

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha terletak di jalan Prof.Drg.Suria Sumantri, MPH, di atas lahan seluas 1,8 hektar. Kegiatan perkuliahan di jurusan ini diselenggarakan pertama kali untuk Tahun Akademik 1985/1986, dengan surat izin Operasional dari Kopertis Wilayah IV Jawa Barat No 1568/Kop.IV/N/1985. Perkembangan status jurusan ini berawal dari izin Operasional pada tahun 1985 (Persetujuan sementara penyelenggaraan kegiatan akademi dikeluarkan oleh Kopertis Wilayah IV tertuang dalam surat dengan nomor : 1568/Kop.IV/N/1985 tertanggal 1 Agustus 1985), kemudian berubah menjadi status Terdaftar pada tahun 1988 berdasarkan Keputusan Menteri P&K RI Nomor : 042/0/1988. Dengan berkembangnya jurusan ini, status meningkat menjadi diakui pada tahun 1994 dan berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 001/BAN-PT/Ak-1/VIII/1998 dan 002/BAN-PT/Ak-II/XII/1998 tentang Hasil dan Peringkat Akreditasi Program Studi untuk Program Sarjana di Perguruan Tinggi, jurusan ini mendapatkan status Akreditasi B.

Jurusan Teknik Industri Maranatha ini tiap tahun membuka pendaftaran bagi mahasiswa baru. Tetapi sejak tahun 2001 tingkat peminat calon mahasiswa baru yang mendaftar di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha ini mengalami penurunan. Pada tahun 2001 jumlah mahasiswa yang masuk ke Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha berjumlah 171 orang, tahun 2002 berjumlah 180 orang, tahun 2003 berjumlah 199 orang, tahun 2004 berjumlah 178 orang, tahun 2005 berjumlah 192 orang, tahun 2007 berjumlah 126 orang dan tahun 2008 berjumlah 90 orang. Dari data jumlah mahasiswa tersebut dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha dari tahun ke tahun.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melalui wawancara melalui metode *convenience sampling* pada 30 pendaftar calon mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha tahun akademik 2009/2010 gelombang III, maka keengganan calon mahasiswa untuk mendaftar di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha disebabkan oleh:

- a. Daya tarik ketersediaan lapangan pekerjaan yang lebih kuat pada jurusan-jurusan lain di Universitas Kristen Maranatha dibandingkan dengan lapangan pekerjaan yang disediakan oleh jurusan Teknik Industri. Mereka menyebutkan bahwa lapangan pekerjaan untuk Kedokteran dan IT jauh lebih menarik dibandingkan dengan lapangan pekerjaan yang tersedia bagi lulusan Teknik Industri. Faktor ini disebutkan oleh 12 orang atau 40% dari seluruh responden.
- b. Tingkat Akreditasi jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Kristen Maranatha masih lebih rendah daripada akreditasi di jurusan yang sama di Universitas swasta yang lain, sehingga jika berkaitan dengan jurusan Teknik Industri mereka lebih memilih untuk mendaftar di Universitas swasta yang lain. Faktor ini disebutkan oleh 9 orang atau 30% dari seluruh responden.
- c. *Word of mouth* yang kurang baik dari alumni jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha atau mahasiswa yang tengah mengikuti perkuliahan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha. Mereka menyebutkan bahwa para alumnus atau mahasiswa yang saat ini tengah mengikuti perkuliahan menyarankan agar mereka mengambil perkuliahan di jurusan lainnya di Universitas Kristen Maranatha, dan tidak memilih untuk kuliah di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha. Beberapa alasan yang disebutkan ialah beratnya beban praktikum yang ditempuh, kurikulum yang tertinggal dari perkembangan zaman, serta ketidakpuasan atas kecepatan dan keakuratan pelayanan, baik oleh dosen, asisten, maupun karyawan. Faktor ini disebutkan oleh 6 orang atau 20% dari seluruh responden.
- d. Mengikuti saran orang tua untuk memilih jurusan lain di luar jurusan Teknik Industri. Faktor ini disebutkan oleh 3 orang atau 10% dari seluruh responden.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membantu pihak pimpinan jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha dalam meningkatkan peminatnya, maka penulis membataskan penelitian ini di bidang kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen, asisten, dan karyawan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan harapan agar tingkat *word of mouth* negatif dari mahasiswa dapat ditekan dan promosi *word of mouth* dari mahasiswa yang ada saat ini dapat ditingkatkan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang penulis pilih untuk diteliti pada maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pihak mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha?
2. Apakah yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa dengan pelayanan pendidikan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha?
3. Hal apa yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan pendidikan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah-masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.
2. Mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa dengan pelayanan pendidikan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

3. Mengetahui hal-hal yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan pendidikan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, maka sistematika penulisan untuk bab-bab selanjutnya dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang dapat dijadikan acuan atau sumber untuk melakukan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan atau langkah yang dilakukan peneliti mulai dari tahap Penelitian Pendahuluan sampai dengan tahap Pengembangan Usulan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini menguraikan mengenai data-data umum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen juga data awal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden untuk kemudian diolah dengan teknik-teknik atau metoda-metoda yang telah ditentukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini dilakukan pengolahan data dan diuraikan analisis berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis tersebut untuk selanjutnya dibandingkan dengan teori-teori yang dijelaskan pada Bab 2.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil analisis dan menjawab permasalahan pada perumusan masalah. Kesimpulan yang diperoleh dapat dijadikan masukan untuk pengembangan instrumen pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk menyempurnakan instrumen

standar SERVQUAL serta memberikan usulan bagi Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.