

VOICE OF CUSTOMER TENTANG STUDENT CENTER UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

Connie Susilawati

Dosen Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Jurusan Teknik Sipil,
Universitas Kristen Petra Surabaya

Hardi, Sumarsono

Alumni Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Jurusan Teknik Sipil,
Universitas Kristen Petra Surabaya

ABSTRAK

Universitas Kristen Petra merencanakan untuk mendirikan *Student Center* yang merupakan tempat berkumpulnya mahasiswa dan sivitas akademika dalam pertemuan informal, tempat aktivitas mahasiswa dan tempat yang menyediakan fasilitas rekreasi, sosial, dan kultural sesuai dengan dasar dan tujuan universitas. Agar perencanaannya lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna utamanya, yaitu mahasiswa, maka pendapat mereka perlu menjadi bahan pertimbangan. Untuk mengetahui pendapat mahasiswa telah dilakukan survey kepada 1087 responden mahasiswa aktifis dan non aktifis.

Studi ini menilai tingkat kebutuhan dan tingkat kepentingan dari ruangan yang akan disediakan di dalam *Student Center* tersebut. Mengingat sebagian ruangan-ruangan tersebut sudah ada, maka dilakukan juga evaluasi kepuasan pengguna ruangan terhadap luas ruangan yang diwakili oleh aktivis mahasiswa.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah rekomendasi ruangan yang perlu disediakan dapat dikategorikan sebagai ruangan untuk organisasi mahasiswa, ruang penunjang akademik, ruang spriritual, ruang administrasi, ruang sosial dan dilengkapi dengan beberapa ruang komersial serta ruang pelengkap.

Kata kunci: *voice of customer, student center, kepuasan.*

ABSTRACT

Petra Christian University plans to build a Student Center, which functions as a place for students to gather in an informal meeting, a place for student activities, and a place with social and cultural facilities for students, but still fit with the purpose of the university. To prepare a more suitable plan for the students as the main users, their voices should be considered. A survey to 1087 students has been done to gather their voices.

This study evaluates level of need and level of importance of the room that will be provided in the Student Centre. The level of satisfaction of the existing facilities' size has been evaluated to the student guild.

This study has recommended rooms under seven categories which have to be provided, such as: rooms for student union, academic support, administration, social, religious rooms, commercial room and some complementary rooms

Keywords: voice of customer, student center, satisfaction.

Catatan: Diskusi untuk makalah ini diterima sebelum tanggal 1 Juni 2002. Diskusi yang layak muat akan diterbitkan pada Dimensi Teknik Sipil Volume 4 Nomor 2 September 2002.

PENDAHULUAN

Universitas Kristen Petra (UKP) menghasilkan lulusan yang sesuai dengan visi-misinya, yaitu lulusan yang tinggi ilmu, tinggi iman, dan tinggi pengabdian. Proses untuk mencapai tujuan tersebut merupakan proses yang kompleks, yang tidak hanya terbatas pada aspek akademik dan moral, namun juga pada aspek sosial, agama, ekonomi, dan aspek lainnya. Dalam proses tersebut, UKP banyak mendapat tantangan dan hambatan, antara lain budaya mahasiswa UKP yang terfokus hanya pada bidang akademik. Selain itu suasana kehidupan kampus UKP yang memiliki warga yang sangat heterogen tanpa didukung oleh usaha atau fasilitas penyatuan antar warga dari disiplin ilmu yang berbeda, menyebabkan kehidupan kampus UKP terasa kurang dinamis.

Student Center yang telah direncanakan, bisa jadi merupakan salah satu sarana untuk menciptakan suasana yang menyatukan sivitas akademika untuk berbudaya lebih dinamis. Keterlibatan pengguna ruangan dalam proses awal perencanaan akan menghasilkan perencanaan yang optimum dengan mengakomodasi kebutuhan dan harapan calon pengguna. Oleh karena itu perencanaan pembangunan *Student Center*, diharapkan dapat melibatkan seluruh civitas akademika UKP terutama mahasiswanya yang nantinya merupakan pengguna terbesar dari fasilitas *Student Center* ini.

Student Center merupakan suatu fasilitas fisik dimana terdapat ruang-ruang yang menunjang kegiatan mahasiswa secara akademik atau non akademik. Karena fasilitas tersebut difungsikan untuk kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh mahasiswa, maka dilakukan penelitian untuk menggambarkan kebutuhan atau harapan dari mahasiswa, yaitu mengenai ruangan-ruangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa untuk disediakan didalam *Student Center*.

Beberapa ruangan yang sudah ada didalam UKP pada saat ini, sudah ada yang dimanfaatkan untuk kegiatan kemahasiswaan, misalnya ruang-ruang organisasi mahasiswa. Untuk mengetahui sejauh mana ruangan-ruangan itu memberikan layanan yang baik atau tidak, dibutuhkan suatu penelitian yang menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ruangan-ruangan tersebut. Tingkat kepuasan yang didapat akan merupakan suatu rekomendasi bagi perencanaan *Student Center*.

LANDASAN TEORI

Pada penelitian ini ada beberapa istilah yang memerlukan penjelasan yang lebih sehingga didapat pemahaman yang sama, yaitu istilah *Voice of Customer* dan *Student Center*.

Voice of Customer terdiri dari dua kata yaitu *voice* dan *customer*. *Voice* diterjemahkan sebagai opini atau pendapat yang terbuka yang dikemukakan oleh sekelompok orang [1]. Sedangkan *customer* adalah siapa saja yang ada atau mempunyai kaitan dengan suatu produk dan prosesnya [2]. Jadi pengertian *Voice of Customer* adalah pendapat dari sekelompok orang yang mempunyai hubungan dengan suatu produk dan prosesnya. *Voice of Customer* pada penelitian ini berguna untuk mendiskripsikan kebutuhan atau harapan dari mahasiswa mengenai ruang-ruang yang dibutuhkan untuk disediakan dalam *Student Center*.

Student Center terdiri atas kata *student* dan *center*. *Student* (mahasiswa) mempunyai arti bahwa setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti pelajaran-pelajaran di perguruan tinggi; sekelompok manusia penganalisa yang mempunyai tanggung jawab untuk mengembangkan penalaran individu. *Center* mempunyai arti suatu tempat di mana aktivitas-aktivitas dipusatkan di tempat tersebut atau suatu tempat yang menjadi pusat aktivitas dan pusat pengaruh. Jadi *Student Center* mempunyai pengertian suatu tempat yang menjadi pusat untuk berbagai aktivitas mahasiswa yang dilengkapi berbagai fasilitas yang mendukung.

Student Center secara umum dibagi dalam dua model yaitu model Inggris dan model Amerika [3]. Perbedaan antara dua model ini adalah model Inggris menyediakan fasilitas untuk menunjang suasana ilmiah dan perkembangan intelektual, sedang model Amerika fasilitas yang ada difungsikan untuk sosialisasi, rekreasi, komunikasi. Dalam penelitian ini *student center* merupakan gabungan kedua pengertian di atas.

Pendirian fasilitas *Student Center* mempunyai tujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang menunjang kehidupan dan kegiatan mahasiswa dalam berbagai bidang ditinjau dari segi akademik maupun non akademik. Sedangkan fungsi yang didapat dengan adanya *Student Center* adalah mahasiswa terwadahi dalam suatu tempat yang mempunyai berbagai macam fasilitas antara lain fasilitas rekreasi atau olahraga, fasilitas organisasi mahasiswa, fasili-

tas penunjang akademik dan fasilitas lainnya, yang mana dapat membantu mahasiswa untuk mengembangkan kepribadian mahasiswa tersebut [3, 4].

Sedangkan manfaat yang didapat dari dibangunnya *Student Center* ada yang bersifat *tangible* (berupa uang sewa beberapa fasilitas komersial) dan keuntungan *intangibile* yang dapat membantu tercapainya tujuan universitas dalam menghasilkan lulusan yang sesuai dengan visi dan misi Universitas, meningkatkan daya saing dengan universitas lain, serta untuk meningkatkan rasa kebersamaan antar sivitas akademika [3].

Sebagai fasilitas fisik yang mengakomodasi tujuan, fungsi dan manfaat berdirinya *Student Center*, maka perlu disediakan ruangan-ruangan yang mendukungnya [4]. Atribut ruangan tersebut dikelompokkan menjadi 8 kelompok ruangan [5], yaitu:

1. Kelompok ruang organisasi mahasiswa
2. Kelompok ruang penunjang akademik
3. Kelompok ruang spiritual
4. Kelompok ruang administrasi
5. Kelompok ruang sosial
6. Kelompok ruang rekreasi/ olahraga
7. Kelompok ruang komersial
8. Kelompok ruang pelengkap

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan dari penelitian ini adalah serangkaian proses yang berurutan dan saling terkait secara sistematis, yang berujung pada didaptkannya ruangan-ruangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa didalam *student center*. Kedelapan kategori tersebut di atas perlu diuraikan menjadi atribut ruangan yang dibutuhkan (ada 42 atribut). Secara lengkap atribut ruangan tersebut dapat dilihat di Tabel 1. Analisa dan proses penelitian ini didasarkan pada tingkat kepentingan, model kebutuhan dan tingkat kepuasan pada atribut-atribut ruangan.

