

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari hal-hal yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian, pokok masalah yang akan dibahas lebih dalam, batasan-batasan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman yang modern saat ini, pendidikan merupakan hal yang sangat penting terutama bagi kaum muda. Kaum muda merupakan generasi bangsa yang sedang mempersiapkan diri untuk kehidupan yang lebih baik di masa depan. Dalam mencapai hal tersebut, generasi muda perlu mendapatkan pendidikan tinggi dan berkualitas. Pendidikan tinggi menjadi salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi seseorang untuk bisa mendapatkan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah mahasiswa terdaftar di Indonesia pada tahun 2017 lebih banyak 21% dibandingkan jumlah penduduk Singapura, yaitu sebesar 6.924.511 orang (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia 2017).

Universitas Pelita Harapan (UPH) merupakan salah satu universitas swasta ternama di Indonesia yang berpegang pada prinsip-prinsip Kristiani. Dengan penyediaan fasilitas yang baik dan lengkap, UPH menjadi salah satu perguruan tinggi yang bertujuan memberikan pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa.

Selain itu, UPH juga memiliki Program Studi yang cukup banyak. Program Studi tersebut terdiri dari berbagai macam bidang dimana salah satunya adalah Program Studi Teknik Industri (Prodi TI). Kualitas yang dimiliki oleh Prodi TI UPH menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam berbagai aspek, seperti dari segi akademis dan non-akademis.

Penelitian kualitas jasa di Prodi TI UPH telah dilakukan pada tahun 2010 dengan menggunakan 35 kriteria kualitas jasa yang dikelompokkan dalam 5 kategori (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dimana tingkat harapan (ekspektasi) mahasiswa lebih tinggi daripada tingkat persepsi terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Program Studi (Sjukur 2010). Penelitian tersebut hanya mengukur *gap* atau perbedaan antara tingkat harapan dan persepsi. Selain itu, penelitian kualitas jasa juga telah dilakukan oleh Tampi et al. (2015) mengenai integrasi SERVQUAL dan model Kano ke dalam *Quality Function Deployment* dalam upaya peningkatan kualitas layanan Program Studi Teknik Industri UPH. Kedua penelitian SERVQUAL yang telah dilakukan tidak ada yang membahas mengenai model SERVQUAL.

Hartono (2008) menggunakan model pengukuran kualitas jasa (SERVQUAL) yang dikembangkan khusus untuk tingkat pendidikan menengah yang dinamakan HISQUAL dengan 7 dimensi, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Learning Outcomes, dan Personality Development*. Hartono et al. (2017) juga melakukan penelitian mengenai faktor penting yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih Teknik Industri telah dan diperlukan

kelanjutan penelitian. Oleh sebab itu, penelitian ini melanjutkan penelitian Hartono et al. (2017) dengan membuat model SERVQUAL menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk perguruan tinggi khususnya pada Prodi TI UPH. Dengan menggunakan SEM maka diharapkan dapat dibentuk model yang mampu menjelaskan kualitas jasa yang diberikan oleh Prodi TI UPH. Posisi penelitian ini dapat dilihat pada bab II bagian 2.6.

### **1.2 Pokok Permasalahan**

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dimulai dari tidak adanya penelitian yang membahas model SERVQUAL (*Service Quality*) di Prodi TI UPH. Penelitian terdahulu di Prodi TI hanya mengukur *gap* antara harapan dan persepsi (Sjukur 2010) dan atribut yang menjadi prioritas serta strategi dalam meningkatkan kepuasan konsumen (Tampi et al. 2015), sedangkan diperlukan model SERVQUAL yang lebih khusus untuk mengukur kualitas jasa di Prodi TI UPH.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk membuat model SERVQUAL khusus untuk Prodi TI UPH dan menguji hubungan prediktif antar konstruk dalam model SERVQUAL yang dinamakan HEdQUAL serta mengetahui bagian yang paling penting dari butir-butir pertanyaan bagi mahasiswa TI UPH pada model yang dirancang.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber data penelitian adalah mahasiswa Program Studi Teknik Industri Strata 1 di Universitas Pelita Harapan Lippo Karawaci, Tangerang angkatan 2014 hingga 2018 sebagai responden.
2. Pengambilan data kuesioner dilakukan selama 2 minggu, yaitu pada tanggal 27 September hingga 10 Oktober 2018.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan penelitian yang terdiri dari latar belakang, pokok permasalahan, batasan-batasan masalah yang digunakan, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

##### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini mencakup teori-teori dan pandangan yang diperlukan sebagai acuan dalam melakukan analisa, pembahasan, dan pemecahan masalah.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode dan langkah-langkah pengumpulan data secara rinci yang dibutuhkan dalam memecahkan masalah.

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

Bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dan pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan.

## BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis dan bahasan dari data-data yang telah diperoleh dan diolah untuk melakukan pemecahan masalah.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari hasil data, analisis, dan pembahasan penelitian.

