

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Kuesioner Pendahuluan

Pembuatan kuesioner pendahuluan ini merupakan langkah awal untuk memperoleh masukan dalam penyusunan kuesioner lanjutan/kuesioner aktual dengan susunan item/variabel pertanyaan yang lebih spesifik bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan. Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 30 responden. Berdasarkan prinsip distribusi normal bahwa sampel uji sebesar 30 dinyatakan berdistribusi normal dan telah mewakili populasi yang diteliti. Hasil kuesioner pendahuluan yang berisikan item-item yang berhubungan dengan variabel pelayanan di Fakultas Teknik Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut.

Tabel 5.1. Variabel Pelayanan Kuesioner Pendahuluan

No.	Variabel Pelayanan
1.	Administrasi
2.	Laboratorium
3.	Perpustakaan dan Wifi
4.	Ruang Kuliah
5.	Sarana Unit Kegiatan Mahasiswa
6.	Kantin
7.	Toilet
8.	Parkir

5.2. Kuesioner Aktual

Berdasarkan masukan dari kuesioner pendahuluan yang telah disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Teknik Iqra Buru dan kajian literatur, maka diperoleh kuesioner actual yang digunakan sebagai atribut pelayanan yang berjumlah sebanyak 54 atribut/variabel pelayanan. Kuesioner aktual dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut.

Tabel 5.2. Atribut Pelayanan

No.	Dimensi Kualitas	Variabel Pelayanan	Atribut
1	Tangibles	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	X1
2		Daya tampung ruang kuliah	X2
3		Kondisi white board	X3
4		Ketersediaan infokus/OHP	X4
5		Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	X5
6		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X6
7		Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	X7
8		Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	X8
9		Kebersihan ruang kuliah	X9
10		Ketersediaan peralatan laboratorium	X10
11		Ketersediaan perlengkapan laboratorium	X11
12		Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	X12
13		Kondisi kebisingan ruang laboratorium	X13
14		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X14
15		Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	X15
16		Daya tampung ruang laboratorium	X16
17		Kebersihan laboratorium	X17
18		Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	X18
19		Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	X19
20		Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	X20
21		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X21
22		Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	X22
23		Daya tampung ruang perpustakaan	X23
24		Kebersihan perpustakaan	X24

25		Kelengkapan buku di perpustakaan	X25
26		Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	X26
27		Kondisi buku di perpustakaan	X27
28		Ketersediaan wireless / wifi	X28
29		Ketersediaan kotak saran	X29
30		Ketersediaan papan pengumuman	X30
31	Raliability	Pengurusan surat menyurat	X31
32		Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	X32
33		Pengaturan jadwal perkuliahan	X33
34		Pengaturan jadwal praktikum	X34
35		Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	X35
36		Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	X36
37		Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	X37
38		Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	X38
39	Responsiveness	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	X39
40		Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	X40
41		Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	X41
42		Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	X42
43	Empathy	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan Karya Akhir	X43
44		Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	X44
45		Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	X45
46		Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	X46
47		Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	X47
48		Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	X48
49	Assurance	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal perkuliahan	X49
50		Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	X50
51		Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	X51
52		Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	X52
53		Asisten laboratorium menguasai modul	X53
54		Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	X54

5.3. Hasil analisis data kuesioner aktual

Analisis hasil data kuisisioner digunakan untuk mengetahui seberapa representatif data yang digunakan pada penelitian ini untuk mewakili populasi yang sedang diteliti. Hasil data kuisisioner pada penelitian ini meliputi uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas.

5.3.1. Uji kecukupan Data

Dari perhitungan yang dilakukan untuk mengetahui uji kecukupan data, digunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dengan derajat ketelitian (α) 10% didapatkan jumlah data sampel minimal adalah sebesar 83 data. Pada penelitian ini penulis menyebarkan 85 kuisisioner sehingga dapat dikatakan bahwa data yang dimiliki oleh penulis lolos dalam uji kecukupan data.

5.3.2. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Data yang dikatakan valid apabila memiliki rhitung yang lebih besar dari nilai rtabel. Dengan nilai signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan sebesar 83 didapatkan rtabel adalah 0,213. Dalam perhitungan yang dilakukan dengan software SPSS, semua data rhitung memiliki nilai lebih besar dari rtabel sehingga dapat dikatakan atribut kuisisioner yang ada dapat dijadikan sebagai sasaran pokok pengukuran. Data lengkap validitas dapat dilihat pada tabel 4.9.

