

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, pentingnya penelitian dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, pendidikan khususnya di Indonesia yang sudah dikenal sejak zaman penjajahan hingga saat ini menjadi hal wajib yang menjadi kebutuhan untuk bisa berproses dan berinteraksi dengan dunia luar dan masyarakat yang berada di sekitarnya. Pendidikan tidak hanya menjadi bekal ilmu pengetahuan untuk masa depan, tetapi juga berperan penting dalam membentuk karakter pribadi setiap orang apabila dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Pendidikan merupakan sebuah proses pembelajaran mengenai akhlak, ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah menjadi sebuah kebiasaan sekelompok orang untuk melaksanakan pengajaran, pengamatan, pelatihan maupun penelitian (Aprilyanti dkk., 2024)

Perguruan Tinggi merupakan institusi yang berfungsi sebagai tempat pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang mencakup Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Lembaga ini juga berperan dalam memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dan memperdalam pengetahuan. Tugas penting dari lembaga pendidikan adalah mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu menjadi agen perubahan dan pencerahan, sehingga dapat hidup lebih baik dengan kemandirian dan aspirasi yang lebih tinggi.

Sistem pendidikan yang berkualitas adalah yang dilaksanakan secara terstruktur dan konsisten, serta memiliki hubungan yang erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hasil dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan berkontribusi dalam industri

dan pembangunan, baik di tingkat daerah maupun institusi. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, perlu dilakukan perbaikan pada sistem pendidikan, yang pada gilirannya akan menghasilkan pendidikan yang lebih berkualitas.

Dalam upaya mewujudkan pendidikan yang berkualitas tersebut, saat ini terdapat kebutuhan yang meningkat akan layanan akademik dan fasilitas yang baik di lembaga pendidikan tinggi. Perkembangan ini menjadikan pendidikan tinggi sebagai wadah strategis untuk menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang dapat memuaskan ekspektasi mahasiswa. Terlebih lagi, persaingan yang ketat antara perguruan tinggi negeri dan swasta menuntut perhatian khusus pada mutu dan kualitas pendidikan agar dapat unggul dalam kompetisi tersebut. Sejalan dengan hal ini, Elkadry dkk., (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan siswa, efektivitas pembelajaran, dan reputasi lembaga pendidikan.

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas layanan tersebut, Joshi, (2020) lebih lanjut menegaskan bahwa institusi pendidikan tinggi semakin dianggap sebagai industri jasa yang harus memenuhi kebutuhan mahasiswa secara komprehensif. Dalam studinya, peneliti menyoroti bahwa layanan dan fasilitas yang disediakan harus mengutamakan aspek kualitas, fleksibilitas, pelayanan, serta keamanan. Pandangan ini diperkuat oleh Borishade dkk., (2021) yang menekankan bahwa institusi pendidikan tinggi perlu meningkatkan kualitas layanan mereka dengan menggunakan model *service quality* sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa.

Hashemi Petrudi dkk., (2022) menyebutkan bahwa pentingnya evaluasi kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi dan diusulkan metodologi baru untuk mengukur kualitas layanan menggunakan teori himpunan *Fuzzy* yang dikombinasikan dengan metode *Delphi*. Chen dkk., (2018) berpendapat bahwa metode *Fuzzy Delphi* dan AHP dapat menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan berfokus pada manajemen kebijakan, bangunan dan peralatan, serta kegiatan pendidikan dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang

berkelanjutan dan mempromosikan nilai-nilai lingkungan kepada dosen dan mahasiswa.

Sementara itu, dalam konteks evaluasi kualitas layanan, Nojavan dkk., (2021) memperkenalkan *fuzzy service quality* sebagai instrumen yang efektif untuk mengukur kesenjangan antara harapan mahasiswa dan pengalaman nyata mereka dengan pendekatan *fuzzy* dalam lima dimensi kunci seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan ini diperkuat oleh Krisnawati dkk., (2023) yang menekankan pentingnya penggunaan *fuzzy service quality* dalam mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa melalui pengukuran linguistik yang lebih fleksibel. Keduanya sepakat bahwa kepuasan mahasiswa yang tinggi, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dinilai menggunakan pendekatan *fuzzy*, merupakan kunci dalam membangun loyalitas jangka panjang.

