

Gambaran *Waiting Behavior* Anggota Koperasi Wanita, Setia Bhakti Wanita Surabaya

Anissa Yanuar

Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
yanuar_anissa@yahoo.com

Abstrak - Penelitian ini adalah studi mengenai *waiting behavior* merupakan aktivitas dalam menunggu antrian yang dilakukan oleh anggota Koperasi Wanita, Setia Bhakti Wanita di Surabaya pada Juli dan Agustus 2014. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui gambaran *waiting behavior* anggota Koperasi Wanita, Setia Bhakti Wanita di Surabaya. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif murni. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan observasi kepada anggota dari Koperasi Wanita, Setia Bhakti Wanita di Surabaya. Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa *waiting behavior* anggota Koperasi Wanita, Setia Bhakti Wanita di Surabaya mempunyai kebiasaan menunggu antrian dengan melakukan *distraction activity* melakukan kegiatan melihat televisi dan menggunakan *handphone*, *non-distraction activity* melakukan kegiatan berbicara dengan orang lain dengan duduk, dan *restless* melakukan kegiatan dengan keluar dari kursi.

Kata kunci: Perilaku menunggu, antrian, deskriptif

Abstract - *This research is the study of the waiting behavior in the waiting queue activity undertaken by members of Women's Cooperative, Setia Bhakti Women in Surabaya in July and August 2014. The purpose of the study is to describe the behavior of members of the Cooperative Women's waiting, Setia Bhakti Women in Surabaya.*

The type of research is purely descriptive. The data used in this study originated from the primary data, data obtained directly by observation to the members of the Women's Cooperative, Setia Bhakti Women in Surabaya.

From the results of the study showed that the waiting behavior of members of the Cooperative Women's, Setia Bhakti Women in Surabaya in the habit of waiting for the queue to perform distraction activity and television viewing activities using mobile phones, non-distraction activity do speak with others by sitting, and restless activity to get out of the chair.

Keywords: *Waiting behavior, queue, descriptive*

PENDAHULUAN

Antrian merupakan sebuah sistem yang mencakup pelanggan yang datang dengan laju konstan atau bervariasi untuk mendapatkan pelayanan pada suatu fasilitas layanan. Jika pelanggan yang datang dapat memasuki fasilitas layanan, pelanggan dapat langsung dilayani. Jika pelanggan harus menunggu dilayani, pelanggan berpartisipasi atau membentuk antrian dan akan berada dalam antrian hingga konsumen mendapat giliran dilayani. Pelanggan akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem. Sistem antrian mencakup baik antrian dan fasilitas layanan (Antono, 2010: 259-260).

Sebuah badan usaha yang terkait dengan antrian adalah badan usaha jasa. Sebuah badan usaha jasa harus mampu menjaga kenyamanan selama konsumen menunggu giliran untuk dilayani. Badan usaha ini sering dituntut untuk memberikan layanan terbaik bagi konsumennya. Salah satunya adalah Koperasi yang berusaha meningkatkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah anggotanya. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas azas kekeluargaan. (Pengertian Koperasi Menurut UU No. 25 1992).

Koperasi berbentuk Badan Hukum menurut Undang-Undang No.12 tahun 1967 adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama, berdasarkan asas kekeluargaan. Kinerja koperasi khusus mengenai perhimpunan, koperasi harus bekerja berdasarkan ketentuan undang-undang umum mengenai organisasi usaha (perseorangan, persekutuan, dsb.) serta hukum dagang dan hukum pajak. Dari tahun ke tahun keberadaan koperasi, tak terkecuali koperasi wanita terus berkembang. Sementara tak sedikit koperasi wanita mampu menjadi tulang punggung untuk menghidupi keluarga. Pesatnya pertumbuhan koperasi ini tak lepas dari keuletan para "srikandi" ekonomi (<http://formatnews.com>). Hadirnya program Koperasi Wanita (Kopwan), Koperasi Karyawan (Kopkar) yang keduanya lahir difasilitasi pemerintah adalah bukti bahwa pemerintah provinsi Jawa Timur sangat mendukung keberadaan ekonomi

berbasis kerakyatan. Ini sekaligus sebagai bukti mengembalikan kedaulatan ekonomi sepenuhnya bagi rakyatnya.

