

OPINI

Antrian Panjang di ATM, Apa Penyebabnya?

Survey di Kota Dili, Timor-Leste

DALAM dunia bisnis, tidak dapat dihindari adanya persaingan. Namun untuk memenangkan persaingan tersebut, seorang pimpinan perusahaan membutuhkan strategi-strategi yang jitu.

PADA perusahaan jasa misalnya, faktor yang menentukan kualitas jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah atau customer-nya. Hal tersebut disebabkan karena sistem pelayanan yang baik akan menentukan kepuasan seorang pelanggan. Usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan tidak semuanya berhasil, karena persepsi masing-masing individu terhadap

kepuasan sangat beragam, akibatnya dapat terjadi gap antara apa yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada mereka.

Dalam kehidupan saat ini, kita tidak dapat terhindar dari antrian, misalnya antrian di ATM (Automatic Teller Machine), ketika nasabah mau melakukan transaksi, baik transaksi penarikan maupun pemindahbukuan. Antrian terbentuk jika banyaknya pelanggan yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia.

Antrian yang panjang di ATM dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk jumlah nasabah yang antri, jumlah mesin ATM yang tersedia, serta efisiensi layanan. Untuk antrian panjang di ATM



Leonardo B. B. Amaral



Imelda Maria Fidelia Quim

dapat terjadi akibat tingginya jumlah nasabah yang melakukan transaksi pada jam sibuk. Selain itu, keterbatasan jumlah mesin ATM yang tersedia

di lokasi tertentu juga dapat menyebabkan antrian panjang. Faktor teknis seperti gangguan pada mesin ATM juga dapat memengaruhi panjang-

nya antrian. Semakin banyak orang yang menggunakan ATM, semakin panjang pula antrian yang terbentuk. Terutama pada hari-hari tertentu seperti akhir bulan, hari gajian, atau di hari raya libur panjang dimana banyak orang melakukan transaksi perbankan. Kadang-kadang, antrian yang panjang di ATM disebabkan oleh keterbatasan mesin ATM itu sendiri. Misalnya, mesin ATM yang sedang mengalami masalah teknis atau kehabisan uang tunai. Hal ini bisa menyebabkan antrian yang panjang karena pengguna harus menunggu mesin diperbaiki atau diisi ulang.

Beberapa transaksi perbankan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan, seperti menarik uang dalam jumlah besar, mentransfer dana antarbank,

atau melakukan pembayaran tagihan. Jika ada beberapa orang yang melakukan transaksi semacam itu, maka antrian di ATM bisa menjadi lebih panjang dan membutuhkan waktu lebih lama.

Adanya antrian panjang ini, bisa berdampak negatif. Di antaranya ketidakpuasan pelanggan, terutama jika menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan layanan. Selain itu, juga bisa kehilangan pelanggan dan penjualan. Pelanggan mungkin memilih untuk pergi tanpa melakukan transaksi atau beralih ke ATM lain yang lebih sedikit antriannya. Juga bisa terjadi gangguan lalu lintas dan lingkungan. (*)

Oleh:
Leonardo B.B. Amaral
Imelda Maria Fidelia Quim
Mahasiswa Magister Manajemen
UHM Perbanas Surabaya

Jalin Konektivitas dengan Sidoarjo, Gresik, dan Madura

SURABAYA - Bisnis dan perekonomian akan berkembang jika didukung infrastruktur jalan raya. Apalagi Kota Surabaya yang terkenal dengan sektor perdagangan dan jasa. Pembangunan infrastruktur perlu digenjut untuk memuluskan roda perekonomian.

Pengamat ekonomi Gihig Prihantono mengatakan, kondisi ekonomi di Surabaya selepas pandemi perlu digenjut, khususnya di sektor jasa. Sebab, pertumbuhannya kurang signifikan. Karena itu, perlu pembangunan infrastruktur

sebagai koneksi dengan kabupaten tetangga seperti Gresik, Sidoarjo, dan Madura.

"Saya lihat Surabaya saat ini masih belum signifikan ekonominya. Infrastruktur yang ada di perbatasan Surabaya perlu dibenahi. Jadi, perlu lebih banyak pengembangan wilayah," tutur Gihig, Senin (26/2).

Menurut dia, tujuan perbaikan infrastruktur agar terbangun konektivitas antara kawasan pinggiran dan kawasan pusat. Pemerintah diminta untuk memikirkan grand design

agar tidak ada penumpukan di jalan. Misalnya, jika terjadi kecelakaan di jalan tol, maka akan berpengaruh pada arus pengiriman barang.

"Harus ada alternatif jalan baru, terutama untuk perdagangan arus barang. Jangan dicampur dengan mobil atau penumpang. Jika ada kendala di jalan seperti kecelakaan, otomatis akan berdampak pada pengiriman arus barang," tuturnya.

Selama ini jalur perdagangan untuk arus barang dicampur dengan jalur kendaraan umum. Ini

mempengaruhi mobilitas dari kendaraan barang. "Belum lagi saat terjadi kecelakaan atau pada sore hari sejumlah ruas macet. Jadi, pemerintah kota harus memikirkan grand design agar sektor jasa berjalan efektif dan menguntungkan," terang Gihig.

Sementara itu, Ketua

DPC Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia (Aptringo) Surabaya I Wayan Sumadita mengatakan, semua jalur yang dilewati truk merupakan jalur nasional. Namun, yang membedakan adalah kelas jalan masing-masing. "Repot kalau beberapa kendaraan yang kelas jalannya ren-

dah. Padahal, jalan tersebut sangat vital untuk bisa dilalui kendaraan yang lebih besar," kata Wayan.

Ia sepakat adanya pelepasan jalan pada tol dan pembebasan jalan untuk jalan nasional. Agar bisa mengurangi kemacetan dan mengurangi risiko kecelakaan. Dengan be-

gitu, kelancaran arus barang lebih maksimal dan dapat meningkatkan perekonomian.

"Kami lebih sepakat pembebasan di jalan tol dan pembebasan di jalan nasional. Dengan begitu, kelancaran arus barang lebih bisa maksimal," pungkasnya. (rmt/rek)



FAKTOR PENTING: Pembangunan infrastruktur menjadi bagian penting dalam mendorong konektivitas wilayah guna percepatan ekonomi.

SEGENAP PIMPINAN DAN STAF
PT PANCA WIRA USAHA JAWA TIMUR

MENGUCAPKAN

SELAMAT & SUKSES

RADAR SURABAYA

IR. H. ERLANGGA SATRIAGUNG
Direktur Utama

www.wirajatim.com @pt_pwujatim pt_pwujatim

PRESISI
PREDIKTIF - RESPONSIBILITAS - TRANSPARANSI - BERKEADILAN

JAWA TIMUR BANGKIT

KAPOLRESTABES SURABAYA

BESERTA STAF DAN BHAYANGKARI

MENGUCAPKAN

Selamat & Sukses

Hari Ulang Tahun ke- 23

RADAR SURABAYA

Kombes Pol Dr. Pasma Royce S.I.K., M.H.
KAPOLRESTABES SURABAYA

f HUMASPOLRESTABESSURABAYA POLRESTABESSBY HUMASPOLRESTABESSURABAYA