

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dalam pelaksanaan penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya dalam rangka menaikkan kualitas hidup. Kualitas hidup dalam hal ini adalah lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup menjadi lebih baik dengan kemandirian serta keinginan yang lebih baik pula. Era globalisasi merupakan tantangan tersendiri bagi Perguruan Tinggi dalam menyiapkan lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi dengan menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan sistem pendidikan.

Sistem pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten serta berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah atau suatu institusi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang berkualitas. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif. Kotler (1997) dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan baik di tingkat lokal, nasional, maupun global. Untuk mencapai hal itu, STT Ibnu Sina Batam harus mampu menciptakan kualitas pendidikan yang tinggi serta berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan dari berbagai aspek di lingkup pendidikan tinggi yang melibatkan banyak elemen dalam struktur organisasinya. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan memberikan standarisasi pada program studi melalui pengakreditasi yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi adalah pengakuan terhadap perguruan tinggi atau program studi yang menunjukkan bahwa perguruan tinggi atau program studi tersebut dalam melaksanakan program pendidikan dan mutu lulusan yang dihasilkannya, telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi

Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT, 2009), dimana hal tersebut dilakukan agar: (1) Memberikan jaminan bahwa institusi perguruan tinggi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT, sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan perguruan tinggi yang tidak memenuhi standar, (2) Mendorong perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi, serta, (3) Hasil akreditasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam transfer kredit, usulan bantuan dan alokasi dana, serta mendapat pengakuan dari badan atau instansi yang berkepentingan (BAN-PT, 2009).

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam mempunyai visi menjadi perguruan tinggi unggulan nasional, berdaya saing global berlandaskan iman dan taqwa, untuk mencapai visi tersebut STT Ibnu Sina menargetkan tahun 2021 semua program studi yang dibina terakreditasi A, saat ini program studi yang dibina yaitu Teknik Industri dan Teknik Informatika masih terakreditasi B, untuk mencapai visi tersebut salah satu unsur yang harus dipenuhi yaitu peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi. Atas dasar tersebut STT Ibnu Sina Batam, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas, dapat melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan kepada stakeholder.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian yang berkaitan dengan pembuatan usulan rancangan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan di STT Ibnu Sina Batam menggunakan penggabungan dari *Service Quality* (Servqual) kemudian diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment*. *Service Quality* model terdiri dari lima atribut yakni *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Metode *SERVQUAL* dapat mengidentifikasi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh atau diterima (Zeithaml dkk. dalam Aulia, 2009). Perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pelanggan/mahasiswa ini akan menentukan nilai *gap* kualitas pelayanan dari setiap atribut kebutuhan dan atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya. Hasil pengolahan data *Servqual* tersebut

selanjutnya akan diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Metode QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan dari produk maupun jasa yang sangat terstruktur dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan mendefinisikan harapan pelanggannya dan mengevaluasi tanggapan teknis perusahaan untuk memenuhinya (Akao, 1990). Menurut Sullivan (1986) penggunaan QFD memiliki empat manfaat, yaitu: *customer focused, time efficient, time oriented, dan documentation oriented*. Metode ini sangat berfokus pada pelanggan, karena kebutuhan dari pelanggan ditanggapi dengan beberapa respon teknis dari perusahaan. Antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis tersebut akan dihubungkan, digambarkan secara jelas, dianalisis, dan hasilnya akan dievaluasi. Dalam pembuatan QFD, langkah awal yang dilakukan yaitu dengan mendeskripsikan kebutuhan pelanggan yang berasal dari *Voice of Customer*. Hal ini digunakan sebagai acuan kriteria penilaian dalam QFD dengan input utamanya adalah persepsi manusia atau pelanggan.

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola STT Ibnu Sina Batam, karena hasil penelitian ini akan menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang telah dijalankan selama ini sekaligus untuk menentukan prioritas apa yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan atribut yang masih dinilai kurang baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi?
2. Bagaimana rancangan layanan perguruan tinggi yang sesuai kebutuhan mahasiswa?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menentukan atribut yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi.
2. Merancang usulan layanan perguruan tinggi yang sesuai kebutuhan mahasiswa.

