Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, semua perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Karena melalui pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, inovatif dan terbuka terhadap berbagai macam perubahan. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka diharapkan mampu meningkatkan daya saing antar perguruan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain dan menuntut adanya komitmen untuk memuaskan mahasiswa yang salah satunya dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan.

Menurut Djoko Wijono (1999 dalam google.com) memberikan batasan bahwa "kualitas adalah faktor mendasar dari pelanggan. Kualitas adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Ia berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan atas pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subjektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam pasar yang kompetitif".

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya badan akreditasi nasional), padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi adalah mahasiswa sebagai pelanggan primer.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) khususnya di Program Studi Teknik Industri yang dipilih peneliti untuk menganalisis kinerja proses pembelajaran berdasarkan persepsi mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 9 mahasiswa Teknik Industri (TI) UNIKOM, peneliti menemukan adanya permasalahan seperti keluhan-keluhan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Teknik Industri (hasil wawancara pada lampiran 3). Mahasiswa mempunyai kriteria-kriteria tertentu mengenai proses pembelajaran seperti cara mengajar dosen, fasilitas, sikap dosen, materi yang disampaikan dosen, dan sebagainya. Adanya ketidaksesuaian antara kriteria yang diharapkan mahasiswa dengan kenyataan yang membuat mahasiswa merasa kurang puas.

Dalam permasalahan ini, peneliti menggunakan sebuah metode alternatif pendukung perbaikan kualitas yaitu *Focused Quality Management* (FQM), merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan mahasiswa dalam hal kualitas pelayanan, sehingga akan diketahui keinginan dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Program Studi Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel-variabel proses kunci yang bisa digunakan untuk menganalisis kinerja proses pembelajaran Teknik Industri UNIKOM?
2. Bagaimana mengidentifikasi variabel-variabel faktor sukses kritis?
3. Bagaimana menetapkan prioritas perbaikan utama proses pembelajaran Teknik Industri UNIKOM?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi variabel-variabel proses kunci yang bisa digunakan untuk

menganalisis kinerja proses pembelajaran di Teknik Industri UNIKOM.

2. Mengidentifikasi variabel-variabel faktor sukses kritis.
3. Menentukan prioritas perbaikan utama proses pembelajaran di Teknik Industri UNIKOM.

1.4. Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pada permasalahan yang akan dibahas, maka adapun batasan-batasan untuk membatasi beberapa hal adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia angkatan 2009-2012.
2. Kuesioner penelitian di isi berdasarkan persepsi mahasiswa.
3. Dalam metode *Focused Quality Management* (FQM) terdapat beberapa tahapan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya melakukan tahap penyiapan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan dalam VI (enam) bab sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori dari beberapa literatur yang dapat menunjang penelitian dan digunakan sebagai bahan pendekatan dalam pemecahan masalah yang menyangkut permasalahan yang akan dibahas.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang diagram alir sebuah permasalahan dan uraian mengenai diagram alir tersebut atau langkah-langkah yang digunakan dalam pemecahan masalah.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan pengumpulan-pengumpulan yang diperlukan dalam penelitian dan pengolahan data dengan pemecahan masalah untuk usaha pencapaian tujuan penelitian.

Bab 5 Analisis

Bab ini berisi interprestasi hasil pengolahan data dan pembahasan analisis masalah sesuai dengan tinjauan pustaka dan metodologi penelitian masalah.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil pengolahan data untuk dapat disampaikan kepada yang bersangkutan agar dapat ditindak lanjuti dimasa yang akan datang untuk perbaikan-perbaikan.