Berdasarkan hasil pengamatan beberapa peneliti (Hashemi, Chen, Nojavan dan Krisnawati) menunjukkan bahwa perlu dilakukan pengembangan evaluasi kualitas layanan perguruan tinggi dengan mengintegrasikan tiga metode yaitu *Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service quality*, dan *Fuzzy AHP* dalam satu kerangka penelitian komprehensif. Ketiga metode ini memiliki potensi sinergi yang kuat ketika diintegrasikan. Metode *Fuzzy Delphi* dapat berperan dalam mengidentifikasi dan menyeleksi indikator penting yang memengaruhi Kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan konsensus para ahli. Sementara itu, model *Fuzzy service quality* dapat dimanfaatkan untuk mengukur persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Lebih lanjut, *Fuzzy AHP* dapat memberikan pembobotan yang lebih objektif pada setiap faktor yang telah teridentifikasi dengan mempertimbangkan penilaian para ahli menggunakan pendekatan hierarki yang sistematis.

Universitas X yang berdiri pada 5 Juni 2008 sebagai Universitas Muhammadiyah ke-39 di Indonesia, terus berupaya mengembangkan diri dengan memiliki 9 fakultas yang terdiri dari Fakultas Teknik, Fakultas MIPA dan

Kesehatan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komunikasi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Hukum, Fakultas Studi Islam, dan Fakultas Kedokteran. Upaya pengembangan ini telah membuahkan hasil dengan diraihnya akreditasi B berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 11/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/I/2022, yang diikuti dengan peningkatan signifikan jumlah mahasiswa baru dari 1702 mahasiswa pada semester ganjil 2021 menjadi 2790 mahasiswa pada semester ganjil 2024 dengan total mahasiswa pada periode ganjil 2024 adalah 12728 mahasiswa. Jumlah mahasiswa baru dapat dilihat secara rinci pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Baru Universitas X

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Baru			
		2021	2022	2023	2024
1	D-3 MESIN OTOMOTIF	39	21	29	23
2	S-1 TEKNIK MESIN	108	108	145	123
3	S-1 TEKNIK INDUSTRI	92	132	183	165
4	S-1 TEKNIK KIMIA	26	25	32	49
5	D-3 KEPERAWATAN	63	56	22	27
6	S-1 BIOLOGI	51	30	16	23
7	S-1 FISIKA	23	16	14	22
8	S-1 KIMIA	8	7	13	21
9	S-1 FARMASI	161	232	230	249
10	D-3 KEBIDANAN	-	-	-	45
11	S-1 MANAJEMAN	232	233	404	390
12	S-1 AKUNTANSI	105	79	195	121
13	S-1 EKONOMI PEMBANGUNAN	13	16	34	21
14	D-3 KEUANGAN DAN PERBANKAN	18	13	13	22
15	S-1 TEKNIK INFORMATIKA	121	147	423	450
16	S-1 SISTEM INFORMASI	117	139	214	190
17	S-1 HUBUNGAN MASYARAKAT	58	25	34	37
18	S-1 ILMU KOMUNIKASI	192	203	257	265
19	S-1 ILMU HUKUM	200	169	150	140
20	S-1 PENDIDIKAN INFORMATIKA	30	16	17	24
21	S-1 PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS	29	17	39	24
22	S-1 PENDIDIKAN IPA	31	10	13	30
23	S-1 PENDIDIKAN ELEKTRONIKA	16	13	15	28
24	S-1 PSIKOLOGI ISLAM	38	41	72	76
25	S-1 PERBANKAN SYARIAH	32	10	16	23

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Baru Universitas X

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Baru			
		2021	2022	2023	2024
26	S-1 PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH	66	64	71	78
27	S-1 KEDOKTERAN	-	-	-	50
Total		1702	1736	2749	2791

Berdasarkan **Tabel 1.1**, terlihat adanya ketimpangan yang signifikan antar program studi. Program studi S1-Teknik Informatika menunjukkan peningkatan dari 121 mahasiswa (2021) menjadi 450 mahasiswa (2024), dan program studi S-1 Manajemen mencatat tren positif dengan peningkatan dari 232 mahasiswa (2021) menjadi 390 mahasiswa (2024). Namun di sisi lain, beberapa program studi justru mengalami penurunan berkelanjutan, seperti S-1 Ilmu Hukum yang menurun dari 200 mahasiswa (2021) menjadi 140 mahasiswa (2024), dan D-3 Keperawatan yang mengalami penurunan drastis dari 63 mahasiswa baru (2021) menjadi 27 mahasiswa baru (2024).

