

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan melihat semakin tingginya persaingan yang terjadi diantara Perguruan Tinggi baik didalam negeri maupun diluar negeri, pada akhirnya masing-masing perguruan tinggi bersaing untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Dalam konteks ini yang dimaksud dengan pelanggan adalah mahasiswa, maka setiap perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan memandang perlu untuk memikirkan tentang kepuasan mahasiswa (*customer satisfaction*), sebab dengan adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dapat dijadikan sebagai tolak ukur atas berhasil tidaknya sebuah perguruan tinggi di dalam menyajikan jasa pendidikannya.

Universitas Islam Indonesia sebagai salah satu perguruan tinggi yang patut diperhitungkan dalam percaturan ilmu pengetahuan memiliki program peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program diploma, strata 1 dan strata 2, akan selalu berupaya meningkatkan layanan atau jasa pendidikannya dalam rangka menarik minat calon mahasiswa maupun mengikuti persaingan kualitas sebagai lembaga penyelenggara pendidikan secara nasional maupun internasional.

Seiring perjalanan waktu jumlah lulusan UII akan terus bertambah seiring dengan jumlah mahasiswa yang masuk ke UII. Pertanyaan sederhana yang mungkin muncul adalah apakah mahasiswa UII memperoleh kepuasan dari jasa pendidikan yang disajikan oleh Universitas Islam Indonesia. Hal ini sangat penting mengingat

mahasiswa adalah salah satu elemen utama perguruan tinggi. Di samping itu juga perguruan tinggi adalah jenjang tertinggi dalam sistem pendidikan nasional yang diharapkan mampu menciptakan SDM unggul yang berdaya saing tinggi di pasaran. UII sebagai institusi perguruan tinggi sudah saatnya mempunyai sistem pendidikan yang mendukung terciptanya penyajian jasa pendidikan yang berkualitas sehingga mampu menghasilkan mahasiswa dan alumni yang memiliki nilai daya saing di pasaran.

Kualitas harus dicapai apabila ingin mempertahankan atau mendapatkan *competitive advantage* oleh lembaga yang menyelenggarakan pendidikan. Demikian pula dengan UII, untuk mempertahankan *competitive advantage* akan memiliki berbagai permasalahan baik internal maupun eksternal. Pada kondisi *competitive advantage* ini mahasiswa yang ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya. Karena pelayanan pendidikan yang baik dan optimal ini merupakan proses pendidikan yang berkualitas. Namun kenyataan dewasa ini, mahasiswa-mahasiswa banyak memiliki kendala-kendala maupun permasalahan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan di UII.

Salah satu langkah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada bidang pendidikan, adalah dengan mengukur kualitas pelayanan tersebut dengan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi/kepuasan mahasiswa dan harapan/kepentingan mahasiswa.

Berangkat dari latar belakang diatas maka dapat memberikan inspirasi kajian terbaru untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan mahasiswa sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja pelayanan yang selama ini telah ditetapkan oleh perguruan tinggi tersebut. Pada penelitian ini mencoba meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui metode *six sigma* yang terlebih dahulu

dilakukan penghitungan *servqual* yang menggunakan dimensi pelayanan : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*, sehingga dapat menentukan atribut-atribut yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan.

Setelah diketahui aktifitas-aktifitas yang perlu dilakukan *improvement*, kemudian dilakukanlah perbaikan dengan menggunakan konsep tersebut. Dari metode tersebut maka nantinya akan didapat beberapa alternatif kebijakan dalam melakukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan?
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan jasa pendidikan di Jurusan Teknik Industri FTI UII?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri FTI-UH
- b. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden secara acak yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2010 dan sebelumnya.
- c. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah konsumen (mahasiswa) yang kebetulan ada ditempat penelitian untuk dijadikan sebagai sumber data.
- d. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 19 tanpa memperhitungkan cara-cara manualnya.
- e. Metode penelitian yang dipakai adalah metode *service quality (servqual)* yang dikombinasikan dengan metode *six sigma*.
- f. Biaya tidak diperhitungkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian untuk tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Memberikan rekomendasi kinerja pelayanan kepada Jurusan Teknik Industri FTI-UIL.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui kombinasi metode *Servqual* dengan metode *Six Sigma*, dalam menganalisis kualitas pelayanan.
2. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian kasus peningkatan kualitas pelayanan.
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak Jurusan Teknik Industri terkait dalam mensukseskan tujuan peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturanya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan

Bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. Kajian Pustaka

Berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Disamping itu juga berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

BAB III. Metodologi Penelitian

Mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menguraikan tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian kemudian pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan hasil analisisnya.

BAB V. Pembahasan

Membahas hasil penelitian tentang hasil penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB VI. Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil penelitian tersebut dapat dilanjutkan.

Daftar Pustaka

Lampiran

