

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Induktif (Penelitian Terdahulu)

Perkembangan sektor industri turut berkembang seiring dengan bergantinya jaman. Kebutuhan dan keinginan manusia harus terus dipenuhi oleh industri agar keberlangsungan industri tersebut terus terjaga. Persaingan antar industri yang seragam mengharuskan suatu industri untuk memperhatikan kondisi pasar dan mampu beradaptasi terhadap pasar yang akan terus berubah-ubah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih suatu produk dan jasa. Dengan perkembangan dunia industri pendidikan perguruan tinggi, pelayanan pada industri pendidikan pun harus terus menerus dilakukan perbaikan agar meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia secara keseluruhan. Salah satu industri pendidikan tersebut adalah universitas Iqra Buru provinsi maluku. Upaya dilakukan perbaikan ditingkat pelayanan pada fakultas teknik iqra buru dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya kepada mahasiswa yang sebagai salah faktor penting keberlangsungan proses pendidikan di perguruan tinggi. Untuk itu, sebuah kualitas pelayanan yang baik dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang dapat menentukan keberlangsungan hidup suatu industri pendidikan karena berkaitan langsung dengan kepuasan mahasiswa.

Magdalena (2013) menyatakan pada penelitiannya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Di Rumah Sakit XYZ” bahwa rumah sakit XYZ Medan sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat diharuskan untuk pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan metode QFD untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit XYZ Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan 16 atribut variabel kebutuhan pelanggan dan berdasarkan hasil perhitungan gap yang dilakukan, diperoleh bahwa seluruh variabel pelayanan memiliki nilai negatif atau dapat dikatakan masih memiliki kesenjangan yang signifikan. Variabel yang memiliki kesenjangan tersebutlah yang harus diperbaiki oleh rumah sakit XYZ Medan dalam upayanya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Variabel prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit menjadi prioritas perbaikan pertama pihak rumah sakit karena memiliki bobot yang paling besar. Karakteristik pelayanan diperoleh 11 karakteristik pelayanan yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan Rumah Sakit XYZ Medan, dimana karakteristik pelayanan yang menjadi prioritas pertama sebagai acuan perbaikan kualitas pihak manajemen rumah sakit adalah daya tanggap staf rumah sakit karena memiliki bobot tingkat kepentingan relatif tertinggi.

Irene (2015) menyatakan dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA LABORATORIUM MATEMATIKA PUSAT LABORATORIUM TERPADU” bahwa penelitiannya bertujuan mengeksplorasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu serta merencanakan peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Secara umum didapatkan bahwa prodi matematika dapat memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Perbaikan yang harus segera diperbaiki adalah tingkat *tengibles* yang dimiliki, karena dari hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat *tengibles* memiliki nilai prioritas sebesar 44,83%, yang berarti bahwa 44,38% kebutuhan mahasiswa akan terpenuhi apabila perbaikan yang berkaitan dengan atribut-atribut *tengibles* tersebut diperbaiki secara optimal. Prioritas kedua yang harus diperhatikan adalah tingkat *assurance*. Nilai prioritas tingkat *assurance* mencapai 35,41%. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah mempersiapkan laboran yang berkompeten untuk mengelola laboratorium. Kemudian urutan nilai prioritas selanjutnya adalah tingkat *reliability* sebesar 21,12%, tingkat *responsiveness* sebesar 12,23%, dan yang terakhir adalah tingkat *emphaty* dengan nilai prioritas sebesar 11,19%.

Kemudian dalam penelitian lain dengan judul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pesan Antar Pizza (Studi Kasus pada S2 Pizza, Bali)”,

