

# **BAB I PENDAHULUAN**

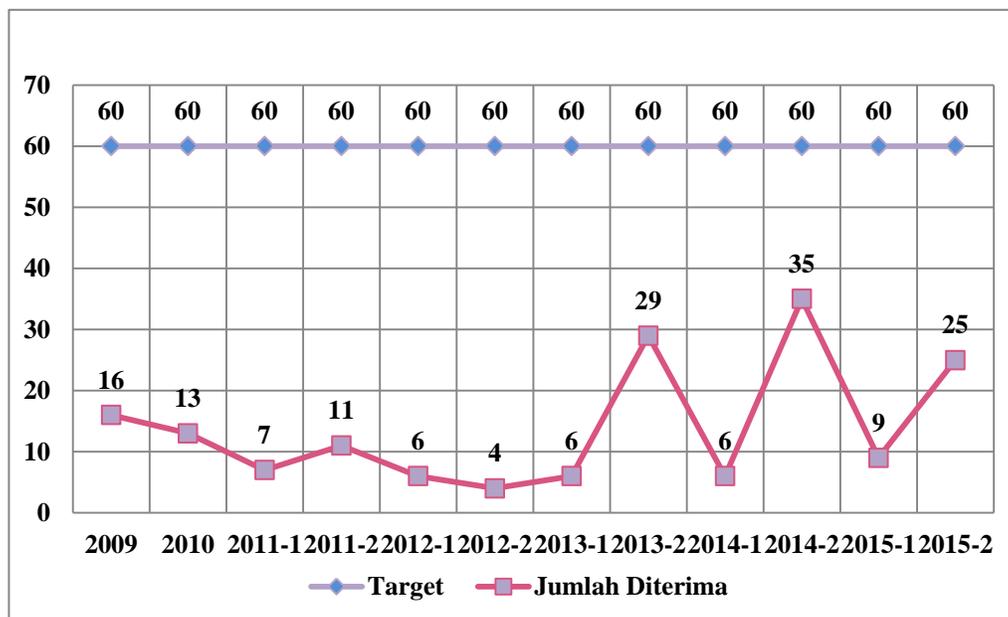
## **I.1. Latar Belakang**

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah atas yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi (Culture, 2013). Pada tahun 2014 Kemendikbud menetapkan target angka partisipasi kasar mahasiswa sebesar 30%, namun baru berhasil terealisasi sebesar 29.15% (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2014). Pada tahun 2015 target APK-PT di Indonesia adalah sebesar 30% (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2014), namun dengan jumlah 177.076 mahasiswa aktif S2 Perguruan Tinggi di Indonesia masih belum mencapai target (DIKTI, 2015). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemerataan akses pendidikan. Sistem pendidikan jarak jauh (PJJ) dapat menjadi salah satu solusi dari permasalahan ini. Mengacu pada PP 17/2010 pasal 118 menyatakan bahwa PJJ diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan perluasan dan pemerataan akses pendidikan, serta meningkatkan mutu dan relevansi pendidikan (Kementerian Pendidikan Nasional, 2001).

Sistem PJJ merupakan sistem pendidikan yang memiliki daya jangkau luas serta membuka akses terhadap pendidikan dimana saja dan kapan saja, hal ini sangat mendukung melihat dari geografis negara Indonesia. Sistem PJJ sudah menjadi bagian yang menyatu dalam dunia pendidikan di Indonesia, dan menjadi pilihan bagi masyarakat untuk memperoleh akses terhadap pendidikan. Dengan sistem PJJ setiap orang dapat memperoleh akses terhadap pendidikan berkualitas tanpa harus meninggalkan keluarga, rumah, pekerjaan, dan kesempatan untuk berkarir (Kementerian Pendidikan Nasional, 2001). Situasi ini mendorong berbagai institusi pendidikan terutama pendidikan tinggi, untuk berpartisipasi aktif dalam pendidikan jarak jauh (Kementerian Pendidikan Nasional, 2001). Saat ini terdapat tujuh perguruan tinggi yang sudah menjalankan program PJJ (DIKTI, 2015) yaitu

