

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memajukan suatu bangsa. Karena pendidikan merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Proses pendidikan merupakan sebuah proses yang dengan sengaja dilaksanakan semata-mata bertujuan untuk mencerdaskan. Melalui pendidikan yang baik, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan formal memiliki tahapan, yaitu TK, SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi. Dalam perkembangannya, penyelenggara pendidikan melalui pendidikan tinggi merupakan salah satu tolak ukur tentang semakin tingginya kesadaran masyarakat akan manfaat pendidikan. Meningkatnya para pengguna jasa perguruan tinggi, masyarakat pun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahalnya biaya pendidikan yang perlu dibayarkan.

Pada proses belajar dan mengajar di lembaga pendidikan yang merupakan salah satu industry pelayanan, mahasiswa sebagai pelaku utama dalam penikmat pelayanan jasa bidang pendidikan selalu berharap yang terbaik dari lembaga pendidikan. Salah satu cara yang paling efektif dalam menjalin hubungan dengan mahasiswa adalah dengan memberikan pelayanan yang bisa memuaskan mahasiswa atau setiap lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mahasiswa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan dan sebagai alat untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen (Meita, 2018). Kepuasan merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah melakukan transaksi, serta merupakan perbandingan antara kinerja actual dan harapan terhadap suatu produk/ jasa (Yuliasari, 2017).

Belakangan ini pendidikan mengalami kendala dikarenakan adanya pandemic *covid-19*. Pada masa Pandemi *covid-19* yang melanda di berbagai belahan dunia termasuk Indonesia telah mengubah cara beraktivitas sehari-hari dimasyarakat dan mengubah berbagai aturan dari pemerintah untuk mengetatkan aturan pencegahan *covid-19*. Usaha pemerintah dalam mengamankan sektor pendidikan untuk melindungi generasi bangsa dari penularan *covid-19*, mengeluarkan kebijakan penyelenggaraan pembelajaran yang dilakukan secara *daring* atau *luring*. Adanya perubahan dalam kegiatan belajar dan mengajar tentu saja perlu adanya penyesuaian ulang baik mahasiswa maupun tenaga pengajar. Sehingga timbulah masalah-masalah baru yang perlu dievaluasi dan dikaji ulang.

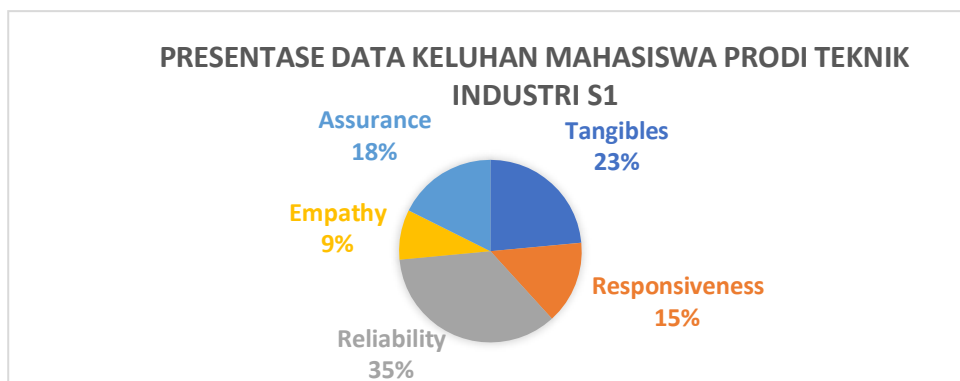
Institut Teknologi Nasional Malang dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas perlu melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan situasi seperti saat ini, perlunya ditingkatkan pelayanan yang diberikan prodi sehingga adanya kepuasan. Karena pelayanan pada lembaga pendidikan sangat penting untuk lembaga itu sendiri dan mahasiswanya. Berikut adalah beberapa keluhan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang :

Tabel 1. 1 Data Keluhan Mahasiswa

No	Jenis Dimensi	Jumlah Responden	Keterangan
1.	Tangibles	8	Pada saat kuliah online sering terkendala jaringan internet yang buruk
2.	Responsiveness	5	Beberapa dosen dan staf sulit untuk dihubungi atau slowrespon
3.	Reliability	12	Terkadang dosen merencanakan pertemuan tidak sesuai dengan jadwal
4.	Assurance	6	Mahasiswa sulit dalam memahami materi dikarenakan gangguan jaringan dan lainnya
5.	Empathy	3	Perpanjangan waktu dalam penyelesaian administrasi dan krs
	Total	34	

