

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS PADA RAHARJA INTERNET CAFÉ TERHADAP KEGIATAN PERKULIAHAN PADA PERGURUAN TINGGI

Untung Raharja¹⁾, Eka Purnama Harahap²⁾, Ririn Eka Cipta Devi³⁾

^{1,2)} Teknik Informatika, STMIK Raharja

³⁾ Sistem Informasi, STMIK Raharja

Jl. Jendral Sudirman No. 40 Modern Cikokol, Tangerang

Email: untung@raharja.inf¹⁾, ekapurnamaharahap@raharja.inf²⁾, ririn@raharja.inf³⁾

Abstrak

Raharja Internet Cafe merupakan suatu tempat fasilitas di Perguruan Tinggi Raharja, menyediakan berbagai kebutuhan untuk kegiatan perkuliahan Pribadi Raharja. Raharja Internet Cafe dimanfaatkan untuk membantu kegiatan perkuliahan dengan memfasilitasi mahasiswa seperti komputer, Printer dan mesin scan. Juga membantu mahasiswa dalam menginstal atau service iPad. Namun, kadangkala fasilitas-fasilitas yang ada dalam Raharja Internet Cafe masih mengalami error sehingga mahasiswa kurang berminat untuk mengunjungi Raharja Internet Cafe. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan menggunakan kuesioner online yang dibagikan secara random pada pengunjung Raharja Internet Cafe dan di dapatkan 30 responden. Terdapat 33 pernyataan yang dibagi menjadi 4 section. Dengan menggunakan metode Skala Likert, kuesioner ini diolah menjadi persepsi. Hal ini, berguna dalam mengetahui apakah ada pengaruhnya Raharja Internet Cafe ini dalam menjalani perkuliahan. Dan hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan adalah bahwa Raharja Internet Cafe sangat membantu dalam kegiatan perkuliahan.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kuesioner, Skala Likert

1. Pendahuluan

Fasilitas merupakan suatu tempat yang disediakan guna memenuhi kepentingan umum. Didalam kegiatan proses belajar-mengajar, baik pada Sekolah Dasar hingga pada Perguruan Tinggi, fasilitas merupakan bagian yang penting.

Tidak dapat dipungkiri, bahwa fasilitas menjadi salah satu faktor pendukung dalam menentukan kualitas pendidikan yang juga menjadi standar dari instansi pendidikan terkait. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas sangat mempengaruhi sebagai penunjang kegiatan dalam kegiatan belajar-mengajar.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, dalam pelaksanaannya juga harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Fasilitas yang menjadi salah satu pendukung dalam keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah ikut melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan pemberian pelayanan kepada mahasiswa.

Perguruan Tinggi Raharja adalah salah satu institusi pendidikan tinggi yang bergerak dalam bidang teknologi informasi terus melakukan pengembangan dan peningkatan, baik pada sistem perkuliahan maupun sistem pelayanan yang ada pada Perguruan Tinggi Raharja.

Raharja Internet Cafe (RIC) sebagai suatu tempat fasilitas dalam Perguruan Tinggi Raharja yang disediakan bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi Raharja dalam membantu dalam menyediakan kebutuhan untuk kegiatan perkuliahan. Kebutuhan yang disediakan dalam Raharja Internet Cafe adalah seperti: Menginstal iOS terbaru iPad, *Upgrade* iPad, *Accessories* iPad dan juga Laptop, serta melayani *service* iPad dan Laptop, dan beberapa kebutuhan lainnya. Raharja Internet Cafe menyediakan ruangan yang nyaman dengan memfasilitasi mahasiswa perguruan tinggi Raharja dalam *printing*, *scanning* dan Sistem Informasi Student (SIS). Hanya saja, ada beberapa kendala seperti Komputer yang tidak berfungsi atau jaringan internet yang lambat serta kurangnya fasilitas membuat mahasiswa Raharja sedikit demi sedikit meninggalkan RIC.

