

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh sekolah, perguruan tinggi maupun universitas adalah bagaimana mengelola sebuah institusi pendidikan yang bermutu, dimana saat ini terdapat upaya dari pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu pendidikan ini lebih populer dengan istilah Total Quality Education (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep Total Quality Manajemen (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Sallis dalam Wibisono, 2018).

Dalam Undang-Undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 51 ayat (2) berbunyi “Pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan.” Pengelolaan yang baik dan layanan pendidikan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan dari pelanggan pendidikan dalam hal ini mahasiswa akan menghasilkan kualitas lulusan yang mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya dan menjawab tantangan zaman. Seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi pasal 13 ayat (4) yang berbunyi “Mahasiswa berhak mendapatkan layanan Pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kemampuannya.

Elton et al. dalam (Wibisono, 2018) mengemukakan jika tujuan kualitas adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, maka hal penting yang perlu diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan siapa yang harus dipenuhi? Ditingkat inilah pentingnya membicarakan gagasan tentang ‘pelanggan’. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk ‘pelanggan utama’

adalah mahasiswa yang secara langsung menerima jasa, ‘pelanggan kedua’ yaitu orang tua, gubernur atau sponsor mahasiswa yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan ‘pelanggan ketiga’ yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah, dunia industri dan masyarakat secara keseluruhan. Jadi, suatu institusi pendidikan tersebut akan disebut berkualitas apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Sumatera Barat khususnya kota Padang yang memiliki 11 Universitas, 3 Politeknik, 1 Institut, 22 Sekolah Tinggi dan 24 Akademi. Persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa akan semakin ketat. Tuntutan akan pelayanan dari konsumen akan semakin besar dan tentunya setiap konsumen dalam hal ini mahasiswa pastinya ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang baik dan optimal.

Berkaitan dengan hal diatas, perlu sekiranya pihak Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta melakukan pengukuran guna mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Insitusi. Salah satu cara untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Developmen (QFD)*.Wijaya dalam (Widarman,2017) mengemukakan bahwa QFD merupakan pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menterjemahkan tuntutan tersebut secara akurat kedalam desain teknis. Pada prinsipnya, QFD membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen danmembantu manajemen untuk menentukan cara terbaik memenuhi keinginan konsumen. QFD (pengembangan fungsi kualitas) adalah sebuah metode yang ditujukan kepada kepuasan pelanggan dan untuk menjamin kualitas barang atau jasa dengan cara mengembangkan sebuah desain kualitas yang terstruktur sehingga dapat menerjemahkan permintaan konsumen dengan jelas(Sulistiawan et al. 2017). Jika suatu perusahaan mampu menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan perusahaan maka akan memberikan keuntungan pada fase proses produksi atau pelaksanaannya karena tepat sasaran. . Melalui metode *servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitupersepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh

pelanggan (*Expected Service*). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “*Gap*” atau kesenjangan kualitas layanan.

Metode *Servqual* dan QFD dapat diterapkan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada bidang pendidikan, salah satunya adalah kualitas pelayanan pendidikan pada Fakultas Teknologi Industri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana analisa kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menentukan variabel layanan pendidikan sehingga kualitas layanan pendidikan di Fakultas Teknologi Industri bisa ditingkatkan.
2. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Industri dengan menggunakan metode *Service Quality*.
3. Menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk menentukan prioritas layanan yang akan di perbaiki pada kualitas pelayanan Fakultas Teknologi Industri.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta sebagai bahan untuk evaluasi kualitas layanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

## **1.5. Batasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka pembahasan akan dibatasi hanya dalam lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
2. Penelitian dilakukan pada bulan september 2019 sampai dengan desember 2019.
3. Objek penelitian yaitu mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment*.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan yang diharapkan. Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari tugas akhir ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat Penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Pada BAB II ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir ini yang diperoleh dari buku, jurnal serta penelitian tugas akhir yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir ini .

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB III ini berisikan mengenai prosedur atau tahap-tahap yang akan dilakukan dalam proses penelitian dan pemecahan masalah penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada BAB IV ini berisikan tentang pengumpulan data penelitian dan proses pengolahan data penelitian sesuai dengan yang dijabarkan pada metodologi penelitian.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB V ini berisikan tentang analisa dan pembahasan dari hasil pengolahan data penelitian pada bab sebelumnya.

## **BAB VI KESIMPULAN**

Pada BAB VI ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga berisikan saran-saran untuk perusahaan dan peneitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**