Tyasdela (2016) menyatakan bahwa terdapat 21 atribut yang dipentingkan oleh pelanggan berkaitan dengan dimensi kualitas jasa. *House of Quality* menunjukkan bahwa atribut yang memiliki nilai kepentingan pelanggan tertinggi terhadap pesan antar S2 Pizza adalah kebersihan makanan dan minuman (4,81). Nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi adalah parameter teknis “pengantaran pesanan” dengan nilai sebesar 743,0 dan yang terkecil adalah parameter teknis “setoran uang pembayaran”. dengan nilai sebesar 60,3. Hal ini menunjukkan bahwa parameter teknis “pengantaran pesanan” merupakan parameter teknis yang diprioritaskan dalam memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Parameter teknis ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi terhadap pencapaian kualitas jasa pesan antar restoran. Prioritas atribut yang perlu diperbaiki dimulai dari atribut respon keluhan pelanggan dengan nilai rasio perbaikan tertinggi (1,52). Tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut jasa pesan antar S2 Pizza adalah sangat penting (lebih besar dari 4). Tingkat kepentingan konsumen terbesar terdapat pada atribut kebersihan makanan dan minuman (54,8) dan terkecil pada atribut diskon pembelian dalam jumlah besar (48,6). Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan pesan antar S2 Pizza disimbolkan dengan kriteria biasa/netral hingga sangat puas. Kriteria biasa/netral dicapai sebanyak satu atribut, kriteria puas 4 atribut, dan kriteria sangat puas sebanyak 16 atribut.

Menurut **Devani (2012)** dalam jurnal yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*” menyatakan bahwa Perguruan tinggi mengalami

peningkatan tuntutan dari masyarakat, tidak hanya tuntutan kemampuan untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang diukur secara akademik, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Agar pelayanan yang dilakukan di bagian administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau dapat memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan perbaikan kualitas yang menitik beratkan pada pemenuhan keinginan mahasiswa. Perbaikan kualitas menggunakan metode Quality Function Deployment dapat menerjemahkan keinginan mahasiswa ke dalam tindakan perbaikan kualitas dari bagian administrasi fakultas. Kemudian dari penelitian tersebut didapatkan bahwa dimensi kualitas dan kebutuhan mahasiswa yang berada di prioritas tertinggi hingga terendah adalah dimensi kualitas keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik dan empati. Prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU adalah sebagai berikut :

- a. Sebaiknya bagian administrasi merevisi SOP dan mensosialisasikannya.
- b. Adanya penentuan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap bentuk pengurusan administrasi.
- c. Dilakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan teknologi.

- d. Sebaiknya pegawai administrasi harus menguasai keahlian administrasi dengan mengikuti pelatihan dan seleksi rekrutmen pegawai administrasi yang objektif
- e. Pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang islami melalui kegiatan siraman rohani setiap minggu dan mengadakan social gathering.
- f. Sebaiknya dilakukan pengontrolan oleh kepala bagian administrasi terhadap pengurusan administrasi mahasiswa.
- g. Pegawai administrasi agar lebih memperhatikan, mensosialisasikan dan mentaati himbauan memakai seragam dari UIN SUSQA.
- h. Sebaiknya pegawai administrasi memahami metode komunikasi dalam pelayanan dengan mengikuti pelatihan *effective communication* dan *customer service excellence*.
- i. Sebaiknya petugas kebersihan bagian administrasi menjalani prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh **hermaini (2014)** dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Studi Kasus: Perpustakaan Pusat UNP” dikatakan bahwa salah satu penunjang penyelenggaraan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi adalah perpustakaan. Untuk itu kualitas pelayanan perpustakaan dilakukan untuk meningkatkan minat mahasiswa untuk datang. Didapatkan dari penelitian tersebut bahwa ada bebrbagai atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah kelengkapan buk dengan nilai 4,70. Respon teknis yang diprioritaskan

untuk perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak manajemen Perpustakaan Pusat UNP dan yang mendapat prioritas utama adalah Memberikan pelatihan pada karyawan dan bimbingan. Dan disain target yang diinginkan pengunjung Perpustakaan Pusat UNP berdasarkan *Technical benchmarking* yang telah dilakukan adalah 2 kali dalam setahun. Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan dari matrik rumah mutu (*house of quality*) maka rasio perbaikan yang harus dilakukan lebih dari 80% untuk bisa mencapai target yang diharapkan. Urutan prioritas pengembangan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah Pelaksanaan penambahan buku, Melakukan penambahan *bandwidth* yang besar, Perancangan dan penambahan meja dan kursi, Melakukan penambahan computer pencarian referensi buku, Pembelian buku terbitan terbaru, Pemberlakuan seragam karyawan pada hari yang ditentukan.