Permasalahan tersebut semakin diperkuat dengan temuan dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 184 mahasiswa Universitas X yang mengungkapkan berbagai tantangan fundamental dalam layanan pendidikan. Berbagai aspek layanan yang menjadi sorotan meliputi pelayanan administrasi yang dinilai lambat dan berbelit-belit, kondisi laboratorium yang belum optimal, perpustakaan yang membutuhkan pembaruan koleksi, serta koneksi internet yang tidak stabil. Tidak hanya itu, mahasiswa juga menyoroti kurangnya program pengembangan karir dan terbatasnya fasilitas pendukung seperti area parkir, kantin, dan sarana kebersihan kampus.

Meskipun berbagai permasalahan layanan pendidikan telah teridentifikasi, belum pernah dilakukan penelitian yang mengukur kualitas layanan pendidikan di Universitas X. Padahal, pengukuran yang terstruktur terhadap kualitas layanan sangat diperlukan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di Universitas X. Kesenjangan ini menjadi semakin kritis mengingat status Universitas X sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di

Riau yang dituntut untuk terus meningkatkan standar layanannya guna mempertahankan daya saing di tengah dinamika pendidikan tinggi yang semakin kompetitif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah Bagaimana pengukuran dan evaluasi kualitas layanan di Universitas X dapat dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service Quality*, dan *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi indikator-indikator yang menunjukkan gap negatif signifikan dalam layanan yang diberikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di Universitas X dapat dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service Quality*, dan *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi indikator-indikator yang menunjukkan gap negatif signifikan dalam layanan yang diberikan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya akan berfokus pada layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam konteks akademik dan non-akademik di Universitas X.
2. Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

1.5 Pentingnya Penelitian

Pentingnya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berkontribusi terhadap keilmuan teknik industri dengan integrasi tiga metode (*Fuzzy Delphi*, *Fuzzy Service quality*, dan *Fuzzy AHP*) yang belum pernah diterapkan bersamaan dalam pendidikan tinggi. Hal ini memperkaya literatur tentang kualitas layanan perguruan tinggi dan memberikan wawasan baru mengenai penggunaan pendekatan *fuzzy* untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan.
2. Penelitian ini relevan dengan tantangan yang dihadapi Universitas X, seperti ketimpangan jumlah mahasiswa antar program studi dan keluhan terkait layanan akademik. Dengan menganalisis masalah ini, penelitian ini menawarkan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan, serta menjadi dasar bagi manajemen Universitas X dalam merumuskan kebijakan dan program yang lebih efektif.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, pentingnya penelitian, dan sistematika penulisan laporan tesis

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berbagai literatur rujukan yang berkaitan dengan perumusan strategi dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas Kualitas layanan perguruan tinggi dimuat dalam bab ini. Literatur yang dirujuk seperti kualitas layanan perguruan tinggi, *fuzzy Delphi*, *Fuzzy service quality*, *fuzzy Analytical hierarchy process*, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan langkah-langkah penelitian yang didasarkan pada penelitian yang telah dilaksanakan. Langkah-langkah tersebut meliputi studi pendahuluan, kajian literatur, indentifikasi masalah, perumusan masalah, menentukan tujuan, pemilihan metode, perancangan kuesioner penelitian, penentuan responden, pengumpulan data, metode pengolahan data, dan penutup.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan Penentuan Indikator Kualitas Layanan, Pengukuran Kualitas Layanan Perguruan Tinggi, Pembobotan Indikator Kualitas Layanan, Integrasi Hasil, Rekomendasi Perbaikan, Kontribusi Hasil Integrasi Metode, Model Implementasi Framework Evaluasi Kualitas Layanan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