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah skala *Likert* (1 s.d. 5). Pada tingkat kepentingan arti angka 1 berarti sangat tidak penting dan 5 sangat penting, pada tingkat kepuasan arti angka 1 berarti sangat tidak puas dan 5 sangat puas. Sedangkan tingkat kebutuhan diukur berdasarkan kategori yang mengacu pada teori model *Kano* [6], yaitu : *dissatisfier*, *satisfier* dan *delighter*. *Dissatisfier* merupakan atribut yang sudah semestinya dipenuhi sehingga, jika tidak dipenuhi menimbulkan

kekecewaan, namun jika dipenuhi tidak meningkatkan kepuasan. *Satisfier* merupakan atribut yang diharapkan dipenuhi pada produk dimana jika atribut dipenuhi maka kepuasan meningkat, dan jika tidak dipenuhi maka kepuasan menurun. Sedangkan, *delighter* adalah atribut yang memberikan kejutan pada pelanggan jika dipenuhi, tapi jika tidak terpenuhi maka pelanggan tidak akan merasa kecewa.

Responden dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok aktifis lembaga mahasiswa dan kelompok non-aktifis. Penentuan sample digunakan dengan metode *Stratified Random Sample*, dimana sampel dibagi atas 13 bagian yang disesuaikan dengan jurusan yang ada di UKP. Adapun jumlah responden dari kelompok non aktifis sebanyak 937 kuesioner yang diedarkan dan hanya 750 buah yang valid, sedangkan untuk aktifis telah disebarkan 150 kuesioner dan hanya 114 buah yang valid.

Pengolahan data dilakukan dengan digunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 10.00 for Windows untuk analisa deskriptif, untuk uji beda *mean* antara hasil dari aktifis dan non-aktifis, mengetahui berapa *mean*, standar deviasi, nilai maksimum dan minimum dari tingkat kepentingan, besaran modus yang diperoleh untuk kategori model *Kano* [6], dan tingkat kepuasan dari data yang diperoleh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil olahan data untuk tiap atribut ruangan, baik untuk aktifis maupun non-aktifis pada analisa tingkat kepentingan dan tingkat kebutuhan, dapat dilihat pada Tabel 1. Analisa tingkat kepentingan menggunakan analisa *mean*, sedangkan analisa tingkat kebutuhan menggunakan analisa modus.

Sebelum dilakukan proses seleksi dari atribut ruangan yang terdapat pada Tabel 1, dilakukan analisa pengujian apakah terdapat *mean* dari kelompok aktifis dan non aktifis dapat dianggap sama atau tidak. Pada proses penentuan ini dilakukan uji *compare mean* dengan ANOVA (*Analysis of Variance*), dengan maksud untuk menguji apakah *mean* yang didapat dari dua populasi yang berbeda dapat dianggap sama atau tidak (Tabel 2).

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Nilai Modus Tingkat Kebutuhan untuk Tiap Atribut Ruangang [5]

