

BAB I

PENDAHULUAN

Berikut merupakan pendahuluan dari penelitian ini. Bab ini akan membahas lima hal yaitu latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatas permasalahan, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

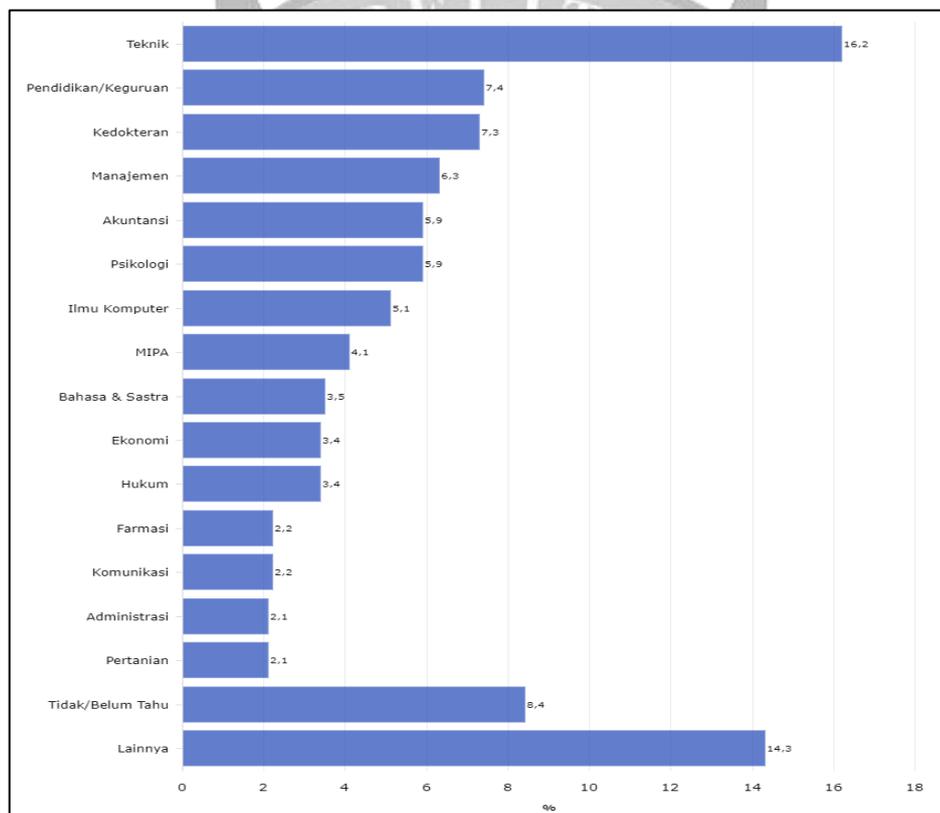
Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu hal krusial yang dapat menentukan maju atau tidaknya suatu negara. Hal ini disebabkan karena manusia berperan untuk mengelola sumber daya alam, melakukan pembangunan, menjalankan aktivitas ekonomi, mengembangkan teknologi, berinovasi, dan masih banyak hal lainnya. Aktivitas-aktivitas tersebut dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup mereka, dan juga kesejahteraan hidup sosial.

Kualitas sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan dari peran yang dimiliki sektor pendidikan. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional mendefinisikan pendidikan sebagai “usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Hal ini dilanjutkan dengan tujuan pendidikan yaitu untuk mengembangkan kemampuan potensi dari peserta didik sehingga mereka dapat menjadi pribadi yang beriman kepada Tuhan, sehat, berilmu, serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Situs Detik.com tanggal 29 Juni 2021 melaporkan bahwa menurut Prof Dr. R. Agus Sartono, Deputi Menteri Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Moderasi Beragama, setiap tahun terdapat lebih 3,7 juta siswa yang lulus dari SMA/MA/SMK. Dari jumlah tersebut terdapat 1,8 juta siswa yang melanjutkan pendidikan mereka di berbagai perguruan tinggi.

