

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini persaingan semakin tajam diberbagai sektor kegiatan, tidak terkecuali pada sektor pendidikan khususnya pendidikan tinggi.

Secara umum kualitas perguruan tinggi dapat dilihat dari aspek proses dan hasil (lulusan), dimana kedua aspek ini saling berkaitan erat. Untuk menjamin kualitas lulusan suatu perguruan tinggi haruslah dibuat strategi perbaikan dan peningkatan mutu lulusan. Oleh karena itu perguruan tinggi perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Untuk meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi, melalui perbaikan proses dapat dilakukan dengan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*, dalam konsep TQM bahwa pengguna jasa pendidikan dikelompokkan menjadi :

- a. Pengguna jasa pendidikan internal yaitu pengelola pendidikan tinggi yang terdiri dari fungsionaris, dosen, tenaga administrasi dan tenaga teknis.
- b. Pengguna jasa pendidikan eksternal terdiri dari:
 - Pengguna jasa pendidikan primer, yaitu mahasiswa.
 - Pengguna jasa pendidikan sekunder, yang terdiri dari orang tua, pemerintah dan lembaga sponsor pemberi bantuan
 - Pengguna jasa pendidikan tersier yakni dunia kerja atau pengguna lulusan pendidikan tinggi.

Jurusan Teknik Elektro FTUP mempunyai tugas sangat *esensial* dalam menyiapkan sumber daya manusia yang handal dalam bidang teknik elektro, agar mampu bertindak sesuai dengan perubahan sosial menuju masyarakat yang berilmu pengetahuan dan bermartabat, sehingga jurusan Teknik Elektro FTUP sebagai lembaga pendidikan harus dapat mempertanggung jawabkan keluaran yang dihasilkan dengan memberikan bekal dan orientasi kerja bagi lulusannya sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan (dunia kerja/industri).

Banyak dari kalangan dunia industri/usaha. di Indonesia membutuhkan lulusan dari jurusan teknik elektro. Sehingga yang menjadi permasalahan adalah apakah kualitas dari lulusan jurusan Teknik Elektro FTUP dapat memenuhi permintaan dari kalangan dunia industri (perusahaan-perusahaan) di Indonesia , oleh karena itu diperlukan penelitian bagaimana untuk meningkatkan mutu lulusan Teknik Elektro FTUP yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan dari pengguna lulusan.

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur peningkatan mutu suatu produk/jasa adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Dephyment* (QFD) yang didalamnya memuat matriks *House OfQuality*.

Dengan *Quality Function Deployment*, hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna lulusan jurusan Teknik Elektro dapat diidentifikasi dengan pasti karena titik awal *Quality Function Deployment* adalah *Voice of Customer* (suara pelanggan), sehingga produk/jasa yang dihasilkan memiliki mutu dan karakteristik yang sesuai dengan harapan pengguna produk/jasa , dengan demikian pengguna produk/jasa akan lebih loyal untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

1.2. Pokok permasalahan.

Mengingat betapa pentingnya mutu pendidikan khususnya jurusan Teknik Elektro FTUP, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah meningkatkan mutu jurusan Teknik Elektro FTUP dan bagaimana usaha untuk meningkatkan mutu lulusan jurusan Teknik Elektro FTUP yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan perusahaan-perusahaan.

1.3. Perumusan masalah

Dengan mengidentifikasi pokok permasalahan diatas, maka penulis menetapkan rumusan permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Kemampuan-kemampuan apa saja dari lulusan teknik elektro yang dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan saat ini ?.
- b. Seberapa penting kemampuan-kemampuan tersebut dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan saat ini. ?
- c. Bagaimana perbandingan kemampuan-kemampuan lulusan jurusan Teknik Elektro FTUP dengan lulusan jurusan Teknik Elektro dari Universitas / Perguruan tinggi lain ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

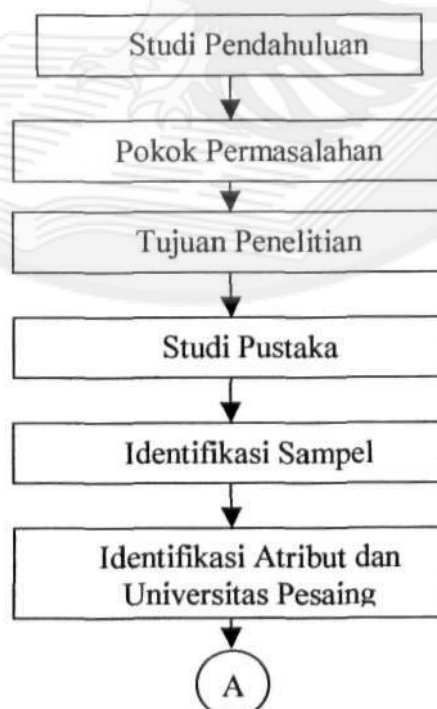
- a. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan perusahaan saat ini terhadap mutu lulusan jurusan Teknik Elektro FTUP
- b. Menganalisa dan memberikan usulan perbaikan terhadap mutu pendidikan jurusan Teknik Elektro FTUP berdasarkan matriks *House of Quality*.

