

## **BAB I**

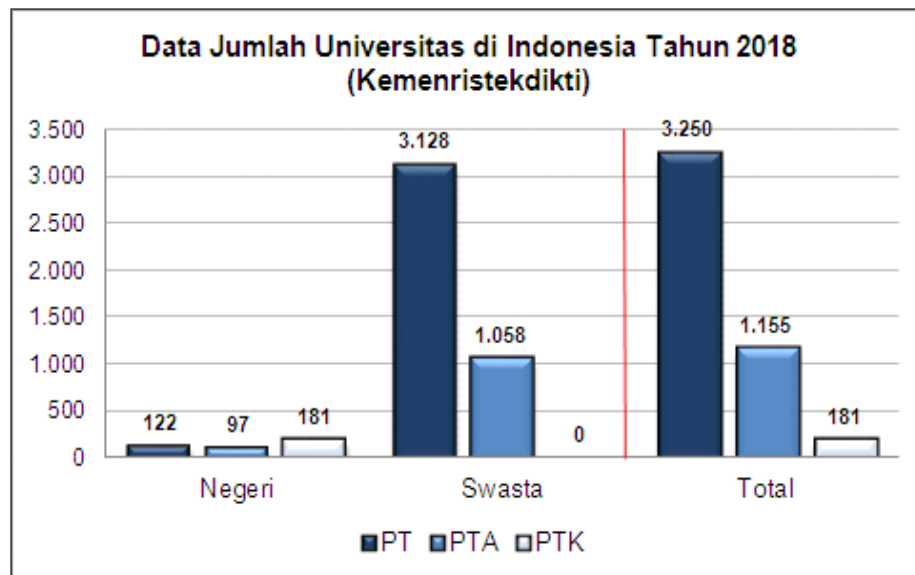
### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Umumnya setiap badan usaha hidup dalam lingkungan yang berubah dengan cepat, dinamis dan sangat rumit (*uncontrollable*). Badan usaha tersebut harus mampu bersaing dalam menunjukkan keunggulan akan produk atau jasa yang dihasilkan dibanding kompetitornya. Badan usaha jasa atau lembaga pendidikan seperti Universitas Islam Indonesia (UII) misalnya, maka harus mampu mendapatkan peserta didik sebanyak mungkin. Langkah berikutnya adalah, bagaimana agar para peserta didik bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan (*expectation*), sehingga peserta didik merasa puas dan mereferensikan ke kerabat, tetangga, dan bahkan kesemua orang yang dikenalnya.

Melihat perkembangan lembaga pendidikan di Indonesia, tidak bisa dipisahkan dari tumbuhnya berbagai universitas unggulan, baik yang dikelola oleh Pemerintah maupun pihak swasta. Universitas unggulan membedakan diri dari sekolah yang lain, dengan menawarkan berbagai program pendidikan dan pengajaran berkualitas, fasilitas sarana dan prasarana pendidikan sangat memadai, penggunaan dan penguasaan bahasa asing dalam proses belajar, dan program pendidikan lainnya untuk menarik minat calon peserta didik. Namun demikian yang menarik adalah, walaupun universitas-universitas unggulan menetapkan tarif begitu mahal dibandingkan universitas sejenis, tetapi tetap saja diminati calon peserta didik. Ironisnya lagi, di beberapa daerah beberapa universitas terpaksa digabung (*merger*), dan terpaksa ditutup karena kekurangan peserta didik (murid).

Tumbuhnya berbagai universitas swasta yang terus bertambah dalam berbagai jurusan, juga menjadi perkembangan menarik dalam dunia pendidikan. Data jumlah universitas di Indonesia tahun 2018 menunjukkan adanya peningkatan yang sangat pesat, baik universitas negeri maupun swasta yang ditabulasikan dan diolah menjadi gambar grafik berikut :



Gambar 1.1 Kementerian Riset Teknologi & Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti)

Sumber : Data sekunder, Kemenristekdikti, 2018.

Keterangan :

PT = Semua Perguruan Tinggi di bawah Dikti (PT Umum).

PTA = Perguruan Tinggi Agama di bawah Kementerian Agama

PTK = Perguruan Tinggi Kedinasan, semua selain Dikti dan Kementerian Agama.

Berdasarkan gambar 1.1, diketahui bahwa di Indonesia jumlah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) sebanyak 122, dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) berjumlah 3.128. Selanjutnya ada Perguruan Tinggi Agama Negeri (PTAN) berjumlah 97, dan Perguruan Tinggi Agama Swasta (PTAS) berjumlah 1.058. Sedangkan untuk Perguruan Tinggi Kedinasan Negeri (PTKN) memiliki jumlah 181, dan Perguruan Tinggi Kedinasan Swasta (PTKS) sama sekali belum ada. Jadi total perguruan tinggi yang telah di-*publish* (terbitkan) oleh Kemenristekdikti bahwasanya di tahun 2018, jumlah Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia, baik PTN, PTS dan PTK adalah 4.586, ([www.rijal09.com](http://www.rijal09.com)).