Terdapat berbagai jurusan atau program studi yang tersedia bagi calon mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan mereka. Katadata Insight Center (KIC)

dan Aku Pintar pada bulan Maret 2021 melakukan sebuah survei untuk mengetahui program studi yang paling diminati calon mahasiswa di Indonesia. Survei tersebut melibatkan 1153 siswa dari 32 provinsi di Indonesia, dan ditemukan bahwa tiga program studi yang paling diminati oleh calon mahasiswa adalah program studi teknik sebesar 16,2%, pendidikan/keguruan dengan persentase sebesar 7,4%, dan kedokteran sebesar 7,3%. Gambar 1.1 merupakan grafik batang yang memperlihatkan persentase minat calon terhadap suatu program studi berdasarkan survei yang telah dilakukan.



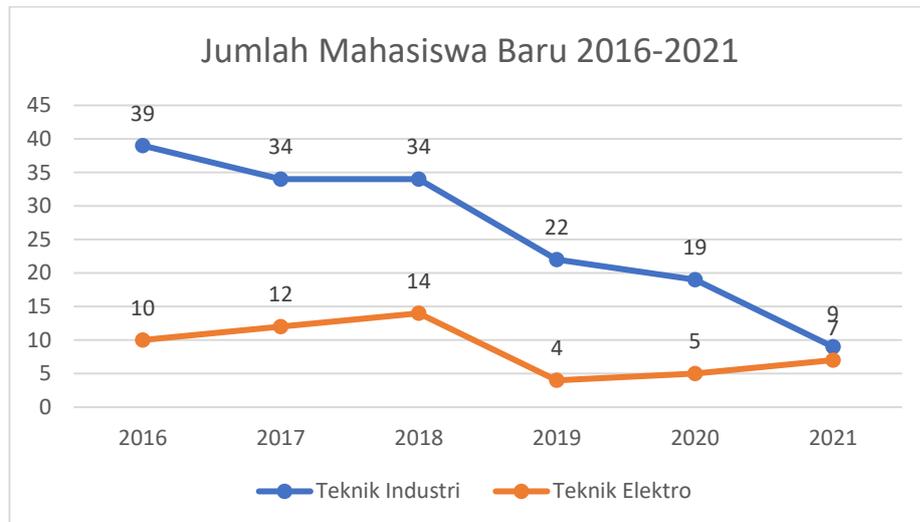
Gambar 1.1 Pemilihan Program Studi Terfavorit 2021
Sumber: KIC dan Aku Pintar, 2021

Salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang memfasilitasi program studi teknik adalah Universitas Pelita Harapan. Universitas Pelita Harapan atau disingkat UPH merupakan perguruan tinggi yang berlokasi di Lippo Village, Tangerang, Banten. Perguruan tinggi ini menawarkan berbagai program studi yang dapat diikuti oleh mahasiswa. Untuk program sarjana, terdapat 12 fakultas yang

terdiri atas 28 program studi. Untuk program pascasarjana, terdapat delapan Program Studi Magister, dan dua Program Studi doktoral yang tersedia di UPH. Terdapat tiga program studi yang berkaitan dengan bidang teknik. Dua diantaranya adalah Program Studi Teknik Industri (PSTI), dan Program Studi Teknik Elektro (PSTE).

Program Studi Teknik Industri merupakan salah satu dari enam program studi yang berada di bawah Fakultas Sains dan Teknologi (FaST). Program studi ini merupakan salah satu program studi yang paling awal didirikan yaitu pada tahun 1994, dan kini telah berjalan selama 27 tahun lamanya. Saat ini PSTI mendapatkan akreditasi “B”. Serupa dengan PSTI, PSTE juga berada di bawah FaST. Program studi ini didirikan pada tahun 1994, dan merupakan salah satu dari 17 PSTE di Indonesia yang mendapatkan akreditasi “A”.

