

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, dunia industri semakin membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Salah satu sarana untuk menghasilkan SDM yang berkualitas adalah melalui dunia pendidikan yang memberikan bekal untuk dapat menjawab tantangan yang ada di masyarakat. Universitas atau perguruan tinggi yang merupakan salah satu jenjang pendidikan yang secara langsung berhubungan dengan dunia industri, diharapkan mampu untuk mempersiapkan lulusan yang berkualitas tersebut.

Di Indonesia sekarang ini, terjadi penurunan jumlah lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) yang mendaftar ke perguruan tinggi. Hal ini disebabkan antara lain faktor ekonomi, sosial dan lingkungan negara Indonesia yang menyebabkan terjadinya pergeseran minat untuk masuk perguruan tinggi menjadi ke sekolah kejuruan yang memberikan keterampilan secara langsung yang dapat diterapkan di dunia kerja (hasil penelitian yang dilakukan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti) pada tahun 2007).

Penurunan pada jumlah lulusan SMA untuk masuk perguruan tinggi juga dibarengi dengan persaingan antar universitas, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi Swasta (PTS), maupun Perguruan Tinggi Luar Negeri (PTLN). Hanya universitas dengan jurusan-jurusan yang memiliki performansi yang baik akan mampu bersaing dengan universitas–universitas lainnya dalam skala nasional.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa salah satu parameter keberhasilan sebuah universitas adalah kualitas pelayanan (*service quality*) yang dapat ditawarkan atau diberikan oleh universitas tersebut pada umumnya dan jurusan-jurusan yang ada pada universitas tersebut pada khususnya untuk membekali civitas akademiknya untuk dapat “terjun” ke masyarakat.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) merupakan salah satu perguruan tinggi yang menjanjikan yang ada di Indonesia, karena UKM dianggap sebagai salah satu dari 50 universitas di Indonesia yang dianggap menjanjikan (*50 Promising Indonesian Universities*, menurut DIKTI pada tahun 2008) untuk menjadi *world class university*. Oleh karena itu, UKM harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik pula untuk segenap civitas akademiknya. Sehingga, pada era informasi dan globalisasi ini, UKM tetap dapat bersaing dengan universitas-universitas lain di Indonesia pada umumnya dan di Bandung pada khususnya.

Salah satu cara untuk mengawali sebuah perbaikan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh UKM adalah dengan melakukan berbagai penelitian yang dapat mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan mahasiswa/i yang sedang maupun telah menjalankan perkuliahannya di UKM. Penelitian itu juga tentu saja tidak hanya memfokuskan pada keseluruhan universitas melainkan juga pada jurusan yang terindikasi mengalami penurunan minat dari tahun ke tahunnya atau pengurangan jumlah mahasiswa karena pindah jurusan.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan. Penelitian awal dilakukan oleh Ir. Hendra Kusuma, MT dan Rr. Afrida Noor, Ir. Christina Wirawan, MT dan Widyanto, serta Rudijanto Muis, ST, MT dan Julastri. Pada awalnya penelitian yang dilakukan adalah untuk mengukur kepuasan dan mengetahui kesenjangan yang terjadi di UKM secara umum dan pada masing-masing jurusan khususnya. Melalui penelitian yang dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan tersebut. Hal ini dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan minat calon mahasiswa/i untuk mendaftarkan diri dan bertahan pada jurusan-jurusan pilihan mereka di UKM. Hal ini tentunya juga akan sangat berpengaruh pada citra dan perkembangan UKM di masa yang akan datang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan secara singkat di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi TI-UKM, antara lain adalah sebagai berikut :

- Terdapat ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan TI-UKM.
- Belum jelasnya penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan TI-UKM.

Untuk menanggapi permasalahan di atas, diperlukan penelitian mengenai hal-hal apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM sehingga dapat dicari cara ataupun solusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa tersebut.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penggunaan pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini, ditujukan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga lebih fokus dan dapat menghemat waktu serta biaya. Selain itu, penggunaan asumsi bertujuan untuk mempermudah penelitian yang akan dilakukan.

### 1.3.1 Pembatasan Masalah

Dengan mempertimbangkan kemampuan penulis dan keterbatasan waktu yang ada serta mencegah timbulnya persepsi yang berbeda, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

- Penelitian yang dilakukan hanya akan dikhususkan pada salah satu jurusan yaitu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha (TI-UKM) yang mengalami penurunan cukup signifikan.
- Responden dari penelitian ini adalah Mahasiswa/i Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha angkatan 2005, 2006, dan 2007.
- Dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang termasuk dalam penelitian ini adalah *Academic advising effectiveness, Instruction effectiveness, Campus life* *Campus support services, Concern for the*

*individual, Campus climate, Registration effectiveness, dan Service excellence.*

### **1.3.2 Asumsi**

Pada penelitian ini, penggunaan asumsi bertujuan untuk mempermudah penelitian yang dilakukan. Adapun asumsi-asumsi yang digunakan, yaitu :

- Penelitian menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95 %.
- Penelitian menggunakan tingkat ketelitian sebesar 5 %.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan TI-UKM ?
2. Apa prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan TI-UKM ?
3. Apakah sajakah usulan berdasarkan prioritas perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan TI-UKM ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan TI-UKM.
2. Mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan TI-UKM.
3. Memberikan usulan berdasarkan prioritas perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan TI-UKM.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar perlu dilakukannya penelitian, identifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan untuk mempermudah penelitian, perumusan masalah yang akan diselesaikan melalui hasil penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian dan digunakan sebagai dasar teoritis dalam pembahasan dan pemecahan masalah.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan ataupun langkah-langkah yang dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yang sistematis sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dan dapat dijelaskan dengan baik dengan menggunakan *flow chart*.

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang gambaran singkat mengenai objek penelitian, penentuan cara pengumpulan data penelitian, dan penentuan teknik sampling serta jumlah sampel yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian.

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data-data penelitian untuk memecahkan masalah dan analisis terhadap hasil yang diperoleh.

### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang bisa diberikan kepada objek penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.