Penelitian ini menggunakan variabel *waiting behavior* dengan tiga dimensi yang dikemukakan Nanda *et, al* (2007) yaitu *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. *Distraction activity* adalah kegiatan yang meliputi instrumen lingkungan atau non lingkungan tertentu. *Non-distraction activity* adalah kegiatan yang meliputi instrumental lingkungan yang tidak digunakan. *Restless* adalah perilaku yang diperkirakan menjadi indikasi kegelisahan dan kecemasan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk deskriptif murni, yang bertujuan untuk menggambarkan sifat-sifat yang diketahui keberadaannya yang relevan dengan variabel yang diteliti. Dari penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan *waiting behavior* terhadap Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita di Surabaya. Variabel yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari 1 variabel yaitu *waiting behavior*. Definisi operasional menurut Nanda (2011) perilaku menunggu (*waiting behavior*) adalah tingkah laku dari anggota saat menunggu dalam antrian di Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita di Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang aktual dan benar yaitu sumber data primer. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan observasi kepada anggota dari Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita. Target dari penelitian ini adalah anggota Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang berada disekitar peneliti dan jaraknya tidak jauh dari peneliti. Anggota yang memiliki kartu tanda anggota (KTA) dan akan melakukan proses penarikan dan penyetoran pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita. Metode pengolahan data dengan tabulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi dilakukan pada hari Kamis, Jumat, dan Senin pada tanggal 10, 11, dan 14 Juli 2014 dalam kondisi ramai. Ada 120 anggota yang diamati pada saat

kondisi ramai. Anggota yang diamati yaitu melakukan penarikan. Pada kondisi sepi dilakukan observasi pada hari Jumat, Senin, dan Rabu pada tanggal 15, 18, dan 20 Agustus 2014. Ada 60 anggota yang diamati pada saat kondisi sepi.

Tabel 1 Perilaku Menunggu saat Kondisi Ramai (1 jam pertama)

No	Aktivitas	Jumlah (Orang)												Total
		0-5 menit	6-10 menit	11-15 menit	16-20 menit	21-25 menit	26-30 menit	31-35 menit	36-40 menit	41-45 menit	46-50 menit	51-55 menit	56-60 menit	
1	Menggunakan handphone	22	10	9	17	10	8	4	9	5	6	6	5	111
2	Melihat TV	28	16	18	21	19	16	21	18	18	13	15	12	215
3	Membaca	5	4	6	3	3	5	4	4	0	2	2	1	39
4	Melihat keluar jendela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Menggunakan laptop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Berbicara dengan orang lain	72	79	76	66	73	64	69	50	45	54	52	49	749
7	Melihat orang lain	11	15	14	8	23	12	19	16	23	5	8	10	164
8	Duduk	114	109	110	104	106	95	104	86	81	79	71	73	1132
9	Tertidur	1	0	4	4	3	4	6	6	2	4	2	4	40
10	Makan/minum	0	1	0	1	1	2	0	2	0	0	0	1	8
11	Gelisah	0	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	1	7
12	Permintaan keraja depan	2	0	0	0	2	14	4	8	7	8	8	10	63
13	Mondar-mandir	0	2	0	0	2	0	0	2	1	0	1	0	8
14	Perilaku agresif	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Keluar dari kursi	2	5	8	14	13	7	15	18	21	19	20	16	158
16	Mengubah kursi	0	2	1	4	4	3	4	3	4	4	0	6	35
17	Pergerakan	0	1	0	1	1	1	2	3	2	1	2	1	15
18	Kegiatan lain	12	11	8	8	8	10	7	6	4	5	4	5	88

Dari hasil tabel di atas dari *distraction activity* yaitu melihat televisi merupakan kegiatan yang banyak dilakukan oleh anggota saat menunggu 1 jam pertama. Hasil tertinggi dari *non-distraction activity* adalah duduk sambil berbicara dengan orang lain. Sedangkan *restless* banyak anggota yang melakukan kegiatan keluar dari kursi saat 1 jam pertama. Kegiatan lain meliputi berdiri, menulis, kipas-kipas, menguap, melihat belanjaan anggota lain, melakukan transaksi jual beli antara anggota dengan *sales promotion girl* (SPG) atau *sales promotion boy* (SPB).

