

BAB 1

PEDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Universitas Telkom

Universitas Telkom adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) (Telkom University, 2015a). Universitas Telkom mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Industries*” (Telkom University, 2015b).

1.1.2 Profil Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom

Fakultas Industri Kreatif (FIK) atau Telkom Creative Industries School (TCIS) merupakan transformasi dari Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom atau STISI Telkom. FIK Universitas Telkom memfokuskan lulusannya untuk dapat menjadi tenaga ahli di bidang Seni Rupa dan Desain yang terampil, memiliki wawasan luas, serta memaksimalkan potensi berwirausaha sebagai kebutuhan masyarakat serta Industri Kreatif Indonesia dan dunia saat ini (Telkom University, 2015c). Berikut adalah program studi yang terdapat di Fakultas Industri Kreatif:

1. S1 Desain Interior
2. S1 Desain Komunikasi Visual
3. S1 Desain Produk
4. S1 Kriya Tekstil dan Mode
5. S1 Seni Rupa Murni

1.1.3 Visi, Misi, Tujuan, dan Peranan

1. Visi

Menjadi Fakultas yang unggul serta pusat pengembangan Creativepreneur dalam bidang Industri Kreatif yang berbasis ICT dan Budaya Nusantara.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan Tridharma Pendidikan di bidang Industri Kreatif untuk menghasilkan lulusan berjiwa Creativepreneur yang menguasai ICT dan berwawasan Budaya Nusantara.
- b. Memperkuat penelitian di bidang Industri Kreatif bekerja sama dengan industri, akademisi, swasta dan pemerintah untuk menghasilkan karya yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi kreatif nasional.
- c. Melaksanakan kegiatan Pengabdian pada masyarakat melalui implementasi Creativepreneurship yang mendukung peningkatan kualitas kehidupan dan pemberdayaan masyarakat.

3. Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas (*Excellence*) pendidikan dan pengajaran yang kreatif dan inovatif sesuai kebutuhan dunia industri dan merealisasikan Creativepreneurship. Penguatan mutu pendidikan dan pengajaran terus ditingkatkan melalui program pengembangan program studi dan penguatan riset.
- b. Melakukan integrasi dan transformasi (*Transformation*) kelembagaan yang membuka peluang tersedianya berbagai sumber daya dan fasilitas (*resource sharing*) dengan lembaga lain dalam naungan Yayasan Pendidikan Telkom dan Telkom Group untuk menghasilkan inovasi yang berdampak Creativepreneurship pada pertumbuhan ekonomi kreatif nasional.
- c. Sinergi Telkom Group (*Synergy*) dalam menghasilkan karya penelitian dan produk inovasi bidang Creativepreneurship melalui kerjasama dalam berbagai bidang.

4. Peranan

Fakultas Industri Kreatif (FIK) adalah salah satu fakultas yang ada di Universitas Telkom. Fakultas Industri Kreatif sebagai Fakultas dalam Universitas Telkom di bidang kreatif, berkomitmen dan mengambil peranan untuk :

- a. Meningkatkan jumlah Talenta Kreatif yang berkualitas secara merata di seluruh wilayah Nusantara.
- b. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan lembaga pendidikan bidang kreatif sebagai wadah untuk menempa talenta kreatif yang professional dan mandiri.
- c. Meningkatkan penghargaan masyarakat terhadap insan kreatif sebagai profesi yang memberikan nilai tambah secara ekonomi dan sosial kepada bangsa Indonesia.
- d. Meningkatkan jumlah entrepreneur kreatif (Creativepreneur) yang mampu mendorong pertumbuhan lapangan kerja kreatif serta membantu peningkatan ekonomi nasional.
- e. Mendorong pengakuan dunia internasional terhadap karya-karya insan kreatif Indonesia.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian Urusan Akademik FIK, jumlah mahasiswa aktif dari angkatan 2012 sampai dengan 2015 adalah 3.162 orang (sesuai dengan data yang diperoleh pada tanggal 22 September 2015). Dengan rincian seperti pada TABEL 1.1:

TABEL 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Industri Kreatif Angkatan 2012-2015

