

PERANCANGAN PROGRAM RETENSI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS MAHASISWA STRATA 1 UNIVERSITAS TELKOM MENGGUNAKAN METODE BLITZ QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

Fitriyatul Jannah¹, Yati Rohayati², Rio Aurachman³

^{1,2,3}Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

fitriyatuljannah@telkomuniversity.co.id¹, yatirohayati@telkomuniversity.co.id²,
rio_aurachman@telkomuniversity.co.id³

Abstrak

Universitas Telkom (Tel-U) merupakan Perguruan Tinggi Swasta yang berlokasi di Dayeuhkolot Kabupaten Bandung. Pada tahun 2015 Tel-U telah meluluskan 3.197 mahasiswa S1 dari berbagai jurusan (BAA Tel-U, 2015). Namun, dari jumlah lulusan S1 yang ada, hanya 14 mahasiswa melanjutkan ke jenjang pendidikan S2 di Tel-U. Hal ini menuntut Tel-U agar lebih fokus pada upaya meningkatkan loyalitas dengan program retensi untuk memperpanjang hubungan mahasiswa yang ada dengan meminimasi jumlah mahasiswa yang berpindah. Perancangan program retensi pada penelitian ini menggunakan metode Blitz QFD, karena metode ini menggabungkan beberapa *voice of customer tools* dengan *Maximum Value Table* yang dapat menterjemahkan *critical customer needs* ke dalam bentuk persyaratan teknis, desain dan *project*. Blitz QFD menawarkan konsep perancangan yang lebih efisien sehingga perancangan program yang dilakukan bisa lebih akurat karena hanya berfokus pada *top critical customer needs*. Berdasarkan hasil wawancara kepada mahasiswa diperoleh 18 atribut kebutuhan yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa Tel-U. Hasil pengolahan data menggunakan metode AHP diperoleh 8 atribut kebutuhan yang merupakan *top critical customer needs* dengan *ranking* tertinggi. Selanjutnya kedelapan atribut kebutuhan tersebut diterjemahkan ke dalam solusi teknis dan *project* menggunakan *Maximum Value Table*, sehingga menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa melalui program retensi Tel-U. Program tersebut adalah program kuliah tamu, program transparansi nilai, program *scholarship*, program modular untuk S2 dan Program Ad-On.

Kata kunci : Proses perancangan program retensi, Tel-U, Blitz QFD, AHP, VoC

1. Pendahuluan

Universitas Telkom telah meluluskan 3.197 mahasiswa pada tahun 2015. Jika dilakukan perhitungan rasio menggunakan jumlah lulusan S1 di Indonesia menurut statistik DIKTI (2015), mahasiswa yang melanjutkan S2 seharusnya berjumlah 153 orang dari 3.197 orang. Namun dari jumlah tersebut hanya 14 orang yang melanjutkan pendidikan S2 nya di universitas yang sama yaitu Tel-U. Dan pada tahun 2014 Tel-U meluluskan 3.057 mahasiswa S1, dengan jumlah mahasiswa yang melanjutkan ke S2 yaitu 21 orang. Ini menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah mahasiswa yang melanjutkan S2 di Tel-U pada tahun 2015.

Ada beberapa rencana dan strategi yang belum terlaksana yang difokuskan untuk meningkatkan layanan demi kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Diharapkan dengan adanya rencana dan strategi, mahasiswa dapat lebih loyal terhadap Tel-U dengan didukung melalui program-program yang menarik untuk melanjutkan pendidikan S2. Karena ini merupakan strategi utama untuk mendukung strategi finansial dan untuk mempertahankan mahasiswa agar dapat melanjutkan pendidikan S2 (Manajemen Pascasarjana, 2016).

