

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan antar industri didalam negeri menjadi semakin ketat dikarenakan mudahnya konsumen untuk memperoleh informasi terkait suatu produk dan jasa. Kemudahan memperoleh informasi tersebut membuat masyarakat selaku konsumen mulai selektif untuk memilih barang dan jasa yang digunakan.

Perusahaan yang cermat kemudian mulai menyadari bahwa untuk memuaskan kebutuhan konsumen akan suatu produk dan jasa tidaklah cukup hanya dengan memberikan harga yang kompetitif. Faktor lain pun ikut berperan untuk memenuhi kebutuhan konsumen seperti layanan, jaminan, dan mutu. Faktor-faktor tersebut berperan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga menimbulkan loyalitas kepada konsumen untuk terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan.

Setiap manusia membutuhkan pendidikan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tingkat persaingan yang semakin kompetitif dalam dunia pendidikan saat ini dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas pendidikan menjadikan pihak manajemen dalam dunia pendidikan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Tidak terkecuali di tingkat perguruan tinggi swasta. Saat ini, persaingan perguruan tinggi swasta untuk mendapatkan mahasiswa semakin ketat. Untuk itu para perguruan tinggi swasta perlu melakukan usaha pemasaran yang tepat. Syarat agar konsumen perguruan tinggi yaitu mahasiswa, mereferensikan kampusnya adalah apabila mereka merasa puas terhadap layanan pendidikan yang diterima.

Program Studi Teknik Industri (PSTI) adalah salah satu unit kerja di Universitas Muhammadiyah Gresik, merupakan perguruan tinggi swasta di Gresik. Berdiri pada tanggal 18 juni 1996 dengan nomer SK.DIKTI NO.187/DIKTI/KEP/1996. Adapun visi dari PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik adalah bertujuan untuk menjadikan institusi pendidikan tinggi teknik

industri yang unggul dalam sistem keteknik industri, berjiwa kewirausahaan sesuai perkembangan IPTEK yang ramah lingkungan berlandaskan nilai-nilai keislaman. PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik untuk konsumennya yaitu mahasiswa.

Dari survei pendahuluan yang dilakukan kepada 40 mahasiswa dari semester 3, 5, dan 7, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hasil dari wawancara yang dilakukan dapat ditunjukkan pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Jenis Keluhan Mahasiswa

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1.	Fasilitas Tempat Parkir	7
2.	Dosen Pengajar	6
3.	Peralatan Praktikum	5
4.	Jaringan Internet / WIFI	5
5.	Proses pembayaran dan KRS	5
6.	Buku Referensi di perpustakaan	2
7.	Fasilitas Ruang kelas	2
8.	Pelayanan Administrasi	1

Sumber : Wawancara Mahasiswa PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik

Dari tabel diatas, Pelayanan yang diberikan belumlah dapat dinilai tepat sasaran karena masih adanya keluhan mahasiswa mengenai layanan yang diberikan PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik. Sehingga kepuasan layanan tersebut belum diketahui puas atau tidaknya. Dengan mengukur persepsi dan ekspektasi mahasiswa, baru dapat diketahui apakah layanan sudah memenuhi harapan dan membuat mahasiswa tersebut puas. Selain itu dengan pengukuran kualitas layanan dapat dibuat langkah-langkah perbaikan layanan untuk meningkatkan atau menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, terdapat beragam cara yang bisa dilakukan. Salah satu cara yang umum adalah menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*). Metode *Servqual* digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia

jasa. Metode ini mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *realibity*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dengan *Servqual*, dapat diketahui *gap* yang terjadi antara jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan akan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa. Namun penggunaan metode ini sendiri belumlah sempurna untuk menangkap penilaian persepsi dan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu guna memberikan penilaian yang lebih akurat terhadap data yang diperoleh dari pelanggan, digunakan metode-metode lain untuk menyempurnakan pengolahan yang dilakukan. Salah satu cara yang dicoba adalah dengan menggabungkan pengolahan data berdasarkan *Servqual* dengan metode *Fuzzy*. Penggunaan *Fuzzy-Servqual* ini bertujuan untuk memperakurat pengelompokan kategori kualitas dan mentoleransi kerancuan yang umumnya timbul bila menggunakan himpunan *crisp*.

Untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan di PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik digunakan metode *Quality Function Deployment*(QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode ini dipilih karena terbukti mampu menyediakan format standart dan sederhana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada serta dapat dimodifikasi di masa yang akan datang (Dale, 1994)(Sri Wulandari).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Fuzzy-Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (QFD)(Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dalam penelitian dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Atribut – atribut apa saja yang diprioritaskan untuk mengetahui kondisi kepuasan mahasiswa PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik saat ini, sehingga dapat ditingkatkan kualitas pelayanannya?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan *Fuzzy-Servqual*, dan *Quality Function Deployment (QFD)* sehingga dapat memenuhi kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui atribut–atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Memberikan Usulan perbaikan kepada PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini bagi pihak PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik antara lain :

1. Memberikan informasi kepada pihak PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik tentang atribut – atribut pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa selama ini.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumennya.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

1.5 Batasan Masalah

Guna membatasi cakupan bahasan agar tidak terlalu luas maka dibuatlah beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Responden kuesioner adalah mahasiswa aktif PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik dari angkatan 2009-2013.
3. Tahap pelaksanaan *Quality Function Deployment* hanya sampai pada usulan perbaikan.
4. Penyusunan *Quality Function Deployment* tidak melakukan *brenckmarking*.

1.6 Asumsi – Asumsi

Asumsi-asumsi yang mendasari terhadap permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan dari PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Data Kuesioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan layanan yang di berikan oleh PSTI Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Sistem pelayanan selama penelitian berlangsung, berjalan normal.
4. Tingkat kepercayaan untuk data yang diperoleh sebesar 0,95 dan untuk tingkat kesalahan sebesar 0,05.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika penulisan dimaksudkan untuk lebih mempermudah penyampaian informasi berdasarkan aturan dan urutan yang sistematis. Sistematika penulisan laporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan pokok permasalahan yang akan dikaji, tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang

dilakukan, batasan permasalahan yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yaitu hasil penelitian sebelumnya yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas, landasan teori yang berisi tentang teori dasar dan pengolahan data penelitian.

BAB III SISTEMATIKA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan yang dilakukan dalam penelitian dari awal sampai akhir untuk mengkaji permasalahan dan mengenai pendekatan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang diteliti.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data, dan pembahasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data penelitian dengan berlandaskan teori sesuai dengan metodologi penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan atas hasil analisis sesuai dengan tujuan penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian sebagai masukan bagi pihak yang memiliki kepentingan.