

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Universitas Telkom melengkapi kegiatan belajar mengajar dengan menyediakan asrama bagi mahasiswa baru sebagai tempat tinggal dan pembinaan selama satu tahun pertama. Dalam kehidupan asrama diberikan pembinaan dasar-dasar kepribadian guna pembentukan karakter bagi mahasiswa baru yang didasarkan pada semangat kebersamaan, nasionalisme, iman, dan taqwa (Universitas Telkom, 2016). Asrama Universitas Telkom memiliki daya tampung sebesar 6768 orang, dan pada tahun 2016 telah dihuni oleh 5886 orang mahasiswa-mahasiswi dari tujuh fakultas dengan rincian seperti pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah Penghuni Asrama Tahun 2016
(Sumber: BK Universitas Telkom)

Fakultas	Jumlah Mahasiswa (Putra)	Jumlah Mahasiswa (Putri)	Total
FTE	830	275	1015
FRI	453	331	784
FTI	476	170	646
FEB	356	481	837
FKB	296	461	757
FIK	463	524	987
FIT	456	314	770
Total Penghuni Asrama			5886 orang

Layanan Asrama Universitas Telkom meliputi tahap registrasi hingga masa huni. Selama masa huni, penghuni Asrama Universitas Telkom dibekali program pengembangan karakter atau pembinaan *soft skill* yang dikelola oleh Direktorat Kemahasiswaan. Kurikulum itu disebut *framework* “ASAS”, yaitu kurikulum yang memuat 4 bidang kegiatan, yaitu adaptif, spiritual, akademis, dan sosial (pengenalan kehidupan kampus mahasiswa baru, Asrama Universitas Telkom, unit kegiatan mahasiswa, dan kegiatan yang bermanfaat). Setiap penghuni yang aktif mengikuti seluruh kegiatan tersebut berhak mendapatkan poin Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK) sebesar 30 poin (Universitas Telkom, 2016). Empat bidang kegiatan pembinaan *soft skill* dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Program Kegiatan Pembinaan *Soft Skill* Tahun 2016
(Sumber: BK Universitas Telkom)

No.	Bidang Kegiatan	Program Kegiatan
1	Adaptif	<i>Dorm ID</i> <i>Dorm team</i> <i>Sport</i> (permainan/kompetisi) Penilaian <i>clean up</i>
2	Spiritual	Siraman rohani Pembuatan komik, <i>dorm creation</i> <i>Dorm</i> perkusi Subuh berjamaah
3	Akademik	Responsi UTS/UAS Tutor sebaya
4	Sosial	Baksos kebersihan lingkungan <i>Food festival</i> <i>Dorm</i> pattimura Bank sampah

Program kegiatan yang ada pada Tabel I.2 merupakan rencana kegiatan program yang diadakan oleh bagian kemahasiswaan Asrama Universitas Telkom. Pengelola Asrama Universitas Telkom telah menyediakan informasi dan publikasi tentang pelaksanaan kegiatan *soft skill* di Asrama Universitas Telkom dengan harapan semua penghuni dapat mengikuti semua program pembinaan *soft skill*.

Selain dibekali program pengembangan karakter atau pembinaan *soft skill*, penghuni Asrama Universitas Telkom diberikan fasilitas yang cukup lengkap, antara lain:

1. Fasilitas kamar terdiri dari tempat tidur, bantal guling, lemari pakaian, rak buku, dispenser, kamar mandi, air bersih, token listrik, dan perlengkapan mandi.
2. Fasilitas tiap lantai terdiri dari sofa, televisi, *pantry*, dan *wall magazine*.
3. Fasilitas umum asrama terdiri dari *dormitory hall*, toilet umum, musholla, *wifi*, lapangan futsal, lapangan tenis, kolam renang, *jogging track*, *laundry*, poliklinik, kantin, dan parkir sepeda (Universitas Telkom, 2016).

Dalam pelaksanaan registrasi asrama hingga masa huni, calon penghuni asrama mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan. Berdasarkan wawancara kepada 40 mahasiswa Fakultas Rekayasa Industri (FRI) yang tinggal di asrama periode tinggal 2016-2017, didapat beberapa keluhan seperti yang ditampilkan pada Tabel I.3. Permasalahan terkait program *soft skill* membuat mahasiswa tidak dapat

mengikuti semua program kegiatan *soft skill*, sehingga target untuk mendapatkan TAK sebesar 30 poin tidak tercapai, yang dijadikan sebagai bentuk apresiasi kepada mahasiswa yang mengikuti seluruh kegiatan program *soft skill*. Kemudian fasilitas yang diberikan oleh Asrama Universitas Telkom pada realita di lapangan masih tidak sesuai dengan fasilitas yang dijanjikan oleh pihak pengelola asrama.

