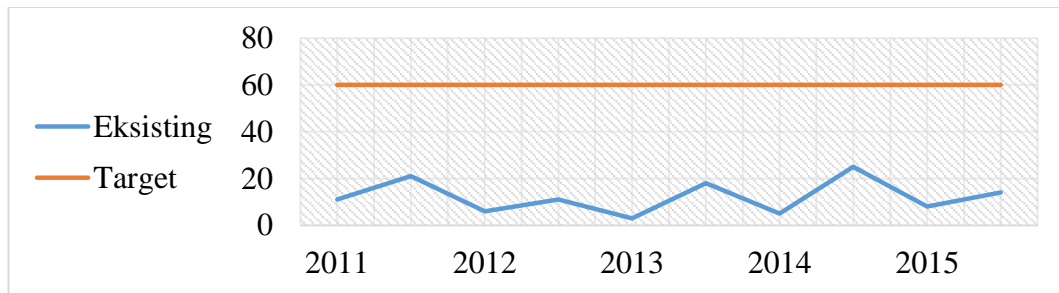


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pascasarjana Telkom University (Tel-U) merupakan salah satu perguruan tinggi jenjang S2 yang berlokasi di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Berdasarkan Prospektus Pascasarjana Tel-U, terdapat tiga program studi (prodi) yang ditawarkan oleh Tel-U, antara lain S2 Teknik Elektro (TE), S2 Teknik Informatika, dan S2 Manajemen. Setiap prodi memiliki dua jenis program perkuliahan yaitu Program Reguler dan program Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ). Dalam penelitian ini, prodi yang dijadikan objek penelitian adalah prodi S2 Teknik Elektro Tel-U, yang berdasarkan data dari BAN-PT memiliki akreditasi “B”, dengan program perkuliahan reguler yang sudah berdiri sejak 1999.

Berdasarkan data internal prodi S2 TE Tel-U, dari tahun ke tahun terdapat kesenjangan antara target dan jumlah mahasiswa eksisting. Kesenjangan jumlah mahasiswa yang terjadi dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I. 1 Kesenjangan Target dengan Jumlah Mahasiswa Eksisting (Sumber: Data internal prodi, 2015)

Berdasarkan data yang didapat dari BAN-PT dan PDDIKTI, terdapat juga prodi S2 TE pada universitas lain yang memiliki akreditasi yang lebih baik dan jumlah mahasiswa yang lebih banyak, sehingga dapat menjadi pesaing Program Reguler S2 TE Tel-U. Jumlah mahasiswa aktif dari beberapa pesaing yang dipertimbangkan dijabarkan pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Perbandingan Jumlah Mahasiswa Prodi S2 TE (Sumber: BAN-PT dan Forlap DIKTI, 2016)

| No | Nama Perguruan Tinggi | Lokasi | Akreditasi | Jumlah Mahasiswa Aktif |
|----|----------------------------------|---------|------------|------------------------|
| 1 | Telkom University | Bandung | B | 36 |
| 2 | Institut Teknologi Bandung (ITB) | Bandung | A | 403 |
| 3 | Universitas Indonesia | Depok | A | 242 |
| 4 | Universitas Gunadarma | Depok | B | 116 |

Jika dilihat dari data tersebut, didapatkan bahwa Program Reguler S2 TE Tel-U memiliki jumlah mahasiswa yang jauh lebih sedikit dibanding dengan pesaing. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa Program Reguler S2 TE Tel-U belum unggul dibanding dengan perguruan tinggi serupa yang menjadi pesaingnya.

Tidak tercapainya target dan jumlah mahasiswa yang berada di bawah perguruan tinggi lain dapat terjadi karena kualitas layanan yang diberikan Program Reguler S2 TE Tel-U kepada mahasiswanya yang masih belum memuaskan. Menurut penelitian dari Owlia & Aspinwall (1996), citra dari suatu perusahaan sangat berkaitan dengan persepsi yang diterima oleh pelanggannya, yang merupakan hasil dari kualitas teknis dan fungsional serta harga dan reputasi perusahaan tersebut. Hal ini diperkuat juga dengan survei pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U. Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner terbuka kepada mahasiswa Program Reguler S2 TE Tel-U sebagai penerima layanan. Keluhan yang disampaikan mahasiswa kemudian dimintai tanggapannya kepada kepala program studi (kaprodi) mengenai kemungkinan penyebab adanya keluhan tersebut.