Kualitas pelayanan petugas RIC juga menjadi salah satu yang mempengaruhi Pribadi Raharja untuk berkunjung ke RIC. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang konsumen harapkan dengan pelayanan yang diterimanya." Dalam konteks ini bisa dikatakan juga bahwa ketika pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapan mereka, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik dan juga memuaskan. Begitupun dengan jasa ataupun pelayanan yang konsumen diterima melebihi harapan mereka, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka terima adalah kualitas ideal. Tetapi jika sebaliknya pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dikatakan buruk. Kualitas pelayanan diawali dengan kebutuhan dari pengguna yang berakhir dengan tanggapan pengguna. Penilaian yang menyeluruh terhadap suatu kualitas pelayanan yang diterima merupakan sebuah tanggapan dari konsumen.

Dalam memberikan pelayanan kepada Pribadi Raharja, Raharja Internet Cafe masih perlu diketahui pengaruhnya terhadap berbagai kegiatan perkuliahan pada Perguruan Tinggi Raharja. Agar Kualitas pelayanan

dan fasilitas pada Raharja Internet Cafe terhadap Pribadi Raharja dapat memuaskan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan merupakan metode pengumpulan data dan dengan menggunakan dua cara, yaitu Studi Pustaka dan Kuesioner.

2.1. Metode Studi Pustaka

1. Dalam penelitian dengan judul "*Pengembangan Sistem OJRS+ (Online Jadwal Rencana Studi Plus) Sebagai Media Perencanaan Jadwal Kuliah*" yang dilakukan oleh Muhamad Yusup, Ary Budi Warsito & Ninu Apriyani. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengembangkan sistem OJRS (*Online Jadwal Rencana Studi*) yang merupakan salah satu komponen yang terdapat pada SIS (*Student Information System*) yang juga merupakan fasilitas untuk mahasiswa yang ingin melakukan batal-tambah untuk jadwal kuliah yang biasanya hanya bisa di akses pada Box SIS yang disediakan oleh Kampus Raharja. Dikembangkan menjadi sistem OJRS+ (*Online Jadwal Rencana Studi Plus*) berbasis *online* yang berada di dalam sistem SiS+ (*Students iLearning Services Plus*). Dengan adanya sistem OJRS+ berbasis *online* ini, diharapkan dapat mempermudah mahasiswa mengakses dan melakukan batal-tambah penjadwalan mata kuliah sampai dengan mahasiswa mendapatkan KSTF (Kartu Studi Tetap *Final*) yang bisa di akses hanya dengan menggunakan koneksi kapan saja dan di mana saja oleh mahasiswa berada.
2. Dalam penelitian dengan judul "*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*" yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren. Penelitian ini adalah penelitian observasi yang menjelaskan sebab-akibat. Penelitian ini memiliki 2 variabel yaitu variabel independen/variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen/variabel yang dipengaruhi. Dialakukannya Penelitian ini juga untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh sebab-akibat atau hubungan yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi dari penelitian yang dilakukan terhadap variabel-variabel tersebut.
3. Dalam penelitian dengan judul "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*" yang dilakukan oleh Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nugraha pada tahun 2013. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. dengan syarat-syarat sebagai berikut: (1) Merupakan pemilik kendaraan. (2) Dalam tiga bulan sekurang-kurangnya 3 kali menggunakan jasa pencucian kendaraan Star Clean Car Wash. Menggunakan yaitu skala interval dengan menggunakan likert scale atau skala likert sebagai

teknik pengukuran. Dalam mengumpulkan data teknik yang digunakan berupa kuesioner dan wawancara, sedangkan instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi, koefisien determinasi, uji signifikansi dan analisis jalur.