1.4 Batasan Masalah

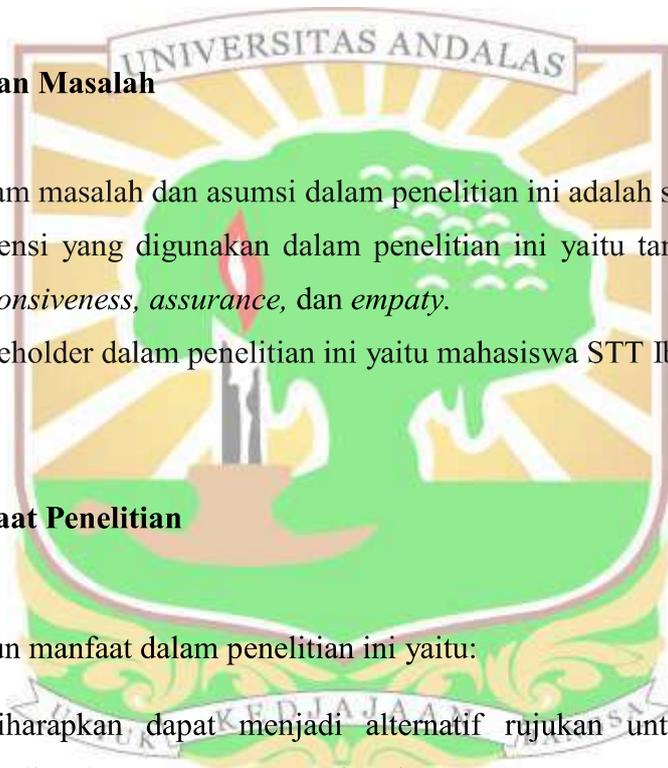
Batasan masalah dan asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*.
- b) Stakeholder dalam penelitian ini yaitu mahasiswa STT Ibnu Sina Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan dapat menjadi alternatif rujukan untuk meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi.
2. Diharapkan menjadi dokumen akademis yang berguna untuk referensi bagi komunitas akademik.
3. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen perguruan tinggi dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan.



1.6 Sistematika penulisan

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

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar masalah yang di bahas yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan untuk pemecahan masalah. Tinjauan Pustaka berkaitan dengan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

BAB III: METODE PENELITIAN

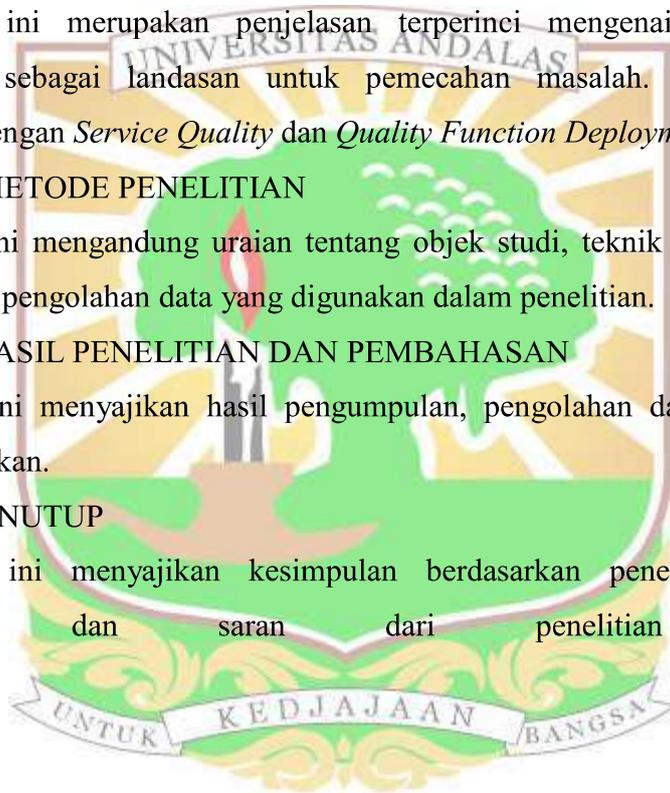
Bab ini mengandung uraian tentang objek studi, teknik pengumpulan data dan metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan, pengolahan dan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran dari penelitian selanjutnya.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan meliputi pengertian dan konsep dasar kualitas, *service quality* (servqual) dan *quality function deployment* (QFD).

2.1. Pengertian dan Konsep Dasar Kualitas.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM (Nasution, 2001). Menurut Juran (1993), Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut: a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan. b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status. c. Waktu, yaitu kehandalan. d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan. e. Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Sementara itu Menurut Crosby (1979) Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk