BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas merupakan inti dari kesinambungan eksistensi hidup suatu institusi. Gerakan revolusi dalam meningkatkan mutu terpadu menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika institusi tersebut ingin tetap eksis dan berkembang. Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik baginya.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa, karena merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, kerena kini semakin disadari bahwa pelayaan dan kepuasaan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis terutama jasa.

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat, perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan mahasiswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan mahasiswa.

Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara

pendidikan tinggi, salah satunya adalah program studi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan mahasiswa sebagai hal yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pendidikan. Hal tersebut ditujuan untuk dapat menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa, serta mempertahankannya. Layanan disebut berkualitas apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan. Adanya timbal balik dari penerima layanan menjadi cara efektif untuk mengetahui kualitas layanan program studi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka memajukan institusi yang bersangkutan. Diharapkan melalui penilaian tersebut, program studi sebagai pihak penyelenggara pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan segera dan secara efektif.

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar, program studi di perguruan tinggi harus selalu melakukan pengukuran dan evaluasi. Salah satu komponen yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut adalah mahasiswa/i sebagai pengguna langsung dari pelayanan perguruan tinggi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus melakukan tindak lanjut dari hasil pengukuran dan evaluasi tersebut sebagai bentuk dari *continous improvement* (perbaikan terus menerus).

Program Studi Teknik Industri merupakan salah satu program studi di Universitas Esa Unggul yang menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT tetapi juga memberikan pelayanan terbaik agar menjadi program studi yang diminati oleh masyarakat. Memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci utama dalam membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Sehingga Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul dapat membuktikan kepada masyarakat melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat menjadi salah satu Program Studi yang diminati oleh masyarakat.

Pengukuran dan evaluasi pelayanan dan fasilitas yang dilakukan di

Universitas Esa Unggul hanya sampai pada tingkat Fakultas yang merupakan induk dari program studi, sehingga hasil pengukuran dan evaluasi pelayanan untuk program studi mengikuti hasil pengukuran dan evaluasi pelayanan pada tingkat fakultas. Berdasarkan hasil pengamatan dan data terakhir yang tersedia, Program Studi Teknik Industri yang berada di bawah Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul memperoleh indeks pelayanan dan fasilitas sebesar 2,38 (dalam skala 4) pada semester Genap 2009/2010, yang terdiri dari 3 atribut pernyataan, yaitu: 1)Keramahan, Kesopanan dan Keinginan Membantu Memberikan Informasi Dari Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, 2)Keprofesionalan (Kemampuan Untuk Membantu Anda Sesuai Dengan Tugasnya) Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, dan 3)Ketersediaan/Keberadaan Petugas Pada Jam Kerja Di Tempatnya. Setelah periode evaluasi tersebut tidak tersedia lagi data pengukuran dan evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh Universitas Esa Unggul khususnya untuk Faklutas dan Prgoram Studi.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan persepsi dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat. Apabila program studi di perguruan tinggi memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka program studi dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi.

Tantangan yang paling penting dalam peningkatan kualitas adalah ketidakmampuan dan kesalahan evaluator/pengambil keputusan dalam penentuan prioritas perbaikan. Hal ini dapat terjadi karena evaluator/pengambil keputusan tidak mengetahui tingkat kepentingan/harapan dari mahasiswa/i terhadap pernyataan yang ada dalam evaluasi.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan program studi, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan

Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan/persepsi dan ekspektasi/harapan kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Dalam mengukur kualitas jasa program studi di perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas program studi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan program studi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan program studi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf program studi serta kemampuan untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf program studi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa). Selanjutnya harapan dan persepsi mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA), dimana harapan yang terdapat pada SERVQUAL akan menjadi *importance level* (tingkat kepentingan), sedangkan persepsi akan menjadi *performance level* (tingkat kepuasan). Selanjutnya, kedua level tersebut akan di petakan ke dalam matriks IPA, sehingga program studi dapat mengevaluasi prioritas atribut-atribut kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul: "**EVALUASI DAN PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN PROGRAM STUDI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IPMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS ESA UNGGUL)**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang dapat dijadikan untuk penilaian kualitas pelayanan di Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi

SERVQUAL.

2. Bagaimana prioritas perbaikan berdasarkan harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
3. Bagaimana prioritas perbaikan berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja/persepsi (*perception*) pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
4. Bagaimana prioritas perbaikan berdasarkan penilaian skor kepuasan (skor SERVQUAL) terhadap pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
5. Bagaimana prioritas perbaikan berdasarkan hasil pemetaan matriks IPA.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada bagian pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul kampus Kebon Jeruk.
2. Penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL berikut dengan 22 pernyataan dari Parasuraman yang telah disesuaikan dengan karakteristik layanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
3. Responden yang dilibatkan adalah Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul yang memiliki status aktif dalam perkuliahan pada Tahun Akademik 2016/2017.
4. Penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya dilihat dari persepsi Mahasiswa Teknik Industri Universitas Esa Unggul kampus Kebon Jeruk.
5. Penentuan penilaian kategori pelayanan berdasarkan persepsi Mahasiswa Teknik Industri Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk.
6. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli-Agustus 2017.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menentukan atribut-atribut untuk penilaian kualitas pelayanan administrasi di Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL.
2. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan penilaian harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
3. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan penilaian kinerja/presepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
4. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) terhadap pelayanan yang diberikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul.
5. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan hasil pemetaan matriks IPA.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam penulisan Tugas Akhir, pembahasan akan dikelompokkan ke dalam beberapa bab. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel-variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran-sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.