Tabel 2 Perilaku Menunggu saat Kondisi Ramai (1 jam kedua)

No	Aktivitas	Jumlah (Orang)											Total	
		61-65 menit	66-70 menit	71-75 menit	76-80 menit	81-85 menit	86-90 menit	91-95 menit	96-100 menit	101-105 menit	106-110 menit	111-115 menit		116-120 menit
1	Menggunakan handphone	5	5	2	1	0	5	4	4	3	4	2	0	35
2	Melihat TV	22	25	19	13	9	11	9	2	5	5	5	1	126
3	Membaca	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
4	Melihat keluar jendela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Menggunakan laptop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Berbicara dengan orang lain	46	40	48	40	42	35	31	29	23	16	15	10	375
7	Melihat orang lain	12	12	5	9	8	9	5	7	8	2	2	3	82
8	Duduk	70	68	56	58	51	52	45	40	35	27	21	16	539
9	Tertidur	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	5
10	Makan/minum	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	Gelisah	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
12	Pemintaan ke meja depan	9	7	4	0	2	1	0	3	0	1	4	1	32
13	Mondar-mandir	0	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	7
14	Perilaku agresif	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Keluar dari kursi	15	11	13	12	11	11	9	13	8	4	6	7	120
16	Mengubah kursi	3	6	3	3	3	3	0	1	2	3	1	1	29
17	Peregangan	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	9
18	Kegiatan lain	2	5	4	5	2	0	0	2	0	0	0	0	20

Dari tabel diatas pada *distraction activity* kegiatan yang banyak dilakukan yaitu melihat televisi. Untuk *non-distraction activity* kegiatan yang banyak dilakukan adalah duduk dan berbicara dengan orang lain. Sedangkan *restless* yaitu posisi tertinggi melakukan keluar dari kursi. Kegiatan lain yang dilakukan oleh anggota Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita pada waktu 61 hingga 120 menit kedua. Dalam tabel terlihat banyak anggota yang melakukan kegiatan lain pada waktu 66 hingga 70 menit dan 76 hingga 80 menit. Terdapat beberapa menit tertentu anggota yang tidak melakukan kegiatan lain seperti yang terlihat pada tabel diatas.

Tabel 3 Perilaku Menunggu saat Kondisi Ramai (lebih dari dua jam)

No	Aktivitas	Jumlah (Orang)								Total
		121-125 menit	126-130 menit	131-135 menit	136-140 menit	141-145 menit	146-150 menit	151-155 menit	156-160 menit	
1	Menggunakan handphone	0	0	0	0	0	0	1	0	2
2	Melihat TV	2	0	0	0	0	0	0	0	2
3	Membaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Melihat keluar jendela	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Menggunakan laptop	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Berbicara dengan orang lain	6	5	4	5	1	1	0	1	23
7	Melihat orang lain	2	1	1	1	1	0	0	0	6
8	Duduk	9	8	1	6	3	1	1	1	30
9	Tertidur	0	1	1	0	0	0	0	0	2
10	Makan/minum	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Gelisah	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Pemintaan ke meja depan	1	0	0	0	1	0	0	0	2
13	Mondar-mandir	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Perilaku agresif	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Keluar dari kursi	5	4	1	1	1	0	0	0	12
16	Mengubah kursi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Peregangan	0	1	0	0	0	0	0	0	1
18	Kegiatan lain	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel di atas merupakan hasil kegiatan yang termasuk dalam 3 kategori yaitu *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Dari hasil di atas *distraction activity* yang banyak dilakukan anggota saat menunggu yaitu menggunakan *handphone* dan melihat televisi. Untuk *non-distraction activity* kegiatan yang banyak dilakukan adalah duduk dan berbicara dengan orang lain. Sedangkan *restless* yaitu posisi tertinggi melakukan keluar dari kursi. Tabel di atas juga menunjukkan aktivitas kegiatan lain yang tidak termasuk dalam 3 kategori kegiatan diatas yaitu *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Pada kondisi ramai menunggu hingga 2 jam lebih tidak terdapat anggota yang melakukan kegiatan lain.

