

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pertama membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan batasan masalah dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Menurut (Marthalina 2018). Jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan yakni peserta didik dan masyarakat. Rencana pembangunan pendidikan jangka panjang 2005- 2025 telah dijabarkan ke dalam empat tema pembangunan pendidikan, yaitu peningkatan kapasitas dan modernisasi (2005-2009), penguatan pelayanan (2010- 2015), penguatan daya saing regional (2015-2020) dan penguatan daya saing internasional (2020-2025). Rencana pembangunan ini berimplikasi kepada *stakeholders* pendidikan, dalam pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang berdampak pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan, utamanya adalah peserta didik. Peningkatan kualitas pendidikan tinggi harus dilaksanakan oleh penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat.

Lembaga pendidikan perguruan tinggi di Indonesia tidak pernah lepas dari pelayanan salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi pelayanan akademik, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi, institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa tidak hanya proses belajar mengajar tetapi dalam mencakup pelayanan akademik langkah antisipasi guna menghadapi persaingan kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan oleh lembaga sebagai gambaran dari kualitas pelayanan (Sunarti 2018).

Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan perguruan tinggi negeri yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh mahasiswa dan civitas akademik yang ada. Salah satu divisi yang memiliki tugas pokok dan

fungsi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik dan kemahasiswaan serta memiliki peranan yang strategis dalam mewujudkan layanan yang baik dan berkualitas adalah Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK). Salah satu sarana yang digunakan bahkan menjadi tujuan utama dari proyek perubahan ini dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut yaitu dengan menciptakan dan pengembangan sistem informasi layanan akademik dan kemahasiswaan seperti; Sistem Informasi Pendataan Mahasiswa Baru (SIDAMABA), Sistem Informasi Registrasi (SIREG), Sistem Informasi Akademik (SIKAD), Sistem Informasi Terintegrasi Kegiatan Kemahasiswaan (SI TRETAN), Aplikasi PDDikti Feeder UTM, serta Pusat Data dan Informasi UTM (PUSDATIN UTM) yang seluruh sistem informasi tersebut dibangun serta dikembangkan melalui integrasi sistem. Pengembangan sistem informasi layanan akademik dan kemahasiswaan diharapkan dapat meningkatkan layanan kemahasiswaan dan akademik yang lebih baik dan optimal dapat memberikan dampak secara positif dan langsung terhadap pihak internal dan eksternal dalam hal ini yaitu Universitas Trunojoyo Madura, pemerintah, mahasiswa, dan masyarakat dalam memperoleh layanan prima terhadap akses, data, dan informasi perguruan tinggi.

Layaknya perguruan tinggi lainnya pada umumnya, terdapat beberapa keluhan mahasiswa yang mempengaruhi kualitas bagian kemahasiswaan. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki bagian kemahasiswaan adalah memperbaiki kualitas pelayanannya. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para mahasiswa (konsumen) atas layanan yang mereka terima (Sunarti 2016). Tahap awal dari penelitian ini dilakukan wawancara terhadap mahasiswa yang selalu berkomunikasi secara langsung. Hasil yang didapatkan dari wawancara diketahui bahwa pelayanan disana kurang ramah terhadap mahasiswa, fasilitas kurang nyaman, penyampaian informasi yang sering terlambat, slow respon, SOP yang masih belum jelas, Hal ini yang membuat mahasiswa mengeluh kepada pimpinan tentunya nantinya akan menimbulkan kerugian tersendiri bagi pihak BAAK UTM.

Perbaikan kualitas layanan dari BAAK UTM dilakukan dengan menggunakan penerapan HOQ (*House of Quality*). Penerapan HOQ yaitu suatu proses pemahaman dari tingkat kepentingan, ekspektasi, dan persepsi mahasiswa yang

dirangkum dalam suatu matriks. HOQ terdiri dari 2 matriks utama yaitu bagian yang berisi informasi yang berhubungan dengan mahasiswa, dan bagian yang berisi teknis sebagai respon bagi input mahasiswa (Dharmawan, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dan melakukan *interview* kepada mahasiswa (konsumen) pengguna BAAK UTM. Pengolahan data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas dari hasil jawaban konsumen yang telah mengisi kuisioner setelah itu mengelompokkan *voice of customer*, menentukan matriks perencanaan, karakteristik teknis, menentukan hubungan karakteristik teknis dengan kebutuhan konsumen, menentukan korelasi respon teknik, dan menentukan prioritas teknis atau perbandingan dengan perusahaan pesaing.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan maka dapat diambil sebuah rumusan masalah, yaitu atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan mahasiswa (konsumen).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen berdasarkan *voice of customer* dan meminimalisir komplain dan keluhan dari para mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak kampus terutama bagian kemahasiswaan (BAAK), yaitu dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepentingan mahasiswa (konsumen) dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (konsumen).

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada daerah operasional yaitu kampus Universitas Trunojoyo Madura, Jl. Raya Telang, perumahan Telang indah, Kamal, Kabupaten Bangkalan.

1.6 Asumsi – Asumsi

Asumsi–asumsi yang digunakan pada peneletian ini dilakukan yaitu, peneliti disini tidak membahas tentang perhitungan biaya operasional dalam penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan pengerjaan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan masalah.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan topik penelitian skripsi yang akan dilaksanakan. Pada teori yang ada pada bab ini akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan langkah-langkah dari penelitian agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Pada tahapan ini dapat menjadi acuan dan langkah-langkah yang akan dilakukan penelitian yang nantinya berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang proses pengumpulan data dan pengolahan data yang nantinya dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang ada serta menganalisis hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi simpulan berdasarkan tujuan yang diambil serta memberikan saran kepada perguruan tinggi yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN