

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pandangan orang tentang pentingnya pendidikan meningkatkan keinginan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan tinggi. Diyakini bahwa lembaga pendidikan tinggi telah menjadi pusat untuk menyediakan tenaga kerja yang berkualitas. Perkembangan pendidikan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pendidikan tinggi yang semakin meningkat. Dalam pertumbuhannya, perguruan tinggi tidak hanya dipandang sebagai lembaga ilmu pengetahuan, penelitian dan pelayanan publik, tetapi juga sebagai lembaga 'penghasil pengetahuan' yang harus bersaing agar dapat bertahan. Perubahan tersebut juga tercermin dalam hal pelayanan yang bersaing ketat, biaya perguruan tinggi yang semakin mahal, dan promosi perguruan tinggi

Kompetisi perguruan tinggi yang ketat dan desakkan dari orang-orang akan kualitas yang berfokus pada nilai pengguna jasa (*customer value*) yang pada akhirnya memaksa organisasi untuk merespon dengan cepat (*responsiveness*). Untuk mengatasi masalah ini, masalah terpenting yang harus segera didahulukan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang diinginkan oleh mahasiswa, sehingga penjaminan mutu menjadi prioritas setiap perguruan tinggi dan saat ini diciptakan sebagai titik acuan untuk perguruan tinggi (Siti Maisaroh : 2005).

Perguruan Tinggi Universitas Darma Persada Sebagai lembaga pendidikan terdapat proses akademik yang merupakan proses utama mahasiswa

dalam mendapatkan ilmu, oleh karena itu penilaian kepuasan mahasiswa pada proses ini wajib dilaksanakan secara berkala. Pendidikan telah berkembang menjadi lembaga pendidikan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan sebagai lembaga pelayanan pendidikan, bukan lagi sebatas kemampuan akademik untuk menghasilkan lulusan. Universitas Darma Persada telah berhasil memberikan jaminan mutu layanan terhadap mahasiswa di setiap fakultas, diantaranya ada 4 fakultas salah satunya adalah Fakultas Teknik. Pelayanan akademik diberikan oleh kampus Fakultas Teknik Universitas Darma Persada yang selama ini selalu memakai teknologi dan otomasi berbasis manusia. Pelayanan mulai dari pembayaran BPP dan SKS, pendaftaran ulang/pendaftaran, penerimaan KHS dan lain-lain hingga kembali aktif konferensi.

Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh peneliti sebelumnya terhadap responden mahasiswa aktif 2019 - 2022, Dengan menggunakan metode Fuzzy Servqual yang memiliki nilai terbobot untuk setiap dimensi, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas teknik Universitas Darma Persada yaitu sebagai berikut : *Tangibles* (-0,021), *Reliability* (-0,026), *Responsiveness* (-0,022), *Assurance* (-0,023) dan *Emphaty* (-0,024), serta memiliki rata-rata *servqual/GAP* (-0,023). Artinya setiap dimensi diprioritaskan peningkatan layanan belum memenuhi standar atau memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh mahasiswa. Selain itu, berdasarkan karakteristik kuesioner penelitian sebelumnya pada tahun 2023, mahasiswa tidak puas dengan pelayanan dosen saat mengajar dan daya tanggap tenaga kependidikan dan pegawai terhadap mahasiswa, karena dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

Dari permasalahan dalam latar belakang dapat ditarik kesimpulannya bahwa ada ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Teknik

Universitas Darma Persada. Maka peneliti menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan judul **Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan dan Pengajaran Di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Dengan Metode Fuzzy Servqual**".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka peneliti melakukan identifikasi untuk menyusun perumusan masalah pada penelitian ini. Adapun perumusan masalahnya, yaitu :

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan dan Pengajaran Di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Dengan Metode Fuzzy Servqual (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada, Jl. Taman Malaka Selatan No.8, RT.8/RW.6, Pd. Klp., Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13450 dengan kondisi dan keadaan seperti saat penelitian dimulai pada bulan April 2024 hingga Juni 2024.
2. Penyebaran kuesioner hanya kepada mahasiswa sarjana dan alumni mahasiswa teknik dengan menetapkan responden setiap sarjana memakai metode Slovin dengan limit toleransi kesalahan yang telah ditetapkan yaitu sebesar 10%-20%.

3. Sampel yang akan diteliti pada penelitian ini hanya untuk mahasiswa aktif seluruh prodi tahun ajaran 2023/2024 dan alumni mahasiswa teknik dari periode April 2024 hingga Juni 2024.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam sub bab ini, tujuan dan manfaat dari penelitian dapat digunakan sebagai alasan untuk memilih masalah saat ini. Selain itu, dapat membantu mahasiswa menyelesaikan penelitian mereka..

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan penjabaran latar belakang dan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Mengukur *gap* persepsi dan harapan Mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy)*.
2. Menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Mengukur Capaian Alumni melalui *tracer study*.
4. Menentukan Strategi Perbaikan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mahasiswa dan perguruan tinggi. Manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini untuk mahasiswa yaitu mahasiswa memperoleh pemahaman tentang Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan dengan menggunakan metode *fuzzy servqual*.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Manfaat dari penelitian ini untuk Perguruan yaitu untuk memperbaiki sistem pelayanan dan pengajaran yang ada pada fakultas teknik Universitas Darma Persada sesuai dengan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa penilaian edom dan tracer study.

1.5 Metodologi Penelitian

Sesudah menentukan tujuan penelitian dan batasan masalah, langkah yang dapat diambil selanjutnya yaitu penentuan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Kualitatif

Data yang memuat informasi deskriptif dan tidak dapat diukur dengan angka. Pada penelitian ini, data kualitatif yang didapatkan berupa observasi langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini. Dari informasi ini akan didapatkan penggambaran pelayanan mahasiswa yang disediakan oleh Fakultas Teknik Universitas Darma Persada .

b. Data Kuantitatif

Data yang berupa informasi atau penjelasan yang diwakili dalam bentuk bilangan atau angka dan dapat diukur dan dihitung secara langsung. Data kuantitatif dapat memperkuat pendapat, opini serta dasar-dasar dalam melakukan penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dan menyederhanakan dari isi penelitian ini, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan di bahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan memuat mengenai berbagai macam teori yang dibahas sebagai pondasi/dasar untuk memecahkan masalah yang ada dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini akan membahas tentang semua langkah yang diambil dari awal penelitian hingga akhir. Menggambarkan mengenai sistematika pemecahan masalah yang memuat tahapan-tahapan (*flowchart*) dalam penyelesaian masalah.

BAB IV : PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini menjelaskan data yang dikumpulkan selama penelitian dan diolah dengan metode yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan..

BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi data-data yang telah dianalisa dan selanjutnya dilakukan pembahasan dari hasil analisa tersebut untuk didapatkan strategi usulan perbaikan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah diproses sampai akhir beserta dengan saran-saran yang diusulkan.