Tabel 4 Perilaku Menunggu saat Kondisi Sepi

No		Aktivitas	0-5 menit	6-10 menit	11-15 menit	16-20 menit	Total
1	Distraction Activity	Menggunakan handphone	12	1	1	0	14
2		Melihat TV	8	2	1	0	11
3		Membaca	6	1	0	0	7
4		Melihat keluar jendela	0	0	0	0	0
5		Menggunakan laptop	0	0	0	0	0
6	Non-distraction Activity	Berbicara dengan orang lain	31	19	5	1	56
7		Melihat orang lain	2	3	0	0	5
8		Duduk	34	20	4	1	59
9		Tertidur	0	0	0	0	0
10		Makan/minum	0	0	0	0	0
11	Restless	Gelisah	0	0	1	0	1
12		Permintaan ke meja depan	12	0	0	0	12
13		Mondar-mandir	3	0	0	0	3
14		Perilaku agresif	0	0	0	0	0
15		Keluar dari kursi	8	15	7	0	30
16	Mengubah kursi	3	0	0	0	3	
17	Peregangan	2	1	1	0	4	
18		Kegiatan lain	6	1	0	0	7

Tabel di atas merupakan hasil kegiatan yang termasuk dalam 3 kategori yaitu *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Dari hasil tabel diatas terlihat bahwa *distraction activity* yang banyak dilakukan anggota saat menunggu adalah menggunakan *handphone*. Untuk *non-distraction activity* yaitu kegiatan yang paling banyak dilakukan anggota adalah duduk sambil berbicara dengan orang lain. Pada *restless* yang tertinggi yaitu anggota melakukan kegiatan permintaan ke meja depan. Kegiatan lain saat kondisi sepi yaitu kegiatan yang tidak termasuk dalam 3 kategori kegiatan *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Kegiatan lain yang dilakukan anggota saat kondisi sepi yaitu berdiri. Terlihat dari tabel diatas pada lima menit pertama banyak anggota yang melakukan kegiatan lain.

Tabel 5 *Distraction Activity* saat Ramai (0-160 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Distraction Activity</i>				
		Menggunakan <i>handphone</i>	Melihat televisi	Membaca	Melihat keluar jendela	Menggunakan laptop
1	0-5	22	28	5	0	0
2	6-10	10	16	4	0	0
3	11-15	9	18	6	0	0
4	16-20	17	21	3	0	0
5	21-25	10	19	3	0	0
6	26-30	8	16	5	0	0
7	31-35	4	21	4	0	0
8	36-40	9	18	4	0	0
9	41-45	5	18	0	0	0
10	46-50	6	13	2	0	0
11	51-55	6	15	2	0	0
12	56-60	5	12	1	0	0
13	61-65	5	22	0	0	0
14	66-70	5	25	0	0	0
15	72-75	2	19	1	0	0
16	76-80	1	13	0	0	0
17	81-85	0	9	0	0	0
18	86-90	5	11	1	0	0
19	91-95	4	9	1	0	0
20	96-100	4	2	0	0	0
21	101-105	3	5	0	0	0
22	106-110	4	5	0	0	0
23	111-115	2	5	0	0	0
24	116-120	0	1	0	0	0
25	121-125	0	2	0	0	0
26	126-130	0	0	0	0	0
27	131-135	1	0	0	0	0
28	135-140	0	0	0	0	0
29	141-145	0	0	0	0	0
30	146-150	0	0	0	0	0
31	151-155	1	0	0	0	0
32	156-160	0	0	0	0	0

Dari tabel diatas menunjukkan kategori dalam *distraction activity*. Kegiatan yang termasuk dalam *distraction activity* yaitu menggunakan handphone, melihat televisi, membaca, melihat keluar jendela, dan menggunakan laptop. Dapat dilihat bahwa pada menit awal anggota yang melakukan kegiatan menggunakan handphone banyak. Akan tetapi semakin lama semakin menurun. Kegiatan melihat televisi juga banyak dilakukan oleh anggota pada awal menunggu, tetapi hingga satu jam lebih masih banyak juga yang menunggu sambil melihat televisi. Kegiatan membaca tidak terlalu banyak anggota yang melakukan, karena sedikit anggota yang membawa bacaan seperti koran. Kegiatan melihat keluar jendela dan menggunakan laptop tidak ada anggota yang melakukan hal tersebut. Karena dalam Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita tidak ada jendela dalam lantai 1 maupun lantai 2. Tidak ada anggota yang menggunakan laptop dikarenakan anggota yang berdominan ibu-ibu jadi tidak membutuhkan menunggu dengan melakukan kegiatan yang menggunakan laptop. Pada menit terakhir kegiatan diatas semakin berkurang dan menghasilkan 0. Dari tabel diatas yang dimaksud 0 adalah tidak ada anggota yang melakukan kegiatan tersebut. Karena jumlah anggota yang semakin lama

berkurang karena telah dilayani, sehingga kegiatan yang dilakukan pun sudah tidak ada.

Tabel 6 *Non-distraction Activity* saat Ramai (0-160 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Non-distraction Activity</i>				
		Berbicara dengan orang lain	Melihat orang lain	Duduk	Tertidur	Makan/minum
1	0-5	72	11	114	1	0
2	6-10	79	15	109	0	1
3	11-15	76	14	110	4	0
4	16-20	66	8	104	4	1
5	21-25	73	23	106	3	1
6	26-30	64	12	95	4	2
7	31-35	69	19	104	6	0
8	36-40	50	16	86	6	2
9	41-45	45	23	81	2	0
10	46-50	54	5	79	4	0
11	51-55	52	8	71	2	0
12	56-60	49	10	73	4	1
13	61-65	46	12	70	0	2
14	66-70	40	12	68	0	1
15	72-75	48	5	56	0	0
16	76-80	40	9	58	0	3
17	81-85	42	8	51	1	0
18	86-90	35	9	52	0	0
19	91-95	31	5	45	0	0
20	96-100	29	7	40	1	0
21	101-105	23	8	35	0	0
22	106-110	16	2	27	0	0
23	111-115	15	2	21	2	0
24	116-120	10	3	16	1	0
25	121-125	6	2	9	0	0
26	126-130	5	1	8	1	0
27	131-135	4	1	1	1	0
28	135-140	5	1	6	0	0
29	141-145	1	1	3	0	0
30	146-150	1	0	1	0	0
31	151-155	0	0	1	0	0
32	156-160	1	0	1	0	0

Berdasarkan tabel diatas merupakan *non-distraction activity* yang terdiri dari berbicara dengan orang lain, melihat orang lain, duduk, tertidur, makan dan minum. Anggota yang melakukan kegiatan berbicara dengan orang lain memang sangat sering dilakukan, karena kebanyakan ibu-ibu sehingga lebih menyukai untuk berbicara dengan orang yang berada didekatnya. Melihat orang lain yang dimaksud yaitu anggota melihat kanan kiri keliling mereka, melihat orang yang berada disekitar. Anggota yang menunggu banyak yang duduk. Adapula anggota yang tertidur dalam beberapa menit karena merasa kantuk menunggu dengan waktu yang lama. Anggota yang melakukan makan atau minum tidak terlalu banyak, karena pada saat observasi dalam kondisi bulan ramadhan. Terlihat bahwa anggota yang melakukan makan atau minum banyak dilakukan pada waktu yang sebentar. Hanya sekitar 5 menit. Semakin lama jumlah anggota yang melakukan beberapa kegiatan diatas semakin menurun. Pada kondisi diakhir yaitu banyak anggota yang telah dilayani, sehingga kegiatan yang dilakukan tidak

ada. Maka yang dimaksud 0 pada tabel diatas yaitu tidak ada anggota yang melakukan kegiatan tersebut.