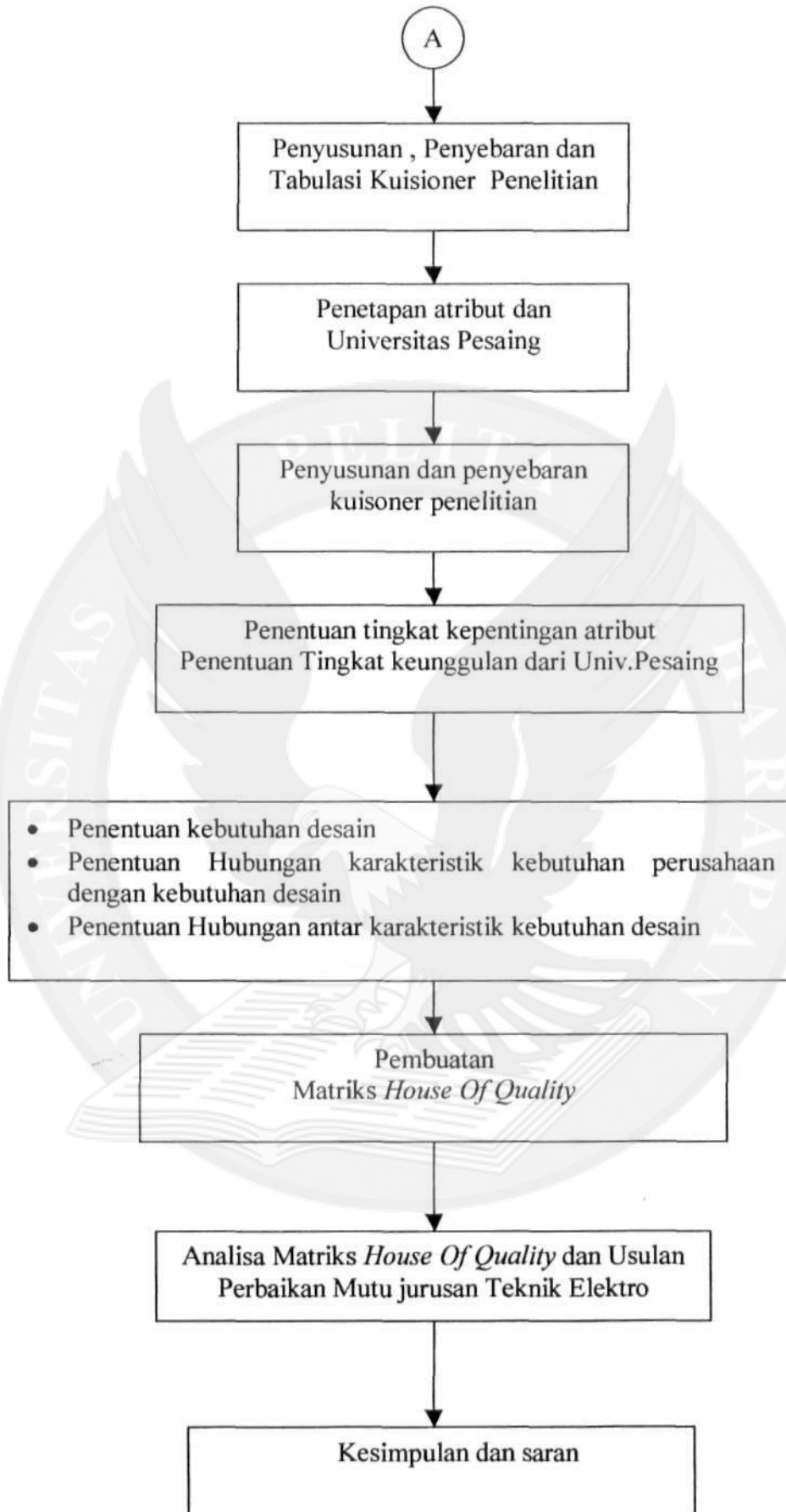
1.5. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu penelitian maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan pada jurusan Teknik Elektro FTUP
- b. Lulusan jurusan elektro yang diambil adalah lulusan jurusan Teknik Elektro dari tahun kelulusan 1999 - 2003.
- c. Sampel penelitian yang diambil sebagai *voice of customer* adalah perusahaan-perusahaan yang membutuhkan lulusan dari jurusan teknik elektro di Jabotabek, terutama perusahaan yang bergerak di bidang IT dan Telekomunikasi.
- d. Penggunaan QFD dalam penelitian ini sebatas identifikasi *voice of customer* (suara pelanggan) dan korelasi dengan *voice of engineer* (karakteristik desain) serta secara umum masih belum memberikan detail mekanisasi yang ada pada pelaksanaan pendidikan.

1.6. Metodologi Penelitian.





1.7. Sistematika Penulisan .

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, pokok permasalahan, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Landasan Teori.

Dalam bab ini memuat landasan teori dari hasil kepustakaan yang memuat teori-teori yang mendasari penelitian ini.

Bab 3 : Pengumpulan dan Pengolahan data.

Bab ini terdiri dari data yang dikumpulkan untuk pengolahan data seperti daftar kebutuhan dan keinginan pelanggan, tingkat kepentingan pelanggan, hubungan antara karakteristik kebutuhan dan karakteristik desain, hubungan antar kebutuhan desain dan pengolahan data dengan membuat suatu matriks *House of Quality*.

Bab 4 : Analisa dan pembahasan.

Bab ini berisi analisa terhadap matriks *House of Quality* yang telah dibuat dan suatu usulan perbaikan mutu lulusan berdasarkan matriks *House of Quality* tersebut.

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran.

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang mengacu kepada tujuan penelitian .