5.3.3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.10. Hasil dari perhitungan tersebut adalah nilai dari cronbach's alpha untuk kuisisioner kinerja pelayanan sebesar 0,934, nilai cronbach's alpha dari kuisisioner harapan pelayanan sebesar 0,94, dan nilai rtabel pada kedua item tersebut sebesar 0,70 dapat dikatakan kedua kuisisioner tersebut reliabel karena memiliki nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari rtabel.

5.4. Analisis Data Tingkat kinerja Pelayanan

Hasil pengeolahan data tingkat kinerja pelayanan dari setiap variabel pelayanan dengan menggunakan skala *likert* sebagai parameter pengisian kuesioner, kemudian diubah dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) untuk memperoleh nilai mean sehingga dapat dilakukan analisis *gap* antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pelayanan pada Fakultas Teknik Iqra Buru. Hasil pengolahan data tingkat kinerja pelayanan untuk keseluruhan variabel tingkat pelayanan memperoleh total nilai lebih dari 200 (>200) dengan nilai skala *likert* tiap variabel yang berbeda-beda, sedangkan nilai mean dari setiap variabel tingkat kinerja pelayanan dari keseluruhan sebesar lebih besar dari pada 2 (>2). Hasil lengkap pengolahan data tingkat kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.12. Sedangkan nilai *mean* dari tingkat pelayanan tiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.13.

5.5. Analisis Data Tingkat kepentingan Pelayanan

Hasil pengeolahan data tingkat kepentingan pelayanan dari setiap variabel pelayanan dengan menggunakan skala *likert* sebagai parameter pengisian kuesioner, kemudian diubah dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) untuk memperoleh nilai mean sehingga dapat dilakukan analisis *gap*. Hasil pengolahan data tingkat pelayanan untuk keseluruhan variabel tingkat kepentingan pelayanan memperoleh total nilai lebih dari 250 (>250) dengan nilai skala *likert* tiap variabel yang berbeda-beda, sedangkan nilai mean dari setiap variabel tingkat kepentingan pelayanan dari keseluruhan sebesar lebih besar dari pada 3 (>3). Hasil lengkap pengolahan data tingkat kepentingan pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.15. Sedangkan nilai *mean* dari tingkat kepentigan pelayanan tiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.16.

5.6. Analisis *Gap* tingkat kualitas dan kepentingan pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru

Dari hasil pengolahan data antara tingkat kualitas dengan kepentingan pelayanan pada Fakultas Teknik Iqra Buru menunjukkan bahwa masih belum memenuhi harapan (mahasiswa) Fakultas Teknik Iqra Buru dengan perolehan nilai *gap* yang menunjukkan negatif. Terdapat tiga variabel pelayanan yang memmiliki nilai *gap* terbesar yaitu variabel infokus dengan

nilai, ketersediaan wireless/wifi, dan ketersediaan AC/kipas angin dengan perolehan nilai masing-masing sebesar -1,461, -1,440, dan -1,375. Hasil lengkap *gap* antara kualitas dan kepentingan pelayanan pada Fakultas Teknik Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 4.17.

5.7. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan sistem koordinat berupa titik-titik yang pada penelitian ini digunakan untuk mengelompokan atribut yang ada. Titik atribut terbagi menjadi 4 kuadran yang dipisahkan oleh garis yang merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata skor kinerja (X) dan nilai rata-rata skor kepentingan (Y). Tujuan dari pengelompokan ini adalah untuk mengetahui atribut manakah yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa). Berdasarkan gambar 4.1, terlihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap variabel-variabel pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru adalah dianggap penting, tetapi dalam pelaksanaannya tidak optimal dan belum sesuai dengan harapan. Pada kuadran I terdapat 16 variabel pelayanan prioritas utama yang diperbaiki yaitu variabel 4, 28, 6, 25, 43, 26, 18, 23, 37, 16, 9, 35, 36, 27, 14, dan 33. Dari 16 variabel pada kuadrat I dipilih 5 variabel dengan nilai *gap* tertinggi yang akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Pada tabel 4.19 menunjukkan 5 variabel pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dengan nilai *gap* tertinggi.

5.8. Quality Function Deployment

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metodologi yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen terhadap kualitas suatu produk atau jasa guna memuaskan kebutuhan konsumen itu sendiri. QFD pada penelitian ini digunakan untuk mengembangkan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Iqra Buru dalam memuaskan pelanggan (mahasiswa) dan kemudian menerjemahkan keinginan pelanggan (mahasiswa) menjadi target desain bagi Fakultas guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

5.8.1. Matriks House of Quality

House of Quality digunakan untuk membantu penyelesaian QFD. HOQ digunakan untuk mengkonversi voice of customer kedalam karakteristik teknis dari sebuah produk barang atau jasa yang dihasilkan. Ada beberapa tahap dalam merancang HOQ yaitu sebagai berikut:

1. Customer Needs

Customer needs atau kebutuhan pelanggan merupakan atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang dijadikan sebagai dasar membangun quality function deployment. Dalam penelitian ini, kebutuhan pelanggan didapatkan dari hasil diagram kartesius sehingga diperoleh 5 variabel pelayanan yang diprioritaskan sesuai dengan yang ditampilkan pada tabel 4.20 tentang *customer needs*.