		AKTIFIS		NON-AKTIFIS	
		Tk. Kepentingan	Tk. Kebutuhan	Tk. Kepentingan	Tk. Kebutuhan
Kelompok Ruang Organisasi Mhs					
1	Kantor Hima	4.579	<i>Dissatisfier</i>	3.619	<i>Dissatisfier</i>
2	Kantor BEM	4.474	<i>Dissatisfier</i>	3.431	<i>Dissatisfier</i>
3	Kantor MPM	4.456	<i>Dissatisfier</i>	3.491	<i>Dissatisfier</i>
4	Kantor UKM	4.246	<i>Dissatisfier</i>	3.421	<i>Dissatisfier</i>
5	Kantor Resimen Mahasiswa	4.000	<i>Dissatisfier</i>	2.988	<i>Dissatisfier</i>
6	Ruang Majalah Kampus	4.202	<i>Dissatisfier</i>	3.519	<i>Dissatisfier</i>
7	Ruang Radio Kampus	4.167	<i>Dissatisfier</i>	3.55	<i>Dissatisfier</i>
8	Ruang Rapat	4.211	<i>Dissatisfier</i>	3.435	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Penunjang Akademik					
9	Ruang Pameran	3.509	<i>Satisfier</i>	3.772	<i>Dissatisfier</i>
10	Ruang Belajar / Diskusi	4.263	<i>Dissatisfier</i>	3.912	<i>Dissatisfier</i>
11	Ruang Audio Visual / Theatre	3.939	<i>Satisfier</i>	4.145	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Spiritual					
12	Bimbingan Konseling	3.798	<i>Dissatisfier</i>	3.473	<i>Dissatisfier</i>
13	Pusat Kerohanian	3.886	<i>Dissatisfier</i>	3.524	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Administrasi					
14	Kantor PR III	3.325	<i>Satisfier</i>	3.021	<i>Dissatisfier</i>
15	Kantor BAKA	3.307	<i>Satisfier</i>	3.291	<i>Dissatisfier</i>
16	Kantor Kanitra	3.386	<i>Satisfier</i>	2.976	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Sosial					
17	Plaza / Atrium	3.675	<i>Satisfier</i>	3.988	<i>Satisfier</i>
18	Ruang Duduk	3.860	<i>Satisfier</i>	3.989	<i>Satisfier</i>
19	Ruang SerbaGuna / Auditorium	4.184	<i>Dissatisfier</i>	4.159	<i>Dissatisfier</i>
20	Ruang Makan / Kantin / Café	4.193	<i>Dissatisfier</i>	4.493	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Rekreasi / Olahraga					
21	Gelanggang Renang	2.868	<i>Delighter</i>	3.568	<i>Delighter</i>
22	<i>Fitness Center</i>	3.096	<i>Delighter</i>	3.759	<i>Delighter</i>
23	Bowling	2.465	<i>Delighter</i>	3.295	<i>Delighter</i>
24	Billiard	2.518	<i>Delighter</i>	3.284	<i>Delighter</i>
25	Lapangan Bulutangkis	3.395	<i>Delighter</i>	3.626	<i>Satisfier</i>
26	Lapangan Volley	3.430	<i>Delighter</i>	3.595	<i>Satisfier</i>
27	Lapangan Basket	3.605	<i>Delighter</i>	3.840	<i>Satisfier</i>
Kelompok Ruang Komersial					
28	Poliklinik	3.982	<i>Dissatisfier</i>	4.143	<i>Dissatisfier</i>
29	Bank	3.974	<i>Dissatisfier</i>	4.193	<i>Dissatisfier</i>
30	ATM	4.211	<i>Dissatisfier</i>	4.363	<i>Dissatisfier</i>
31	Wartel	4.035	<i>Dissatisfier</i>	4.075	<i>Dissatisfier</i>
32	Kantor Pos	3.868	<i>Dissatisfier</i>	3.895	<i>Dissatisfier</i>
33	Salon (pria/wanita)	2.439	<i>Delighter</i>	2.940	<i>Delighter</i>
34	Toko Fotokopi	4.447	<i>Dissatisfier</i>	4.172	<i>Dissatisfier</i>
35	Toko Swalayan	4.018	<i>Satisfier</i>	4.157	<i>Dissatisfier</i>
36	Toko Buku, Kertas, dan Bahan	4.202	<i>Dissatisfier</i>	4.217	<i>Dissatisfier</i>
37	Agen Biro Perjalanan	2.886	<i>Delighter</i>	3.201	<i>Satisfier</i>
38	Koperasi Mahasiswa	3.955	<i>Satisfier</i>	3.625	<i>Dissatisfier</i>
Kelompok Ruang Pelengkap					
39	Parkir mobil / sepeda motor	4.246	<i>Dissatisfier</i>	4.448	<i>Dissatisfier</i>
40	Ruang Komputer	4.430	<i>Dissatisfier</i>	4.433	<i>Dissatisfier</i>
41	Perpustakaan	4.219	<i>Dissatisfier</i>	4.332	<i>Dissatisfier</i>
42	<i>International Center</i>	4.114	<i>Dissatisfier</i>	4.209	<i>Dissatisfier</i>

Tabel 2. Uji Beda Mean Tingkat Kepentingan Untuk Tiap Atribut Ruang [5]

