

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Institut Teknologi Nasional merupakan sebuah perguruan tinggi swasta bidang teknologi di Malang, Jawa Timur, Indonesia. Sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan pendidikan, Program Studi Teknik Industri S-1 (TI-S1) Fakultas Teknologi Industri (FTI) sebagai salah satu program studi di ITN Malang perlu evaluasi kualitas pelayanan terhadap penggunanya. Evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan program studi TI-S1 FTI ITN Malang baik pada bagian akademik maupun bagian kemahasiswaan. Semakin ketatnya persaingan dengan program studi yang lain, maka program studi TI-S1 FTI ITN Malang harus senantiasa melakukan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan program studi.

Pada era generasi ke-4 atau dikenal dengan istilah generasi Z, dimana pada generasi ini sudah mengenal teknologi sejak kecil dan cenderung menyukai sesuatu yang serba instan. Aspek-aspek seperti kenyamanan ruang bidang akademik maupun bidang kemahasiswaan, pelayanan pegawai bidang akademik maupun bidang kemahasiswaan, ketersediaan ATK, kenyamanan ruang perkuliahan dan administrasi akademik tidak cukup untuk generasi Z seperti sekarang ini. Aspek teknologi bagi generasi Z menjadi hal yang sangat diutamakan. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran.

Menurut pendapat mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal perkuliahan yang bersamaan, baik dosen maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang:

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Tidak Puas

No	Responden	Jenis Keluhan	Keterangan
1	Responden 1	Fasilitas Pendukung	Koneksi Internet di gedung prodi maupun gedung kuliah Teknik Industri Sering mengalami trouble.
2	Responden 2	Fasilitas Pendukung	AC dilaboratorium Teknik Industri tidak berfungsi dengan baik, sehingga menyebabkan praktikan kurang nyaman dalam belajar.
3	Responden 3	Fasilitas Pendukung	Komputer akses siacad yang kurang memadai, tersedia satu perangkat komputer di gedung Program Studi Teknik Industri S1 namun tidak berfungsi dengan baik.
4	Responden 4	Surat Menyurat	Saat saya mengurus surat pengantar dari kampus untuk PKN, terdapat kesalahan waktu dan NIM
5	Responden 5	Skripsi	Judul skripsi yang ingin saya pakai sudah di acc, dengan bukti tandatangan persetujuan dari ketua prodi, pada keesokan harinya saya ingin mengumpulkan yang asli karena kemarin harus saya gandakan terlebih dahulu untuk arsip saya, pada saat saya kumpulkan beliau menyalahkan judul saya yang sudah disetujui oleh beliau sendiri
6	Responden 6	Pelayanan	Petugas pelayanan tidak selalu berada ditempat ketika mahasiswa butuh pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunda di kemudian hari.
7	Responden 7	Pelayanan	Dosen A kurang jelas dalam menyampaikan materi perkuliahan
8	Responden 8	Fasilitas Pendukung	Connector proyektor tidak berfungsi dengan baik
9	Responden 9	pelayanan	Dosen tidak tepat waktu (lupa terhadap jadwal perkuliahannya)
10	Responden 10	Fasilitas Pendukung	Gedung kuliah bocor, saat hujan ada air menggenang, yang membahayakan mahasiswa (terpeleset)

Sumber: Hasil Observasi

Berdasarkan paparan diatas, maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri S1 Fakultas Teknologi Industri ITN Malang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di program studi TI-S1 FTI ITN Malang supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi TI-S1 FTI ITN Malang berdasarkan metode *servqual* ?
2. Dimensi apa saja yang diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

## 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan program studi TI-S1 FTI ITN Malang sesuai lima dimensi *SERVQUAL* ( bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).
2. Mengukur nilai kesenjangan Kenyataan dan Harapan (*GAP Analysis*)
3. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan.

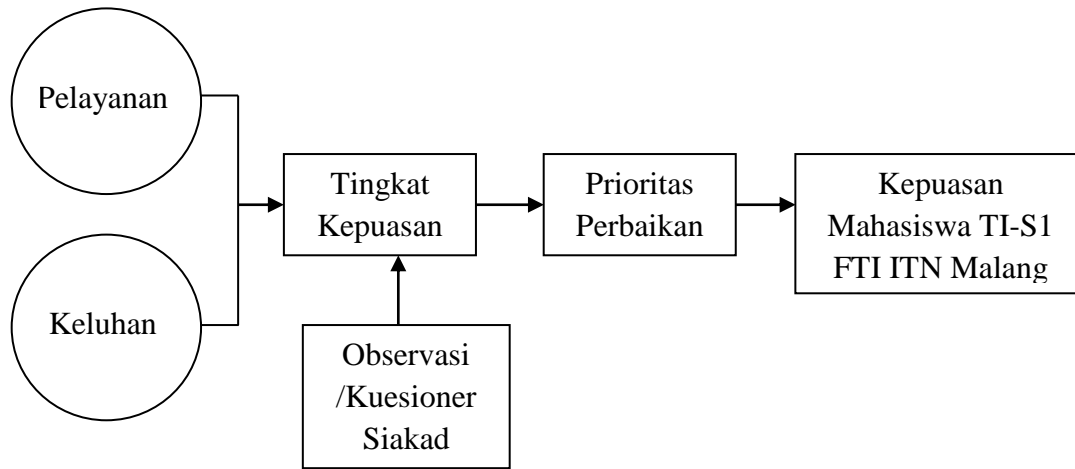
## 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa program studi TI-S1 FTI ITN Malang.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa TI-S1 terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi TI-S1 FTI ITN Malang.

## 1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir yang melandasi diadakannya penelitian ini adalah:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

## 1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

### 1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.

### 2. Bagi program studi TI-S1 FTI ITN Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