2. Planning Matrix

Planning Matrix terdiri dari beberapa macam data penyusun *planning matrix* antara lain sebagai berikut:

- a. *Goal* adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen berdasarkan tingkat kepentingan mahasiswa. Nilai *goal* berasal dari nilai modus tingkat kepentingan. Nilai dari *goal* dapat dilihat pada tabel 4.21
- b. *Improvement Ratio* merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan pihak perusahaan (manajemen Fakultas Teknik Iqra Buru) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dari sebuah atribut. Dari 5 variabel pelayanan dengan katagori nilai *improvement ratio* dari yang tertinggi sampai yang terendah yaitu variabel ketersediaan AC/ kipas angin pada ruang kuliah, variabel ketersediaan *wireless/wifi*, variabel ketersediaan infokus/OHP, kelengkapan buku dipergustakaan dan variabel kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir, dengan nilai masing-masing yaitu sebesar 1,741, 1,726, 1,713, 1,545 dan 1,450. Nilai perolehan secara lengkap *Imporevement Ratio* dapat dilihat pada tabel 4.21
- c. Menetapkan “*sales point*” untuk setiap variabel pelayanan. Dalam tahapan ini didapatkan *sales point* (nilai jual) dari jasa pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru untuk masa mendatang yang di harapkan akan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik. Pada tahapan ini, pihak manajemen dan mahasiswa dihadapkan pada keputusan untuk memilih variabel-variabel pelayanan yang paling

berpengaruh dan yang tidak berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas. Untuk itulah diperlukan suatu skala prioritas yaitu: 10: diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap tidak terlalu berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru. 1,2: diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru. 1,5: diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap sangat berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru. Besar nilai *sales point* untuk setiap variabel pelayanan berasal dari hasil diskusi dengan pihak manajemen. Hasil perolehan nilai *sales point* dapat dilihat pada tabel 4.21.

- d. *Raw Weight* menggambarkan prioritas kebutuhan mahasiswa yang harus dikembangkan oleh pihak manajemen dari masing-masing kebutuhan *Customer*. Untuk memperoleh nilai *Raw Weight* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus $raw\ weight\ i = Rata-rata\ Kepentingan \times Improvement\ Ratio \times Sales\ Point$. Hasil *raw weight* pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa rata-rata perolehan nilai *raw weight* dari 5 variabel pelayanan sebesar 9,06. Terdapat 3 variabel dari 5 variabel dengan nilai *raw weight* tertinggi yaitu variabel ketersediaan infokus/OHP sebesar 10,639, variabel ketersediaan *wireless/wifi* sebesar 10,610, dan variabel ketersediaan AC/kipas angin diruang kuliah sebesar 10,472. Hasil lengkap nilai *raw weight* dapat dilihat pada tabel 4.21

- e. *Importance to customer/importance rating* adalah berisi tentang hal-hal yang dipentingkan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan pelayanan jurusan. Nilai *Importance to customer/importance rating* tertinggi dari 5 variabel yaitu kemudahan menemui dosen pada saat bimbingan tugas akhir dengan nilai sebesar 4,314, variabel kedua tertinggi yaitu kelengkapan buku dipergustakaan dan ketersediaan infokus/OHP dengan nilai masing-masing sebesar 4,273 dan 4,148.
- f. *Customer Satisfaction Performance* adalah persepsi mahasiswa mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak manajemen fakultas teknik. Nilai *Customer Satisfaction Performance* = nilai kinerja pelayanan. Hasil dari *Customer Satisfaction Performance* yang terdapat pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa variabel kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir yang memiliki nilai tertinggi berdasarkan penilaian mahasiswa atas kinerja pelayanan Fakultas Teknik yaitu sebesar 3,165.

