

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

D Wahyu Ariani (2014) menyatakan bahwa manajemen kualitas secara konseptual didefinisikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti *performance*, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Sedangkan manajemen kualitas secara strategik merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*), selain itu manajemen kualitas juga dapat digunakan dalam perbaikan dalam aspek jasa layanan yang dapat mengukur keunggulan suatu produk melalui tingkat kepuasan pelanggan, disamping itu manajemen kualitas juga dapat menentukan atau merumuskan standar layanan pada perguruan tinggi yang sangat erat kaitannya dengan akreditasi perguruan tinggi.

Perguruan Tinggi adalah sebuah lembaga yang merupakan tempat pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu dengan melakukan Pendidikan, Penelitian serta Pengabdian Kepada Masyarakat. Perguruan tinggi juga dapat memberikan atau dapat menyelenggarakan pelayanan yang berupa pendidikan kepada pelanggannya atau kepada mahasiswa dalam rangka menaikkan kualitas hidup untuk menimba ilmu. 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.

Perguruan Tinggi diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi. Penyelenggaraan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang didirikan oleh sebagian masyarakat haruslah berbentuk yayasan yang mempunyai bentuk badan hukum. Perguruan Tinggi dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, inovatif dan kreatif agar dapat bersaing di dunia kerja. Upaya memenuhi pencapaian keinginan mahasiswa atau lulusan yang berkualitas merupakan kunci sukses agar dapat memenangkan persaingan. Tindakan terbaik

yang harus dilakukan oleh lembaga perguruan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan peningkatan pelayanan (PP No 60 Tahun 1999).

Sistem dalam dunia 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 sebuah sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam dunia industri dan pembangunan di suatu daerah maupun suatu institusi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia itu dapat dilakukan dengan cara perbaikan sistem pendidikan kemudian selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang berkualitas.

Menurut Learned dalam Rangkuti, (2000) mengatakan bahwa strategi adalah merupakan suatu alat yang dapat menciptakan keunggulan dalam bersaing dengan para *competitor*, dengan demikian bahwa salah satu fokus strategi dalam perusahaan apakah diperlukan atau tidak dalam menjalankan tujuan yang akan dicapai. Menurut Argyris *et al*, dalam Rangkuti (2000) mengatakan bahwa strategi adalah merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman *external* serta kekuatan dan kelemahan *internal* yang dapat mempengaruhi dalam organisasi. Maka strategi layanan didalam Perguruan Tinggi sangat diperlukan dalam hal peningkatan kualitas layanan yang dapat meningkatkan citra bagi kampus, selain itu strategi layanan juga dapat memenuhi kepuasan pelanggan baik itu sifatnya layanan fisik maupun non fisik

Kotler & Keller (2012) menyatakan bahwa jasa adalah sebuah rangkaian aktivitas, manfaat atau *performance* yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud (*intangible*). Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ratih Hurriyati (2005) bahwa jasa merupakan seluruh rangkaian aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, yang dapat memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*).

*Service Quality (Servqual)* menurut Parasuraman *et al*. (1985) merupakan metode analisa pengukuran kepuasan pelanggan yang sifatnya pengukuran produk

jasa layanan yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis*. Model ini menjelaskan tentang apabila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) maka dapat dipastikan bahwa pelanggan puas terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan. Tetapi jika *attribute Performance* itu lebih kecil maka dipastikan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap layanan yang tersedia, sedangkan *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang digunakan dalam sistem desain produk yang dapat mengidentifikasi kebutuhan konsumen.

Kartika, N. F. (2017). Menyatakan dengan melalui dari hasil penelitiannya yang membahas tentang system penerapan kualitas layanan di perguruan tinggi dengan menggunakan metode *servqual* masih belum sempurna dan masih perlu dilakukan pengembangan agar diperoleh dalam hal perbaikan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut Wibisono D (2018) penelitian yang berfokus pada analisis kualitas layanan pendidikan dengan integrasi *servqual* dan *QFD* mengatakan bahwa masih perlu dilakukan penelitian lanjutan dalam hal yang dianggap perlu diperbaiki dalam perbaikan layanan. Menurut pendapat kedua peneliti diatas yang membahas tentang penerapan kualitas layanan pada Perguruan Tinggi dengan menggunakan Metode *Servqual* dan *QFD* masih mempunyai kelemahan-kelemahan, Adapun kelemahan dalam metode *Servqual* hanya dapat mengidentifikasi sebatas puas atau tidak puas apa yang dirasakan oleh pelanggan, sedangkan metode *QFD* hanya dapat digunakan dalam hal sistem desain produk yang menghubungkan tingkat keinginan konsumen