4. Dalam penelitian dengan judul "*Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*" yang dilakukan oleh Auli Lucky Yuriansyah pada tahun 2013. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara serta pengaruhnya terhadap persepsi kualitas pelayanan, fasilitas dan nilai produk baik yang secara simultan maupun yang secara parsial. Dari penelitian ini didapatkan hasil yaitu 1) Terdapat pengaruh terhadap persepsi kualitas dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan dari pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara. Dalam konteks ini berarti semakin tinggi bus PO. Muji Jaya Jepara dalam memberikan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. 2) Terdapat persepsi terhadap nilai produk dan persepsi pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini berarti penerapan nilai produk yang bus PO. Muji Jaya tawarkan memiliki peran yang strategis dalam menunjang implementasi strategi pemasaran. Semakin tinggi penerapan nilai produk yang dilakukan bus PO. Muji Jaya maka kemudian akan tercipta kepuasan pelanggan. 3) Terdapat persepsi fasilitas dan pengaruh pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini berarti semakin tinggi penerapan fasilitas yang bus PO. Muji Jaya berikan maka kepuasan pelanggan yang diperoleh juga akan semakin tinggi. 4) Persepsi terhadap kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara secara simultan. Hal ini berarti penetapan kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas memiliki peran yang penting atau krusial bagi pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara demi menunjang kepuasan pelanggan, dengan semakin baiknya kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas yang diterapkan bus PO. Muji Jaya maka akan tercipta kepuasan pelanggan yang semakin tinggi.
5. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta pada 15 November 2014 dengan judul "*Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*" tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah agar dapat mengetahui reabilitas dari pengembangan SI/IT dan seberapa valid pengembangan yang telah dilakukan

ini dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategi planning SI/IT industri Garmen pada PT. Elok dilihat menurut pandangan karyawan pada level manajemen.

6. Dalam penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*” yang dilakukan oleh Much. Djunaedi, Eko Setiawan dan Tri Hariyanto (2006). Hasil yang didapatkan dari penelitian mengenai kondisi pelayanan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap persepsi dan pelayanan yang diharapkan pelanggan yang di berikan oleh Puskesmas Kerjo, nilai gap yang didapatkan antara persepsi dengan pelayanan yang diharapkan cukup signifikan yaitu sebesar -3,361 sebagai indeks pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan yang saat ini di Puskesmas Kerjo menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum tercapai.
7. Dalam penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)*” yang dilakukan oleh Winda Septianita, Wahyu Agus dan Winarno Alfi Arif (2015) penelitian ini bertujuan untuk pengujian dari kualitas sistem, informasi, dan pelayanan pada *Rail Ticketing System (RTS)* terhadap kepuasan pengguna PT. Kereta Api (Persero) Daop 9 Jember. Menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Teknik pengambilan sampel
8. Dalam penelitian dengan judul “*Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Pemanfaatan Internet Terhadap Prestasi Siswa Program Keahlian Teknik Komputer Dan Jaringan SMK PIRI 1 YOGYAKARTA*” yang di lakukan oleh Muhammad Fahmi Riza (2016), penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui persepsi siswa terhadap pengaruh fasilitas belajar siswa, (2) mengetahui persepsi siswa terhadap pengaruh pemanfaatan internet, (3) mengetahui persepsi siswa terhadap pengaruh fasilitas belajar dan pemanfaatan internet terhadap prestasi belajar siswa. Penelitian ini menggunakan Metode Expost Facto, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Responden merupakan Siswa kelas XI program keahlian Teknik Komputer Jaringan SMK PIRI 1 YOGYAKARTA. Bukti validasi instrumendilakukan menggunakan perhitungan dengan rumus Kolerasi produk momen (pearson) dan expert judgment. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu, Fasilitas belajar tidak berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa dengan nilai Fhitung < Ftabel (2, 162 < 3,26), pemanfaatan internet tidak memiliki pengaruh terhadap prestasi belajar siswa Fhitung < Ftabel (0,457 < 3,26), Fasilitas belajar dan pemanfaatan internet tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi belajar siswa Fhitung < Ftabel (1,055 < 3,26).

2.2. Metode Kuesioner

Diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kuesioner adalah alat survei atau reset yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan demi mendapatkan sebuah tanggapan melalui wawancara pribadi atau melalui pos; daftar pertanyaan dari beberapa kelompok orang yang terpilih. Pendapat yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2006: 224) tergantung pada sudut pandangnya, kuesioner atau angket ini bisa dibedakan menurut jenisnya. Dibedakan atas:

a. Dipandang menurut cara menjawab

1. Kuesioner terbuka, memberikan kesempatan kepada responden dalam menjawab dengan menggunakan kalimat sendiri.
2. Kuesioner tertutup, jawaban dari kuesioner ini telah tersedia sehingga responden hanya harus memilih. Misalnya sudah disediakan kolom (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju) lalu responden bisa memilih salah satu jawaban dari 5 kolom tersebut.