Tabel I.3 Deskripsi Keluhan Penghuni Asrama Universitas Telkom

No.	Deskripsi Keluhan	
1	Penghuni mengeluhkan mengenai ketersediaan informasi registrasi <i>onsite</i>	Tahap registrasi
2	Penghuni mengeluhkan tentang keterangan jumlah dokumen yang harus dibawa saat registrasi <i>onsite</i>	
3	Tempat registrasi <i>onsite</i> di gedung asrama kurang nyaman	
4	Publikasi kegiatan pembinaan <i>soft skill</i> masih pasif sehingga penghuni tidak mengetahui tentang kegiatan tersebut	Program <i>soft skill</i>
5	Kegiatan pembinaan <i>soft skill</i> tidak memiliki jadwal yang jelas	
6	Pelaksanaan program pembinaan <i>soft skill</i> tidak sesuai dengan konten kegiatan tersebut	
7	Publikasi dan informasi pembinaan <i>soft skill</i> pada kegiatan bakti sosial kebersihan lingkungan, <i>food festival</i> , <i>dorm</i> pattimura, dan bank sampah belum terlaksana dengan baik karena masih banyak penghuni asrama yang tidak ikut dalam kegiatan tersebut, serta pelaksanaannya kurang dihargai	
8	Publikasi yang masih pasif membuat hanya <i>dorm team</i> saja yang bisa berpartisipasi dalam kegiatan pembinaan <i>soft skill</i> , sehingga masih banyak penghuni yang tidak bisa berpartisipasi dalam kegiatan pembinaan <i>soft skill</i>	
9	Terdapat kamar mandi di dalam kamar asrama yang bocor	Fasilitas Asrama
10	<i>Wifi</i> tidak lancar	
11	Sarana olahraga seperti <i>jogging track</i> dan lapangan basket tidak memadai untuk digunakan	
12	Fasilitas yang dijanjikan oleh pengelola belum sesuai khususnya mengenai kebersihan air	
13	Penghuni harus menunggu lama untuk dibukakan pintu oleh <i>security</i> yang berjaga 24 jam	
14	Adanya toleransi yang berlebih dari peraturan yang dilanggar	
15	Sepeda yang tidak bisa dipinjam	
16	Karyawan <i>helpdesk officer</i> kurang ramah	

Di dalam menjalankan programnya, Asrama Universitas Telkom harus memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan mulai dari registrasi, kegiatan pembinaan *soft skill*, dan fasilitas asrama agar semua materi pembelajaran dapat diterima oleh penghuni asrama dan penghuni merasa nyaman di dalam asrama. Tapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan penghuni terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola asrama.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsh dan Davis dalam Tjiptono, 2005). Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kepuasan konsumen menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan layanan kepada konsumen.

Pengertian *service quality* atau kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan konsumen tentang layanan yang diterima dan persepsi konsumen tentang layanan yang benar. Jika harapan lebih tinggi dari layanan yang sebenarnya diterima, maka kualitas layanan yang diterima kurang memuaskan, maka ketidakpuasan konsumen terjadi (Parasuraman, dkk, 1985). Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dapat dikatakan sangat memuaskan.

Dengan demikian, baik buruknya kualitas layanan ditentukan oleh persepsi konsumen. Menurut Zeithaml, dkk (1990), kualitas layanan dapat dievaluasi dengan menggunakan dimensi *service quality*, yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan). Penting untuk memenuhi kelima dimensi ini agar kualitas layanan yang diberikan dapat maksimal sehingga ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan sesuai dengan kondisi ril yang dirasakan. Berbagai keluhan penghuni Asrama Universitas Telkom tersebut dapat dikategorikan ke dalam lima dimensi *service quality* pada Tabel I.4.

Tabel I.4 Kategori Keluhan dalam Dimensi *Service Quality*

No.	Dimensi <i>Service Quality</i>	Keluhan Penghuni Asrama Universitas Telkom
1	<i>Reliability</i>	Penghuni mengeluhkan tentang keterangan jumlah dokumen yang harus dibawa saat registrasi <i>onsite</i>
		Publikasi kegiatan pembinaan <i>soft skill</i> masih pasif sehingga penghuni banyak yang tidak mengetahui tentang kegiatan tersebut
		Kegiatan pembinaan <i>soft skill</i> tidak memiliki jadwal yang jelas
		Publikasi dan informasi pembinaan <i>soft skill</i> pada kegiatan bakti sosial kebersihan lingkungan, <i>food festival</i> , <i>dorm</i> pattimura, dan bank sampah belum terlaksana dengan baik karena masih banyak penghuni asrama yang tidak ikut dalam kegiatan tersebut, dan pelaksanaannya kurang dihargai
2	<i>Assurance</i>	Adanya toleransi yang berlebih oleh <i>security</i> dari peraturan yang dilanggar
3	<i>Tangibles</i>	Gedung asrama tempat dilaksanakannya registrasi <i>onsite</i> kurang nyaman
		Kamar mandi di dalam kamar asrama bocor
		<i>Wifi</i> tidak lancar
		Sarana olahraga seperti <i>jogging track</i> dan lapangan basket tidak memadai untuk digunakan
		Fasilitas yang dijanjikan oleh pengelola belum sesuai khususnya mengenai kebersihan air
Sepeda yang tidak bisa dipinjam		
4	<i>Empathy</i>	Terdapat karyawan <i>helpdesk officer</i> yang kurang ramah
5	<i>Resposiveness</i>	Penghuni harus menunggu lama untuk dibukakan pintu oleh <i>security</i> yang berjaga 24 jam