Menurut Atia, N. (2018) mengatakan bahwa kualitas kepuasan pelanggan terhadap penerapan layanan yang tersedia pada Bengkel Mobil Codrat Motor (BCM) Magelang bahwa ada beberapa atribut-atribut layanan merupakan hasil ketidakpuasan dalam layanan yang tersedia. Maka dari ketidakpuasan pelanggan dilakukan strategi peningkatan kualitas layanan baik itu dari segi faktor *internal* dan *external* dengan menggunakan *Swot* dan *Quantitative Strategic Planing Matrix (QSPM)*. Hasil strategi peningkatan kualitas layanan pada BCM Magelang dapat mengatasi gap pelayanan yaitu dengan membuat standarisasi pelayanan, strategi promosi melalui media *offline/online*, membuat promo-promo menarik

untuk meningkatkan minat pelanggan, meningkatkan mutu SDM melalui pelatihan atau kursus untuk mengikuti perkembangan teknologi serta pembinaan

Berdasarkan hasil pengamatan beberapa peneliti (Kartika, Wibisono, Atia) menunjukkan bahwa masih perlu dilakukan pengembangan perbaikan kualitas layanan pada Perguruan Tinggi dengan mengintegrasikan dari beberapa metode yaitu *servqual*, *Fishbone*, *Importance Performance Analysis* (IPA), QFD dan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) dengan pertimbangan agar supaya system pelayanan yang akan disediakan oleh Perguruan Tinggi dapat memenuhi kepuasan pelanggan

Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (Yapista) merupakan yayasan yang bergerak dibidang pendidikan yang menaungi Universitas Ibnu Sina (UIS). Universitas tersebut mempunyai 3 (Tiga) Fakultas yaitu Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dan Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKes). Fakultas Teknik mempunyai dua Program Studi (Prodi) yaitu Prodi Teknik Industri (S1) dan Teknik Informatika (S1). Fakultas Ekonomi dan Bisnis mempunyai tiga prodi yaitu Prodi Manajemen (S1), Akuntansi (S1), dan Akuntansi (D3). Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKes) mempunyai dua Prodi yaitu Kesehatan Lingkungan (S1) dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (S1). Saat ini ke tujuh prodi tersebut semuanya telah terakreditasi B oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

Universitas Ibnu Sina (UIS) merupakan kampus yang baru merger pada tahun 2019, UIS ditetapkan pada Tanggal 27 Agustus 2019 dengan berdasarkan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi dengan Nomor 781/KPT/I/2019. Universitas merupakan gabungan dari 3 Perguruan Tinggi yaitu:

1. Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam
2. Sekolah Ilmu Kesehatan (STIKes) Ibnu Sina Batam
3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ibnu Sina Batam

Universitas Ibnu Sina yang merupakan penggabungan dari 3 perguruan tinggi yang mana masing-masing perguruan tinggi tersebut mempunyai standar layanan yang berbeda-beda, maka perlu dilakukan perumusan strategi dalam peningkatan

kualitas layanan perguruan tinggi yang dapat memenuhi kepuasan layanan kepada mahasiswa

Universitas Ibnu Sina (UIS) berlokasi di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Di kota tersebut terdapat satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan beberapa Perguruan Tinggi Swasta (PTS) (Kartikasari D. *et al.* 2014). Sehingga UIS harus terus meningkatkan kualitas agar dapat bersaing, Tabel 1.1 menunjukkan PTN dan PTS di Batam.