Tabel 7 *Restless* saat Ramai (0-160 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Restless</i>						
		Gelisah	Permintaan ke meja depan	Mondar-mandir	Perilaku agresif	Keluar dari kursi	Mengubah kursi	Peregangan
1	0-5	0	2	0	0	2	0	0
2	6-10	1	0	2	0	5	2	1
3	11-15	0	0	0	0	8	1	0
4	16-20	3	0	0	0	14	4	1
5	21-25	1	2	2	0	13	4	1
6	26-30	0	14	0	0	7	3	1
7	31-35	1	4	0	0	15	4	2
8	36-40	0	8	2	0	18	3	3
9	41-45	0	7	1	0	21	4	2
10	46-50	0	8	0	0	19	4	1
11	51-55	0	8	1	0	20	0	2
12	56-60	1	10	0	0	16	6	1
13	61-65	0	9	0	0	15	3	0
14	66-70	1	7	0	0	11	6	1
15	72-75	0	4	2	0	13	3	1
16	76-80	0	0	0	0	12	3	1
17	81-85	2	2	1	0	11	3	1
18	86-90	0	1	1	0	11	3	1
19	91-95	0	0	1	0	9	0	1
20	96-100	0	3	0	0	13	1	1
21	101-105	0	0	1	0	8	2	1
22	106-110	0	1	1	0	4	3	0
23	111-115	0	4	0	0	6	1	0
24	116-120	0	1	0	0	7	1	1
25	121-125	0	1	0	0	5	0	0
26	126-130	0	0	0	0	4	0	1
27	131-135	0	0	0	0	1	0	0
28	136-140	0	0	0	0	1	0	0
29	141-145	0	1	0	0	1	0	0
30	146-150	0	0	0	0	0	0	0
31	151-155	0	0	0	0	0	0	0
32	156-160	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel diatas merupakan bagian dari *restless* (perilaku cemas). Beberapa kegiatan didalam *restless* yaitu gelisah, permintaan ke meja depan, mondar-mandir, perilaku agresif, keluar dari kursi, mengubah kursi, dan peregangan. Anggota yang melakukan kegiatan gelisah hanya ada dibeberapa waktu saja dan sangat sedikit yang melakukan hal tersebut. Untuk melakukan permintaan maju kemeja depan mulai banyak dilakukan anggota pada waktu setengah jam setelah menunggu. Hal ini dilakukan karena anggota bertanya pada karyawan, karena merasa waktu menunggu yang lama. Anggota yang melakukan kegiatan mondar-mandir paling banyak hanya 2 anggota. Kegiatan perilaku angresif tidak ada anggota yang melakukan hal seperti itu. Perilaku agresif yang dimaksud adalah berteriak dan mendorong-dorong. Sehingga diberi angka 0 dengan maksud tidak ada anggota yang melakukan kegiatan tersebut. Perilaku keluar dari kursi banyak dilakukan setelah beberapa menit menunggu. Anggota melakukan kegiatan keluar kursi karena akan melakukan kegiatan lain seperti belanja, melihat jualan di swalayan, ke kamar mandi, dan lainnya. Anggota keluar dari kursi karena merasa bosan dengan menunggu dengan waktu yang lama.

Tabel 8 Kegiatan lain saat Ramai (0-160 menit)

No.	Waktu (menit)	Kegiatan Lain	No.	Waktu (menit)	Kegiatan Lain
1	0-5	12	17	81-85	2
2	6-10	11	18	86-90	0
3	11-15	8	19	91-95	0
4	16-20	8	20	96-100	2
5	21-25	8	21	101-105	0
6	26-30	10	22	106-110	0
7	31-35	7	23	111-115	0
8	36-40	6	24	116-120	0
9	41-45	4	25	121-125	0
10	46-50	5	26	126-130	0
11	51-55	4	27	131-135	0
12	56-60	5	28	136-140	0
13	61-65	2	29	141-145	0
14	66-70	5	30	146-150	0
15	71-75	4	31	151-155	0
16	76-80	5	32	156-160	0

Kegiatan lain yang dimaksud yaitu anggota melakukan kegiatan seperti berdiri, menulis, kipas-kipas, melihat belanjaan orang lain, melakukan transaksi jual beli antar anggota dan *sales promotion girl* (SPG) atau *sales promotion boy* (SPB). Kegiatan lain ini banyak dilakukan pada menit pertama dan semakin lama semakin berkurang. Karena anggota yang melakukan tersebut semakin sedikit. Terdapat juga anggota yang tidak melakukan kegiatan lain yang diberi angka 0, karena memang anggota sudah tidak ada. Adapun karena anggota yang awalnya berdiri sudah berubah menjadi duduk, ada juga yang telah dilayani.

Tabel 9 *Distraction Activity* saat Sepi (0-20 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Distraction Activity</i>				
		Menggunakan <i>handphone</i>	Melihat televisi	Membaca	Melihat keluar jendela	Menggunakan laptop
1	0-5	12	8	6	0	0
2	6-10	1	2	1	0	0
3	11-15	1	1	0	0	0
4	16-20	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan *distraction activity* (kegiatan selingan) yang terdiri dari menggunakan *handphone*, melihat televisi, membaca,