		AKTIFIS		NON-AKTIFIS		Kesimpulan (ANOVA)	
		Mean	Std Dev	Mean	Std Dev	Sig.	BEDA/TKD
Kelompok Ruang Organisasi Mhs							
1	Kantor Hima	4.579	0.819	3.619	1.164	0.00	BEDA
2	Kantor BEM	4.474	0.997	3.431	1.134	0.00	BEDA
3	Kantor MPM	4.456	0.951	3.491	1.118	0.00	BEDA
4	Kantor UKM	4.246	1.009	3.421	1.053	0.00	BEDA
5	Kantor Resimen Mahasiswa	4.000	1.160	2.988	1.140	0.00	BEDA
6	Ruang Majalah Kampus	4.202	0.864	3.519	1.030	0.00	BEDA
7	Ruang Radio Kampus	4.167	0.861	3.655	1.034	0.00	BEDA
8	Ruang Rapat	4.211	0.982	3.435	1.161	0.00	BEDA
Kelompok Ruang Penunjang Akademik							
9	Ruang Pameran	3.509	1.107	3.772	0.980	0.01	BEDA
10	Ruang Belajar / Diskusi	4.263	0.969	3.912	1.039	0.00	BEDA
11	Ruang Audio Visual / Theatre	3.939	1.041	4.145	0.981	0.04	BEDA
Kelompok Ruang Spiritual							
12	Bimbingan Konseling	3.798	1.023	3.473	1.076	0.00	BEDA
13	Pusat Kerohanian	3.886	1.119	3.524	1.103	0.00	BEDA
Kelompok Ruang Administrasi							
14	Kantor PR III	3.325	1.314	3.021	1.113	0.01	BEDA
15	Kantor BAKA	3.307	1.311	3.291	1.218	0.89	TAK BEDA
16	Kantor Kanitra	3.386	1.223	2.976	1.112	0.00	BEDA
Kelompok Ruang Sosial							
17	Plaza / Atrium	3.675	1.237	3.988	1.104	0.01	BEDA
18	Ruang Duduk	3.860	1.055	3.989	1.028	0.21	TAK BEDA
19	Ruang SerbaGuna / Auditorium	4.184	1.156	4.159	1.034	0.81	TAK BEDA
20	Ruang Makan / Kantin / Café	4.193	1.196	4.493	0.930	0.00	BEDA
Kelompok Ruang Rekreasi / Olahraga							
21	Gelanggang Renang	2.868	1.399	3.568	1.286	0.00	BEDA
22	Fitness Center	3.096	1.408	3.759	1.225	0.00	BEDA
23	Bowling	2.465	1.263	3.295	1.301	0.00	BEDA
24	Billiard	2.518	1.352	3.284	1.327	0.00	BEDA
25	Lapangan Bulutangkis	3.395	1.238	3.626	1.113	0.04	BEDA
26	Lapangan Volley	3.430	1.197	3.595	1.072	0.13	TAK BEDA
27	Lapangan Basket	3.605	1.259	3.840	1.079	0.03	BEDA
Kelompok Ruang Komersial							
28	Poliklinik	3.982	1.219	4.143	1.022	0.13	TAK BEDA
29	Bank	3.974	1.307	4.193	1.020	0.04	BEDA
30	ATM	4.211	1.193	4.363	0.990	0.14	TAK BEDA
31	Wartel	4.035	1.128	4.075	1.027	0.71	TAK BEDA
32	Kantor Pos	3.868	1.252	3.895	1.088	0.81	TAK BEDA
33	Salon (pria/wanita)	2.439	1.198	2.940	1.294	0.00	BEDA
34	Toko Fotokopi	4.447	0.788	4.172	1.049	0.01	BEDA
35	Toko Swalayan	4.018	1.081	4.157	0.964	0.16	TAK BEDA
36	Toko Buku, Kertas, dan Bahan	4.202	0.942	4.217	0.975	0.87	TAK BEDA
37	Agen Biro Perjalanan	2.886	1.127	3.201	1.210	0.01	BEDA
38	Koperasi Mahasiswa	3.955	0.968	3.625	1.086	0.00	BEDA
Kelompok Ruang Pelengkap							
39	Parkir mobil / sepeda motor	4.246	1.301	4.448	1.021	0.06	TAK BEDA
40	Ruang Komputer	4.430	1.097	4.433	0.967	0.97	TAK BEDA
41	Perpustakaan	4.219	1.260	4.332	1.068	0.31	TAK BEDA
42	International Center	4.114	1.127	4.209	1.013	0.36	TAK BEDA

Hasil yang didapat dari uji ANOVA (analysis of variance) adalah tidak semua atribut secara

signifikan memiliki persamaan (tidak beda) *mean*, sehingga penggabungan antara populasi aktifis dan non-aktifis tidak dapat dilakukan. Kedua kelompok dianggap memiliki rata-rata yang berbeda secara signifikan bila didapatkan hasil tingkat signifikan untuk uji ANOVA lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk yang lebih besar disimpulkan *mean* antara dua populasi tidak berbeda.

