

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama beberapa dekade terakhir ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat akan *skill* (kemampuan) dan *knowledge* (pengetahuan). Kemampuan dan pengetahuan ini tidak hanya diperoleh secara spontanitas saja, melainkan perlu adanya suatu wadah akedemis berupa lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi. Perguruan tinggi inilah yang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Sejak tahun 1980-an, institusi pendidikan seperti perguruan tinggi, mulai mengadopsi dan menerapkan manajemen kualitas pada bagian akademiknya untuk menghasilkan lulusan yang mampu menghadapi tantangan industri (Grant et al, 2002). Banyak peneliti seperti Brigham (1993), Susan (1995), Koch dan Fisher (1998), Bath, Smith, Stein dan Swann (2004) serta Peat, Taylor dan Franklin (2005) yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip dalam kualitas akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan level pendidikan di suatu perguruan tinggi, khususnya terhadap reformasi kurikulum seperti yang diteliti oleh Venkatraman (2007). Penelitian yang dilakukan oleh Owlia dan Aspinwall (1997) menyimpulkan bahwa pendidikan telah memasuki era baru dimana kualitas memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pendidikan yang baik, penelitian ini dikuatkan oleh penelitian Jamali dan Tooranloo (2009). Tentu saja, kualitas pelayanan di bidang pendidikan ini tidak terfokus pada sektor akademis saja, melainkan terintegrasi secara kompleks dalam menciptakan lulusan yang berkompeten.

Di lain sisi, Universitas Pelita Harapan Surabaya telah memiliki andil dan peran dalam menjawab kebutuhan masyarakat tersebut. Melalui dibukanya Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya, diharapkan masyarakat dipersiapkan untuk dapat menghadapi tantangan industri yang semakin meng-*global* itu. Namun, peranan Universitas Pelita Harapan Surabaya

tidak hanya berhenti dalam membuka Jurusan Teknik Industri, tetapi perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan kualitas di jurusan tersebut, supaya melalui kualitas yang semakin baik diharapkan Jurusan Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya mampu bersaing dengan universitas-universitas lain yang juga memiliki andil yang sama dalam membuka Jurusan Teknik Industri. Fenomena munculnya penurunan jumlah mahasiswa tiap tahunnya merupakan suatu indikasi yang menunjukkan bahwa adanya suatu ketidaksempurnaan dalam Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Kualitas menjadi salah satu rujukan sebagai faktor yang perlu diteliti dan diperhatikan dalam menyebabkan fenomena tersebut.

Kualitas tersebut dapat diukur melalui beberapa teknik yang ada. Perpaduan antara Metode *Quality Function Deployment* (QFD) – Metode Kano dan *benchmarking* ke universitas-universitas lain, diharapkan mampu mengenali dengan baik harapan dan persepsi mahasiswa sehingga kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa dapat dipenuhi. Apabila kepuasan konsumen (mahasiswa) dapat terpenuhi maka akan menjadikan Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya sebagai salah satu jurusan yang diminati oleh banyak mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) variabel-variabel penting bagi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Teknik Industri.
- 2) harapan mahasiswa terhadap Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
- 3) kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis maupun non akademis yang diberikan oleh Universitas Pelita Harapan Surabaya di Jurusan Teknik Industri.
- 4) perbaikan yang diusulkan terhadap peningkatan kualitas Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) identifikasi terhadap variabel-variabel penting bagi mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan Teknik Industri di masing-masing universitas mereka.
- 2) pengukuran terhadap kualitas pelayanan Jurusan Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya dengan membandingkan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tersebut.
- 3) analisis secara menyeluruh terhadap setiap problematika yang ada, supaya *gap* antara keinginan mahasiswa dan kualitas pelayanan Jurusan Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya dapat semakin dipersempit.
- 4) perbaikan terhadap sistem pelayanan yang sudah ada dengan mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan universitas.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan

Pada penelitian ini, batasan masalahnya adalah:

- 1) obyek yang diteliti terbatas pada mahasiswa aktif Jurusan Teknik Industri di beberapa universitas, yaitu Universitas Pelita Harapan Surabaya dan beberapa universitas lain yang dijadikan sebagai pembanding dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
- 2) untuk penelitian kuesioner ketiga, yaitu kuesioner *Quality Function Deployment*, obyek yang diteliti hanya mahasiswa aktif Jurusan Teknik Industri di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.5 Sistematika Laporan

Untuk mengetahui secara menyeluruh penyusunan laporan penelitian ini, maka perlu adanya sistematika penulisannya. Salam sistematika penulisan laporan penelitian ini, akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang pemilihan topik, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah serta sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung dan mendasari masalah-masalah yang akan dibahas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas kerangka pemikiran, hipotesis penentuan obyek penelitian, metode pengumpulan dan penganalisisan data.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas tentang pengumpulan data, pengolahan data dengan uji statistik, merumuskan permasalahan yang ada dalam Universitas Pelita Harapan Surabaya Jurusan Teknik Industri, analisis setiap permasalahan, pembahasan dan perbaikan yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.