Survei pendahuluan dilakukan untuk menggali alasan lulusan S1 dan mahasiswa S1 Tel-U yang tidak ingin melanjutkan S2 di Tel-U. Survei pendahuluan dilakukan dengan wawancara kepada tiga orang lulusan S1 Tel-U yang sedang melanjutkan pendidikan S2 di luar Tel-U, dan empat mahasiswa S1 Tel-U yang ingin melanjutkan S2 di luar Tel-U, sehingga menghasilkan beberapa rangkuman jenis alasan diberikan seperti pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Alasan tidak melanjutkan S2
(Sumber : Survei Pendahuluan, 2015)

No.	Alasan
1.	Beasiswa yang ditawarkan tidak bervariasi
2.	Sistem administrasi yang manual
3.	Materi perkuliahan yang diberikan tidak lengkap
4.	Kurangnya informasi mengenai program <i>fast track</i> dan <i>direct track</i>
5.	Tidak ada dosen tamu dari luar institusi untuk berbagi ilmu pengetahuan
6.	Hanya ada pilihan program modular

Untuk mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas dari mahasiswa Tel-U, perlu dikaji tentang faktor-faktor apa yang dapat dijadikan landasan untuk membangun sebuah strategi yang dapat mempengaruhi retensi mahasiswa pada kondisi persaingan yang ketat di sektor pendidikan tinggi ini. Dengan begitu, mahasiswa Tel-U tetap loyal dan melanjutkan pendidikan S2 di Tel-U, sehingga profitabilitas dan jumlah mahasiswa Tel-U akan tetap terjaga. Oleh karena itu, dilakukan penelitian tugas akhir ini untuk memperpanjang hubungan mahasiswa S1 terhadap Tel-U dan dapat merubah keinginan mahasiswa yang tidak ingin melanjutkan S2 menjadi ingin melanjutkan S2 melalui program retensi ini.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Factor Student Retention in Regional Campuses

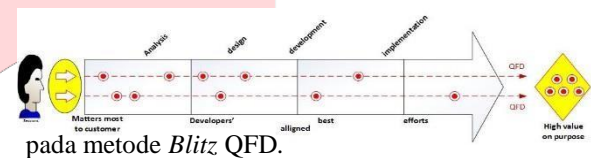
Untuk mengetahui loyalitas dari seorang siswa terhadap lembaga pendidikan tinggi, dibutuhkan faktor-faktor apa saja yang berdampak pada loyalitas mahasiswa [1]. Setelah dilakukan penelitian, ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan mahasiswa tersebut dapat bertahan pada lingkungan lembaga pendidikan tinggi. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. *Campus Climate*
Menilai sejauh mana lingkungan lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai peran terhadap mahasiswa, dan skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
2. *Campus Life*
Menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifar kurikuler maupun ekstra kurikuler.
3. *Campus Support Service*
Menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga mahasiswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna.
4. *Instructional Effectiveness*
Menilai kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi program yang ditawarkan, dan juga keefektifan pengajar.
5. *Recruitment and Financial Aid Effectiveness*
Mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru dan biaya perkuliahan.
6. *Student Centredness*
Menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para siswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut baik para siswa.

2.2 Blitz QFD

Blitz QFD pertama kali diperkenalkan oleh QFD *Institute* dibawah bimbingan Dr.Yoji Akao, pendiri QFD, merupakan metode yang lebih efisien dari pada metode QFD tradisional yang hanya berfokus pada matriks-matriks yang banyak menghabiskan waktu yang dikenal dengan istilah matriks *houses* [2]. *Blitz QFD* merupakan pendekatan yang sangat cepat tanpa penggunaan matriks-matriks tradisional untuk memenuhi beberapa atribut kebutuhan yang paling kritis.

Blitz QFD merupakan sebuah sistem kualitas yang sangat komprehensif yang bertujuan memuaskan pelanggan [3]. Metode *Blitz QFD* lebih fokus dalam memaksimalkan kepuasan pelanggan dan dengan menggali kebutuhan pelanggan baik yang terucap langsung maupun yang tidak, menterjemahkannya kedalam bentuk persyaratan teknis, desain, dan tugas-tugas khusus dalam sebuah perusahaan. Gambar 2.1 menunjukkan gambaran proses *product development*