melihat keluar jendela, dan menggunakan laptop. Dari tabel diatas masing-masing kegiatan banyak dilakukan oleh anggota pada menit pertama. Saat menit kedua dan ketiga mulai berkurang anggota yang melakukan kegiatan tersebut. Adapun pada menit terakhir tidak ada anggota yang melakukan kegiatan, karena sudah tidak ada anggota lagi. Ada dua kegiatan yang sama sekali tidak ada anggota yang melakukan kegiatan tersebut. Dua kegiatan yaitu melihat keluar jendela dan menggunakan laptop. Dalam kondisi sepi juga tidak ada yang melakukan kegiatan tersebut, karena dalam ruang tunggu tidak terdapat jendela yang bisa untuk melihat keluar. Kegiatan menggunakan laptop tidak ada yang melakukan karena kebanyakan ibu-ibu yang menunggu, sehingga tidak ada yang membutuhkan laptop.

Tabel 10 *Non-distraction Activity* saat Sepi (0-20 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Non-distraction Activity</i>				
		Berbicara dengan orang lain	Melihat orang lain	Duduk	Tertidur	Makan/minum
1	0-5	31	2	34	0	0
2	6-10	19	3	20	0	0
3	11-15	5	0	4	0	0
4	16-20	1	0	1	0	0

Tabel diatas menunjukkan *non-distraction activity* yang terdiri dari berbicara dengan orang lain, melihat orang lain, duduk, tertidur, makan atau minum. Anggota yang melakukan berbicara dengan duduk lebih banyak digunakan. Ada beberapa anggota yang melihat orang lain. Untuk kegiatan tertidur dan makan atau minum saat kondisi sepi tidak ada anggota yang melakukan kegiatan tersebut. Karena anggota menunggu antrian tidak lama, hanya beberapa menit saja tidak seperti saat kondisi ramai.

Tabel 11 *Restless* saat Sepi (0-20 menit)

No.	Waktu (menit)	<i>Restless</i>						
		Gelisah	Permintaan ke meja depan	Mondar-mandir	Perilaku agresif	Keluar dari kursi	Mengubah kursi	Peregangan
1	0-5	0	12	3	0	8	3	2
2	6-10	0	0	0	0	15	0	1
3	11-15	1	0	0	0	7	0	1
4	16-20	0	0	0	0	0	0	0

Tabel diatas menunjukkan *restless* (perilaku cemas) yang terdiri dari gelisah, permintaan ke meja depan, mondar-mandir, perilaku agresif, keluar dari kursi, dan peregangan. Permintaan ke meja depan banyak dilakukan anggota, karena anggota saat datang bisa langsung dilayani oleh karyawan. Sedangkan keluar dari kursi banyak dilakukan anggota pada menit kedua, karena anggota mulai dipanggil dan dilayani oleh karyawan. Mondar-mandir, mengubah kursi, dan peregangan lebih sedikit dilakukan oleh anggota. Ada beberapa waktu yang tidak dilakukan oleh anggota. Karena pada menit tersebut sudah tidak anggota lagi.

Tabel 11 Kegiatan Lain saat Sepi (0-20 menit)

No.	Waktu (menit)	Kegiatan Lain
1	0-5	6
2	6-10	1
3	11-15	0
4	16-20	0

Berdasarkan tabel diatas kegiatan lain yang dilakukan anggota banyak dilakukan pada menit pertama. Seperti menunggu dengan berdiri. Kegiatan lain ini merupakan kegiatan yang tidak termasuk dalam *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Pada menit akhir tidak ada anggota yang melakukan kegiatan lain, karena anggota telah dilayani oleh karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Aktivitas yang banyak dilakukan anggota pada kegiatan *distraction activity* pada saat kondisi ramai yaitu melihat televisi. Melihat televisi merupakan