b. Dipandang menurut jawaban yang diberikan

1. Kuesioner langsung, dalam kuesioner langsung responden memberikan jawaban mengenai diri sendiri.
2. Kuesioner tidak langsung, dalam kuesioner tidak langsung ini responden akan menjawab mengenai orang lain. Misalnya saja seorang atasan ketika diminta mengisi kuesioner penilaian bawahannya.

c. Dipandang menurut bentuknya

1. Kuesioner pilihan ganda, kuesioner ini sama halnya dengan kuesioner tertutup.
2. Kuesioner lisan, merupakan kuesianer yang sama halnya dengan kuesioner terbuka.
3. *Check list* yaitu sebuah daftar dan responden tinggal membutuhkan tanda check didalam kolom yang sesuai.
4. *Rating scale* (skala bertingkat) adalah sebuah pernyataan lalu diikuti dengan kolom-kolom yang merupakan sebuah tingkatan-tingkatan, misalnya yaitu dimulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Kuesioner atau angket juga memiliki beberapa keuntungan, yaitu:

- a. Peneliti tidak harus hadir,
- b. Bisa diberikan dengan cara berbarengan kepada banyak responden,
- c. Responden dapat menjawab dengan kecepatan masing-masing dan dan ketika dalam waktu yang sedang senggang,
- d. Dapat dibuat tanpa nama jadi responden bisa menjawab dengan bebas, jujur, dan tidak malu-malu,
- e. Dapat dibuat dengan standar jadi semua responden dapat memberikan jawaban.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini disajikan dalam bentuk tabel data, dimana data tersebut merupakan hasil dari pengisian kuesioner yang dibagikan secara online menggunakan *google form*. Responden merupakan pengunjung RahaRja Internet Cafe, dan di dapatkan 30 respon.

3.1. Skala Likert

Pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:132) skala likert merupakan alat yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala Likert merupakan sebuah teknik pengukuran yang umumnya digunakan didalam angket atau kuesioner dan reset yang berupa survei paling banyak menggunakan skala likert ini. Nama Rensis likert merupakan nama yang di ambil untuk skala ini, yang merupakan pembuat laporan yang menjelaskan mengenai penggunaannya. Ketika menanggapi pernyataan yang menggunakan skala likert, responden memilih salah satu pilihan yang telah disediakan untuk mengetahui tingkat kesetujuan mereka terhadap suatu pernyataan tersebut. Biasanya tersedia lima pilihan skala, misalnya dengan format seperti:

- a. Sangat tidak (setuju/baik/sependapat)
- b. Tidak (setuju/baik/sependapat)
- c. Cukup/Netral
- d. Setuju(baik/sependapat)
- e. Sangat (setuju/baik/sependapat)

Skala Likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Terdapat dua bentuk pernyataan dalam penggunaan skala likert, yaitu bentuk pernyataan positif dalam mengukur skala positif, dan bentuk pernyataan negatif dalam mengukur skala negatif.

3.2. Teknik Pengolahan Kuesioner

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan Skala Likert.

a. Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

Di gunakan untuk mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

b. Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka = $100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

(Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

- a. Angka 0% – 19,99% = Sangat tidak setuju
- b. Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju
- c. Angka 40% – 59,99% = Cukup Setuju
- d. Angka 60% – 79,99% = Setuju

- e. Angka 80% – 100% = Sangat Setuju

3.2.1. Penentuan Skor Jawaban

Tabel 1. Penentuan Skor Jawaban

Skala Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3.2.2. Pengolahan Setiap Section Kuesioner

1. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Fasilitas

Berisi 10 Pernyataan yang tiap pernyataannya diisi oleh 30 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section Fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 300 respon, dengan masing-masing yang menjawab STS adalah 16 orang, yang menjawab TS adalah 24 orang, yang menjawab CS adalah 69 orang, yang menjawab S adalah 122 orang dan yang menjawab SS adalah 69 orang.

a. Rumus TxPn

Tabel 2. Pengolahan Kuesioner Section Fasilitas

Skala Jawaban	T x Pn	Hasil
STS	16 x 1	16
TS	24 x 2	48
CS	69 x 3	207
S	122 x 4	488
SS	69x5	345

T = Total Jumlah Respon yang Memilih

Pn = Pilihan angka skor Likert

b. Skor Ideal

X = Skor Terendah Likert x Jumlah Responden

$X = 1 \times 300$

$X = 300$

Y = Skor Tertinggi Likert x Jumlah Responden

$Y = 5 \times 300$

$Y = 1500$

c. Penyelesaian Akhir

Dari hasil diatas maka jumlah total hasilnya $16+48+207+488+345= 1104$.

