

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Universitas Telkom adalah perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat perguruan tinggi swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STT Telkom). Kampus Universitas Telkom bertempat di kawasan Bandung Technoplex. *Nick name* (julukan) Tel-U dan moto *Creating the Future* merupakan gagasan yang diberikan oleh Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc., Direktur Utama/CEO PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada saat Universitas Telkom didirikan sebagai penggabungan IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom, dan STISI Telkom.

Pada masa transformasi menjadi Universitas Telkom di tahun 2013, sesuai keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 270/0/E/2013 tanggal 17 Juli 2013 tentang Penggabungan Politeknik Telkom, Institut Teknologi Telkom, dan Institut Manajemen Telkom yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom atau “Telkom Foundation” menjadi Universitas Telkom di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat dan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 309/E/0/2013 tanggal 14 Agustus 2013 tentang Izin Peleburan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia (STISI) Telkom di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Dengan penggabungan empat perguruan tinggi tersebut ke dalam Universitas Telkom, maka Institut Manajemen Telkom berubah menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Sesuai dengan keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom Nomor KEPO205/00/DGA-02/YPT/2014 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Telkom, tanggal 28 Maret 2014, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dikembangkan menjadi dua fakultas, (1) Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB), dan (2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) terdiri dari dua Program Studi, yaitu:

1. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
2. Program Studi Ilmu Komunikasi

Sumber : www.telkomuniversity.ac.id, diakses pada tanggal 13 Januari 2015

Tabel 1.1

Nama Fakultas dan Jurusan di Universitas Telkom

NO	Nama Fakultas	Nama Jurusan
1	Fakultas Teknik Elektro	Teknik Elektro
2		Teknik Telekomunikasi
3		Teknik Fisika
4		Sistem Komputer
5		S2 Elektro Komunikasi
6	Fakultas Rekayasa Industri	Teknik Industri
7		Sistem Informasi
8	Fakultas Teknik Informatika	Teknik Informatika
9		Ilmu Komputasi
10		S2 Teknik Informatika
11	Fakultas Ekonomi Bisnis	Manajemen
12		Akuntansi
13		S2 Manajemen
14	Fakultas Komunikasi Bisnis	Ilmu Administrasi Bisnis
15		Ilmu Komunikasi
16	Fakultas Industri Kreatif	Kriya Tekstil dan Mode
17		Desain Interior
18		Desain Produk
19		Seni Rupa Murni
20		Desain Komunikasi Visual
21	Fakultas Ilmu Terapan	Teknik Komputer
22		Manajemen Pemasaran
23		Perhotelan
24		Manajemen Informatika
25		Komputerisasi Akuntansi
26		Teknik Telekomunikasi
27		Teknik Informatika

Sumber: www.telkomuniversity.ac.id, diakses pada tanggal 28 Januari 2015

1.1.2 Visi dan Misi

Visi

Menjadi fakultas bertaraf internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis berbasis teknologi informasi

Misi

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis
2. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis berbasis teknologi informasi
3. Menghasilkan karya cipta unggul dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa.

Sumber: www.telkomuniversity.ac.id, diakses pada tanggal 13 Januari 2015

1.2 Latar Belakang

Menurut PP Nomor 60 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 2, Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Berikut adalah bentuk organisasi universitas yang diatur dalam Pasal 35 PP Nomor 60 Tahun 1999 tentang pendidikan tinggi (PP-PT)

1. Unsur pimpinan rektor dan pembantu rektor
2. Senat universitas
3. Unsur pelaksana akademis (fakultas, lembaga penelitian, dan lembaga pengabdian masyarakat)
4. Unsur pelaksanaan administrasi (biro)
5. Unsur penunjang: unit pelaksana teknis
6. Unsur lain yang dianggap perlu

Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung, Jawa Barat. FKB adalah suatu unit kerja di Universitas Telkom. Adapun Visi dari FKB adalah menjadi fakultas bertaraf internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis berbasis teknologi informasi. Misi dari FKB adalah (1) menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis, (2) mengembangkan dan

menyebarkan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis berbasis teknologi informasi (3) menghasilkan karya cipta unggul dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa. Pencapaian visi dan misi merupakan dasar utama dalam tujuan kerja, tetapi keberhasilan pencapaiannya sangat ditentukan oleh semua pihak baik dari dosen, mahasiswa, pelayanan sekretariat.