Tabel 1.1 Data Perguruan Tinggi Aktif di Batam

NO	PERGURUAN TINGGI	STATUS PT	JUMLAH PRODI
1	Politeknik Batam (POLTEK)	PTN	17
2	Politeknik Pariwisata Batam	PTS	3
3	Universitas Ibnu Sina (UIS)	PTS	7
4	Universitas Batam (UNIBA)	PTS	24
5	Universitas Internasional Batam	PTS	13
6	Universitas Kepulauan Riau	PTS	17
7	Universitas Putra Batam	PTS	13
8	Institut Teknologi Batam	PTS	6
9	Universitas Universal	PTS	11
10	Stikes Awal Bros Batam	PTS	5
11	Stikes Mitra Bunda Persada	PTS	8
12	STIE Bentara Persada Batam	PTS	1
13	STIE Galileo	PTS	2
14	STIKes Karimun	PTS	2
15	Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Muhammadiyah Batam	PTS	2
16	STMIK GICI	PTS	2
17	STIE Nagoya Indonesia	PTS	2
18	Stimik Putra Batam	PTS	4
19	Akademi Kebidanan Putra Jaya Mandiri Batam	PTS	1
20	Akademi Akuntansi Permata Harapan Utama	PTS	1
21	Akademi Analisis Kesehatan Putra Jaya Batam	PTS	1
22	Akademi Bahasa Asing Permata Harapan	PTS	1
23	Akademi Keperawatan Mitra Bunda Persada	PTS	1
24	Akademi Komunitas Digital	PTS	1

NO	PERGURUAN TINGGI	STATUS PT	JUMLAH PRODI
	Kreatif Malay Batam		
<b>TOTAL PRODI</b>			<b>145</b>

Sumber: Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti X)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Perguruan Tinggi yang ada di Kota Batam sebanyak 24 Perguruan Tinggi, dengan PTN ada 1 atau 4%, dan PTS ada 23 atau 96%. Dari data tersebut maka persaingan dalam dunia pendidikan di kota batam sangat ketat, agar UIS dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi lain perlu di lakukan upaya perbaikan kualitas layanan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan di UIS ditemukan beberapa keluhan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan. Keluhan tersebut antara lain toilet kurang bersih, ruangan kuliah kurang nyaman, kursi kuliah sebagian masih menggunakan kursi belajar sekolah, wifi yang tersedia kurang lancar dll. Gambar 1.1



Gambar 1.1 Kondisi di Salah Satu Ruang Kuliah dan Toilet Yang Ada di UIS.

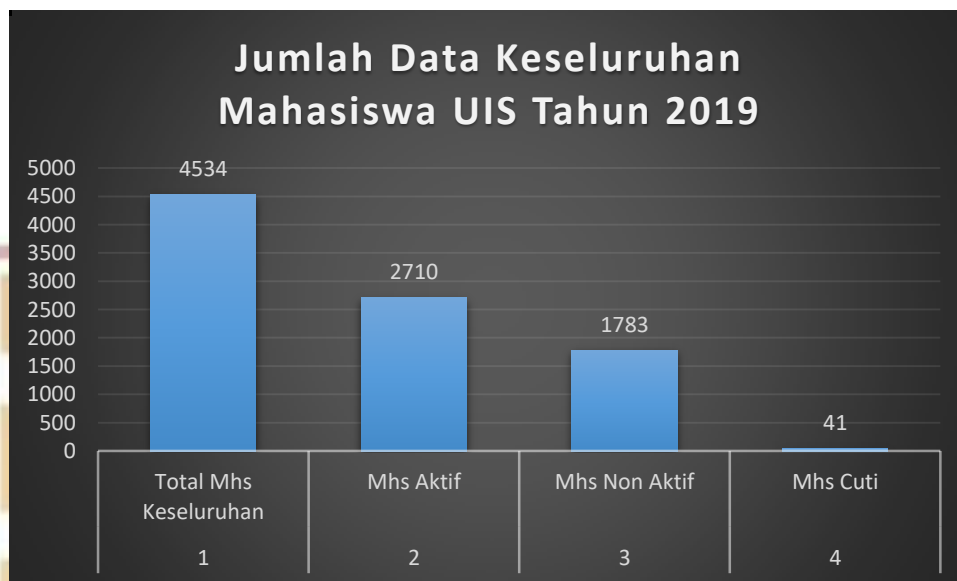
Selain itu data dari bagian akademik dan kemahasiswaan terdapat banyak mahasiswa *non* aktif, yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Jumlah Mahasiswa UIS Aktif dan Non Aktif Selama 3 Tahun