Tabel I.4 merupakan kategori keluhan penghuni Asrama Universitas Telkom dalam lima dimensi *service quality*. Dari keluhan yang sudah dikategorikan ke dalam lima dimensi *service quality* tersebut perlu dilakukan perbaikan terhadap kualitas layanan asrama untuk meningkatkan kepuasan penghuni sehingga tujuan awal dibentuknya asrama dapat tercapai. Untuk perbaikan tersebut digunakan suatu alat berupa *house of quality*. Menurut Besterfield, dkk (2003), *House of quality* (HoQ) adalah alat perencanaan awal yang digunakan dalam *quality function deployment* (QFD). HoQ adalah bagian dari proses penyebaran fungsi kualitas yang menggunakan matriks perencanaan untuk menghubungkan keinginan pelanggan dengan cara perusahaan memenuhi keinginan (Heizer & Render, 2009).

Memenuhi kepuasan atau ekspektasi konsumen atau pengguna layanan adalah tujuan akhir dari organisasi khususnya yang melayani dalam pemberian layanan. Perbaikan terus menerus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dalam rangka usaha peningkatan kualitas ini maka diperlukan adanya penelitian untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan penghuni asrama terhadap layanan Asrama Universitas Telkom.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Asrama Universitas Telkom dengan dimensi *service quality*?
2. Bagaimanakah rancangan perbaikan kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh Asrama Universitas Telkom dengan menggunakan matriks HoQ (*house of quality*)?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menjawab rumusan permasalahan yang telah disusun sebelumnya, yaitu:

1. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Asrama Universitas Telkom dengan dimensi *service quality*.
2. Merancang perbaikan kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh Asrama Universitas Telkom dengan menggunakan matriks HoQ (*house of quality*).

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan lima dimensi *servqual (service quality)* yaitu: *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness* dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola Universitas Telkom. Untuk mengevaluasi kinerja kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh asrama diukur menggunakan matriks HoQ satu iterasi. Objek penelitian dibatasi pada penghuni Asrama Universitas Telkom Tahun 2016 dari Fakultas Rekayasa Industri.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan manfaat akademis. Bagi pengelola Asrama Universitas Telkom, manfaat praktis yang diharapkan adalah dapat menjadi masukan dan informasi bagi pengelola asrama mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja layanan. Manfaat praktis yang diharapkan bagi penulis adalah hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan sebagai penerapan ilmu yang didapat selama masa kuliah. Manfaat akademis yang diharapkan adalah hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan ilmu teknik industri dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian mengenai kualitas layanan Asrama Universitas Telkom.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

I. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan dijelaskan latar belakang permasalahan pendekatan *service quality* yang dibahas dalam penelitian ini. Permasalahan yang ada dinyatakan mulai dari area masalah yang umum sampai pertanyaan yang diajukan pada penelitian. Di bab ini juga terdapat perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

II. BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, teori-teori yang menjadi dasar terkait dengan penelitian tingkat kepuasan dan *service quality* akan dibahas. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan usulan rancangan perbaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan mengamati langsung kondisi nyata pada institusi dan sesuai dengan metode-metode dasar *service quality* dan *house of quality*.

III. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian dijelaskan model konseptual serta langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai tujuan dari permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai kerangka utama untuk tetap menjaga penelitian mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan melihat kondisi nyata di lapangan dan sesuai dengan metode-metode dasar *service quality* dan matriks *house of quality*.

IV. BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dilakukan pengumpulan dan pengolahan data, menjabarkan definisi operasional dari lima dimensi *service quality*. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan sesuatu yang operasional sehingga memudahkan pengukuran. Kemudian dilakukan penyusunan kuesioner. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap kuesioner penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner berisi 46 pertanyaan yang mewakili *voice of customer* dari penghuni Asrama Universitas Telkom. Kemudian dibuat bagan HoQ.

V. BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis hasil penelitian, pembahasan mengenai diskusi-diskusi, dan hasil rancangan untuk layanan yang dikerjakan.

VI. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Dilakukan penarikan kesimpulan dari analisis yang sudah dilakukan, kemudian dilakukan pemberian saran berdasarkan manfaat dan nilai tambah.