Pelayanan Sekretariat fakultas merupakan salah satu sarana pelayanan terhadap mahasiswa di bagian administratif. Kualitas jasa dan kepuasan konsumen turut dipengaruhi oleh sejauh mana karyawan melaksanakan tugasnya dengan baik. Karyawan terdiri dari staf akademik (dosen) maupun staf administratif yang terlibat di dalam institusi pendidikan tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka pihak sekretariat harus mengevaluasi maupun memperbaiki kualitas pelayanan. Dari survei awal yang dilakukan kepada 30 mahasiswa FKB , didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan sekretariat fakultas yang diberikan belum maksimal. Adapun keluhan pelayanan sekretariat fakultas, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Keluhan Mahasiswa

No	Jenis Keluhan	Jumlah	% ketidakpuasan
1	Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat	26	86,66%
2	Layout ruangan pelayanan sekretariat tidak menarik	26	
3	Permohonan maaf atas keterlambatan yang sudah dijanjikan	24	80%
4	Senyum, salam, sapa (3S) yang diberikan pegawai sekretariat kepada mahasiswa	24	
5	Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa	24	
6	Pegawai datang tepat waktu bila mahasiswa membutuhkan bantuan pelayanan	24	
7	Profesionalisme pegawai dalam melayani mahasiswa	23	76,66%
8	Memberikan informasi yang berkaitan dengan akademik (mis: pendaftaran magang, sidang) dengan sabar dan ramah	22	73,33%
9	<i>Product knowledge</i> karyawan bagus sehingga informasi yang diberikan akurat	21	71%
10	Informasi yang diminta mahasiswa selalu diberikan pada saat itu juga	20	66,66%
11	Surat yang diminta mahasiswa diberikan tepat waktu	18	60%
12	Batas pembuatan surat terlalu lama (lebih 2 minggu)	17	56,66%
13	Digitalisasi pelayanan	15	50%
14	Penampilan pegawai yang <i>good looking</i>	14	46,66%
15	Pelayanan tidak membedakan angkatan	7	23,33%

Sumber: Data Olahan 2015

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan oleh mahasiswa terhadap Pelayanan Sekretariat FKB tertinggi terdapat pada fasilitas tempat duduk untuk menunggu dan *Layout* ruangan pelayanan sekretariat yaitu sebesar 86,66%.

Evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan. Untuk melakukan evaluasi dapat digunakan metoda Servqual sedangkan untuk perbaikan-perbaikan kualitas jasa pelayanan dapat digunakan analisa dengan Metoda Quality Function Deployment (QFD) (Wiyogo:2013).

Menurut Wijaya (2011:64) kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Selain itu, kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. *Service quality* (Servqual) merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Heizer & Render (2009:248) *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu proses menetapkan permintaan pelanggan (keinginan pelanggan) dan menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam atribut (cara) yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh setiap bagian fungsional. Selain itu, menurut Subagyo (2000:207) *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebutuhan konsumen, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa itu, pada setiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan.

Pada penelitian Wiyogo (2013) yang membahas tentang Integrasi *SERVQUAL* dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Pengukuran Kualitas Layanan di Prodi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangka Raya menyimpulkan bahwa berdasarkan Kualitas Layanan Akademik mampu memberikan rekomendasi sebagai berikut: Prioritas ke 1, memaksimalkan *bandwidth* yang ada dan mengusulkan penambahannya. Prioritas ke 2, memperbaiki toilet yang rusak. Prioritas ke 3, mengupayakan memasang kipas angin dan mengusulkan

pengadaannya. Dari Kualitas Layanan Administrasi mampu memberikan rekomendasi sebagai berikut: prioritas ke 1, menjadwalkan petugas. Prioritas ke 2, melaksanakan sop pelayanan ke mahasiswa dan juga berkoordinasi dengan dosen. Prioritas ke 3, mendorong petugas untuk lebih proaktif melayani dan tersedianya kotak saran.

Berdasarkan dari gejala dan fenomena diatas, maka judul penelitian ini adalah **“Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus Pelayanan Sekretariat Fakultas Komunikasi Bisnis Universitas Telkom)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan identifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang dijadikan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan di sekretariat FKB?
2. Bagaimana tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut pelayanan di sekretariat FKB?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tiga tujuan yang bersumber dari rumusan masalah, yaitu:

1. Mengetahui atribut-atribut yang dijadikan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan di sekretariat FKB.
2. Mengetahui tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut pelayanan di sekretariat FKB.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna bagi tiga pihak, yaitu:

- a. Bagi penulis

Untuk menambah pengetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan.

b. Bagi pihak perusahaan

Dapat dijadikan masukan bagi sekretariat FKB untuk meningkatkan kualitas kepuasan mahasiswa FKB.

c. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian dan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini menggunakan sistematika yang terbagi menjadi lima bab yang dibuat seperti di bawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengemukakan tentang hasil kajian kepustakaan yang mencakup teori-teori dalam buku teks, maupun temuan-temuan terbaru dari penelitian terdahulu terkait dengan topik dan variabel penelitian yang kemudian dijadikan dasar bagi penyusun kerangka pemikiran dan perumusan masalah hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil dari penelitian selama ini, semuanya terangkum dalam pembahasan mengenai hasil penelitian dari mahasiswa FKB dan pembahasannya terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penelitian akan memberikan sedikit masukan dan komentar dari penelitian yang telah dilakukan selama ini yang semuanya akan disajikan dalam bagian kesimpulan dan saran.