

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Universitas Telkom merupakan salah satu Universitas swasta yang berada di Bandung. Terdapat 7 Fakultas yang ada di Universitas Telkom yaitu Fakultas Teknik Elektro (FTE), Fakultas Rekayasa Industri (FRI), Fakultas Informatika (FIF), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB), Fakultas Industri Kreatif (FIK), dan Fakultas Ilmu Terapan (FIT).

Pada lingkungan fakultas yang berbasis keilmuan teknik (FTE, FRI dan FIF) di Universitas Telkom, terdapat kantin yang berlokasi di belakang gedung *Business Center*. Kantin tersebut biasa disebut 'Kantek' yang merupakan akronim dari Kantin Teknik. Tentunya pengunjung Kantek sebagian besar adalah mahasiswa dan mahasiswi dari fakultas teknik, walau tidak menutup kemungkinan terdapat mahasiswa dan mahasiswi non-teknik mengunjungi Kantek.

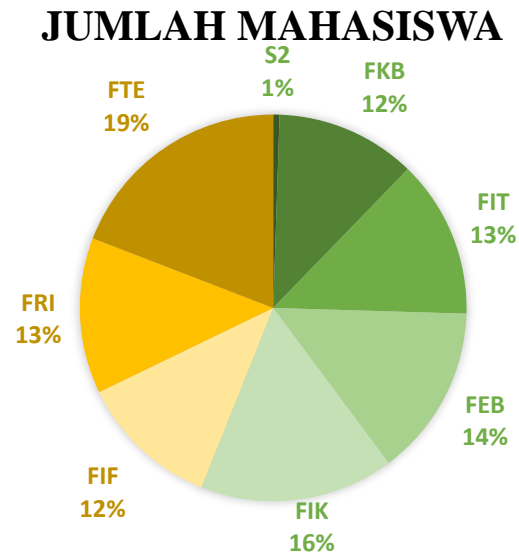
Oleh karena kajian ini hanya pada ruang lingkup fakultas teknik yang ada pada Universitas Telkom, asumsi berapa banyak pengunjung yang datang ke Kantek, diperhitungkan berdasarkan jumlah mahasiswa teknik di Universitas Telkom dengan data sebagai berikut:

Tabel I.1 Jumlah Mahasiswa Teknik di Universitas Telkom

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Ilmu Komputasi	676
2	Sistem Informasi	1237
3	Sistem Komputer	815
4	Teknik Elektro	929
5	Teknik Fisika	616
6	Teknik Industri	1771
7	Teknik Informatika	2038
8	Teknik Telekomunikasi	2057
Total		10139

(sumber: web [forlap.ristekdikti.go.id/perguruan tinggi](http://forlap.ristekdikti.go.id/perguruan tinggi), 2016)

Data diatas menunjukkan banyaknya mahasiswa teknik di Universitas Telkom, dengan total sebanyak 10.139 orang. Bahkan mahasiswa di fakultas teknik mencapai angka 44% dari keseluruhan mahasiswa yang ada di Universitas Telkom.



Gambar I.1 Presentase jumlah mahasiswa di Universitas Telkom

Dengan begitu banyaknya mahasiswa yang mengunjungi Kantek, tentunya perlu ditunjang dengan faktor-faktor yang mendukung kenyamanan pengunjung Kantek seperti pelayanan, produk, pembayaran, serta kualitas yang diperlukan untuk menaikkan tingkat kepuasan pelanggan (Nagamachi & Lokman, 2011).

Kegiatan makan pada tempat makan umum seperti restoran, kafe dan kantin, kualitasnya dapat terlihat dari *gap* antara pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan (Parasuraman et al., 1988). Dikatakan pula salah satu diantara 5 dimensi yang menjadi faktor penting dalam kegiatan makan adalah kenyamanan fasilitas fisik (*tangible*) seperti meja dan kursi yang digunakan. Fungsi dari meja dan kursi Kantek idealnya dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna entah itu saat makan atau saat sebelum dan sesudah makan. Untuk itu, meja dan kursi yang berada di Kantek tentu diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut hasil wawancara beberapa mahasiswa di Universitas Telkom, sebagian besar memilih makan di tempat yang bersih, nyaman, luas dan banyak pilihan

makanan. Sedangkan berdasarkan pengunjung Kantek terdapat beberapa persepsi yang sering dibahas tentang kondisi meja dan kursinya. Beberapa persepsi tersebut yaitu mengenai kesulitan akses ketika akan duduk, jarak antar meja dan kursi yang kurang proporsional, terlihat kotor, serta sudut meja yang masih dirasa tajam. Namun selain persepsi negatif, dikatakan pula bahwa luas permukaan meja dan ruang yang tersedia cukup untuk mengakomodasi bagi 6 orang sesuai dengan kapasitas yang ditawarkan.

Berikut adalah meja dan kursi yang berada di Kantek:



Gambar I.2 Meja Kantek

Terlihat pada Gambar I.2, pada meja dan kursi di Kantek yang mempunyai dimensi 170 cm x 75 cm x 160 cm, terdapat sambungan kayu antara meja dengan kursi. Kayu tersebut menyulitkan akses ketika akan duduk bagi mahasiswi di fakultas teknik. Dikarenakan menurut Surat Keputusan (SK) Rektor Universitas Telkom Nomor : KR. 514/AKD6/BKA/2014 Tentang Pakaian Seragam Mahasiswa di Lingkungan Universitas Telkom. Dalam SK tersebut tercantum bahwa mahasiswi Universitas Telkom menggunakan rok panjang berwarna gelap. Berdasarkan observasi kebutuhan pengguna dan kendala tersebut, mendasari perbaikan sebuah produk, yang dalam kasus saat ini yaitu meja dan kursi di Kantek Universitas Telkom.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi latar belakang, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana implementasi *Kansei Engineering* untuk perancangan ulang meja dan kursi di Kantek Universitas Telkom?

## **I.3 Tujuan**

Mengimplementasikan *Kansei Engineering* untuk perancangan ulang meja dan kursi yang ada di Kantek Universitas Telkom.

## **I.4 Manfaat**

1. Mengetahui implementasi ilmu dari Teknik Industri mengenai pengembangan produk bagi produk yang sudah ada.
2. Memberi usulan perbaikan bagi produsen produk.
3. Membantu meningkatkan kepuasan pelanggan bagi yang menggunakan produk ataupun bagi *stakeholders* lain.

## **I.5 Batasan Masalah**

Penelitian hingga membuat rancangan, tidak mencakup tindakan dalam membuat produk sebenarnya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan dari penelitian ini:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdapat hal yang mendasari atau alasan penulis untuk membuat rancangan meja dan kursi Kantek disebabkan oleh kondisi aktual meja dan kursi di Kantin Teknik Universitas Telkom saat ini yang belum sesuai dengan harapan pengguna. Isi dalam bab ini terdiri dari latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

## **BAB II        TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori yang berkaitan dengan permasalahan dan mendukung pengolahan data yang dibahas pada penelitian.

## **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci seperti mengumpulkan data, melakukan persebaran kuesioner, dan mengolah data, melakukan uji hingga perancangan konsep desain meja dan kursi.

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

Dalam bab ini mengumpulkan data apa saja yang diperlukan untuk melakukan pengolahan data. Data yang diolah sesuai dengan yang telah direncanakan dalam metodologi penelitian.

## **BAB V         ANALISIS**

Pada bab ini dilakukan analisis hasil dari setiap tahapan pengolahan data yang dilakukan pada bab IV.

## **BAB VI        KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk peneliti berikutnya yang ingin melanjutkan.