

ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha (UKM) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia yang berkewajiban untuk membekali segenap civitas akademiknya untuk mampu “terjun” ke masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Ir. Hendra Kusuma, MT dan Rr. Afrida Noor, Ir. Christina Wirawan, MT dan Widyanto, serta Rudijanto Muis, ST., MT dan Julastri, diketahui bahwa terjadi ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UKM umumnya dan Jurusan Teknik Industri (TI) khususnya. Sehingga, dibutuhkan penelitian lanjutan untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan tersebut. Ruang lingkup penelitian dibatasi yaitu hanya pada salah satu jurusan yaitu Jurusan TI karena jurusan ini mengalami penurunan minat dan pengurangan jumlah mahasiswa.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan jasa, kualitas pelayanan, dan *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Metode yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan mahasiswa adalah *Fault Tree Analysis* (FTA). Lalu, untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan digunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Pada penelitian yang dilakukan pada Jurusan TI ini terdapat 23 variabel yang tercakup dalam 8 dimensi SSI, yaitu *Academic advising effectiveness*, *Instruction effectiveness*, *Campus life*, *Campus support services*, *Concern for the individual*, *Campus climate*, *Registration effectiveness*, dan *Service excellence* yang akan menjadi *Top Event*.

Penelitian yang dilakukan diawali dengan mempelajari penelitian yang dilakukan sebelumnya, sehingga diputuskan untuk dilakukan pengumpulan data agar dapat mengetahui penyebab ketidakpuasan yang terjadi. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan kombinasi antara kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner sendiri dibagikan kepada 166 mahasiswa/ i Jurusan TI yang terstrata dalam angkatan yaitu angkatan 2005, 2006, dan 2007 dengan tingkat ketelitian 5 %.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan teridentifikasi 88 *basic event* atau penyebab kegagalan dari 23 variabel berdasarkan 8 Dimensi SSI yang ada. Penyebab ketidakpuasan yang terjadi antara lain tidak adanya penetapan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci dalam *jobdescription* untuk para dosen, tidak adanya program tertulis untuk pengaturan penetapan kepedulian dosen terhadap mahasiswanya, berkaitan dengan jadwal dan sistem perwalian untuk para mahasiswa, dan lain-lain.

Berdasarkan penyebab kegagalan tersebut maka penulis berusaha untuk memberikan usulan untuk mengatasinya, dimana terdapat 42 usulan karena dilakukan pengelompokkan untuk penyebab kegagalan yang sejenis. Prioritas usulan terutama ditujukan antara lain untuk memperinci sasaran kualitas pelayanan dalam *job description* dosen, membuat program tertulis mengenai kepedulian dosen terhadap mahasiswanya, pembuatan standar jadwal dan sistem perwalian yang baik, dan masih banyak lagi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.3.1 Pembatasan Masalah	1-3
1.3.2 Asumsi.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penelitian.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2-7
2.2 Kualitas	2-9
2.2.1 Definisi Dan Perspektif Kualitas	2-9
2.2.2 Manfaat Kualitas	2-10
2.3 Kualitas Jasa	2-11
2.3.1 Konsep Kualitas Jasa	2-11
2.3.2 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	2-11
2.3.3 Harapan/Ekspektasi Pelanggan.....	2-12
2.3.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2-15
2.3.5 Dimensi Kualitas Jasa (<i>Student Satisfaction Inventory</i>)	2-15
2.3.6 Model Kualitas Jasa	2-22

2.4 Kualitas Jasa di Perguruan Tinggi.....	2-25
2.4.1 Konsep pendidikan.....	2-25
2.4.2 Peningkatan Mutu Pendidikan.....	2-27
2.4.3 Ruang Lingkup dan Fungsi Penelitian Pendidikan.....	2-29
2.5 Teori Penelitian	2-32
2.5.1 Instrumen Penelitian	2-32
2.5.2 Teknik dan Pengumpulan Data.....	2-33
2.5.3 Penentuan Jenis Sampel	2-34
2.5.4 Skala Pengukuran	2-37
2.5.5 Tipe Skala Pengukuran	2-39
2.6 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	2-40
2.7 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	2-43

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan	3-1
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-1
3.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-2
3.4 Perumusan Masalah	3-4
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-4
3.6 Studi Literatur.....	3-5
3.7 Penentuan Variabel Penelitian.....	3-5
3.8 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-7
3.9 Penentuan Teknik Sampling	3-7
3.10 Penentuan Jumlah Sampel.....	3-7
3.11 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-9
3.12 Pengolahan Data	3-9
3.12.1 Pembuatan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	3-9
3.12.2 Pembuatan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	3-9
3.13 Analisis Data	3-10
3.14 Usulan	3-10
3.15 Kesimpulan dan Saran	3-10