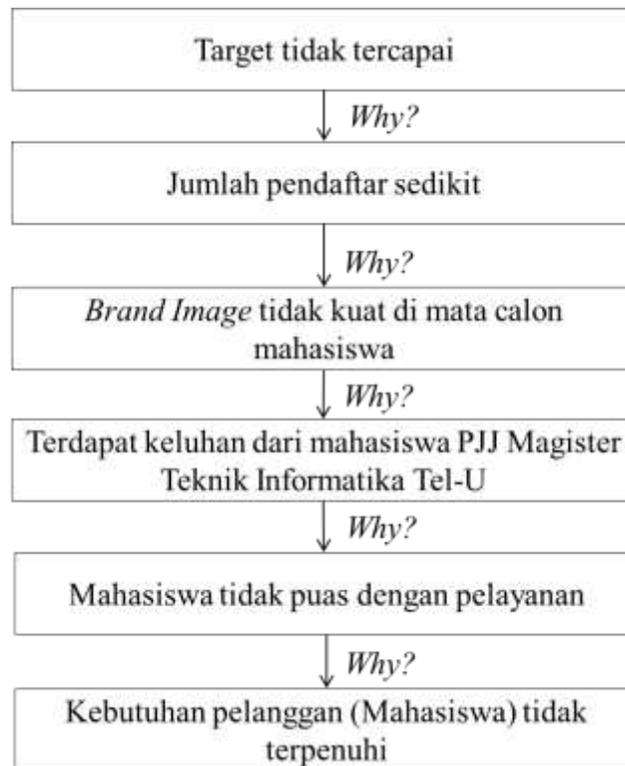
Universitas Terbuka, Bina Nusantara, Universitas Indonesia, Universitas Gajah Mada, Institut Teknologi Surabaya, dan Institut Teknologi Bandung (Kemenristekdikti, 2015). Melihat dari sedikitnya pemain pada pasar hal ini merupakan kesempatan yang besar bagi Tel-U untuk menjalankan program PJJ.

Tel-U merupakan salah satu Universitas penyedia pendidikan pascasarjana dengan sistem penyelenggara PJJ. Pada saat ini Pascasarjana Tel-U memiliki 3 prodi yaitu Magister Teknik Informatika, Magister Teknik Elektro- Telekomunikasi, dan Magister Manajemen (Telkom Graduate School Handbook, 2014). Terdapat 2 sistem penyelenggara kelas yang ditawarkan Magister Tel-U saat ini yaitu, kelas regular dan kelas PJJ. Program kelas regular ini dilakukan melalui pertemuan langsung untuk semua mata kuliah di kelas seperti pada perkuliahan umumnya. Pada program PJJ yang berlaku di Magister Tel-U menggabungkan pembelajaran di kelas dengan pembelajaran jarak jauh menggunakan *video conference* dan didukung dengan *tools* lainnya seperti *Team Viewer*, *Microsoft Office Power Point* dan *E-Library*. Pada saat ini Magister Teknik Informatika memiliki 89 mahasiswa yang masih aktif pada tahun ajaran ganjil 2015/2016 terdiri dari angkatan 2013-2015 dan 32 mahasiswa diantaranya merupakan mahasiswa PJJ (Pascasarjana Telkom University, 2015).



Gambar I. 1 Perbandingan Jumlah Mahasiswa Diterima dan Target  
(Sumber : Data Mahasiswa Magister Teknik Informatika, 2015)

Dilihat dari grafik perbandingan, target mahasiswa untuk tahun 2009 hingga 2015 berjumlah 60 mahasiswa. Namun jumlah mahasiswa yang diterima sejak tahun 2009 hingga 2015 belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena jumlah pendaftar sedikit. Untuk menemukan akar permasalahan ini, maka dilakukan pengidentifikasian akar masalah dengan menggunakan *tools why-why analysis* pada Gambar I.2 .



Gambar I. 2 Pengidentifikasian Akar Masalah PJJ Magister Teknik Informatika

Berdasarkan Gambar I.2 dijelaskan akar permasalahan target mahasiswa tidak tercapai adalah kebutuhan pelanggan (mahasiswa) tidak terpenuhi, sehingga terdapat keluhan dari mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U. Adanya keluhan pelayanan dari mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika disebabkan karena mahasiswa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga menciptakan *Brand Image* tidak kuat dimata calon mahasiswa yang mengakibatkan jumlah

pendaftar sedikit. Maka dari itu analisis kebutuhan pelanggan perlu dilakukan, agar kebutuhan pelanggan (mahasiswa) dapat terpenuhi.