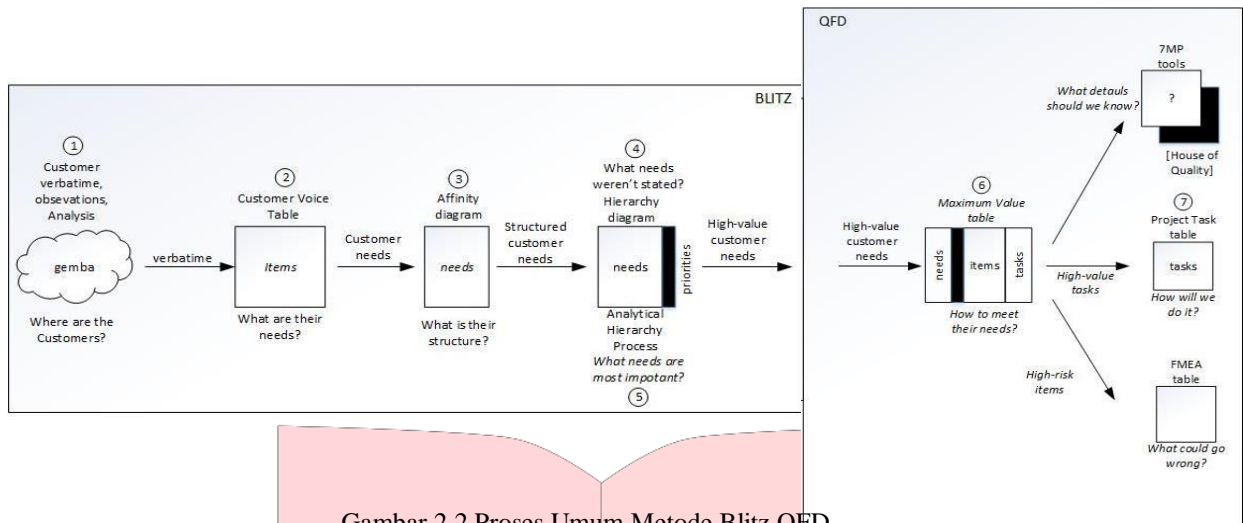


Gambar 2.1 Blitz QFD

Metode *Blitz QFD* memungkinkan pelanggan untuk memprioritaskan kebutuhan mereka, mengarahkan perusahaan bagaimana mengoptimalkan aspek-aspek produk, proses dan organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut yang akhirnya akan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan [2]. Langkah-langkah dalam pengaplikasian metode *Blitz QFD* terdiri dari tujuh langkah, yakni [4]:

1. Mengumpulkan *Voice of Customer*
2. Menganalisis pernyataan konsumen yang diperoleh
3. Menstrukturkan kebutuhan konsumen
4. Menganalisis struktur kebutuhan konsumen
5. Memprioritaskan kebutuhan konsumen
6. Mengembangkan kebutuhan konsumen yang diprioritaskan
7. Menganalisis detail hubungan yang paling penting

Berikut adalah gambaran proses umum dari metode *Blitz QFD*.



Gambar 2.2 Proses Umum Metode Blitz QFD

3. Pembahasan

Penelitian ini berupa perancangan untuk perancangan program retensi untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa S1 Tel-U. Proses perancangan dijabarkan hingga menghasilkan rekomendasi untuk Tel-U. Berikut adalah proses penjabaran perancangan program retensi Tel-U.

1) Menentukan Atribut Kebutuhan

Tabel 3.1 Atribut Kebutuhan

V1	Kebebasan mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan dan aktivitas yang bersifat non akademik
V2	Kebebasan mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan dan aktivitas yang bersifat akademik
V3	Dukungan terhadap organisasi mahasiswa (BEM Tel-U, HIPMI, dll)
V4	Dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas (pentas seni, ukm, band, dll)
V5	Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus
V6	Ruang kelas yang bersih, rapi dan nyaman
V7	Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga
V8	Notifikasi informasi untuk mahasiswa
V9	Guru besar sebagai dosen tamu
V10	Sistem perkuliahan online
V11	Sistem penilaian yang transparan
V12	Prestasi mahasiswa dapat dikonversikan ke mata kuliah yang relevan
V13	Tersedia program fast track dan direct track
V14	Tersedia potongan fee dan pilihan beasiswa yang bervariasi
V15	Tersedia program modular untuk S2
V16	Tersedia asrama untuk mahasiswa S2
V17	Tersedianya student information center
V18	Tersedianya sarana komunikasi untuk menampung pendapat antara mahasiswa dengan Tel-U