Saat ini PSTI dan PSTE UPH mengalami beberapa kendala. Salah satu kendala yang dialaminya adalah rendahnya jumlah mahasiswa baru dari tahun ke tahun pada kedua program studi. Gambar 1.2 merupakan grafik yang memperlihatkan jumlah mahasiswa baru pada PSTI dan PSTE dari tahun 2016 hingga 2021. Untuk PSTI, pada tahun 2016 terdapat 39 mahasiswa baru. Pada tahun 2017 dan 2018, jumlah mahasiswa baru pada kedua tahun tersebut adalah 34 mahasiswa. Pada tahun berikutnya jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 22 mahasiswa, 19 mahasiswa pada tahun 2020, dan sembilan mahasiswa pada tahun 2021. Secara keseluruhan, rata-rata penurunan mahasiswa baru yang terjadi selama enam tahun terakhir adalah sebesar 23%. Untuk PSTE, pada tahun 2016 terdapat 10 mahasiswa baru. Pada tahun 2017 dan 2018, jumlah mahasiswa mengalami kenaikan menjadi 12 mahasiswa, dan 14 mahasiswa. Pada tahun berikutnya jumlah tersebut mengalami penurunan drastis menjadi empat mahasiswa. Pada tahun 2020 terjadi kenaikan menjadi lima mahasiswa, dan tujuh mahasiswa pada tahun 2021. Secara keseluruhan, rata-rata kenaikan mahasiswa baru yang terjadi selama enam tahun terakhir adalah sebesar 6%.



Gambar 1.2 Jumlah Mahasiswa Baru 2016-2021

Selain terdapat terjadinya rendahnya jumlah mahasiswa, pada tahun 2020 Universitas Pelita Harapan mengadakan survei bernama *Net Promoter Score* (NPS) untuk tahun ajaran 2020-2021. Survei tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar keinginan mahasiswa untuk mempromosikan program studi serta perguruan tinggi UPH kepada teman atau karabat mereka. Jumlah mahasiswa Program Studi Teknik Industri yang terlibat dalam survei ini adalah 75 mahasiswa dari angkatan 2017 hingga 2020. Untuk Program Studi Teknik Elektro jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei ini adalah 11 mahasiswa dari angkatan 2018 hingga 2020. Untuk angkatan 2017 diketahui tidak ada yang terlibat dalam survei ini. Tabel 1.1 merupakan hasil survei NPS Program Studi dari Program Studi Teknik Industri dan Program Studi Teknik Elektro.

Tabel 1.1 NPS Program Studi Teknik Industri dan Program Studi Teknik Elektro

NET PROMOTER SCORE (PROGRAM STUDI)					
	2017	2018	2019	2020	Keseluruhan
Program Studi Teknik Industri	0,00%	-10,00%	0,00%	-23,03%	-8,00%
Program Studi Teknik Elektro	-	25,00%	-100,00%	50,00%	27,27%

Dapat dilihat untuk Program Studi Teknik Industri nilai NPS dari dua angkatan yaitu angkatan 2018, dan 2020 serta hasil keseluruhan di bawah dari 0,00%. Hal ini menunjukkan bahwa dua angkatan tersebut beserta Program Studi Teknik Industri secara keseluruhan masuk dalam kategori “*Detractors*”. Kategori *detractors* merupakan kategori yang memerlukan perhatian khusus karena kategori tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa kurang puas akan pelayanan yang diterima, dan berpotensi untuk melakukan *negative word of mouth*, sesuatu yang dapat berpengaruh negatif pada *brand image* dari program studi. Untuk Program Studi Teknik Elektro dapat dilihat bahwa terdapat dua angkatan yaitu angkatan 2018, dan 2020 yang masuk dalam kategori “*Promoter*”, dan satu angkatan yaitu angkatan 2019 masuk dalam kategori “*Detractor*”. Hasil keseluruhan yang diperoleh adalah 27,27% yang berarti secara keseluruhan mahasiswa Program Studi Elektro tertarik untuk mempromosikan program studi mereka. Meski demikian, hal ini belum cukup untuk meningkatkan jumlah mahasiswa Program Studi Elektro secara signifikan.