Kelompok ruangan yang terkait langsung dengan organisasi kemahasiswaan, ruang spiritual dan ruang administrasi dianggap lebih penting oleh para aktifis mahasiswa dibandingkan oleh non-aktifis. Sebaliknya ruang penunjang akademik, ruang sosial, ruang rekreasi/olah raga lebih didukung oleh para mahasiswa non-aktifis.

Para mahasiswa umumnya berpandangan yang sama untuk sarana pelengkap dan ruang komersial. Beberapa ruang dalam kelompok komersial memiliki perbedaan yang signifikan. Bank, salon dan agen biro perjalanan mendapatkan nilai rata-rata lebih tinggi untuk mahasiswa non-aktifis. Sedangkan ruangan untuk toko fotokopi dan koperasi mahasiswa lebih didukung oleh mahasiswa aktifis dibandingkan yang bukan aktifis.

Selanjutnya kedua kelompok responden tetap dianalisa sebagai dua populasi yang berbeda. Adapun proses penentuan untuk memilih atribut ruangan yang dibutuhkan oleh mahasiswa aktifis maupun non-aktifis melalui tiga tahap. Pemilihan atribut yang perlu disediakan lebih memprioritaskan pada tingkat kebutuhan dan selanjutnya ditinjau berdasarkan tingkat kepentingan. Selanjutnya atribut ruangan yang memenuhi kedua syarat tersebut akan direkomendasikan untuk disediakan pada perencanaan *student center*.

Kriteria seleksi untuk penentuan atribut berdasar pada kategori tingkat kebutuhan, dengan mengambil atribut ruangan yang termasuk dalam kategori *dissatisfier* dan *satisfier* dari hasil responden mahasiswa aktifis dan non-aktifis. Sedangkan penentuan atribut berdasar pada tingkat kepentingan, dengan mengambil atribut ruangan yang mempunyai *means* lebih besar dari 3.00 dari responden aktifis dan non-aktifis.

Atribut ruangan yang direkomendasikan harus memenuhi kedua kriteria sebelumnya. Adapun hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekomendasi Atribut Ruang yang Dikehendaki Oleh Mahasiswa [5]

HASIL AKHIR			
Nomor kode	Atribut Rekomendasi	Nomor kode	Atribut Rekomendasi
1	Kantor Hima	19	Ruang SerbaGuna / Auditorium
2	Kantor BEM	20	Ruang Makan / Kantin / Café
3	Kantor MPM	28	Poliklinik
4	Kantor UKM	29	Bank
6	Ruang Majalah Kampus	30	ATM
7	Ruang Radio Kampus	31	Wartel
8	Ruang Rapat	32	Kantor Pos
9	Ruang Pameran	34	Toko Fotokopi
10	Ruang Belajar / Diskusi	35	Toko Swalayan
11	Ruang Audio Visual / Theatre	36	Toko Buku, Kertas, dan Bahan
12	Bimbingan Konseling	38	Koperasi Mahasiswa
13	Pusat Kerohanian	39	Parkir mobil / sepeda motor
14	Kantor PR III	40	Ruang Komputer
15	Kantor BAKA	41	Perpustakaan
17	Plaza / Atrium	42	International Center
18	Ruang Duduk		

Ruang yang tidak direkomendasikan karena belum menjadi kebutuhan bagi mahasiswa untuk dibangun dalam *student center* tergolong ruang organisasi mahasiswa, administrasi, rekreasi/ olah raga dan sarana komersial. Tabel 4 menyajikan kategori ruang yang tidak disarankan oleh para mahasiswa.

Tabel 4. Atribut Ruang yang Tidak Direkomendasikan [5]

NO	KATEGORI RUANGAN	NO. KODE	ATRIBUT RUANGAN
1	Ruang organisasi mahasiswa	5	Kantor resimen mahasiswa (MENWA)
2	Ruang administrasi	16	Kantor Keluarga Alumni Petra (KANITRA)
3	Ruang rekreasi/olahraga	21	gelanggang renang
		22	fitness center
		23	bowling
		24	billiard
		25	lapangan bulutangkis
		26	lapangan volley
4	Ruang komersial	27	lapangan basket
		33	salon (pria/wanita)
		37	agen biro perjalanan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya sebagian atribut ruang telah dimiliki oleh Universitas Kristen Petra dan dimanfaatkan secara optimum oleh para aktivis mahasiswa. Mengingat banyaknya keluhan terhadap luas ruang yang ada saat ini, diharapkan ukuran ruang yang akan disediakan di *student center* memperhatikan hasil survei kepuasan terhadap para aktivis mahasiswa (Tabel 5). Beberapa ruang yang tidak disurvei karena belum dimiliki oleh Universitas, seperti: ruang pameran, gelanggang renang, fitness center, bowling, billiard, lapangan bulutangkis, salon dan