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

$= 1104 / 1500 \times 100$

$= 73,6 \%$

Maka, Jika dimasukkan kedalam ranting skala Interval berarti skor 73,6% masuk kedalam daerah skala **Setuju**.

2. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Pelayanan

Berisi 9 Pernyataan yang tiap pernyataannya diisi oleh 30 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Section Fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 270 respon, dengan masing-masing yang menjawab STS adalah 11 orang, yang menjawab TS adalah 5 orang, yang

menjawab CS adalah 36 orang, yang menjawab S adalah 148 orang dan yang menjawab SS adalah 70 orang.

a. Rumus T x Pn

Tabel 3. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Pelayanan

Skala Jawaban	Skala Jawaban x Nilai Skala	Hasil
STS	11 x 1	11
TS	5 x 2	10
CS	36 x 3	108
S	148 x 4	592
SS	70x5	350

T = Total Jumlah Respon yang Memilih

Pn = Pilihan angka skor Likert

b. Skor Ideal

X = Skor Terendah Likert x Jumlah Responden

$$X = 1 \times 270$$

$$X = 270$$

Y = Skor Tertinggi Likert x Jumlah Responden

$$Y = 5 \times 270$$

$$Y = 1350$$

c. Penyelesaian Akhir

Dari hasil diatas maka jumlah total hasilnya 11+10+108+592+350= 1071.

$$\begin{aligned} \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\ &= 1071 / 1350 \times 100 \\ &= 79,33 \% \end{aligned}$$

Maka, Jika dimasukkan kedalam ranting skala Interval berarti skor 79,33% masuk kedalam daerah skala **Setuju**.

3. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Manfaat

Berisi 8 Pernyataan yang tiap pernyataannya diisi oleh 30 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Setion Fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 240 respon, dengan masing-masing yang menjawab STS adalah 9 orang, yang menjawab TS adalah 2 orang, yang menjawab CS adalah 9 orang, yang menjawab S adalah 116 orang dan yang menjawab SS adalah 104 orang.

a. Rumus T x Pn

Tabel 4. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Manfaat

Skala Jawaban	Skala Jawaban x Nilai Skala	Hasil
STS	9 x 1	9
TS	2 x 2	4
CS	9 x 3	9
S	116 x 4	464
SS	104 x 5	250

T = Total Jumlah Respon yang Memilih

Pn = Pilihan angka skor Likert

b. Skor Ideal

X = Skor Terendah Likert x Jumlah Responden

$$X = 1 \times 240$$

$$X = 240$$

Y = Skor Tertinggi Likert x Jumlah Responden

$$Y = 5 \times 240$$

$$Y = 1200$$

c. Penyelesaian Akhir

Dari hasil diatas maka jumlah total hasilnya 9+4+28+464+520= 1025.

$$\begin{aligned} \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\ &= 1025 / 1200 \times 100 \\ &= 85,42 \% \end{aligned}$$

Maka, Jika dimasukkan kedalam ranting skala Interval berarti skor 85,42% masuk kedalam daerah skala **Sangat Setuju**.

4. Pengolahan Kuesioner Untuk Section Kebetulan

Berisi 6 Pernyataan yang tiap pernyataannya diisi oleh 30 responden. Maka jumlah keseluruhan pada Setion Fasilitas ini mengumpulkan sebanyak 180 respon, dengan masing-masing yang menjawab STS adalah 11 orang, yang menjawab TS adalah 12 orang, yang menjawab CS adalah 27 orang, yang menjawab S adalah 85 orang dan yang menjawab SS adalah 45 orang.

a. Rumus T x Pn

Tabel 5. Pengolahan Kuesiner Untuk Section Kebetulan

Skala Jawaban	Skala Jawaban x Nilai Skala	Hasil
STS	11 x 1	11
TS	12 x 2	24
CS	27x 3	81
S	85x 4	340
SS	45x5	220

