

ANALISIS ANTREAN DALAM USAHA MENINGKATAN PELAYANAN PADA CREDIT UNION KHATULISTIWA BAKTI DI PONTIANAK

MARAN

Email : yuvenalis@gmail.com
STIE Widya Dharma Pontianak

Abstract

Credit Union Khatulistiwa Bakti Di Pontianak is a credit union, is currently popular and very interested in the community. The purpose of this study was to determine the role of the queue system in service on Credit Union Equatorial Consecrated in Pontianak. This study uses deskripti. Data collection was performed using the method of observation, and interviews. Data were analyzed using the queue method calculation formula. From the results of this study concluded that the policy of the Credit Union Khatulistiwa Bakti Di Pontianak able to give satisfaction to the members who make transactions, both deposits and transaction security be at the service credit. Credit Union Khatulistiwa Bakti Di Pontianak should put four cashiers during peak hours such as 10:00 to 11:00 pm at utilizing other employees in the finance department.

Keywords: Peranan Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan

A. Pendahuluan

Antrian merupakan fenomena yang sering dihadapi para anggota, nasabah atau pengguna jasa lainnya seperti para anggota credit junion. Antrian biasanya terjadi ketika fasilitas pelayanan yang tersedia tidak bisa memenuhi kebutuhan akan pelayanan atau tidak sebanding dengan jumlah anggota, nasabah atau anggota yang datang untuk melakukan transaksi. Sebagai akibatnya, anggota atau nasabah harus menunggu sekian lama untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan/organisasi penyedia jasa.

Kesuksesan dari suatu perusahaan/organisasi dalam memanfaatkan kecanggihan teknologi merupakan suatu hal yang harus diupayakan secara maksimal demi mempertahankan anggota yang dimiliki. Karena bagi anggota setiap detik sangat berharga untuk melakukan aktivitas lain yang lebih produktif selain menunggu/mengantri. Waktu tunggu atau antrian di sektor jasa sangat menentukan kesetiaan anggota untuk tetap bertahan menunggu antrian sampai gilirannya dengan layanan jasa yang diberikan. Waktu tunggu yang lama bisa mengakibatkan hilangnya keuntungan perusahaan/organisasi akibat anggota meninggalkan antrian karena tidak mendapatkan pelayanan jasa yang prima dari perusahaan/organisasi. Sehingga memungkinkan anggota akan beralih ke perusahaan/organisasi lain yang sejenis.

Berdasarkan data yang ada pada Credit Union Khatulistiwa Bakti di Pontianak (CUKB), jumlah anggota selama lima tahun terakhir ini terus bertambah, data pada posisi per 31 Desember 2011 jumlah anggota aktif sebanyak 6.361 dengan asset sebesar Rp86.373.636.391. Dari 6.361 anggota tersebut, distribusi kedatangannya tidak merata setiap hari selama satu bulan. Berdasarkan data bahwa anggota ramai (mencapai 43,55%) atau sekitar 2.770 orang anggota datang untuk melakukan transaksi dari tanggal 6 sampai tanggal 15 setiap bulannya, yang berarti hanya sekitar

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin. 2005. *Prinsip-prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi I. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, Edisi Kesebelas. Jakarta: PT INDEKS kelompok GRAMEDIA.
- Ropke, Jochen. 2000. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simarmata, Dj. A. 1982. *Operations Research: Sebuah Pengantar*. Jakarta: PT GRAMEDIA.
- Subagyo, Pangestu, Marwan Asri, dan T. Hani Handoko. 2000. *Dasar-dasar Operations Research*, Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kesepuluh. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2006. *Riset Operasi Untuk Pengambilan Keputusan*, Edisi Revisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Swastha, Basu. 2007. *Azas Azas Marketing*, Edisi 3. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.