international center. Penentuan tingkat kepuasan akan ruang/fasilitas yang sudah ada dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika means antara 1.00 – 1.50 : sangat tidak puas
- Jika means antara 1.51 – 2.50 : tidak puas
- Jika means antara 2.51 – 3.49 : biasa
- Jika means antara 3.50 – 4.49 : puas
- Jika means antara 4.50 – 5.00 : sangat puas

Tabel 5. Atribut Ruang Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Luas Ruang yang Ada Sekarang [5]

NO	ATRIBUT RUANGAN	AKTIFIS
		Tk. Kepuasan
1	Kantor Hima	tidak puas
2	Kantor BEM	tidak puas
3	Kantor MPM	tidak puas
4	Kantor UKM	biasa
5	Kantor Resimen Mahasiswa	biasa
6	Ruang Majalah Kampus	biasa
7	Ruang Radio Kampus	tidak puas
8	Ruang Rapat	tidak puas
10	Ruang Belajar / Diskusi	biasa
11	Ruang Audio Visual / Theatre	biasa
12	Bimbingan Konseling	biasa
13	Pusat Kerohanian	biasa
14	Kantor PR III	biasa
15	Kantor BAKA	biasa
16	Kantor Kanitra	biasa
17	Plaza / Atrium	biasa
18	Ruang Duduk	biasa
19	Ruang SerbaGuna / Auditorium	biasa
20	Ruang Makan / Kantin / Café	biasa
26	Lapangan Volley	tidak puas
27	Lapangan Basket	tidak puas
28	Poliklinik	biasa
29	Bank	biasa
30	ATM	tidak puas
31	Wartel	biasa
32	Kantor Pos	biasa
34	Toko Fotokopi	tidak puas
35	Toko Swalayan	biasa
36	Toko Buku, Kertas, dan Bahan	biasa
37	Agen Biro Perjalanan	biasa
38	Koperasi Mahasiswa	tidak puas
39	Parkir mobil / sepeda motor	tidak puas
40	Ruang Komputer	tidak puas
41	Perpustakaan	biasa

KESIMPULAN

Perencanaan *Student Center* mendapat perhatian yang cukup baik dari para mahasiswa yang aktif dalam kegiatan kemahasiswaan maupun yang tidak aktif. Akan tetapi latar belakang mahasiswa sangat mempengaruhi penilaian mereka terhadap tingkat kepentingan atribut ruang yang perlu disediakan di *student*

center. Hal ini diperkuat dengan uji beda mean dengan *analysis of variance* (ANOVA), sehingga populasi aktifis dan non-aktifis tidak dapat digabungkan menjadi satu.

Survei yang dilakukan pada mahasiswa Universitas Kristen Petra tentang kebutuhan ruang-ruang didalam *student center* menunjukkan hasil sebagai berikut:

Untuk kategori ruang organisasi mahasiswa

1. kantor Himpunan Mahasiswa (Hima)
2. kantor Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)
3. kantor Majelis Perwakilan Mahasiswa (MPM)
4. kantor Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)
5. ruang majalah kampus
6. ruang radio kampus
7. ruang rapat

Untuk kategori ruang penunjang akademik

1. ruang pameran
2. ruang belajar / diskusi
3. ruang audio visual / theater

Untuk kategori ruang spiritual

1. bimbingan konseling]
2. pusat kerohanian

Untuk kategori ruang administrasi

1. kantor Pembantu Rektor III
2. kantor Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA)

Untuk kategori ruang sosial

1. plaza / atrium
2. ruang duduk
3. ruang serbaguna / auditorium
4. ruang makan / kantin / café

Untuk kategori ruang komersial

1. poliklinik
2. bank
3. ATM
4. wartel
5. kantor pos
6. toko fotokopi
7. toko swalayan
8. toko buku, kertas dan bahan
9. koperasi mahasiswa (KOPMA)

Untuk kategori ruang pelengkap

1. parkir mobil / sepeda motor
2. ruang komputer
3. perpustakaan
4. international center