kegiatan yang dapat menghibur dan mengurangi kejenuhan dari menunggu, meskipun hanya ada 1 televisi yang disediakan pihak Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita. Sedangkan pada saat kondisi sepi lebih banyak anggota yang melakukan kegiatan menggunakan *handphone*. *Non-distraction activity* yang banyak dilakukan oleh anggota yaitu duduk dan berbicara dengan orang lain. Karena pihak Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita telah menyediakan kursi untuk duduk. Meskipun kursi yang disediakan sangat kurang mencukupi apa bila kondisi sedang ramai, sehingga ada anggota yang berdiri. Hal ini terjadi pada saat kondisi ramai dan akan menuju pada hari Raya Idul Fitri. Dikarenakan banyak anggota yang melakukan peminjaman untuk kebutuhan pribadi. Anggota yang melakukan kegiatan berbicara dengan orang lain lebih banyak dilakukan oleh anggota, karena anggota yang menunggu berdominan ibu-ibu dan telah mengenal anggota lainnya. Sehingga saat menunggu aktivitas berbicara dengan orang lain merupakan hal yang dapat mengurangi rasa lama untuk menunggu. Dalam kegiatan yang termasuk *restless* anggota banyak melakukan kegiatan keluar dari kursi. Keluar dari kursi yaitu anggota dapat melakukan aktivitas sudah tidak lagi duduk dikursi, namun untuk ke kamar mandi, berbelanja, dan membeli minuman atau makanan yang ada di kantin. Terdapat kegiatan lain yang merupakan kegiatan yang tidak termasuk dalam 3 kategori *distraction activity*, *non-distraction activity*, dan *restless*. Kegiatan lain ini meliputi berdiri, kipas-kipas, menulis, menguap, dan melakukan transaksi jual beli dengan *sales promotion girl* (SPG) atau *sales promotion boy* (SPB).

Rekomendasi yang disampaikan kepada pihak Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita didasarkan dari hasil yang didapat peneliti memberikan beberapa saran yaitu Menambah lagi fasilitas televisi agar anggota dapat melihat televisi dengan mudah dan tidak terpusat pada 1 televisi saja. Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita bisa menambah fasilitas untuk mencharger *handphone* yang dapat digunakan untuk anggota yang apabila *handphonenya* off karena habis baterai. Menyediakan bacaan seperti koran, majalah, dan lainnya. Agar anggota lebih merasa nyaman apabila membutuhkan bacaan saat menunggu. Menambah *vas* atau pot bunga, agar kondisi ruangan terasa *fresh*,. Menambah lukisan atau hiasan

dinding seperti gambar ikan, sawah, dan pemandangan. Serta menambahkan aquarium yang berisikan ikan dan hiasan. Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita perlu menambah lagi kursi yang nyaman untuk duduk seperti kursi yang ada sandarannya dan menata ruang tunggu agar tidak terlalu *full* saat kondisi ramai.

DAFTAR PUSTAKA

Baker, J dan Cameron, M, 1996, The Effect of the Service Environment on Affect and Customer Perception of Waiting Time: An Integrative Review and Research Propotions: *Journal Academy of Marketing Acience*, Vol. 24: 338-349.

Bielen, F dan Demoulin, N, 2007, Waiting Time Influence on the Satisfaction-Loyalty Relationship in Service, *Journal of Managing Service Quality*, Vol.17: 174-193.

Chase, Richard B, Jacobs, F.R and Aquilano, N.J, 1995, “*Production and Operations Management*”, 7th Edition, Richard D. Irwin, INC America.

Hall, Radolph, 1991, “*Queueing Methods for Services and Manufacturing*”, Prentice-Hall.

Heizer, Jay dan Barry Render, 2004, “*Operation Management*”. 7th Edition, International Edition.

Jurusan Manajemen FBE-UBAYA, 2008, *Panduan Umum Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen*”, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya.

Kamus Bahasa Indonesia, 2008, Edisi Keempat, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Nanda, Upali, PhD, 2011, Impact of Visual Art On Waiting Behavior in th Emergency Department, *The Center for Health Design*.

Pruyn, A., dan Smits, A, 1998, Effects of Waiting on the Satisfaction with the Service: Beyond Objective Time Measures, *International journal of Search in Marketing*, Vol. 15: 32-34.

Sugiyono, 2012, “*Memahami Penelitian Kualitatif*”, CV. ALFABETA.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. “*Service, Quality, and Satisfaction*”. Yogyakarta, AND

<http://setiabhaktiwanita.com/?tag=koperasi-berprestasi> (diunduh pada 23 maret 2014)

<http://kominfo.jatimprov.go.id/watch/37777> (diunduh pada 23 maret 2014)

<http://formatnews.com/v1/view.php?newsid=49623> (diunduh pada 2 april 2014)

<http://ocoel.blogspot.com> (diunduh pada 11 april 2014)

<http://koperasi-lemka.blogspot.com/2010/11/daftar-alamat-koperasi-indonesia.html> (diunduh pada 2 april 2014)