Menurut **Hartanti (2015)** pada penelitiannya yang berjudul “*Integrasi SERVQUAL Dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya*” menyatakan bahwa Pada penelitian ini akan dibahas mengenai peningkatan kualitas pelayanan di tempat rekreasi kenjeran baru surabaya. Peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan metode *SERVQUAL* dan metode *QFD*. Tahapan penelitian ini di mulai dengan langkah berikut, yang pertama adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung, langkah ini dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*,

dan hasil tersebut nantinya akan diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu, untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan. Penelitian ini menghasilkan 18 atribut yang diinginkan oleh pengunjung pada pelayanan di Kenjeran Baru Surabaya. Terdapat 3 atribut pelayanan yang diprioritaskan karena memiliki nilai *absolute importance* dengan hasil nilai ranking tertinggi, yaitu : memberikan pelatihan kepada para karyawan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kerja, membangun beberapa pos keamanan dan informasi di lokasi wisata, dan menambah jumlah petugas kebersihan dan jumlah tempat sampah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh **Ekananda (2015)** dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan *E-Commerce* Esgotado Di Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*” didapatkan bahwa perkembangan dunia internet yang pesat di Indonesia mendorong tumbuhnya bisnis toko *online*, salah satunya adalah Esgotado asal Bandung yang merupakan UKM yang memproduksi tas untuk kalangan anak muda. Esgotado melakukan penjualan tas melalui *website* resmi mereka yaitu www.esgotado.net. Selama perjalanan usahanya, Esgotado mengalami peningkatan penjualan, tetapi terdapat kekurangan pada layanan *e-commerce* Esgotado dan layanan pesaing (Brodo) yang lebih baik. Oleh karena itu, hal ini yang menjadi latar belakang penelitian ini. Diketahui dalam penelitian ini selanjutnya bahwa *critical part* yang harus diperbaiki pada layanan *e-commerce* Esgotado adalah 14 poin, yaitu sebagai berikut : Pengembangan konsep *design user interface website*, Pengembangan struktur *website*,

Pengembangan konten *website*, Pengembangan navigasi *website*, Waktu *loading page website*, Pengembangan metode pembayaran, Pengembangan fitur layanan *website*, Frekuensi pengumpulan *feedback* pelanggan, Jumlah evaluasi *feedback* pelanggan, Waktu maksimal pengiriman produk, Pengaturan mekanisme tahap pengiriman produk, Pengaturan mekanisme tahap *return* barang, Media pengumpulan *feedback* pelanggan, Jenis server.

2.2. Kajian Deduktif (kajian Pustaka)

2.2.1. Perguruan Tinggi

Menurut Wikipedia (2012), Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi. Peserta didik perguruan tinggi disebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidik perguruan tinggi disebut dosen.

Menurut jenisnya, perguruan tinggi dibagi menjadi dua:

1. Perguruan tinggi negeri adalah perguruan tinggi yang pengelolaan dan regulasinya dilakukan oleh negara.
2. Perguruan tinggi swasta adalah perguruan tinggi yang pengelolaan dan regulasinya dilakukan oleh swasta.

Menurut Raillon dalam Syarbaini (2009), perguruan tinggi adalah sebuah alat kontrol masyarakat dengan tetap terpeliharanya kebebasan akademis terutama dari campur tangan penguasa. Perguruan tinggi juga merupakan agen utama pembaharuan dalam kehidupan bernegara, seperti dalam proses pembentukan pemerintah orde baru

tahun 1970-an dimana peran nyata yang telah dimainkan kalangan dosen dengan mahasiswa dengan cara-caranya sendiri telah memberikan sumbangan besar bagi pemerintah orde baru. Menurut Barnet (1992), ada empat pengertian atau konsep tentang hakikat perguruan tinggi:

1. Perguruan tinggi sebagai penghasil tenaga kerja yang bermutu (*qualified manpower*). Dalam pengertian ini pendidikan tinggi merupakan suatu proses dan mahasiswa dianggap sebagai keluaran (*output*) yang mempunyai nilai atau harga (*value*) dalam pasaran kerja, dan keberhasilan itu di ukur dengan tingkat penyerapan lulusan dalam masyarakat (*employment rate*) dan kadang-kadang di ukur juga dengan tingkat penghasilan yang mereka peroleh dalam karirnya.
2. Perguruan tinggi sebagai lembaga pelatihan bagi karier peneliti. Mutu perguruan tinggi ditentukan oleh penampilan/ prestasi penelitian anggota staf. Ukuran masukan dan keluaran di hitung dengan jumlah staf yang mendapat hadiah/ penghargaan dari hasil penelitiannya (baik di tingkat nasional maupun di tingkat internasional), atau jumlah dana yang diterima oleh staf dan/atau oleh lembaganya untuk kegiatan penelitian, ataupun jumlah publikasi ilmiah yang diterbitkan dalam majalah ilmiah yang diakui oleh pakar sejawat (*peer group*).
3. Perguruan tinggi sebagai organisasi pengelola pendidikan yang efisien. Dalam pengertian ini perguruan tinggi di anggap baik jika

dengan sumber daya dan dana yang tersedia, jumlah mahasiswa yang lewat proses pendidikannya (*throughput*) semakin besar.