Selain itu, setiap keluhan yang ada pada Program Reguler S2 TE Tel-U dibandingkan dengan kondisi layanan pesaing yang dipilih sebagai pembanding dalam penelitian ini, yaitu Program S2 TE ITB. ITB dipilih karena memiliki lokasi yang sama dengan Tel-U, dan kaprodi S2 TE Tel-U telah menyatakan bahwa Program Reguler S2 TE Tel-U telah menjadikan S2 TE ITB sebagai pembanding dianggap sebagai pesaing sejak pendirian S2 TE Tel-U. Hasil yang diperoleh setelah

merangkum keluhan mahasiswa serta tanggapan dari pihak pengelola Program Reguler S2 TE Tel-U dijabarkan pada Tabel I.2.

Tabel I. 2 Keluhan Mahasiswa S2 TE Tel-U

| No. | Keluhan | Tanggapan Pengelola | Kondisi Layanan Pesaing |
|-----|--|--|---|
| 1 | Dosen sering tidak hadir | Kehadiran dosen memang masih rendah, rata-rata berada di angka 60% | Sebagian besar dosen selalu hadir |
| 2 | Jadwal perkuliahan tidak konsisten | Belum ada pengawasan yang ketat untuk jadwal mengajar dosen | Perkuliahan terlaksana dengan konsisten |
| 3 | Kualitas tenaga pengajar | Belum ada profesor untuk prodi S2 TE | Terdapat 15 guru besar dari tahun 2014 |
| 4 | Metode pengajaran tidak mengarah pada penelitian | Belum ada ketetapan metode pengajaran di kelas | Perkuliahan bersifat <i>research oriented</i> |

Keluhan yang disampaikan mahasiswa menggambarkan adanya kekurangan pada kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U sehingga menimbulkan keluhan terhadap beberapa aspek dari layanan pendidikan yang diterima oleh mahasiswa. Untuk itu, peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U adalah hal yang perlu dilakukan. Peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U dapat membantu peningkatan jumlah mahasiswa sehingga dapat memenuhi target yang ditetapkan untuk Program Reguler S2 TE Tel-U.

I.2 Rumusan Masalah

Program Reguler S2 TE Tel-U perlu untuk melakukan peningkatan kualitas layanan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dijabarkan pada latar belakang. Pertanyaan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja *voice of customer* (VOC) yang berperan dalam peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U?
2. *Service element* (SE) apa yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U?

3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas Program Reguler S2 TE Tel-U berdasarkan kebutuhan mahasiswa dan kapabilitas yang dimiliki S2 TE Tel-U?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi *voice of customer* yang berperan dalam peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U.
2. Mengetahui *service element* yang menjadi prioritas dalam pengembangan layanan Program Reguler S2 TE Tel-U.
3. Merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas Program Reguler S2 TE Tel-U berdasarkan kebutuhan mahasiswa dan kapabilitas yang dimiliki S2 TE Tel-U.

I.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik pembahasan dan memperjelas ruang lingkup penelitian, adapun batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilaksanakan hanya sampai tahap rekomendasi peningkatan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U.
2. Penelitian hanya sampai pada tahap iterasi kedua.
3. Hanya digunakan satu perguruan tinggi lain sebagai pembanding dalam proses pengerjaan QFD.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini:

1. Dapat membantu mengidentifikasi *voice of customer* yang perlu dipenuhi dan diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan Program Reguler S2 TE Tel-U.
2. Dapat dijadikan referensi dalam memformulasikan peningkatan kualitas Program Reguler S2 TE Tel-U berdasarkan kebutuhan mahasiswa.
3. Peningkatan kualitas layanan ini dapat menciptakan keunggulan kompetitif Prodi S2 TE program Reguler Tel-U, sehingga dapat meningkatkan daya tarik calon mahasiswa jenjang S2.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bagian ini berisi penjelasan mengenai latar belakang diadakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bagian ini berisi referensi dari penelitian terdahulu yang mendasari penelitian dan pemecahan masalah pada penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bagian ini menjabarkan tahapan penelitian secara rinci dengan menggambarkan model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah dalam penelitian ini.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menjabarkan pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini. Bab ini berisi data-data yang dikumpulkan dan pengolahannya menggunakan metode yang dipilih.

Bab V Analisis Data

Bab ini menjabarkan analisis dari pengolahan data. Analisis yang diberikan adalah analisis dari metode yang digunakan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bagian ini menjabarkan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan untuk objek penelitian dan peneliti selanjutnya pada bidang yang sama.