Melihat permasalahan yang terjadi maka diperlukan sebuah survei untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Industri dan Teknik Elektro dengan pelayanan yang diberikan oleh program studi. Survei ini akan menggunakan lima dimensi kualitas layanan atau *servive quality*, dan diadakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang menjadi kelemahan dari program studi sehingga memerlukan perbaikan segera. Selain itu, penelitian ini juga akan berfokus pada mencari tahu pengaruh dari kepuasan mahasiswa terhadap nilai *Net Promoter Score* yang diperoleh Program Studi Teknik Industri dan Teknik Elektro.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pokok permasalahan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah diketahui rendahnya jumlah mahasiswa dari PSTI, dan PSTE dari tahun ke tahun. Selain itu, Program Studi Teknik Industri ditemukan memiliki nilai NPS yang rendah sehingga berpotensi menyebabkan *negative words of mouth*. Untuk Program Studi Teknik Elektro ditemukan memiliki

nilai NPS yang lebih tinggi dibandingkan PSTE akan tetapi tidak terdapat peningkatan jumlah mahasiswa secara signifikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan pokok permasalahan yang telah dibentuk adalah menganalisis pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *Net Promoter Score* (NPS).

1.4 Pembatas Permasalahan

Berikut merupakan pembatas permasalahan dari penelitian ini:

1. Penelitian berfokus akan pada Program Studi Teknik Industri, dan Program Studi Teknik Elektro yang berada pada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan.
2. Penelitian hanya akan berfokus pada tiga angkatan yaitu angkatan 2018, 2019, dan angkatan 2020 dari masing-masing program studi.
3. Pengumpulan data dilakukan mulai dari September 2021 hingga Desember 2021.
4. Analisis kepuasan hanya dilakukan pada aspek jasa dari pendidikan.
5. Analisis kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan dari Parasuraman, Zeuthamil, dan Berry (1985) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan akan memuat enam bab yang membahas tentang penelitian yang telah dilakukan. Untuk mempermudah pembaca memahami permasalahan serta hasil yang diperoleh, laporan telah disusun menggunakan sistematika penulisan berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan akan memuat lima sub-bab yaitu latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatas permasalahan, dan

sistematika penulisan. Pada bab ini akan dibahas lebih merinci mengenai permasalahan yang melatar belakangi penelitian ini.

BAB II Landasan Teori

Bab II Landasan Teori akan membahas mengenai konsep, dan teori-teori yang akan digunakan selama penelitian ini berlangsung. Terdapat sembilan konsep yang akan dibahas yaitu kepuasan mahasiswa, jasa, kualitas layanan, *importance performance analysis*, *net promoter score*, uji validitas, uji reliabilitas, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab III Metode Penelitian akan membahas mengenai delapan tahap yang akan dijalankan selama penelitian ini berlangsung. Bagian ini akan menjelaskan secara merinci hal-hal yang perlu dilakukan pada setiap tahap dimulai dari pendahuluan hingga menarik kesimpulan, dan saran bagi penelitian selanjutnya.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan data akan membahas secara terperinci mengenai data primer maupun data sekunder yang telah diperoleh melalui tahap pengumpulan data. Data yang diperoleh melalui kuesioner akan melalui tahap *data editing*, uji validitas, dan uji reliabilitas sebelum diolah lebih lanjut. Melalui pengolahan data akan diketahui dimensi serta indikator yang dapat digunakan dalam penelitian, tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan program studi, tingkat ekspektasi kualitas pelayanan, nilai NPS dari setiap angkatan, dan sebagainya.

BAB V Analisis dan Pembahasan

Bab V Analisis dan Pembahasan akan membahas lebih mendalam lagi mengenai data yang selesai diolah. Bagian ini akan berfokus pada dimensi kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, dan memberikan masukan untuk meningkatkan dimensi tersebut. Bagian ini juga akan membahas lebih lanjut

mengenai pengaruh yang diberikan kepuasan mahasiswa terhadap nilai NPS dari setiap program studi berdasarkan analisis regresi berganda, analisis secara parsial.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI Kesimpulan dan Saran akan membahas mengenai dua hal yaitu kesimpulan yang akan membahas tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada awal penelitian, dan saran bagi program studi, serta bagi penelitian selanjutnya dengan topik serupa.

