Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Cravens (Handayani, dkk.,2003) menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

Menurut Parasuraman (Windhyastiti dan Khouroh, 2003), untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari lima perspektif, yaitu: (1) *content*, menyangkut prosedur standar yang diikuti; (2) *process*, menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai dengan prosedur yang diikuti; (3) *structure*, menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan jasa; (4) *outcome*, menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen; dan (5) *impact*, menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berbasis IT yang saat sekarang ini sedang berkembang pesat dan banyak diminati oleh siswa lulusan SMA maupun SMK sebagai alternatif untuk melanjutkan studi. Persaingan yang sangat berkompetensi antar perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dalam menarik perhatian calon mahasiswa baru harus diikuti dengan pelayanan jasa yang diberikan pihak universitas terhadap mahasiswa secara optimal. UNIKOM terdiri dari beberapa fakultas dan jurusan-

jurusan yang merupakan satu kesatuan. Salah satu fakultas yang ada di UNIKOM adalah Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK). FTIK merupakan Fakultas favorit pilihan calon mahasiswa dan memiliki mahasiswa yang mendominasi seluruh mahasiswa di UNIKOM. Maka dari itu peneliti memilih FTIK sebagai objek penelitian.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di FTIK UNIKOM tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, Pelayanan di sini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran fakultas (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

UNIKOM telah melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan jasa yang diberikan kepada mahasiswanya khususnya di FTIK seperti disediakannya infokus atau OHP untuk membantu proses perkuliahan, penambahan gedung baru UNIKOM seiring jumlah mahasiswa yang semakin banyak, rehabilitasi laboratorium komputer dengan mengganti fasilitas seperti *hardware* yang lama menjadi baru dan lain-lain. Akan tetapi, pihak UNIKOM sendiri belum mengetahui puas atau tidaknya mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan UNIKOM di tingkat Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer tersebut. Maka dari itu, peneliti akan mencoba melakukan **"pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM Bandung"** dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa tersebut dan variabel apa saja yang perlu diperbaiki kualitas pelayanannya berdasarkan lima dimensi jasa *ServQual*. Agar UNIKOM bisa memaksimalkan kualitas pelayanan jasanya kepada mahasiswa di tingkat FTIK.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel-variabel apa saja yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan FTIK UNIKOM sesuai dengan lima dimensi jasa *ServQual*?
2. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan jasa FTIK UNIKOM?
3. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak FTIK UNIKOM?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memenuhi kebutuhan untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan pada identifikasi masalah diatas. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel-variabel yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan FTIK UNIKOM sesuai dengan dimensi jasa.
2. Mengetahui kualitas pelayanan jasa FTIK UNIKOM.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak FTIK UNIKOM.

3.1. Pembatasan Masalah

Agar persoalan ini tidak terlalu luas dan menyimpang terlalu jauh dari masalah yang akan diteliti, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar mendapatkan hasil yang terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan-batasan masalah itu adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan pada mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) UNIKOM karena jumlah mahasiswa FTIK UNIKOM merupakan mahasiswa terbanyak di UNIKOM.

2. Mahasiswa yang menjadi objek penelitian adalah angkatan 2006 dan 2007 yang masih aktif kuliah karena lebih mengetahui terhadap pelayanan jasa yang diberikan Fakultas seperti mengenai pelayanan proses Tugas Akhir maupun Kerja Praktek.
3. Penelitian hanya dilakukan pada kualitas pelayanan jasa tingkat Fakultas seperti disediakannya infokus pada proses perkuliahan, kenyamanan ruang kelas dan lain-lain. Tidak menyangkut kualitas pelayanan jasa secara global seperti disediakannya perpustakaan, tempat parkir dan lain-lain.
4. Penelitian hanya dibatasi pada *gap* 5 (lima) yaitu mengenai harapan akan pelayanan yang diberikan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Karena menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990), diantara kelima *gap* antara *gap* 1 (satu) sampai 5 (lima), *gap* 5 merupakan *gap* terpenting. Pengembangan model *gap* yang dikemukakan parasuraman, zeithaml leonard dan berry pada tahun 1985, dikembangkan lebih lanjut dengan mengemukakan faktor-faktor penyebab *gap* 1 hingga 4, sedangkan gap 5 merupakan keseluruhan gap-gap tersebut. Maka dari itu penelitian ini dibatasi hanya dengan menggunakan *gap* 5 saja.

3.2. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian ini diuraikan dalam 6 (enam) bab, yang masing-masing menyajikan bagian yang berbeda. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini merupakan pengantar yang menerangkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika pembahasan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang teori dan konsep yang mendukung penelitian dan penjelasan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang model atau cara pemecahan masalah serta langkah-langkah pemecahan masalah yang digambarkan dalam *flow chart* pemecahan masalah.

Bab 4 Pengolahan dan Pengumpulan Data

Bab ini berisikan pengumpulan data dan pengolahan data.

Bab 5 Analisis

Bab ini berisikan tentang analisis terhadap pengolahan data.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian berdasarkan pengolahan data dan analisis. Saran diajukan pada pihak manajemen perusahaan tempat diadakannya penelitian ini.