T = Total Jumlah Respon yang Memilih

Pn = Pilihan angka skor Likert

b. Skor Ideal

X = Skor Terendah Likert x Jumlah Responden

$$X = 1 \times 180$$

$$X = 180$$

Y = Skor Tertinggi Likert x Jumlah Responden

$$Y = 5 \times 180$$

$$Y = 900$$

c. Penyelesaian Akhir

Dari hasil diatas maka jumlah total hasilnya 11+24+81+340+220= 676.

$$\begin{aligned} \text{Rumus Index \%} &= \text{Total Skor} / Y \times 100 \\ &= 676 / 900 \times 100 \\ &= 75,1 \% \end{aligned}$$

Maka, Jika dimasukkan kedalam ranting skala Interval berarti skor 75,1% masuk kedalam daerah skala **Setuju**.

4. Kesimpulan

Raharja Internet Cafe adalah tempat yang menyediakan kebutuhan-kebutuhan Pribadi Raharja untuk kegiatan pembelajaran. Menyediakan fasilitas seperti komputer yang dipakai oleh Pribadi Raharja secara gratis. Dari 30 responden didapatkan data

pengunjung RIC yang sebagian besar berasal dari jurusan Sistem Informasi sebanyak 60%.

Tabel 6. Jumlah Responden

Jurusan	Angka	Presentase
Sistem Informasi	18	60%
Tekhnik Informatika	4	13,3%
Sistem Komputer	3	10%
Manajemen Informatika	3	10%
Komputer Akuntansi	2	6,7%
Total	30	100%

Dan dari 30 responden, dari perhitungan yang di lakukan didapatkan hasil pada *section* Fasilitas yaitu rata-rata sebesar 73,6% menyatakan setuju, pada *section* pelayanan didapatkan hasil rata-rata sebesar 79,33% menyatakan setuju, pada *section* manfaat didapatkan hasil rata-rata sebesar 85,42% menyatakan sangat setuju, pada *section* kebutuhan didapatkan hasil rata-rata sebesar 75,1%. Bisa dilihat dari hasil yang didapatkan pada setiap *section*, pada *section* manfaat memiliki presentasi yang lebih tinggi dari semua *section* yang artinya jika dilihat dari skala interval yaitu menyatakan Sangat Setuju yang berarti Raharja Internet Cafe sangat berpengaruh dalam kegiatan belajar-mengajar pada Perguruan Tinggi Raharja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Raharja Internet Cafe bermanfaat dalam kegiatan Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Raharja dengan ditunjang oleh fasilitas yang baik juga pelayanan yang baik pula.

Daftar Pustaka

- [1] Ali, A., & Murianti, M. L. S. (1998). Persepsi siswa terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan perpustakaan sekolah dan faktor-faktor yang mempengaruhi; (Studi kasus di Perpustakaan SMUN 9 Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- [2] Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- [3] Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. In *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)* (pp. 155-160).
- [4] KBBI, 2017, Kamus besar bahasa Indonesia [Online], (diakses pada tanggal 03 Desember 2017) tersedia di <https://kbbi.web.id/>.
- [5] Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(4).
- [6] Muhammad, F. R. (2016). Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Pemanfaatan Internet Terhadap Prestasi Siswa Program Keahlian Teknik Komputer Jaringan Smk Piri 1 Yogyakarta (Doctoral dissertation, UNY).
- [7] Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember). *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1(1), 53-56.
- [8] Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- [9] Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- [11] Umar, H. (2000). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- [12] Wahyuni, H (2017). Penerapan Viewboard Berbasis Ime Wocommerce Dalam Menampilkan Informasi Penjualan Pada Raharja Internet Cafe. *KKP Perguruan Tinggi Raharja*.
- [13] Website widuri.raharja.info (diakses pada tanggal 27 Oktober 2017) "RIC" tersedia di <https://widuri.raharja.info/index.php/RIC>.
- [14] Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- [15] Yusup, M., Warsito, A. B., & Apriyani, N. (2016). Pengembangan Sistem OJRS+ (*Online Jadwal Rencana Studi Plus*) Sebagai Media Perencanaan Jadwal Kuliah. *CCIT Journal. Perguruan Tinggi Raharja*.