Ruangan yang tidak direkomendasikan karena belum menjadi kebutuhan bagi mahasiswa untuk dibangun dalam *student center* tergolong ruang rekreasi/olah raga, kantor resimen mahasiswa (MENWA), kantor Keluarga Alumni

Petra (KANITRA), salon dan agen biro perjalanan.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan terhadap ruangan yang sudah ada, dengan meninjau hanya pada luas ruangnya dapat dikategorikan biasa dan tidak puas. Ruangan yang perlu diperluas pada perencanaan *student center* yang akan dibangun adalah sebagai berikut:

1. Kantor Himpunan Mahasiswa (Hima)
2. Kantor Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)
3. Kantor Majelis Perwakilan Mahasiswa (MPM)
4. Ruang radio kampus
5. Ruang rapat
6. ATM
7. Toko fotokopi
8. Koperasi mahasiswa (Kopma)
9. Parkir mobil / sepeda motor
10. Ruang komputer

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengolahan data adalah bahwa untuk kategori ruang organisasi mahasiswa, kategori ruang penunjang akademik, kategori ruang spiritual, kategori ruang administrasi kategori ruang sosial, kategori ruang komersil, dan ketegori ruang pelengkap, direkomendasikan untuk dibangun didalam *Student Center* Universitas Kristen Petra. Sedangkan untuk ruangan-ruangan yang belum menjadi kebutuhan mahasiswa, penulis dapat merekomendasikan untuk dibangun, jika lahan yang tersedia masih cukup dan anggaran masih memungkinkan. Untuk atribut ruangan yang tingkat kepuasannya adalah tidak puas, maka jikalau ruangan tersebut akan ditempatkan pada *Student Center* UKP, penulis merekomendasikan untuk dilakukan perluasan terhadap ruangan tersebut. Untuk meng-efisiensi-kan lahan yang tersedia maka atribut ruangan yang tingkat kepuasannya adalah biasa, direkomendasikan untuk tidak dilakukan perluasan, sehingga lahan dapat dimanfaatkan untuk ruangan lainnya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan tujuan dari penelitian ini, maka ada beberapa saran yang perlu dikemukakan bagi pihak yang terlibat dalam perencanaan dan pengembangan proyek, yaitu:

1. Kantor resimen mahasiswa (MENWA), meskipun dalam hasil akhir tidak menjadi suatu kebutuhan, namun dengan melihat bahwa MENWA sebagai bagian dari kegiatan mahasiswa dan sudah menjadi

bagian yang tidak terpisahkan dari Struktur Lembaga Kemahasiswaan, maka hendaknya kantor MENWA tetap dibangun didalam *student center*.

2. Pembangunan *Sport Center* dirasa perlu dengan melihat hasil akhir dari pendapat mahasiswa non-aktif. Pembangunan fasilitas ini dapat pada lokasi yang sama, atau pada lokasi yang berbeda
3. Pembangunan ruang istirahat bagi mahasiswa dirasa perlu, agar mahasiswa dapat beristirahat untuk mengumpulkan tenaga dan semangat, sambil menunggu jam perkuliahan berikutnya.
4. Pengelolaan *student center* lebih baik diserahkan kepada mahasiswa, yang diwakili oleh Lembaga Kemahasiswaan.
5. Dilengkapinya ruangan dengan fasilitas yang menunjang seperti, telepon, atau penyejuk udara, sehingga kepuasan mahasiswa meningkat.
6. Untuk penelitian lanjut, diusulkan untuk meneliti dampak keberadaan *Student Center* bagi lingkungan sekitar UKP, karena ada beberapa pandangan bahwa keberadaan *Student Center* akan mengganggu UKP semakin eksklusif dan menimbulkan kecemburuan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Merriam Webster's Collegiate Dictionary*, 10th ed., Merriam Webster's Inc., 1996.
2. Juran, J.M., *Juran on Quality by Design*, Juran Institute, Inc., 1992
3. Roni, "Student Center Universitas Kristen Petra Surabaya", *Skripsi*, No. 1629/ARS/16/1999, Universitas Kristen Petra, 1999.
4. Sternberg, E.D., Sternberg, B.E., *Community Centers and Student Unions*, An Architectural Planning Sociology Team, Van Nostrand Reinhold Company, 1971.
5. Hardi dan Sumarsono, "Voice of Customer tentang Student Center Universitas Kristen Petra", *Skripsi*, No. 1106.S, Universitas Kristen Petra, 2001.
6. Cohen, L., *Quality Function Deployment*, Addison-Wesley Publishing Company, 1995.