

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan perguruan tinggi semakin meningkat, karena perguruan tinggi merupakan sektor strategis untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Persaingan antar perguruan tinggi yang semakin kompetitif menuntut perguruan tinggi untuk memperhatikan mutu pendidikan dan kelebagaannya untuk lebih unggul dalam persaingan. Perguruan tinggi harus memiliki strategi sebagai langkah antisipasi dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif untuk meningkatkan aspek pelayanan, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.

Universitas Merdeka Malang merupakan lembaga pendidikan, diberi wewenang dalam pengelolaan kualitas pendidikan terhadap mahasiswa pada setiap Fakultas. Fakultas Teknik diberikan kewenangan untuk menaungi program studi Jurusan Teknik Sipil (JTS), Jurusan Teknik Mesin (JTM), Jurusan Teknik Arsitek (JTA), Jurusan Teknik Industri (JTI), dan Jurusan Teknik Elektro (JTE). Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, Fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas pelayanan. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa diantaranya adalah jaminan layanan administrasi akademik yang baik. Konsumen akan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik akan layanan administrasi akademik apakah sudah sesuai dengan *standart* yang semestinya. Adanya rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan merupakan perbandingan harapan dan kinerja. Jadi, rasa puas pelanggan sekurang - kurangnya sama dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah fungsi dari apa yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan dan bagaimana cara pelayanan tersebut disampaikan, (Dulkhatif,dkk:2016). Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan dalam hal ini yang merupakan konsumen adalah mahasiswa. Salah satu pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa di Fakultas adalah layanan administrasi akademik. Parasuranman dalam M. Nur Nasution (1985) mengidentifikasi lima unsur kualitas pelayanan yang dirincikan sebagai berikut : (1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*); (2) Daya tanggap (*Responsive*); (3) Jaminan (*Assurance*); (4) Empati (*Empathy*); (5) Bukti fisik (*Tangibles*).

Peneliti melakukan survei pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa dengan masing – masing 6 responden pada tiap jurusan pada Fakultas Teknik untuk mengetahui apakah kinerja layanan AAK sesuai dengan harapan mahasiswa. Kuesioner yang disebarkan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Dari hasil survei kemudian dilakukan perhitungan kesenjangan (gap), yaitu selisih dari nilai kinerja dengan harapan. Hasil perhitungan berikut kesenjangan (gap) adalah sebagai berikut *Tangible* -1,06, *Empathy* -1,78, *Reliability* -1,49, *Responsiveness* -1,67 dan *Assurance* -1,55. Nilai negatif pada kesenjangan relatif besar, sehingga layanan masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Dengan melihat data tersebut diketahui kinerja layanan administrasi akademik belum memenuhi harapan dari mahasiswa, peneliti ingin mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan kemudian melakukan perencanaan perbaikan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) dimana atribut dari servqual nantinya akan digunakan sebagai *Voice of Customer* untuk mendefinisikan *Customer Needs* pada *House of Quality* di QFD.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan pokok - pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana mengukur kualitas dan mengetahui kensenjangan pelayanan AAK Fakultas Teknik dengan menggunakan metode Servqual.
2. Bagaimana mengetahui atribut – atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa (*Consumer Requirement*) terhadap desain kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Administrasi Akademik (AAK) di Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang Dengan Metode Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD)” bertujuan untuk :

1. Untuk mengukur kualitas dan mengetahui kensenjangan pelayanan AAK Fakultas Teknik dengan menggunakan metode Servqual.
2. Untuk mengetahui atribut – atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa (*Consumer Requirement*) terhadap desain kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknik agar sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mencari solusi dan menjadi bahan pertimbangan Fakultas dalam memecahkan masalah kualitas pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Teknik

1.5 Batasan Masalah

1. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah layanan administrasi akademik (AAK) Fakultas Teknik
2. Diskusi dilakukan dengan pegawai yang ditunjuk langsung oleh Kasubag administrasi akademik (AAK)
3. Responden adalah mahasiswa aktif reguler Fakultas Teknik