No.	Program Studi	Angkatan Mahasiswa				Jumlah
		2012	2013	2014	2015	
1.	S1 Desain Interior	107 Orang	157 Orang	194 Orang	271 Orang	729 Orang
2.	S1 Desain Komunikasi Visual	352 Orang	433 Orang	411 Orang	526 Orang	1722 Orang
3	S1 Desain Produk	31 Orang	42 Orang	89 Orang	130 Orang	292 Orang
4.	S1 Kriya Tekstil dan Mode	43 Orang	65 Orang	106 Orang	139 Orang	353 Orang

Bersambung

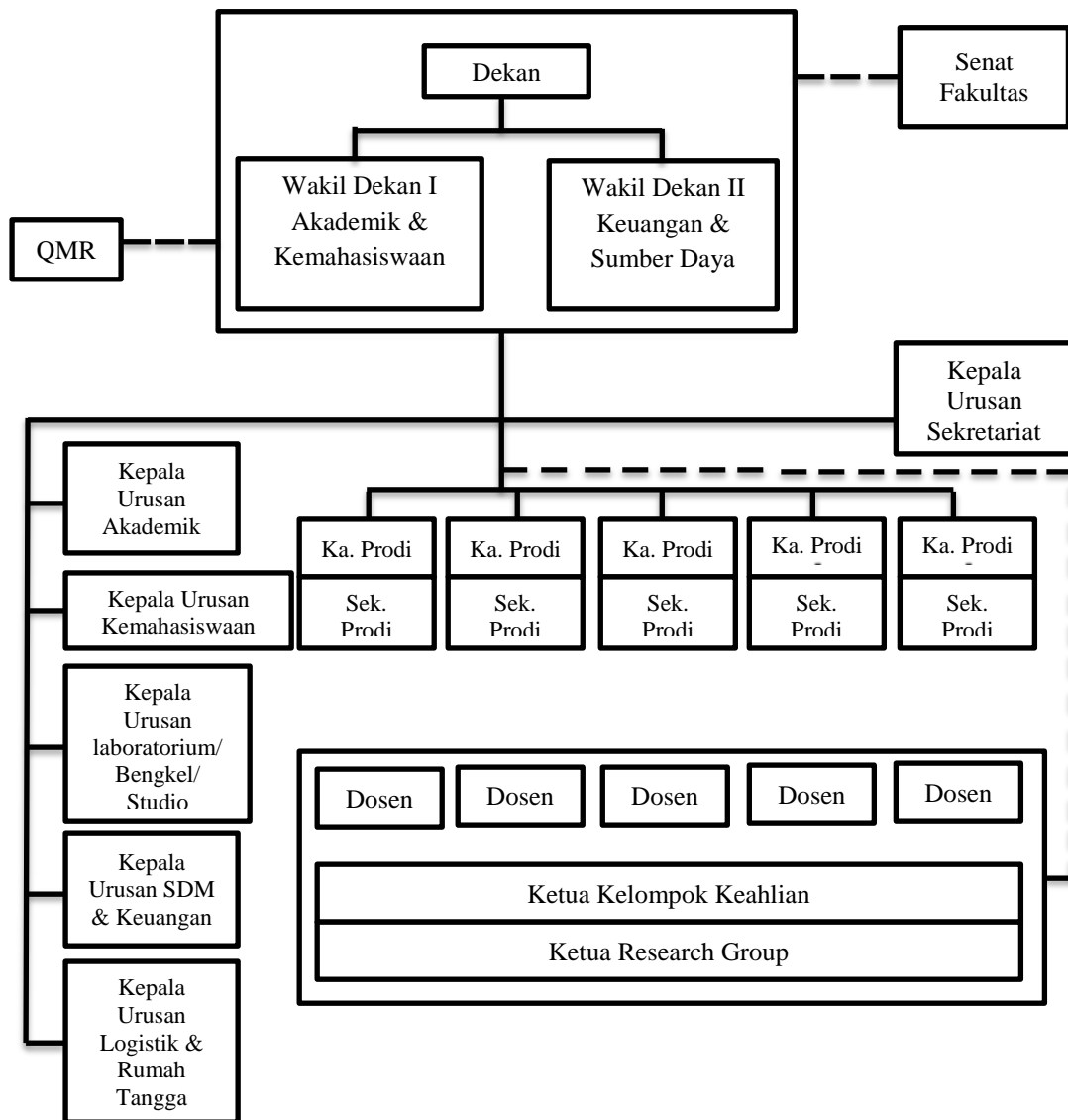
Sambungan

5.	S1 Seni Rupa Murni	3 Orang	9 Orang	17 Orang	37 Orang	66 Orang
	Jumlah Total	536 Orang	706 Orang	817 Orang	1.103 Orang	3.162 Orang

Sumber: Urusan Akademik Fakultas Industri Kreatif

1.1.4 Struktur Organisasi

Penelitian ini fokus pada bagian Urusan Akademik FIK Universitas Telkom. Bagian Urusan Akademik dalam struktur organisasi FIK Universitas Telkom terdapat pada bagian Kepala Urusan Akademik seperti pada GAMBAR 1.1 Struktur Organisasi FIK Universitas Telkom berikut:



GAMBAR 1.1 Struktur Organisasi FIK Universitas Telkom

Sumber: Keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom (2014:28)

1.1.5 Deskripsi Pekerjaan

I. Tugas Pokok

Mengelola kegiatan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang dilaksanakan pada Fakultas Industri Kreatif.

II. Tanggung Jawab

- 2.1 Merencanakan mekanisme kerja administrasi akademik secara umum di Fakultas Industri Kreatif.
- 2.2 Mengkoordinasikan data dosen mata kuliah.
- 2.3 Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan TA/PA.
- 2.4 Mengkoordinasikan pembuatan SK TA/PA.
- 2.5 Mengkoordinasikan pembuatan pengumuman jadwal sidang/seminar.
- 2.6 Mengkoordinasikan pembuatan SKL dan daftar nilai/transkrip.
- 2.7 Mengkoordinasikan pelaksanaan Ujian UTS/UAS/Susulan.
- 2.8 Mengkoordinasikan pengumpulan, pengumuman nilai, dan penyerahan nilai mata kuliah beserta perubahannya.
- 2.9 Mengkoordinasikan pembuatan dokumen akademik dan internal.
- 2.10 Mengkoordinasikan pendokumentasian pelaksanaan sistem mutu.
- 2.11 Mengkoordinasikan penyusunan data Laporan Triwulan, Semester, dan Tahunan.
- 2.12 Mendukung penyelenggaraan Kuliah Umum.
- 2.13 Mengawasi pengeditan SAP mata kuliah.
- 2.14 Memastikan penyerahan nilai ke Sisfo.
- 2.15 Menyediakan dokumen pendukung akreditasi.
- 2.16 Memastikan rekap berita acara praktikum, nilai praktikum, dan honor selesai sesuai target.
- 2.17 Menyusun laporan EPSBED.
- 2.18 Wajib menjaga rahasia institusi.

III. Wewenang

- 3.1 Wewenang Operasional
 - 3.1.1 Menugaskan staf di bawahnya untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi akademik Fakultas Industri Kreatif.

- 3.1.2 Mengusulkan prosedur sistem mutu akademik ke Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan.
 - 3.1.3 Memberikan teguran dan penilaian kinerja individu untuk staf di bawahnya.
- 3.2 Wewenang Administrasi
- 3.2.1 Memutuskan penanganan komplain yang berkenaan dengan administrasi akademis.
 - 3.2.2 Berkoordinasi dengan Ka. Prodi untuk penyusunan dokumentasi administrasi kegiatan perkuliahan, ujian, pendaftaran TA/PA, Sidang TA/PA, Kerja Praktek, dan Sidang Akademik di Fakultas Industri Kreatif.
 - 3.2.3 Mengusulkan penerbitan surat-menyurat yang berkaitan dengan kegiatan administrasi akademik (meliputi surat rakor akademik, permintaan soal ujian, dsb).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Nejadi *et al* (2008:571), persaingan global dunia saat ini, penyediaan kualitas layanan adalah kunci untuk sukses, dan banyak ahli yang setuju bahwa tren kompetitif paling kuat saat ini yang membentuk pemasaran dan strategi bisnis adalah kualitas layanan (Abdullah, 2005; cited in Nejadi *et al.*, 2007). Kualitas layanan telah muncul sebagai isu strategis dalam manajemen. Pitt *et al.* (1995) dan Jung-Yu (2006) dalam Kaur Kiran (2010:262) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memberikan indikator yang bagus terhadap kepuasan pengguna dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dalam persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini, perusahaan-perusahaan bersaing dalam memanjakan pelanggannya, terutama dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada pelanggannya (Assauri, 2003:25). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa

yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Gronroos juga menekankan pentingnya citra perusahaan dalam pengalaman kualitas layanan, hal ini mirip dengan gagasan yang diusulkan oleh Lehtinen dan Lehtinen (1982) dalam Kang dan James (2004:267). Pelanggan mengingat semua pengalaman dan persepsi mereka terhadap perusahaan jasa karena pelanggan sering melakukan kontak secara terus-menerus dengan perusahaan jasa yang sama (Gronroos, 2001 dalam Kang dan James, 2004:267). Oleh karena itu, konsep *image* diperkenalkan sebagai komponen penting lainnya dalam model kualitas pelayanan yang dirasakan, sehingga aspek dinamis dari proses persepsi layanan juga dipandang. *Image* yang positif dan terkenal adalah aset bagi perusahaan apapun, karena *image* memiliki dampak pada komunikasi dari persepsi pelanggan dan operasional perusahaan dalam banyak hal (Kang dan James, 2004:267).

Kualitas pendidikan tinggi sebagai layanan penting untuk pembangunan suatu negara karena universitas mempersiapkan profesional yang akan bekerja di perusahaan dan mengelola sumber daya publik dan swasta dan merawat kesehatan dan pendidikan generasi baru (Oliveria, 2009). Menurut Oldfield lingkungan pendidikan tinggi adalah layanan murni yang menyediakan interaksi antar orang ke orang (Abili, Khodayar *et al*, 2012:205).

Perguruan tinggi adalah satuan penyelenggara pendidikan tinggi. Menurut bentuknya, perguruan tinggi dibagi menjadi lima, yaitu Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik, dan Akademi (Dikti, 2014). Satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi adalah Perguruan Tinggi (PT), baik itu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) (Wahyono, Budi, 2015). Di Indonesia terdapat 371 PTN dan 3.928 PTS (PDDIKTI, 2015).

Perguruan Tinggi Swasta harus berupaya ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan mereka agar tercapainya harapan pelanggan dari pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri (2003:28), permasalahan yang

sering ditemui adalah perusahaan yang salah memperkirakan tingkat harapan atau keinginan dari para pelanggan, sehingga jasa atau pelayanan perusahaan masih jauh dibawah harapan pelanggan. Hal inilah yang menyebabkan tidak tercapainya harapan mutu jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Urusan Akademik FIK Universitas Telkom merupakan unit jasa yang berada di FIK Universtas Telkom. Urusan Akademik merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang berurusan dengan akademik mahasiswa FIK Universitas Telkom. Dan diduga pelayanan pada Urusan Akademik FIK Universitas Telkom masih belum memuaskan mahasiswanya atau pelayanan yang diberikan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom masih di bawah harapan mahasiswa FIK Universitas Telkom.

Berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan kepada 30 mahasiswa/mahasiswi FIK Universitas Telkom dari angkatan 2012-2015 dengan mengacu pada teori dari Fitzsimmons *et al* (2004:132) yang dikutip dari jurnal Parasuraman *et al* (1985:48) dalam bukunya yang berjudul *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology* tentang kualitas layanan dengan lima dimensinya, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles* mengenai penilaian persepsi mahasiswa/mahasiswi terhadap pelayanan Urusan Akademik FIK yang berada di Gedung Sebatik Universitas Telkom yang pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan model SERVQUAL terhadap pelayanannya dengan menganalisis gap antara layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Skor Servqual dihitung berdasarkan rumus berikut Zeithaml, et al. (1990) dalam Tjiptono (2007 : 232) :

$$\boxed{\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}} \quad (1.1)$$

Dan hasil perhitungan dari kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa/mahasiswi FIK Universitas Telkom adalah sebagai berikut:

