

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Universitas Kristen Maranatha saat ini memiliki kampus sendiri yang beralamat di Jalan Prof. Drg. Surya Sumantri 65, Bandung 40164. Visi Universitas Kristen Maranatha adalah menjadi Perguruan Tinggi yang mandiri dan berdaya cipta serta mampu mengisi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni abad ke-21 berdasar kasih dan keteladanan Yesus Kristus. Misi UKM adalah untuk mengembangkan cendekiawan yang handal, suasana yang kondusif dan nilai-nilai hidup Kristiani sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi Kristen Maranatha. Pada awal berdirinya yaitu 11 September 1965, Universitas Kristen Maranatha hanya memiliki 3 buah fakultas yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik jurusan Teknik Sipil dan Fakultas Psikologi. Semua akitivitas baik perkuliahan maupun administrasi dilaksanakan di SMAK Dago yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda 93, Bandung. Seiring dengan berjalannya waktu, sampai dengan tahun 2007 Maranatha telah memiliki 7 buah fakultas dan 16 jurusan S1, yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Psikologi, Fakultas Teknik yang terdiri dari Jurusan Teknik Sipil, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Industri, Jurusan Teknik Komputer; Fakultas Teknologi Informasi yang terdiri dari Jurusan Teknik Informatika, dan Jurusan Sistem Informasi; Fakultas Sastra yang terdiri dari Jurusan Sastra Inggris, Jurusan Sastra Jepang, dan Sastra Cina; Fakultas Ekonomi yang terdiri dari Jurusan Akuntansi dan Manajemen; dan Fakultas Seni Rupa dan Desain yang terdiri dari Jurusan Desain Interior, Desain Komunikasi Visual, dan Jurusan Seni Murni. Semboyan UKM saat ini ialah *integrity, care, and excellence*

Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian awal Kusuma dan Noor (2008), Wirawan dan Widyanto (2008), serta Muis dan Julastri (2008) mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dengan menggunakan SSI (*Student Satisfaction Index*). Penelitian-penelitian tersebut menyimpulkan bahwa

tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh UKM masih rendah. Penelitian ini dilakukan untuk mencari akar permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana disebutkan dalam subbab 6.1 Kesimpulan riset Kusuma dan Noor (2008), maka masalah ketidakpuasan ini disebabkan oleh:

1. Kurangnya frekuensi penggunaan informasi mengenai harapan-harapan mahasiswa oleh pimpinan UKM, sehingga harapan-harapan mahasiswa tidak dapat terpenuhi secara semestinya.
2. Jarak antara karyawan yang melayani mahasiswa dengan pimpinan puncak UKM terlalu lebar, sehingga pimpinan UKM jarang menerima informasi tentang berbagai harapan mahasiswa yang perlu dipenuhi.
3. Komitmen pimpinan-pimpinan bagian di UKM terhadap kepuasan mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Kurangnya komitmen pimpinan-pimpinan bagian di UKM terhadap kepuasan mahasiswa berakibat kurangnya program-program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa yang diajukan oleh berbagai pimpinan bagian tersebut.
4. Kurangnya program resmi dan ketiadaan penetapan sasaran bagian di UKM untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini berhubungan erat dengan kurangnya komitmen pimpinan-pimpinan bagian di UKM terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiadaan target atau sasaran yang mengacu pada kepuasan mahasiswa berakibat program-program resmi yang dilakukan tidak akan mengacu pada peningkatan kepuasan mahasiswa.
5. Kurangnya sistem pengendalian bagian-bagian di UKM dalam mengenali ketidakpuasan mahasiswa serta mengenali berbagai akar permasalahan yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa tersebut. Ketidakmampuan untuk mengenali berbagai akar permasalahan yang menjadi penyebab ketidakpuasan itu mengakibatkan perulangan fenomena-fenomena yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha.

6. Masih terdapat konflik penugasan kerja pada karyawan-karyawan di Universitas Kristen Maranatha karena peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa tidak dimasukkan ke dalam uraian tugas dan tanggung jawab kinerja karyawan Universitas Kristen Maranatha.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat ruang lingkup penelitian lanjutan ini terlalu luas, agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus dalam kendala keterbatasan waktu yang tersedia; maka masalah yang dibahas di dalam penelitian ini ialah pencarian akar-akar penyebab ketidakpuasan (penyebab mode kegagalan) mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan pengendalian para pimpinan-pimpinan bagian di UKM untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa. Cakupan penelitian dibatasi hanya pada elemen-elemen fasilitas, keamanan kampus, dan *sense of belonging* mahasiswa, sementara variabel-variabel SSI lainnya akan dibahas di penelitian Muis dan Tryliputra (2009), serta Wirawan dan Halim(2009).

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja penyebab mode kegagalan yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dalam hal fasilitas dan keamanan kampus Universitas Kristen Maranatha serta *sense of belonging* mahasiswa terhadap Universitas Kristen Maranatha?
2. Apa saja penyebab mode kegagalan yang perlu diprioritaskan oleh pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk diatasi?
3. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa di dalam hal fasilitas, keamanan kampus, serta *sense of belonging* mereka?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, ditetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai oleh penulis sebagai berikut :

- 1 Mengetahui apa saja penyebab mode kegagalan yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dalam hal fasilitas dan kemandirian kampus Universitas Kristen Maranatha, serta *sense of belonging* mahasiswa terhadap Universitas Kristen Maranatha.
- 2 Mengetahui apa saja penyebab mode kegagalan yang perlu diprioritaskan oleh pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk diatasi.
- 3 Mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa di dalam hal fasilitas, keamanan kampus, serta *sense of belonging* mereka.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Setelah bab ini yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, dan tujuan penelitian maka sistematika penulisan berisi bab-bab selanjutnya akan dibagi ke dalam:

- BAB 2 LANDASAN TEORI. Bagian ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan perbaikan kualitas menggunakan metode FTA dan FMEA.
- BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN. Bagian ini berisi langkah-langkah atau tahapan penelitian.
- BAB 4 PENGUMPULAN DATA. Bagian ini berisi data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.
- BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS. Bagian ini berisi tentang pengolahan data yang dilakukan oleh penulis sehubungan dengan upaya perbaikan kualitas yang akan dilakukan, selain itu juga berisi analisis mengenai hasil pengolahan data yang dilakukan; serta
- BAB 6 PENUTUP. Bagian ini berisi kesimpulan analisis pemecahan masalah yang telah diuraikan serta rangkuman saran bagi pimpinan Universitas Kristen Maranatha.