NO	TAHUN	FAKULTAS	PRODI	MHSWA AKTIF		MHSWA CUTI		MHSWA NON AKTIF		TOTAL MHSWA	
				GANJI L	GENA P	GANJI L	GENA P	GANJI L	GENA P	GANJI L	GENAP
1	2017	FT	Tek Industri	572	566	5	3	288	173	865	742
			Tek Informatika	507	498	16	8	298	214	821	720
		FEB	Manajemen (S1)	938	640	20	88	420	406	1378	1134
			Akuntansi (D3)	32	34	0	1	15	8	47	43
		FIKES	Kesling	98	86	11	5	18	45	127	136
			K3	167	183	8	9	62	56	237	248
2	2018	FT	Tek Industri	561	611	3	4	278	261	842	876
			Tek Informatika	603	632	6	7	242	225	851	864
		FEB	Manajemen (S1)	1335	985	422	186	417	712	2174	1883
			Akuntansi (D3)	46	46	50	6	28	62	124	114
		FIKES	Kesling	102	107	2	4	56	52	160	163
			K3	174	193	4	2	113	130	291	325
3	2019	FT	Tek Industri	806	736	4	6	436	351	1246	1093
			Tek Informatika	723	757	5	11	406	334	1134	1102
		FEB	Manajemen (S1)	1231	897	3	15	502	837	1736	1749
			Akuntansi (S1)	0	0	0	0	0	0	0	0
			Akuntansi (D3)	41	37	0	2	122	126	163	165
		FIKES	Kesling	143	138	2	3	98	70	243	211
K3	157		145	1	4	45	65	203	214		

Tabel 1.3 Data Jumlah Mahasiswa Keseluruhan Dari Ke-3 Fakultas Yang Ada di UIS

NO	PRODI	TOTAL MHS AKTIF/PRODI	TOTAL MHS CUTI/PRODI	TOTAL MHS NON AKTIF/PRODI	TOTAL MHS KSLRHN/PRODI
1	Tek Industri	736	6	351	1093
2	Tek Informatika	757	11	334	1102
3	Manajemen (S1)	897	15	837	1749
4	Akuntansi (S1)	0	0	0	0
5	Akuntansi (D3)	37	2	126	165
6	Kesling	138	3	70	211
7	K3	145	4	65	214
TOTAL MHSWA		2710	41	1783	4534



Gambar 1.2 Jumlah Data Keseluruhan Mahasiswa UIS Tahun 2019

Berdasarkan gambar 1.2 bahwa jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 2710 orang atau 59,8 %, mahasiswa *non* aktif berjumlah 1783 orang atau 39,3 % dan jumlah mahasiswa yang cuti berjumlah 0,9 % dari total keseluruhan mahasiswa sebanyak 4534 orang. Maka tentunya dalam hal kualitas layanan yang tersedia di UIS perlu ditingkatkan agar dapat mengurangi tingkat mahasiswa yang *non* aktif

Sampai saat ini UIS belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan, selain untuk memenuhi kebutuhan akreditasi, adanya keluhan-keluhan mahasiswa, tingginya persaingan tingkat Perguruan Tinggi, banyaknya jumlah mahasiswa yang tidak aktif dan juga UIS merupakan kampus baru merger. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tentang strategi peningkatan kualitas layanan Perguruan Tinggi yang dapat memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Atribut apa saja yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi?



2. Bagaimana merancang strategi peningkatan kualitas layanan Perguruan Tinggi yang sesuai kebutuhan pelanggan.

### 1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menentukan atribut apa saja yang diinginkan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi.
2. Merancang strategi peningkatan layanan perguruan tinggi yang sesuai kebutuhan pelanggan

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan langkah-langkah pemecahan masalah yang akan dilakukan dalam pembahasan ini, maka penelitian ini akan ditetapkan batasan dan asumsi penelitiannya, yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*
2. *Stakeholder* dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Ibnu Sina Batam

