

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu dan kualitas dari sebuah perguruan tinggi baik negeri maupun swasta karena mempunyai peranan yang sangat besar dalam memajukan peradaban manusia untuk memenangkan persaingan di era serba otonomi. Dewasa ini tuntutan terhadap pendidikan lanjutan pasca Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) sangat besar mengingat hampir semua pekerjaan mencari lulusan S-1, sehingga dunia usaha dan bisnis membutuhkan keahlian dan pengetahuan yang tidak cukup diperoleh hanya dari bangku SLTA. Perubahan-perubahan yang cepat dalam era informasi dan globalisasi saat ini akan membawa implikasi pada pengelolaan ekonomi nasional maupun operasi dunia usaha sebagai pelaku kegiatan ekonomi. Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, perlu dilakukan pengendalian kualitas atas aktivitas proses yang dijalani.

Kegagalan suatu perusahaan dalam menyediakan barang/jasa sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan, akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan pelanggan akan dengan mudah pergi ke tempat lain yang menyediakan barang/jasa sebagaimana yang mereka harapkan. Salah satu unsur pelanggan pendidikan tinggi yang paling dominan adalah mahasiswa dan lulusan. Suara mahasiswa inilah yang perlu didengar apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan. Mengesampingkan suara mahasiswa merupakan satu strategi yang salah, karena kualitas tidak ditentukan oleh produsen tetapi oleh konsumen. Oleh karena itu, produsen harus menyesuaikan produk dan jasanya dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Bidang pendidikan di Sumatera Selatan semakin ketat dalam usaha mendapatkan calon mahasiswa, pengaruh globalisasi dan persaingan tersebut telah

sangat terasa. Sementara itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi (Dikti) sangat gencar mendorong perguruan tinggi di Indonesia untuk menggunakan apa saja yang disebut “paradigma baru”. Dalam paradigma baru, pengelolaan sebuah perguruan tinggi sebaiknya mengadopsi sistem pengelolaan (manajemen) modern yang sangat mengandalkan berbagai perangkat alat ukur kinerja menjustifikasi kualitas pelayanan dan produk yang dihasilkan.

Sekolah Tinggi Teknik Musi (STT Musi) sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Sumatera Selatan merupakan perguruan tinggi yang memiliki kredibilitas tinggi dan mampu menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dalam masyarakat khususnya di dunia kerja. Namun, persaingan global saat ini mengharuskan STT Musi untuk lebih memperhatikan kualitas dari segi akademik maupun fasilitas agar dapat memuaskan seluruh *stakeholder* dan para pelanggan (*customer*) sesuai rencana strategi (Restra) STT Musi 2007-2012. Penelitian ini juga bisa menjadi acuan dalam kebijakan-kebijakan pihak manajemen pendidikan dalam menentukan prioritas perbaikan di STT Musi. Adapun pelanggan dalam pendidikan tinggi adalah mahasiswa, orang tua, pemberi bea siswa, pemerintah, masyarakat, dosen, dan karyawan. Namun, dalam penelitian ini diprioritaskan pada mahasiswa STT Musi yang terdiri dari empat jurusan, yaitu Teknik Arsitektur, Teknik Industri, Teknik Informatika, dan yang terbaru adalah Sistem Informasi.

Karena kepuasan mahasiswa juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah mahasiswa, maka pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana usaha yang dilakukan STT Musi dalam menerapkan sistem pelayanan pendidikan tinggi yang bermutu dan mampu memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, sehingga menghasilkan sarjana-sarjana yang baik dari segi ilmu, keahlian, tingkah laku, dan kehidupan sosial. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut pada penelitian ini digunakan dimensi dari *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang dikembangkan oleh *USA Group Noel-Levitz* yang berbasis pada kepuasan mahasiswa. Metode ini telah digunakan oleh banyak perguruan tinggi di banyak negara antara lain Eropa dan Amerika Serikat.

## I.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: mengukur berapa besar tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan *performance gap* dari dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan STT Musi untuk meningkatkan pelayanannya terhadap kebutuhan mahasiswa.

## I.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dikemukakan pada pendahuluan secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui besar rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di STT Musi bagi keseluruhan mahasiswa;
2. Mengetahui besar rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di STT Musi untuk mahasiswa dari setiap jurusan;
3. Mengetahui urutan dari besar rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* tiap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di STT Musi bagi keseluruhan mahasiswa dari nilai rata-rata terbesar hingga nilai rata-rata terkecil;
4. Mengetahui prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan di STT Musi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kebutuhan dan kepuasan mahasiswa.

## I.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya pembahasan, maka dilakukan pembatasan masalah yaitu: pengukuran tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, dan *performance gap* menggunakan sampel mahasiswa Sekolah Tinggi Teknik Musi angkatan 2002-2006 pada tahun ajaran 2007/2008 dan metode yang digunakan adalah *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

## I.5 Posisi Penelitian

Posisi penelitian ini berdasarkan kajian terdahulu yang sudah dilakukan. Hal ini dilakukan agar dapat mempertajam penjelasan penelitian yang sudah ada.

### 1. Efendi (2.00.007)

Judul: Analisis pelayanan pada bagian pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang 30000 dengan metode *Service Quality* (ServQual) dan *Importance And Performance Matrix*.

Tujuan: Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pada bagian pengiriman paket, dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan usulan-usulan guna meningkatkan pelayanan pada bagian pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang 30000.

### 2. Wiza Hidayat (Mahasiswa Institut Teknologi Bandung)

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI)

Tujuan: Mengetahui bagaimana prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan di ITB untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa

Jika pada penelitian Efendi (2005) menggunakan metode ServQual dan *Importance and Satisfaction Matrix* untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia, maka pada penelitian ini menggunakan metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dan *Importance and Satisfaction Matrix* untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan serta *performance gap*, sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan pada dimensi kualitas pelayanan di STT Musi. Metode ini menggunakan sebelas dimensi SSI yang juga digunakan dalam penelitian Wiza Hidayat (2006) di ITB, dimana tujuan dan variabel-variabel penelitian pengukuran kepuasan mahasiswa disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan penelitian, yaitu STT Musi.

## I.6 Sistematika Laporan

Secara keseluruhan, tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori yang menjadi konsep dasar dan bahan pendukung penelitian. Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan hakikat jasa pendidikan, hakikat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), konsep *Student Satisfaction Inventory* (SSI), dan teori penelitian. Teori-teori ini akan digunakan sebagai dasar dalam pemecahan masalah yang diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menerangkan langkah-langkah dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dan kerangka berpikir yang dipergunakan untuk penyajian masalah.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Dalam bab ini diuraikan tentang data-data yang dibutuhkan sebagai bahan masukan dalam penelitian ini dan cara pengumpulan data tersebut serta pengolahan data yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan penelitian yang diinginkan sebagai keluaran.

**BAB V ANALISIS**

Berisi pembahasan dan analisis terhadap hasil-hasil pengolahan data yang dilakukan.

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi bagaimana kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan saran-saran untuk penelitian lanjutan