

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejarah telah membuktikan bahwa dari masa ke masa peradaban masyarakat dunia selalu mengalami perkembangan, namun laju perkembangan di berbagai belahan dunia memang mempunyai kondisi yang tidak sama. Sementara banyak negara berkembang masih berada pada tahap awal dari proses pergeserannya menuju ke era industri, ternyata negara-negara maju sudah mulai terjadi pergeseran menuju era informasi dan era globalisasi yang berlangsung sangat cepat. Terjadinya perkembangan yang sangat cepat di negara-negara maju tersebut terutama disebabkan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kemampuan tinggi dalam penguasaan serta pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Dalam kondisi seperti ini maka dapat dimengerti betapa beratnya tantangan yang dihadapi oleh bangsa-bangsa di negara berkembang. Untuk menjawab tantangan tersebut kata kuncinya terletak pada kemampuan negara-negara berkembang tersebut dalam membangun SDM-nya menjadi SDM yang berkualitas.

Sebagai negara berkembang, sudah pasti Indonesia tidak akan terlepas dari tantangan-tantangan yang sangat berat itu. Berangkat dari keyakinan bahwa bangsa dapat bagus ditentukan oleh kualitas SDM, maka peranan sistem pendidikan nasional dalam kehidupan suatu bangsa menjadi sangat dominan.

Dengan tingginya peran pendidikan maka perlu diperhatikan kualitas dari pendidikan tersebut. Peranan pendidikan ini harus diperhatikan juga di tingkat Perguruan Tinggi karena setelah mahasiswa lulus dari Perguruan Tinggi maka mahasiswa tersebut apakah akan merasa puas dengan pelayanan pendidikan yang ada di Perguruan Tinggi tersebut. Hal ini akan menentukan mahasiswa tersebut dalam menghadapi dunia kerja setelah ia lulus dari Perguruan Tinggi ini. Apakah dengan adanya pendidikan di Perguruan Tinggi akan mempermudah mereka

dalam mendapatkan pekerjaan dan apakah pendidikan yang ia jalani ini akan menunjang ia dalam dunia kerja nantinya.

Kepuasan dari Wisudawan/Wisudawati yang merupakan alumni dan mantan konsumen juga harus diperhatikan oleh Universitas Kristen Maranatha (UKM) yang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang berada di Bandung. Perguruan Tinggi UKM terdiri dari 5 fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi, Kedokteran, Teknik, Psikologi, dan Sastra. UKM ini telah banyak menghasilkan alumni-alumni, tetapi tidak semua alumni dari UKM ini merasa puas dengan pendidikan yang ada di UKM. Salah satu fakultas yang perlu diperhatikan adalah Fakultas Teknik Jurusan Industri, di mana pada Jurusan Teknik Industri UKM ini terdapat keluhan-keluhan karena tidak terdapat kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Teknik Industri UKM. Selain mahasiswa, keluhan ini juga dialami oleh alumni yaitu Wisudawan/Wisudawati. Hal ini membuktikan bahwa Jurusan Teknik Industri UKM belum mampu memenuhi keinginan dari konsumennya. Dengan adanya keluhan-keluhan dari Wisudawan/Wisudawati ini maka sangat tinggi potensi *image* Teknik Industri UKM akan menjadi kurang baik di masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti yang dikemukakan pada latar belakang masalah, yaitu terdapatnya keluhan-keluhan Wisudawan/Wisudawati di Jurusan Teknik Industri UKM. Hal ini disebabkan karena keinginan dari Wisudawan/Wisudawati ini belum mampu dipenuhi oleh Teknik Industri UKM sehingga timbul ketidakpuasan yang akhirnya menimbulkan keluhan-keluhan terhadap Teknik Industri UKM.

Untuk meningkatkan kepuasan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru ini harus mengidentifikasi variabel-variabel apa yang menyebabkan timbulnya keluhan-keluhan. Keluhan-keluhan ini harus diperhatikan oleh Jurusan Teknik Industri UKM agar dapat meningkatkan kepuasan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru dan juga berguna untuk mahasiswa yang akan lulus.

Selain meninjau ketidakpuasan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru, Jurusan Teknik Industri UKM juga harus mengetahui variabel-variabel apa saja yang diinginkan oleh alumni tersebut sehingga Jurusan Teknik Industri UKM dapat memperbaikinya sehingga mahasiswa yang masih menjalankan pendidikannya di UKM ini akan merasa puas nantinya setelah ia lulus dari UKM ini.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk mencegah pembahasan masalah yang terlalu kompleks, maka penelitian Tugas Akhir ini perlu dibuat beberapa batasan. Dengan demikian diharapkan solusi yang diusulkan menjadi jelas, teliti, terarah, pada sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun batasan-batasan tersebut adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
2. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Marketing Mix yaitu 7 P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process*).

1.4 Perumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis merumuskannya sebagai berikut:

1. Variabel-variabel apakah yang menyebabkan keluhan-keluhan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru di Teknik Industri UKM?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh Jurusan Teknik Industri UKM untuk mengurangi keluhan-keluhan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru sehingga dapat berguna bagi mahasiswa yang masih menjalankan studinya di TI UKM?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui variabel-variabel apakah yang menyebabkan keluhan-keluhan terhadap Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni Teknik Industri UKM.
2. Untuk memberikan usulan terhadap upaya-upaya apa yang harus dilakukan Jurusan Teknik Industri UKM untuk mengurangi keluhan-keluhan dari Wisudawan/Wisudawati sebagai alumni baru sehingga dapat berguna bagi mahasiswa yang masih menjalankan studinya di TI UKM.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan kerja ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada Bab pendahuluan ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas dan teori-teori lain yang mendukung dalam pemecahan masalah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang terjadi.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang sejarah singkat dari Jurusan Teknik Industri UKM dan struktur organisasi dari Jurusan Teknik Industri UKM ini serta pengumpulan data yang diperlukan dalam informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan pada bab berikutnya.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi seluruh pengolahan data yang sudah ditentukan oleh penulis dan kemudian dianalisis berdasarkan hasil pengolahan data yang telah didapat.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dibahas dan dikemukakan serta saran untuk Jurusan Teknik Industri UKM agar dapat memperbaiki keadaan sebelumnya.