3. *Technical Requirement*

Technical Requirement adalah sebuah desain teknis untuk menunjang kebutuhan pelanggan. *Technical Requirement* yang ditentukan tidak harus memiliki jumlah yang sama dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa) tetapi harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (mahasiswa) tersebut. Hasil *technical Requirement* yang terdapat pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa lima (5) *customer needs* yang dapat dipenuhi dengan *technical Requirement* telah dibuat untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan (mahasiswa). Salah satu *customer needs* yaitu ketersediaan infokus/OHP dapat di atasi dengan *technical requirement* yaitu ruang perkuliahan dilengkapi dengan infokus/OHP dan melakukan penjadwalan kuliah sesuai dengan kebutuhan infokus/OHP agar aktivitas perkuliahan dapat berjalan dengan baik.

4. Menentukan *Relationship* (hubungan antara kebutuhan dengan *technical response*)

Langkah selanjutnya adalah menentukan hubungan dari customer needs dengan technical requirements yang telah ditentukan. Pada tahap ini terdapat tiga simbol yang digunakan yaitu simbol ● yang menunjukkan hubungan kuat antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 9, simbol O yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 3, dan simbol Δ yang menunjukkan hubungan yang lemah antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 1. Dari matriks HOQ dan tabel 4.23 tentang *relationship* yang telah dibuat terdapat 9 kebutuhan yang mempunyai hubungan yang kuat, yaitu:

- a. Hubungan antara ketersediaan infokus/OHP dengan ruang kuliah dilengkapi dengan infokus/OHP.
- b. Hubungan antara ketersediaan infokus/OHP dengan Melakukan penjadwalan kuliah sesuai kebutuhan infokus/OHP
- c. Hubungan antara ketersediaan internet (LAN/Wifi) dengan penyediaan layanan internet cepat.

- d. Hubungan antara ketersediaan internet (LAN/Wifi) dengan Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan *wireless/wifi* dan jaringan LAN
- e. Hubungan antara ketersediaan AC/kipas angin di ruang kuliah dengan ruang kuliah dilengkapi dengan AC/kipas angin
- f. Hubungan antara kelengkapan buku di perpustakaan dengan Melakukan pengadaan buku/majalah terakreditasi/e-book/ jurnal elektronik
- g. Hubungan antara kelengkapan buku diperpustakaan dengan Memperbanyak Jenis Koleksi Perpustakaan multi format (buku/e-book/jurnal d.l.l)
- h. Hubungan antara kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir dengan dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan akhir.
- i. Hubungan antara kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir dengan peningkatan disiplin kerja

Terdapat 1 hubungan sedang yang terjadi antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknis, yaitu:

- a. Hubungan antara Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan karya akhir dengan membentuk unit khusus untuk layanan akademik dan kemahasiswaan yang mengurus seluruh administrasi mahasiswa.

5. Matriks korelasi (*House Of Quality*)

Matriks korelasi merupakan atap dan penentu dari struktur hubungan setiap item kebutuhan teknis dalam HOQ. Berikut merupakan penjelasan dari matriks korelasi yang terbentuk dari *House of Quality* pelayanan pada Fakultas Teknik Iqra Buru:

- a. Hubungan antara ruang kuliah dilengkapi infokus/OHP dan layar dengan melakukan penjadwalan kuliah sesuai dengan kebutuhan infokus/OHP. Hubungan ini bersifat positif. Positif dalam matriks korelasi ini berarti apabila pengadaan infokus dilakukan maka secara otomatis dilakukan pula penjadwalan penggunaan infokus pada saat kuliah berlangsung didalam ruang kelas agar kemudahan dan keefektifan proses belajar mengajar berjalan dengan baik. Begitu pula sebaliknya, apabila telah diadakan infokus/OHP tetapi tidak dilakukan penjadwalan penggunaan infokus sesuai dengan perkuliahan maka akan menimbulkan permasalahan yang dapat mengakibatkan ketidakefektifan proses belajar mengajar didalam kelas.
- b. Hubungan antara penyediaan layanan internet cepat dengan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan internet. Hubungan antara kedua *technical requirement* tersebut bersifat positif, artinya bahwa apabila dilakukan pengadaan internet maka harus beriringan dengan kegiatan pemeliharaan maupun perawatan system internet tersebut, agar koneksi internet dapat dinikmati oleh mahasiswa maupun dosen dapat berlangsung lama dan tidak bersifat sementara.

c. Hubungan antara dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan tugas akhir dengan membentuk unit khusus untuk layanan akademik dan kemahasiswaan yang mengurus seluruh akademisi mahasiswa. Hubungan tersebut bersifat positif sebab, koordinasi antara kepentingan mahasiswa dengan dosen yang telah ditunjuk sebagai pembimbing tugas akhir dapat berjalan sesuai mekanisme atau aturan fakultas yang telah ditentukan.