

Astika Suryandari. (5030082). Hubungan Persepsi Desain Loket TU dengan Kenyamanan Interaksi Layanan Administrasi Mahasiswa. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2007).

INTISARI

Loket Tata Usaha (TU) adalah media yang menghubungkan mahasiswa sebagai konsumen dengan petugas loket TU sebagai pemberi jasa. Di loket TU mahasiswa melakukan banyak interaksi dengan petugas TU, salah satunya adalah pembelian fotokopi *handout*. Oleh karena intensitas mahasiswa pergi ke loket cukup tinggi, maka kenyamanan mahasiswa ketika berinteraksi dengan petugas TU di loket sangat penting. Dalam hal ini kenyamanan berinteraksi mahasiswa dipengaruhi oleh persepsi mahasiswa terhadap desain loket TU. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa diketahui bahwa desain loket TU yang ada sekarang ini tidak ergonomis. Misalnya adalah letak bel yang terlalu tinggi dan berada di dalam loket sehingga menyebabkan mahasiswa sulit untuk menjangkaunya. Oleh karena itulah sangat penting untuk mengetahui perasaan mahasiswa terhadap desain loket TU agar dapat dilakukan perbaikan pada desain loket TU sehingga lebih bersifat ergonomis. Dengan dilakukannya perbaikan desain loket TU, maka diharapkan mahasiswa merasa nyaman ketika melakukan interaksi dengan petugas TU di loket.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara persepsi mahasiswa terhadap desain loket TU dengan kenyamanan mahasiswa dalam berinteraksi dengan petugas TU.

Subjek penelitian adalah 100 mahasiswa Fakultas Psikologi Ubaya mulai dari angkatan tahun 2004 s/d 2006. Data dikumpulkan melalui skala persepsi terhadap desain loket dan kenyamanan berinteraksi dengan menggunakan skala Likert.

Hasil analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap desain loket dan kenyamanan berinteraksi ($r_{xy} = 0.686$ dengan $p = 0,000$ atau < 0.01). Mayoritas persepsi mahasiswa terhadap desain loket tergolong cukup (60%) setelah itu persepsi mahasiswa terhadap desain loket tergolong rendah (33%). Sedangkan mayoritas kenyamanan berinteraksi dinilai subjek tergolong cukup (69%). Rendahnya persepsi mahasiswa terhadap desain loket antara lain disebabkan oleh ukuran bagian kaca loket yang terbuka terlalu kecil, letak bel pada loket tidak terlihat, mahasiswa kesulitan melihat daftar *handout* dalam keadaan ramai, petugas tidak menggandakan kembali *handout* yang telah habis, petugas TU sering tidak berada di tempat , dan antrian pada loket TU yang bergerombol dan berdesak-desakan.

Saran bagi TU Fakultas Psikologi Ubaya, agar dapat terus melakukan perbaikan desain loket TU sehingga mahasiswa merasa nyaman ketika berinteraksi dengan petugas TU di loket.

Kata kunci: Persepsi terhadap desain loket, kenyamanan berinteraksi.