4. Perguruan tinggi sebagai upaya memperluas dan mempertinggi pengkayaan kehidupan. Indikator sukses kelembagaan terletak pada cepatnya pertumbuhan jumlah mahasiswa dan variasi jenis program yang ditawarkan. Rasio mahasiswa-dosen yang besar dan satuan biaya pendidikan setiap mahasiswa yang rendah juga dipandang sebagai ukuran keberhasilan perguruan tinggi.

2.2.2. Perguruan Tinggi di Indonesia

Di Indonesia perguruan tinggi dapat berbentuk Akademik, Institut, Politeknik, sekolah tinggi dan Universitas. Perguruan tinggi dapat menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi dan vokasi dengan program pendidikan diploma (D1, D2, D3, D4) sarjana (S1) magister (S2), doctor (S3), dan spesialis. Pengelolaan dan regulasi perguruan tinggi di Indonesia dilakukan oleh Kementerian Pendidikan Nasional. Rector Perguruan Tinggi Negeri merupakan pejabat eselon dibawah Menteri Pendidikan Nasional. Selain dikelola oleh pemerintah, perguruan tinggi di Indonesia juga boleh dikelola oleh masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Globalisasi telah memberikan pengaruh pada pendidikan tinggi di Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang (KPPTJP) 1994–2004 (Brojonegoro, 2001). Dengan mengembangkan konsep paradigma baru yang merupakan

dasar peningkatan kualitas pendidikan tinggi melalui Tetrahedron: Relevansi, Kualitas, Akreditasi, Akuntabilitas dan Otonomi. Konsep RAISE ++ adalah *Relevance (Eksternal Efficiency)*, *Academic Atmosphere*, *Institutional Management*, *Sustainability*, (*Internal Efficiency and productivity* serta *Access & Equity* dan *Leadership*. Secara detail konsep RAISE ++ (TPSDP –Dirjen Dikti, 2001) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Relevance*, merupakan suatu upaya pendidikan tinggi di Indonesia untuk menyediakan keluaran yang memiliki kompetensi inti yang dapat mengisi kebutuhan masyarakat pemakai.
- b. *Academic Atmosphere*, merupakan suatu keadaan akademik di kampus perguruan tinggi, yang mampu mendorong iklim yang kondusif bagi proses belajar mengajar.
- c. *Internal Management* adalah penataan sistem manajemen di Perguruan Tinggi sehingga mampu mengakomodasi setiap program kerja dan sumber daya yang dibutuhkan dengan baik dan benar, serta memberikan pelayanan yang optimal pada proses belajar mengajar.
- d. *Sustainability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk mampu menggali dan mengelola dan masyarakat dan mampu menggunakannya untuk pengembangan pendidikan tinggi.
- e. *Efficiency dan Productivity* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk mampu menyelenggarakan kegiatan proses belajar mengajar dengan produktivitas tinggi.

- f. *Access* dan *Equity* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat minoritas untuk ikut serta menikmati fasilitas pendidikan tinggi.
- g. *Leadership* adalah kemampuan pimpinan perguruan tinggi untuk merencanakan, mengorganisasikan setiap program kerja dan sumber daya yang diperlukan.

2.2.3. Industri Jasa

Industri jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Kotler, 1997:83).

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik (Kotler, 2012). Jasa memiliki empat karakteristik utama yang mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), berbeda dengan barang yang merupakan obyek, alat atau benda sedangkan jasa adalah perbuatan, kinerja atau usaha.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Jasa tidak seperti barang

fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjualan, dan kemudian baru dikonsumsi

3. *Variability* (berubah-ubah), bersifat variabel artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. *Perishability* (daya tahan), tidak dapat disimpan, hal ini tidak menjadi masalah jika permintaannya tetap karena untuk menyiapkan pelayanan

Karakteristik jasa yang sulit diukur tersebut mendorong pemasaran menunjukkan kualitas jasa perusahaan melalui penyajian dan bukti fisik (*physical evidence*).