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.2 Visi dan Misi Universitas Kristen Maranatha	4-3
4.2 Data Umum Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM).....	4-4
4.2.1 Sejarah Singkat Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM).....	4-4
4.2.2 Visi dan Misi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM).....	4-5
4.2.3 Struktur Organisasi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM)	4-5
4.3 Penentuan Variabel-Variabel Penelitian	4-7
4.4 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-8
4.4.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	4-8
4.4.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-9

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	5-1
5.1.1 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Academic Advising Effectiveness</i>	5-2
5.1.2 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Instruction Effectiveness</i>	5-9
5.1.3 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Campus life</i>	5-16
5.1.4 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Campus Support Services</i>	5-19
5.1.5 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Concern for The Individual</i>	5-22
5.1.6 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Campus Climate</i>	5-25
5.1.7 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Registration Effectiveness</i>	5-29
5.1.8 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) untuk Dimensi <i>Service Excellence</i>	5-33

5.2 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	5-36
5.2.1 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Academic advising effectiveness</i>	5-38
5.2.2 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Instruction effectiveness</i>	5-41
5.2.3 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Campus life</i>	5-44
5.2.4 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Campus support services</i>	5-45
5.2.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Concern for the individual</i>	5-46
5.2.6 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Campus climate</i>	5-47
5.2.7 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Registration effectiveness</i>	5-48
5.2.8 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> untuk Dimensi <i>Service excellence</i>	5-50
5.2.9 <i>Risk Priority Number (RPN)</i> Total untuk Masing-masing Penyebab Kegagalan Potensial/ <i>Basic Event</i> yang Sejenis..	5-50
5.2 Tindakan yang Direkomendasikan (Usulan).....	5-53
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-10
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-2
2.2	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%	2-35
2.3	Simbol-simbol <i>Gate</i> dalam FTA	2-41
2.4	Simbol-simbol <i>Event</i> dalam FTA	2-42
3.1	Variabel-variabel Penelitian	3-5
3.2	Jumlah Mahasiswa/i Jurusan Ti-UKM	3-8
3.3	Jumlah Sampel Mahasiswa TI-UKM Angkatan 2005-2007	3-8
4.1	Variabel-Variabel Penelitian	4-7
4.2	Hasil Kuesioner Pengukuran Kepuasan	4-8
5.1	Rangkuman FTA Dimensi <i>Academic Advising Effectiveness</i>	5-3
5.2	Rangkuman FTA Dimensi <i>Instruction Effectiveness</i>	5-10
5.3	Rangkuman FTA Dimensi <i>Campus life</i>	5-17
5.4	Rangkuman FTA Dimensi <i>Campus Support Services</i>	5-20
5.5	Rangkuman FTA Dimensi <i>Concern For the Individual</i>	5-23
5.6	Rangkuman FTA Dimensi <i>Registration Effectiveness</i>	5-25
5.7	Rangkuman FTA Dimensi <i>Campus Climate</i>	5-30
5.8	Rangkuman FTA Dimensi <i>Service Excellence</i>	5-34
5.9	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) untuk Dimensi <i>Academic advising effectiveness</i>	5-38
5.10	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) untuk Dimensi <i>Instruction effectiveness</i>	5-41
5.11	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) untuk Dimensi <i>Campus life</i>	5-44
5.12	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) untuk Dimensi <i>Campus support services</i>	5-45

5.13	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk Dimensi Concern for the individual</i>	5-46
5.14	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk Dimensi Campus climate</i>	5-47
5.15	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk Dimensi Registration effectiveness</i>	5-48
5.16	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk Dimensi Service excellence</i>	5-49
5.17	<i>Risk Priority Number (RPN) Total untuk Masing-masing Penyebab Kegagalan Potensial/ Basic Event yang Sejenis</i>	5-50
5.18	Tindakan yang Direkomendasikan (Usulan)	5-54
6.1	Tindakan yang Direkomendasikan (Usulan)	6-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa	2-6
2.2	Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	2-14
2.3	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-24
2.4	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-25
2.5	Hubungan antar 4 Tipe FMEA	2-44
3.1	Bagan Alir Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha	4-6
5.1	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Academic Advising Effectiveness</i>	5-2
5.2	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Instruction Effectiveness</i>	5-9
5.3	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Campus life</i>	5-16
5.4	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Campus Support Services</i>	5-19
5.5	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Concern for The Individual</i>	5-23
5.6	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Campus Climate</i>	5-25
5.7	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Registration Effectiveness</i>	5-29
5.8	<i>Fault Tree Analysis (FTA) untuk Dimensi Service Excellence</i>	5-33
5.9	Grafik RPN Total	5-53
5.10	Grafik Urutan RPN Total	5-56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Mahasiswa	L1-1
2	Hasil Rangkuman Penelitian Pengujian Hipotesis Gap 5 Jurusan Teknik Industri (Penelitian Sebelumnya)	L2-1
3	Persentase Kualitatif Nilai Kemungkinan Kegagalan (<i>Occurence</i>)	L3-1
4	Tabel Panduan Nilai <i>Service</i> FMEA	L4-1