Riset pendahuluan dilakukan untuk mengetahui informasi awal tentang kebutuhan mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika yang belum terpenuhi. Riset ini dilakukan dengan *Depth Interview* terhadap enam mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika beserta tanggapan yang diberikan oleh pihak pengelola PJJ Magister Teknik Informatika.

Tabel I. 1 Tabel Keluhan Mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika

NO	Keluhan	Tanggapan
1	Koneksi jaringan internet yang digunakan tidak stabil	Kecepatan koneksi internet antara penyedia layanan dan mahasiswa tidak sama
2	Layanan administrasi yang kurang responsif	SOP masih belum terstruktur dengan baik
3	Materi perkuliahan kurang relevan dengan dunia industri kerja	Materi sesuai dengan kurikulum yang sudah ditentukan untuk Magister Teknik Informatika
4	Fasilitas <i>Sharing File</i> sulit diakses	Fasilitas pendukung PJJ masih dalam tahap pengembangan

Dengan adanya keluhan mahasiswa ini menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa terhadap kualitas layanan PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U tidak terpenuhi. Berdasarkan data yang diperoleh yaitu target yang tidak terpenuhi dan terdapat keluhan dari mahasiswa maka diperlukan analisa kebutuhan untuk layanan PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U.

## I.2. Rumusan Masalah

Untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa PJJ Pasacasarjana Teknik Informatika Tel-U perlu dilakukan identifikasi atribut kebutuhan bagi pengguna dan calon pengguna layanan. Dalam penelitian terdahulu oleh Tan dan Prawitra (2001) integrasi

*SERVQUAL* dan metode Kano dapat dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Metode Kano merupakan metode untuk mengkategorikan atribut atribut dari produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Shen, Tan, & Xie, 2000). Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U berdasarkan dimensi *E-SERVQUAL for Higher Education*?
2. Apa saja klasifikasi atribut kebutuhan mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U berdasarkan kategori Kano?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, diprioritaskan dan dikembangkan berdasarkan hasil dari integrasi *E-SERVQUAL for Higher Education* dan Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan mahasiswa yang diprioritaskan sebagai *True Customer Needs* PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U berdasarkan dimensi *E-SERVQUAL for Higher Education*.
2. Mengetahui klasifikasi atribut kebutuhan mahasiswa PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U berdasarkan kategori Kano.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, diprioritaskan dan dikembangkan berdasarkan hasil dari integrasi *E-SERVQUAL for Higher Education* dan Kano.
4. Mengetahui atribut kebutuhan mahasiswa yang diprioritaskan sebagai *True Customer Needs* PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U.

### **I.4. Batasan Masalah**

Berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam penelitian pada PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U:

1. Penelitian ini hanya sampai pada tahap penentuan *True Customer Needs*.

2. Dimensi yang digunakan pada *E-SERVQUAL* PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U menggunakan dimensi *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Contact* dan *Responsive*.
3. Dimensi yang digunakan pada *SERVQUAL for Higher Education* PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U menggunakan dimensi *Content* dan *Delivery*.

### **I.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diberikan kepada PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diprioritaskan dan dikembangkan untuk layanan PJJ Magister Teknik Informatika Tel-U.
2. Menjadi acuan bagi penyelenggara program pembelajaran jarak jauh untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

### **I.6. Sistematika Penulisan**

Berikut uraian penelitian dalam sistematika penulisan:

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, Identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini diuraikan mengenai teori dasar dalam melakukan penelitian inidan membahas hubungan antar teori yang digunakan dan studi kasus penelitian. Metode yang digunakan adalah integrasi *E-SERVQUAL for HE* dan Model Kano.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian berdasarkan sistematika pemecahan masalah dan metode pemecahan masalah yang akan digunakan.

#### Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tahapan pengumpulan data , seperti penyebaran kuesioner, dan rekapitulasi kuesioner. Selain itu terdapat tahapan pengolahan kuesioner *E-SERVQUAL for HE*, kuesioner Model Kano dan Integrasi antara *E-SERVQUAL for HE* dan Model Kano.

#### Bab V Analisis dan Rekomendasi

Pada bab ini dilakukan analisis data pengolahan kuesioner *E-SERVQUAL for HE*, kuesioner Model Kano dan Integrasi antara *E-SERVQUAL for HE* dan Model Kano, terdapat penyusunan rekomendasi *True Customer Needs*.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil yang sudah didapatkan pada penelitian ini dan saran yang ditunjukkan untuk penelitian selanjutnya dan obyek penelitian.