Perusahaan jasa dapat memilih dari berbagai proses yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan (Kotler, 2012). Penerapan strategi pemasaran berupaya meningkatkan daya saing perusahaan bersangkutan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun dan melaksanakan program pemasaran yang efektif.

Beberapa dimensi kualitas jasa diteliti oleh banyak ahli. Parasuraman dkk. (1985) pada riset eksploratori mereka meneliti kualitas jasa dan faktor-faktor yang menentukannya. Mereka menemukan 5 dimensi kualitas jasa yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kepercayaan pemakai jasa pendidikan
2. *Assurance*, yaitu keterjaminan program pendidikan yang ditawarkan
3. *Tangible*, yaitu kebersihan, kesehatan, kerapian, keteraturan, dan kenyamanan dilingkungan pendidikan.

4. *Empaty*, perhatian terhadap aspirasi dan kebutuhan pelanggan pendidikan.
5. *Responsiveness*, yaitu tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa pendidikan.

Semua itu bertujuan agar standar kualitas pendidikan tetap terjaga, yakni standar yang disepakati secara nasional untuk di jadikan indikator keberhasilan dalam pendidikan.

1. Industri jasa perguruan tinggi

Produk Perguruan Tinggi sepenuhnya adalah jasa ke pendidikan tinggi yang terdiri atas jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstrakurikuler. Kelima jenis jasa diatas disebut jasa sepenuhnya, karena itulah yang benar-benar sepenuhnya disajikan oleh sebuah perguruan tinggi. Jenis kurikuler meliputi: kurikulum, silabus umum rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sejalan dengan penyajian materi, evaluasi, praktikum dan jasa penelitian, pada pokoknya terdiri dari pembimbingan tentang penelitian penemuan, pelaksanaan dan penyediaan berbagai fasilitas.

2. Kualitas jasa pendidikan tinggi

Kualitas jasa pendidikan adalah sesuatu yang tidak mudah diukur, karena menyangkut pandangan pihak yang menghasilkan dan pihak yang menggunakan hasil pendidikan. Kedua pihak perlu sepakat atas ukuran-ukuran yang digunakan untuk menetapkan kualitas. Perguruan Tinggi adalah sebuah lembaga pelayanan jasa

pendidikan yang di dalam melaksanakan kegiatannya harus selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan adalah kelompok orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan baik langsung maupun tidak langsung, atas pelaksanaan pendidikan maupun hasil-hasilnya meliputi mahasiswa, orang tua mahasiswa, staff perguruan tinggi, masyarakat dan pemerintah. Berbagai kepentingan yang berbeda dari para pelanggan tersebut harus menjadi acuan utama dalam merencanakan maupun melaksanakan pendidikan.

2.2.4. Peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Mengingat keterbatasan sumber daya yang kita miliki dan besarnya tantangan yang dihadapi, perguruan tinggi harus dapat dikelola secara efisien dan mampu menjawab kebutuhan yang ada. Suatu perguruan Tinggi dapat dipandang sebagai sebuah organisasi profesional yang hasil dan dampaknya bagi masyarakat sangat ditentukan oleh kemampuan dan kinerja civitas akademika yang ditandai oleh kreatifitas dari ingenuitas. Hal tersebut memerlukan adanya suasana yang berbeda dari industri manufaktur misalnya, dimana kualitas kerja sangat ditentukan oleh ketepatan melaksanakan prosedur yang menyangkut cara, urutan dan waktu. Penelaahan dan pengalaman lapangan menyimpulkan bahwa kreativitas, *ingenuitas* dan produktivitas yang profesional lebih terangsang oleh pola kerja yang luwes dan mandiri dari pada pola kerja yang berstruktur secara kaku. Oleh sebab itu perguruan tinggi lebih tepat

dikelola berdasarkan asas otonomi. Asas otonomi dalam pengelolaan perguruan tinggi antara lain tercermin dalam kebebasan untuk:

- a. Memilih staf akademik yang sesuai dengan tujuan
- b. Memilih dan menetapkan mahasiswanya
- c. Menetapkan program penelitian yang dilakukan civitas akademik dalam batas tertentu
- d. Pemanfaatan sumber daya secara mandiri dalam penyelenggaraan fungsionalnya.

Sebagai langkah strategi dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat maka setiap perguruan tinggi diharapkan selalu dikembangkan berdasarkan prinsip peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Hal ini hanya dapat terjadi bila program pengembangan direncanakan dan dilaksanakan berdasarkan kemampuan dan kemauan yang sepadan serta senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

Sebagai upaya yang sistematis untuk menghimpun, menyusun dan mengolah data serta informasi yang handal yang dapat digunakan sebagai landasan tindakan manajemen untuk mengelola kelangsungan lembaga maupun program. Evaluasi diri harus dapat mengungkapkan hal-hal yang dapat digunakan sebagai ukuran kualitas perguruan tinggi seperti yang dikemukakan oleh Dirjen Pendidikan Tinggi Depdikbud, antara lain:

- a. Relevansi, tujuan dan sasaran, dalam arti derajat kesesuaian Antara tujuan dan sasaran perguruan tinggi dengan aspirasi semua pihak

yang berkepentingan serta dengan keperluan nyata masyarakat, industri dan pemerintah.

- b. Efisiensi dalam arti derajat kehematan dalam penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dan sasaran (keterkaitan antara masukan proses).
- c. Produktivitas, dalam arti kuantitas keluaran diperhitungkan terhadap satuan sumber daya tertentu yang digunakan.
- d. Efektifitas, dalam arti derajat kesesuaian antara tujuan dan sasaran dengan keluaran.
- e. Akuntabilitas, dalam arti pertanggung jawaban perguruan tinggi (pimpinan dan pribadi sivitas akademika) mengenai segala sesuatu yang dilakukan dalam rangka pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- f. Pengelolaan sistem dalam arti kemampuan perguruan tinggi menyesuaikan diri/mengadaptasi diri terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat (lingkungan kerja, sosial, ekonomi, budaya dan lain lain).
- g. Suasana akademik atau kesehatan organisasi, dalam arti derajat motivasi dan kepuasan kerja sivitas akademika dalam pelaksanaan fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

2.2.5. Benchmarking

Benchmarking merupakan salah satu alat peningkatan kualitas. Terdapat istilah benchmark dan benchmarking. Benchmark didefinisikan

sebagai suatu standar dimana sebuah item dapat diukur atau dinilai. Sedangkan benchmarking didefinisikan sebagai sebuah cara sistematis untuk mendefinisikan, memahami dan secara kreatif menciptakan pegembang produk, jasa, desain peralatan, proses dan diterapkan untuk meningkatkan performasi suatu organisasi.

Tujuan melakukan benchmarking adalah melihat proses yang digunakan oleh perusahaan lain dan mempelajari suatu keinginan untuk proses. Hal ini bukanlah suatu tindakan yang tidak etis, melainkan untuk suatu kegiatan penting untuk mencegah kepuasan terhadap diri sendiri dan merupakan usaha menuju ke arah pandangan daya saing dan mutu yang lebih baik.

Secara analitis, *benchmarking* pada perguruan tinggi dapat dibedakan kedalam tiga kategori sebagai berikut:

- a. *Benchmarking Internal*, yaitu yang berhubungan dengan perbandingan yang dibuat dalam perguruan tinggi yang sama seperti diantara fakultas, jurusan, antar laboratorium, antar perpustakaan, dan lain-lain.
- b. *Benchmarking External*, yaitu melakukan perbandingan dengan kegiatan yang sama di perguruan tinggi, seperti perguruan tinggi pesaing ataupun rekan di daerah lain.
- c. *Benchmarking Fungsional*, yaitu suatu perbedaan atas input, proses kerja ataupun output dari suatu perguruan tinggi dengan industri/perusahaan yang berhasil, tanpa memandang bidang usaha dari industri tersebut.

- d. *Obyeknya* adalah mengidentifikasi perilaku yang ideal dari suatu karakter tertentu, dimanapun ditemukan. Sebagai berikut suatu perguruan tinggi mungkin ingin mem-*benchmarking* standart penyampaian materi kuliah.

2.2.6. Manajemen Mutu Pendidikan Peguruan Tinggi

1. Manajemen Mutu Pendidikan

Kualitas atau mutu adalah aspek terpenting dalam setiap organisasi. Peningkatan mutu paling banyak menjadi agenda prioritas organisasi. Keberhasilan manajemen mutu dalam dunia industry membuat pengelola organisasi, termasuk organisasi pendidikan, ikut menerapkan manajemen mutu. Tentu dengan sejumlah penyesuaian dan modifikasi-modifikasi yang diperlukan. Konsep mmenajemn mutu dalam lembaga pendidikan adalah cara mengelola seluruh sumber daya pendidikan agar menghasilkan layanan pendidikan yang sesuai atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan. Konsep ini memiliki sejumlah tujuan. Tujuan manajemen mutu pendidikan adalah sebagai berikut.

1. Memelihara sekaligus meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
2. Sebagi bentuk peran aktif lembaga pendidikan dalam meujudkan keinginan (*stakeholders*).

3. Memperoleh masukan agar implementasi manajemen sesuai dengan kondisi lingkungan Indonesia yang memiliki keragaman budaya, social ekonomi, dan kompleksitas geografis.
4. Menggalang kesadaran untuk meningkatkan mutu manajemen secara bersama-sama dan berkelanjutan.

2.2.7. Quality Function Deployment (QFD)

1. Pengertian QFD

Menurut Imam Djati Widodo dalam bukunya yang berjudul *Perencanaan dan Pengembangan Produk (Product, Planning and Design)* tahun 2013. *Quality Function Deloyment (QFD)* adalah sebuah system pengembangan produk yang dimulai dari merancang produk, proses manufaktur sampai produk tersebut sampai ketangan konsumen, dimana pengembangan produk berdasarkan kepada keinginan konsumen.

2. Keuntungan QFD

Menurut David L, Goetsch dan Stanley B, Davis (1997), terdapat 4 keuntungan dengan menggunakan metode QFD yaitu sebagai berikut:

1. Customer-focused, QFD membutuhkan kumpulan masukan dan feedback dari konsumen. Dari informasi tersebut maka didapatkan spesifikasi dari costomer fequiremnt.
2. Time-efficient, QFD dapat mengurangi development time karena QFD fokus terhadap customer requirements. Dengan demikian,

waktu tidak terbuang sia-sia dengan meningkatkan suatu layanan yang sebenarnya tidak begitu diinginkan oleh konsumen.

3. Teamwork-oriented, semua keputusan diambil berdasarkan pada persetujuan umum dan terlibat secara langsung dalam diskusi yang mendalam. Hal ini mengakibatkan meningkatnya tim kerja.
4. Documentation-oriented. Salah satu hasil dari proses QFD adalah suatu dokumentasi yang komprehensif (menyeluruh). Dokumen tersebut menarik semua data yang berkaitan tentang semua proses serta bagaimana mereka memenuhi keinginan konsumen. Dengan meng-update informasi tentang customer requirements dan proses internal, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3. Struktur QFD

Kebanyakan struktur dari QFD digambarkan seperti sebuah rumah. Struktur dari QFD ini sering disebut dengan matriks *House Of Quality*. Berikut merupakan gambar dari matriks *House of Quality* Keterangan (TonyWijaya, 2011);

1. Bagian 1

Terdiri dari sejumlah kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh dari penelitian pasar

2. bagian 2

Berisi persyaratan-persyaratan teknik untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan

informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (matrik 1)

3. bagian 3

terdiri dari 3 jenis informasi :

- a. bobot kepentingan kebutuhan konsumen
- b. tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa
- c. tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa dari perusahaan pesaing.

4. bagian 4

terdiri dari penelitian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen-elemen yang terdapat pada bagian persyaratan teknis (matriks 2) dan kebutuhan konsumen (matriks1) yang dipengaruhinya. Kekuatan hubungan ditentukan dengan simbol tertentu.

5. Bagian 5

Terdiri dari 3 jenis informasi, yaitu:

- a. Urutan tingkat kepentingan (rangking) persyaratan teknis
- b. Informasi untuk membandingkan kinerja teknik produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan pesaing
- c. Target kinerja persyaratan teknis produksi atau jasa yang baru dikembangkan

6. Bagian 6

Menunjukkan korelasi antara persyaratan teknis yang satu dan persyaratan lain yang terdapat di matriks 2. Korelasi antara

kedua persyaratan teknis tersebut ditunjukkan menggunakan simbol-simbol tertentu. Menurut Imam Djati Widodo (2003), urutan pembuatan HOQ adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi konsumen

Permulaan dari QFD adalah dengan mengartikan apa yang akan diselesaikan pada produk konsumen.

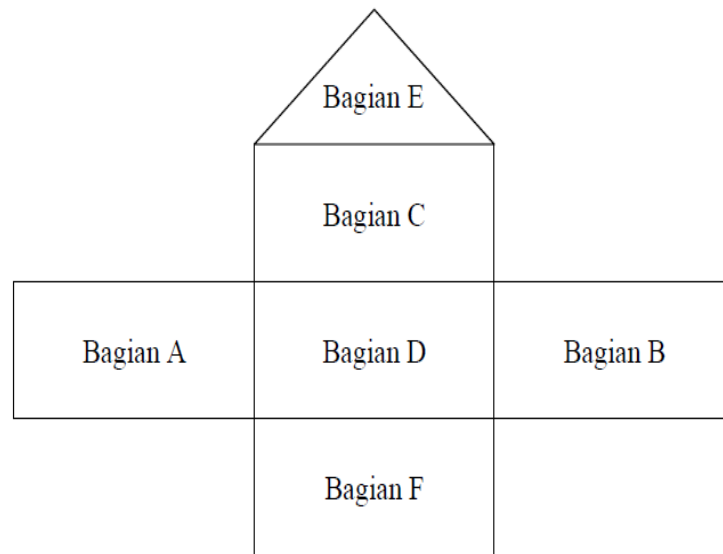
2. Menentukan *customer need*-nya (*WHATs*)

Customer needs sering disebut dengan *voice of customers*.

Item ini mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen dan masih bersifat umum, sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan. *Customer needs* dapat dilakukan dengan melalui penelitian terhadap keinginan konsumen.

3. Menentukan *importance rating*

Merupakan tingkat kepentingan dari VOC dan diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan.



Gambar 2.1 Matriks *House of Quality*

Dalam proses menerjemahkan kebutuhan pengguna kedalam spesifikasi teknis sebuah produk, diperlukan sebuah matriks *house of quality* (HOQ). Matriks *house of quality* berfungsi untuk menentukan tindakan atau perbaikan yang perlu dilakukan dari sebuah produk untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yaitu (Cohen, 1995):

a. Bagian A

Merupakan matriks *customer needs and benefits* yang memuat tentang *voice of customer (whats)* yang merupakan hasil penerjemahan daftar persyaratan pengguna yang harus dimiliki oleh sebuah produk.

b. Bagian B

Merupakan *planning matriks* yang mendeskripsikan persepsi pengguna sebagai hasil sebuah survei pasar termasuk

kepentingan relatif dari persyaratan pengguna, perusahaan, kinerja perusahaan, dan pesaing dalam memenuhi persyaratan tersebut.

c. Bagian C

Merupakan *technical response matrix (hows)* yang memuat daftar karakteristik/ spesifikasi produk yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Karakteristik produk harus dapat diukur.

d. Bagian D

Merupakan *relationship matrix* yang memberikan informasi tentang keterkaitan antara kebutuhan pengguna dan karakteristik/ spesifikasi produk yang telah ditentukan. Hubungan tersebut digambarkan dengan simbol sebagai berikut:

- = keterkaitan lemah (nilai 1)
- = keterkaitan sedang (nilai 3)
- ☀ = keterkaitan kuat (nilai 5)

e. Bagian E

Merupakan *technical correlation matrix* yang digunakan untuk menggambarkan pengaruh sebuah spesifikasi teknis produk terhadap spesifikasi teknis yang lainnya. Pengaruh tersebut digambarkan dengan simbol sebagai berikut:

- △ = pengaruh positif lemah
- ▲ = pengaruh positif kuat
- ▽ = pengaruh negatif lemah
- ▼ = pengaruh negatif kuat

f. Bagian F

Merupakan *technical matriks* yang berfungsi untuk mencatat prioritas yang ada pada matriks spesifikasi teknis produk, mengukur kinerja teknis yang diperoleh oleh produk pesaing dan tingkat kesulitan yang timbul dalam mengembangkan spesifikasi produk. Hasil dari matriks adalah nilai target untuk setiap spesifikasi teknis.