Sumber : Hasil Wawancara

Berdasarkan Tabel 1.1, dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa didapatkan keluhan sebanyak 34 responden mengenai kualitas pelayanan pada prodi Teknik Industri S-1. Berikut adalah presentase data keluhan mahasiswa yang digambarkan pada diagram lingkaran :



Gambar 1. 1 Diagram Presentase Data keluhan Mahasiswa
Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Gambar 1.1 didapatkan presentase tertinggi sebesar 35% yaitu terdapat pada dimensi reliability. Presentase tersebut mengartikan bahwa terdapat keluhan pada kualitas pelayanan prodi Teknik Industri S1. Dari permasalahan pada diagram tersebut maka dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh program studi Teknik Industri SI ITN Malang. Salah satu pengukuran kualitas pelayanan ialah dengan menggunakan metode *service quality*. Dalam konteks pengukuran variable kualitas pelayanan metode *servqual* mengidentifikasi lima dimesi diataranya *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dengan didukung metode *importance performance analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengetahui factor-faktor apa saja yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa. Sehingga prodi Teknik Industri S1 ITN Malang dapat mempertimbangkan peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui masih adanya keluhan dari mahasiswa pada pelayanan prodi Teknik Industry S1 sehingga

menggambarkan adanya ketidakpuasan. Sehingga prodi Teknik Industri S1 masih perlu mengevaluasi kualitas pelayanan pada proses belajar mengajar secara *Daring* pada masa pandemic *covid-19*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perkuliahan pada Prodi Teknik Industri S-1 selama pandemic *covid-19* berdasarkan metode *servqual*?
2. Bagaimana menentukan priotitas kualitas pelayanan perkuliahan yang perlu diperbaiki Prodi Teknik Industri S-1 untuk memenuhi kepuasan mahasiswa dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perkuliahan pada Prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang berdasarkan metode *Service Quality*
2. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan perkuliahan berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk memudahkan peneliti untuk menjaga agar focus pada masalah dalam melakukan penelitian, maka perlu adanya batasan ruang lingkup penelitian. Sehingga tercapai tujuan dari penelitian tersebut. Adapun batasan masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu:

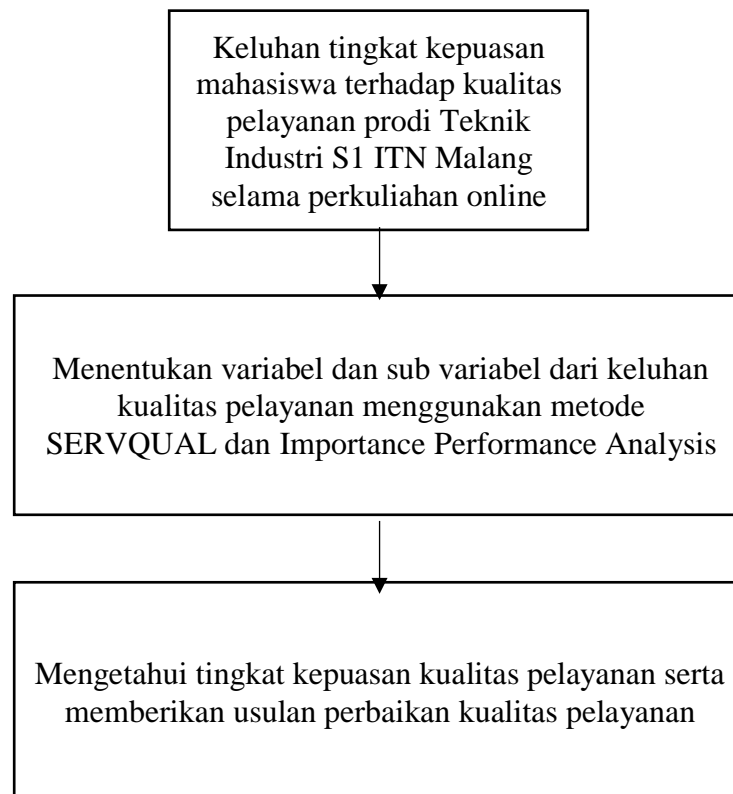
1. Responden yang dipilih adalah mahasiswa pada Prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang dari Angkatan 2018 – 2021.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian pada Prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu memperbaiki system Prodi Teknik Industri S-1 ITN Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan mengenai penerapan metode service quality dan importance performance analysis
3. Prodi Teknik Industry S-1 ITN Malang dapat mengetahui kriteria-kriteria yang menjadi gambaran kepuasan mahasiswa dan prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir