

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sesuai dengan Visi dan Misi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, maka pendidikan TI-UKM diarahkan untuk menghasilkan Sarjana Teknik Industri yang mempunyai kemampuan kuat dalam perancangan dan perbaikan sistem. Pada jurusan TI-UKM sebagian besar praktikum dilakukan di laboratorium yang terdiri dari Laboratorium Komputer, Laboratorium Statistika Industri, Laboratorium Analisis Perancangan Kerja dan Ergonomi, Laboratorium Proses Produksi, Laboratorium Rekayasa Kualitas, Laboratorium Sistem Produksi, dan Laboratorium Perancangan dan Tata Letak Fasilitas. Namun ada juga praktikum yang dilakukan di luar universitas yaitu praktikum Pengetahuan Bahan. Untuk proses belajar mengajar dilakukan di Gedung Kuliah Bersama tepatnya di lantai 3 gedung C dan juga dilakukan di Graha Widya Maranatha. Adapun staf pengajar di Jurusan TI-UKM terdiri dari dosen biasa dan dosen luar biasa.

Dengan visi “Jurusan TI-UKM menjadi *center of excellence* dalam keilmuan dan pendidikan di bidang Teknik Industri dengan memegang teguh profesionalisme dan nilai-nilai Kristiani”, ternyata masih dijumpai ketidakpuasan mahasiswa. Hal tersebut muncul dalam bentuk *word of mouth* terhadap pelayanan tata usaha, pelayanan dosen-dosen, tugas-tugas kuliah yang menumpuk, fasilitas laboratorium yang kurang memadai, keterlambatan nilai evaluasi belajar dan lain sebagainya. Penelitian mengenai ketidakpuasan ini terakhir dilakukan Andrayani (2002). Selang 4 tahun berlalu, penulis merasa bahwa perlu dilakukan pemantauan ulang untuk keadaan ketidakpuasan mahasiswa TI UKM. Walaupun telah dilakukan banyak pembenahan terhadap kualitas pelayanan TI UKM, tetapi diketahui bahwa mahasiswa masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dari TI UKM.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Melalui wawancara dan studi literatur atas Tugas Akhir Andrayani (2002) diketahui bahwa ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh :

- 1) Terjadi pergeseran harapan mahasiswa yang tidak terpantau. Selama kurun waktu 4 tahun setelah dilakukan penelitian pada tahun 2002, tidak dilakukan kembali pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan tidak dilakukannya pemantauan terhadap ketidakpuasan mahasiswa secara kontinu, apakah harapan mahasiswa sudah dapat terpenuhi oleh berbagai kebijakan pimpinan Jurusan TI-UKM tidak terukur.
- 2) Sikap dosen-dosen yang kurang peka terhadap mahasiswa. Seperti dosen yang bersifat subjektif pada mahasiswa tertentu yang mendapat prioritas yang berlebih dari teman-teman sekelas yang lain, kadang-kadang dosen menganggap bahwa mahasiswa sudah memahami materi kuliah yang diajarkan padahal tidak semua mahasiswa dapat dengan mudah mencerna materi kuliah yang diajarkan, atau dosen yang mengajar terpaku pada *text book* padahal mahasiswa sudah memiliki diktat pegangan sehingga menyebabkan mahasiswa enggan memperhatikan karena materi yang diajarkan sudah ada dalam diktat kuliah.
- 3) Ketidaksiap-pakaian alat-alat penunjang PBM. Seperti OHP yang tiba-tiba mati ketika dosen sedang mengajar, sehingga salah satu mahasiswa disuruh memanggil petugas untuk mengecek kondisi OHP yang dapat memakan waktu dan tidak efisien. Spidol yang dipakai oleh dosen juga kadang-kadang tintanya habis dan tidak disediakan tinta cadangan untuk dosen tersebut yang dapat menghambat proses mengajar.
- 4) Ketidak-cepatan staff TU dalam memberikan pelayanan. Seperti permintaan surat keterangan yang memakan waktu yang cukup lama atau permintaan transkrip nilai terbaru untuk kepentingan tertentu yang juga memerlukan waktu yang cukup lama menyebabkan mahasiswa harus bolak-balik ke TU.
- 5) Kurangnya fasilitas internet di lingkungan kampus. Sebagian besar tugas-tugas yang diberikan oleh dosen diperoleh dari internet. Sedangkan dari pihak jurusan sendiri tidak menyediakan lab komputer dengan fasilitas internet.

Untuk mencari data di internet memakan waktu yang cukup lama dan belum tentu memperoleh hasil yang diinginkan. Hal ini menyebabkan mahasiswa harus bolak-balik ke warnet.

- 6) *Network* dengan dunia luar belum terbentuk sepenuhnya. Mahasiswa berharap apa yang mereka dapatkan selama kuliah akan bermanfaat bagi pekerjaan mereka nantinya. Selama ini lowongan pekerjaan yang dipajang di TU tidak begitu spesifik yang berhubungan dengan Teknik Industri. Selain itu juga mahasiswa tidak mendapat gambaran mengenai jenis pekerjaan yang diajukan sehingga mengakibatkan mahasiswa mendapat kesulitan dalam menentukan karirnya di masa depan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat kendala waktu penelitian yang terbatas maka penulis memusat perhatian dengan meninjau ulang pergeseran ketidakpuasan mahasiswa yang tidak terpantau dari alat ukur yang dikembangkan Andrayani (2002) yang tidak spesifik mengacu pada industri pendidikan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Berapa besar persepsi dan ekspektasi mahasiswa UKM terhadap kualitas pelayanan?
2. Bagaimana posisi kinerja TI-UKM untuk setiap dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apa saja yang menjadi prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan TI-UKM untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengukur persepsi dan ekspektasi mahasiswa UKM terhadap kualitas pelayanan.

2. Mengetahui posisi kinerja TI-UKM untuk setiap dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Menentukan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan TI-UKM untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan.
2. Bagi TI-UKM, sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk mengetahui harapan, persepsi, dan tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UKM, sehingga dapat membantu melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Setelah Bab 1 yang menguraikan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian, sistematika bab – bab selanjutnya dibagi menjadi :

#### **Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori – teori dan konsep yang melandasi pengukuran harapan dan persepsi konsumen yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

#### **Bab 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang dilakukan dan juga metode analisis yang digunakan.

#### **Bab 4 : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data-data yang diperlukan bagi pengolahan data di tahap selanjutnya.

**Bab 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi pengolahan data-data yang diperoleh dan menganalisis hasil perhitungan yang telah dilakukan, membandingkan dengan kenyataan yang terjadi untuk menyelesaikan masalah yang ingin diselesaikan.

**BAB 6 : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran yang diberikan penulis.