

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Laboratorium merupakan tempat untuk melaksanakan praktikum yang berfungsi sebagai penunjang kegiatan perkuliahan yang ada pada program studi. Praktikum saat ini dilaksanakan oleh laboratorium dengan instruksi kerja yang berlaku berdasarkan dokumen Instruksi Kerja Praktikum. Pada akhir kegiatan praktikum dilakukannya pengambilan *feedback* praktikum menggunakan kuesioner sebagai sarana pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum. Hasil dari *feedback* tersebut akan dievaluasi oleh pihak laboratorium guna meningkatkan kualitas laboratorium dan juga sebagai laporan kepada para *stakeholder*. Dalam kuesioner *feedback* tersebut tercakup dua komponen utama yaitu konten praktikum dan fasilitas praktikum.

Saat ini pengambilan *feedback* sebagai sarana untuk melihat kegiatan praktikum dari sudut pandang mahasiswa pada laboratorium Teknik Industri sudah dilaksanakan namun tidak memiliki panduan dan dokumen dalam pelaksanaannya. Dokumen yang ada saat ini adalah dokumen proses persiapan, pelaksanaan, & evaluasi praktikum, praktik, studio, dan bengkel. Evaluasi disini adalah untuk menilai hasil dari kegiatan yang sudah dilakukan oleh mahasiswa dalam bentuk nilai praktikum dengan nomor dokumen Tel-U-AK-FAK-PRO-PR-003. Panduan ini berguna sebagai pedoman dalam persiapan dan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum. Pada proses aktual yang terjadi di laboratorium, kuesioner yang telah dibuat oleh laboran akan langsung diserahkan kepada Ka. Ur. Laboratorium untuk disahkan namun berdasarkan prosedur survei internal kuesioner yang sudah dibuat harus melalui tahap uji reliabilitas dan validitas sebelum disahkan oleh yang bersangkutan dan disebarakan.

Saat ini pengambilan *feedback* yang dilakukan oleh laboratorium dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang sudah disiapkan oleh laboran, lalu para asisten laboratorium memberikan *link* untuk membuka kuesioner tersebut. Asisten laboratorium memberikan waktu tiga menit untuk melakukan pengisian kuesioner *feedback* namun banyak dari kelompok praktikum yang belum melakukan pengisian kuesioner karena harus menunggu giliran untuk mengisi kuesioner. Selain itu terdapat mahasiswa yang mengisi kuesioner secara sembarang tanpa melihat pertanyaan kuesioner tersebut untuk dapat mempersingkat waktu pengisian kuesioner. Dan juga terdapat mahasiswa yang mengisi ulang kuesioner tersebut karena salah mengisikan data diri ataupun nama praktikum dan

laboratoriumnya. Hal ini menyebabkan adanya beberapa data yang dianggap tidak valid dan tidak dihapus oleh pihak laboratorium ketika melakukan pengolahan data. Oleh karena itu penting untuk memiliki acuan dalam pelaksanaan maupun persiapan sebagai standar dalam pelaksanaannya untuk menghilangkan data yang tidak valid supaya pengukuran kepuasan mahasiswa ini menjadi lebih akurat dan dapat meningkatkan kualitas dari laboratorium dan praktikum.

Penulis melihat dalam hal ini penetapan acuan atau standar persiapan dan pelaksanaan diperlukan dalam pengambilan *feedback* praktikum sebagai sarana pengukuran kepuasan mahasiswa, karena apabila diperlukannya perubahan isi dari kuesioner serta perubahan tata cara pelaksanaan pengambilan *feedback*, laboratorium sudah memiliki acuan dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini penulis menggunakan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 tentang kepuasan pelanggan sebagai standar atau landasan dalam pembuatan SOP pengambilan *feedback* praktikum sebagai sarana pengukuran kepuasan mahasiswa di Prodi Teknik Industri Universitas Telkom Bandung. Penulis menggunakan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 karena pada klausul tersebut organisasi diminta untuk menentukan cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta mendokumentasikannya. Dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa, karena mahasiswa yang melakukan praktikum dan akan diukur tingkat kepuasannya terhadap praktikum dan laboratorium.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan SOP pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum di prodi Teknik Industri untuk memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 9.1.2?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Merancang SOP Pengukuran kepuasan mahasiswa yang dapat memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 9.1.2.

## **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di laboratorium Prodi Teknik Industri.
2. Penelitian dilakukan hanya pada proses Evaluasi Praktikum.

3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahapan usulan dan tidak mencapai tahap implementasi.

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

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan rancangan dokumen SOP pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai acuan yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap praktikum dan laboratorium.
3. Mengetahui perbaikan apa saja yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas praktikum dan laboratorium.

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

Penelitian ini diuraikan sebagaimana sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang dalam penelitian yang dilakukan pada Laboratorium di Prodi Teknik Industri Universitas Telkom Bandung untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan memperbaiki atau mengembangkan kepuasan pelanggan pada Laboratorium di Prodi Teknik Industri Universitas Telkom, memaparkan perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematikan penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi ulasan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian beserta alasan pemilihan metode, uraian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, dan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai penjelasan metode konseptual dan sistematika penelitian yang meliputi tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis perancangan dokumen mutu yang dibutuhkan hingga tahap verifikasi rancangan usulan serta tahap penarikan kesimpulan berdasarkan data dan fakta.

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

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan data primer dan sekunder serta identifikasi gap pada proses aktual. Hasil identifikasi gap tersebut yang akan menjadi acuan dalam perancangan perbaikan yang berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan.

## **BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi tentang perancangan SOP pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil identifikasi gap dan tujuan dari proses pengukuran kepuasan siswa. Perancangan SOP juga dianalisis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) sehingga menghasilkan rancangan SOP yang sesuai dengan requirement dan kebutuhan pihak terkait.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir dan saran yang ditujukan kepada pihak laboratorium dan peneliti selanjutnya.