Kondisi jumlah PT yang terus bertambah, menunjukkan bahwa persaingan menjadi semakin ketat, mau tidak mau pengelola pendidikan tidak terkecuali UII harus berupaya keras memberikan pelayanan terbaik. Apabila tidak, calon peserta didik dapat dengan mudah mencari lembaga pendidikan lain sejenis jika dirasa lebih menguntungkan. Dari sisi peserta didik, dengan semakin banyaknya penawaran dari

lembaga pendidikan (PT), merupakan dua sisi yang terkadang sulit. Di satu sisi memudahkan peserta didik untuk memilih PT mana yang sesuai, tetapi di sisi lain, peserta didik juga kesulitan menentukan, karena tidak memiliki informasi yang cukup tentang PT tersebut.

Universitas Islam Indonesia (UII) adalah perguruan tinggi swasta nasional tertua di Indonesia yang terletak di Yogyakarta. UII semula bernama Sekolah Tinggi Islam yang didirikan di Jakarta pada hari Ahad, tanggal 27 Rajab 1364 H, bertepatan dengan tanggal 8 Juli 1945 M. UII juga masih dirasa perlu meningkatkan pelayanan meskipun sudah memperoleh akreditasi institusi PT dengan nilai 'A' dan skor tertinggi untuk PTS se-Indonesia di tahun 2013. Prestasi lain, UII masuk dalam peringkat 10 perguruan tinggi terbaik di Indonesia berdasarkan kualitas manajemen dari Kemenristekdikti di tahun 2015, dan masih banyak prestasi lain dari UII di tahun-tahun sebelumnya. Namun terlepas dari itu semua, masih banyak faktor yang mempengaruhi minat calon peserta didik, salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan (*service quality*).

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Kotler (2009), merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Kata kualitas sering terdengar, namun kadang kurang dipahami hakikat yang terkandung di dalamnya. Secara konvensional, kualitas didefinisikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Sedangkan di era globalisasi, secara strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Keunggulan suatu produk terukur melalui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut, baik barang ataupun jasa (Wahyu, 2019).

Realita yang terjadi dan telah diuraikan di atas, di mana dunia pendidikan saat ini menghadapi kompetisi (*competition*) semakin sengit, dan sarat dengan dinamika yang *uncontrollable*, membuat penulis tertarik menganalisis perbaikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan UII Yogyakarta terhadap

kepuasan Mahasiswa Magister Teknik Industri menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* dirasa sangat tepat untuk menganalisis tingkat kualitas jasa pada penyedia layanan jasa pendidikan seperti UII, karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman dikutip oleh Rahmawati (2010) mengemukakan, ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta didik, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Model *servqual* memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, 2002).

## **1.2. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan pengelola Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta dengan menggunakan metode *servqual*?
2. Bagaimana menganalisis prioritas perbaikan kualitas pelayanan pengelola Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta menggunakan metode diagram *kartesius*?

## **1.3. Batasan Permasalahan**

Pembatasan masalah dilakukan dalam penelitian ini, karena banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan mahasiswa, luasnya permasalahan yang dihadapi pada penelitian, dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Maka, perlu kiranya dilakukan pembatasan dalam penelitian, yaitu:

- a. Sampel yang digunakan adalah semua mahasiswa Magister Teknik Industri yang masih menempuh (aktif) mengikuti perkuliahan di UII Yogyakarta.

- b. Penelitian hanya dilakukan pada Mahasiswa Magister Teknik Industri di UII Yogyakarta tahun ajaran 2018/2019.
- c. Pembentukan dimensi atau atribut pelayanan dalam penelitian berdasarkan perspektif pengguna dalam hal ini Mahasiswa Magister Teknik Industri, dan berdasarkan teori dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry (1990).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah di atas, untuk itu sebagai tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Dengan menggunakan atribut-atribut dimensi *service quality* untuk mengukur kualitas pelayanan pengelola Mahasiswa Magister Teknik Industri di UII Yogyakarta.
2. Dengan menggunakan kuadran – kuadran *diagram kartesius* untuk pemetaan prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan pengelola Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta/

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian tugas akhir diantaranya adalah :

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *service quality* yang dapat memberikan kepuasan bagi para mahasiswa pada umumnya, dan bagi para mahasiswa Magister Teknik Industri di UII Yogyakarta pada khususnya.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya melakukan perbaikan secara berkesinambungan (*continuous improvement*) berdasarkan prioritas, agar tercipta kepuasan mahasiswa terutama yang terkait dengan keinginan (*expectation*) para mahasiswa Magister Teknik Industri di UII Yogyakarta.

- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan kajian ilmu Teknik Industri terkait dengan perbaikan pelayanan menggunakan pendekatan metode *service quality (servqual)*, yang dapat dijadikan literatur perbandingan atau rujukan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.6. Sistematika Penulisan Laporan TA**

Sistematika penulisan laporan sengaja ditentukan penulis, agar dalam penulisan laporan tugas akhir lebih sistematis. Adapun sistematika penulisan laporannya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I      Pendahuluan**

Berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

#### **BAB II     Landasan Teori**

Berisi uraian mengenai kajian literatur deduktif dan induktif.

#### **BAB III    Metode Penelitian**

Berisi uraian mengenai obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini meliputi, metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, dan pembangunan model.

#### **BAB IV     Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Berisi uraian mengenai proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

#### **BAB V      Pembahasan**

Berisi uraian mengenai pembahasan kritis dari hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya.

#### **BAB VI     Penutup**

Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka (1,2,3 dan seterusnya) untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan. Berisi beberapa rekomendasi atau saran pengembangan penelitian lanjutan, dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan memperluas pengembangan ilmu Teknik Industri.