2) Menentukan Nilai Bobot Kepentingan

Tabel 3.2 Nilai Bobot Kepentingan Atribut Kebutuhan

No	Atribut Kebutuhan	Nilai Bobot (%)
1	Kebebasan mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan dan aktivitas yang bersifat non akademik	2
2	Kebebasan mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan dan aktivitas yang bersifat akademik	0,8
3	Dukungan terhadap organisasi mahasiswa (BEM Tel-U, HIPMI, dll)	0,8
4	Dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas (pentas seni, ukm, band, dll)	2,3
5	Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus	3,3
6	Ruang kelas yang bersih, rapi dan nyaman	10,5
7	Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga	2,1
8	Notifikasi informasi untuk mahasiswa	9,1
9	Guru besar sebagai dosen tamu	14,3
10	Sistem perkuliahan online	5,5
11	Sistem penilaian yang transparan	13,4
12	Prestasi mahasiswa dapat dikonversikan ke mata kuliah yang relevan	2,8
13	Tersedia program fast track dan direct track	4,7
14	Tersedia potongan fee dan pilihan beasiswa yang bervariasi	12,7
15	Tersedia program modular untuk S2	9,7
16	Tersedia asrama untuk mahasiswa S2	1,1
17	Tersedianya student information center	4
18	Tersedianya sarana komunikasi untuk menampung pendapat antara mahasiswa dengan Tel-U	0,8

3) Menentukan High Customer Needs dan Perancangan Maximum Value Table

4) Penentuan Project Requirement

Project Requirement berisi aksi yang akan dilakukan untuk memenuhi atribut kebutuhan mahasiswa. Proses penentuan project requirement inilah yang akan dijadikan rekomendasi untuk Tel-U.

Tabel 3.3 Project Goal

Project Goal	Tingkat Kesulitan		
	Low	Medium	High
Program Kuliah Tamu			√
Communication Online Program	√		
Program Fast Track dan Direct Track	√		
Program Scholarship	√		
Program Scholarship	√		
Program Modular untuk S2			√
Program Ad-On		√	

4. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil VoC (*Voice of Customer*) untuk mendapatkan atribut kebutuhan mahasiswa S1 tingkat akhir/lulusan S1 Tel-U diperoleh 18 atribut kebutuhan yang akan memengaruhi perancangan program retensi Tel-U melalui wawancara yang dilakukan terhadap 31 mahasiswa. Setelah seluruh atribut diidentifikasi berdasarkan kesamaan karakteristiknya berdasarkan faktor yang berdampak pada retensi mahasiswa pada lingkungan kampus yaitu *Campus Climate, Campus Life, Campus Support Service, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid Effectiveness* dan *Student Centredness*.
- Diambil 8 *top critical customer needs*. Pengambilan 8 *top critical customer needs* berdasarkan pendapat Dr. Biba Visnjicki (2011) yang mengatakan bahwa dalam metode BLITZ QFD hanya fokus pada 5-10 *customer needs* yang mempunyai bobot paling besar yang menduduki peringkat atas apa saja yang perlu diambil. Adapun 8 atribut kebutuhan pelanggan yang merupakan *top critical customer needs* dengan nilai bobot globalnya adalah sebagai berikut.

Ranking	Atribut Kebutuhan
1	Guru besar sebagai dosen tamu
2	Sistem penilaian yang transparan
3	Tersedia potongan <i>fee</i> dan pilihan beasiswa yang bervariasi
4	Proses administrasi berkas secara <i>online</i>
5	Tersedia program modular untuk S2
6	Notifikasi informasi untuk mahasiswa
7	Sistem perkuliahan <i>online</i>
8	Tersedia program <i>fast track</i> dan <i>direct track</i>

- Rancangan *action plan* merupakan hasil dari analisis MVT (*Maximum Value Table*) dengan menerjemahkan ke dalam *matriks diagram* dan *project task table* yang dijadikan sebagai rekomendasi berupa program yaitu program kuliah tamu, *communication online program*, program *scholarship*, program modular untuk S2, program *fast track* dan *direct track* serta program Ad-On.

Daftar Pustaka :

- [1] Atkinson, Leigh A., 2008. *Factor Impacting Student Retention On the Regional Campuses and Centres*. Ohio University.
- [2] Mazur, G.H. & Bylund, L. 2009. Globalizing Gemba Visits For Multinationals. *Internationals Symposium on QFD '09* – Monterrey Mexico
- [3] Helper, C. & Mazur, G.H., 2006. *Finding Customer Delights Using QDF*. Florida: QFD Institute
- [4] Zultner, Richard E., 2000. Software QFD-A Silver Bullet for Software Development. *The 12th Symposium on QFD/6th International Symposium on QFD 2000*