TABEL 1.2 Hasil Survey Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom

No. Item	Rata-rata per Item		Persepsi-Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1.	3	3,8	-0,8	Dimensi <i>Tangibles</i> (Item 1-6)	1,967	3,967	-2
2.	1,2	4,2	-3				
3.	2,2	3,6	-1,4				
4.	1,4	4,6	-3,2				
5.	2,2	3,8	-1,6				
6.	1,8	3,8	-2				
7.	1,8	4	-2,2	Dimensi <i>Empathy</i> (Item 7-12)	2,2	3,833	-1,633
8.	2,6	4,2	-1,6				
9.	1,4	3	-1,6				
10.	2,4	3,4	-1				
11.	1,6	3,6	-2				
12.	3,4	4,8	-1,4				
13.	3	4,4	-1,4	Dimensi <i>Reliability</i> (Item 13-18)	2,567	4,167	-1,6
14.	3	4,4	-1,4				
15.	2,4	4,4	-2				
16.	1,4	4	-2,6				
17.	2,4	4,2	-1,8				
18.	3,2	3,6	-0,4				
19.	1,8	3,8	-2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Item 19-24)	2,467	3,833	-1,366
20.	2,6	4	-1,4				
21.	3,2	3,6	-0,4				
22.	2	3,6	-1,6				
23.	3	3,8	-0,8				
24.	2,2	4,2	-2				
25.	2,2	4,2	-2	Dimensi <i>Assurance</i> (Item 25-30)	3,033	4,4	-1,367
26.	3	5	-2				
27.	1,8	4,2	-2,4				
28.	3,2	5	-1,8				
29.	4,2	4,6	-0,4				
30.	3,8	3,4	0,4				

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 30 responden pada tabel 1.2 secara keseluruhan menunjukkan bahwa hasil pada setiap dimensi dari kualitas pelayanan memiliki gap yang negatif. Yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa FIK Universitas Telkom.

Sebuah ide menyatakan layanan baik apabila persepsi memenuhi atau melebihi harapan dan akan bermasalah jika persepsi berada di bawah ekspektasi. Jadi, mengisi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan yang diterima sangat penting untuk kepuasan pelanggan (Abili,

Khodayar *et al*, 2012). Dari pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Urusan Akademik Mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom Angkatan 2012-2015.”** Dan sedang dilakukan penelitian pada fakultas lain di Universitas Telkom dengan pembahasan yang serupa.

1.3 Perumusan Masalah

Pelayanan Urusan Akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Sehingga, mahasiswa memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan akademik Fakultas Industri Kreatif.

Pelayanan yang diberikan oleh Urusan Akademik Fakultas Industri Kreatif akan menunjukkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan permasalahan atau kebutuhan yang dihadapi mahasiswa FIK Universitas Telkom.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis dapat membuat rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas pelayanan Urusan Akademik mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012–2015?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan dan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

“Mengetahui kualitas pelayanan Urusan Akademik mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012–2015.”

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, baik untuk penulis, untuk perusahaan, maupun untuk pembaca. Manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.6.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan pada Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Selain itu, diharapkan dapat menjadi rujukan juga referensi bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian dibidang yang terkhusus pada kualitas pelayanan, serta memberikan manfaat untuk pihak lain, baik untuk penulis, untuk universitas, maupun untuk pembaca. Kemudian, diharapkan dengan adanya penelitian ini, Urusan Akademik FIK Universitas Telkom dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswanya atau dapat memberikan layanan yang sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa FIK Universitas Telkom. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pelajaran bagi penulis terhadap ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan melatih kemampuan analisis dan cara berpikir secara sistematis dan konseptual.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun informasi mengenai harapan dan persepsi mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom pada pelayanan akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom, serta mengetahui tingkat kualitas pelayanan Urusan Akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini membahas kualitas dari pelayanan Urusan Akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom dengan objek dari penelitian ini, yaitu mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom angkatan 2012-2015. Lokasi dari penelitian ini, yaitu Gedung Sebatik yang merupakan gedung perkuliahan dari Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai dari bulan September 2015 sampai dengan Desember 2015.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan ini digunakan sistematika penulisan sebagai gambaran umum tentang penelitian. Sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam setiap bab. Adapun penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang menyangkut fenomena yang menjadi isu penting disertai dengan argumentasi teoritis, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Berisi rangkuman teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi tentang metode penelitian yang digunakan dan terdiri dari karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV terdiri dari karakteristik responden (sampel), hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang diuraikan secara kronologis dan sistematis dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian juga hasil analisis data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran yang memuat kesimpulan dari pembahasan atas hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan bagi akademis dan Universitas.