

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Yayasan Pendidikan Telkom adalah sebuah yayasan yang diprakarsai oleh PT. Telkom (Telkom Indonesia) untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi serta pelatihan guna mengembangkan sumber daya manusia yang profesional di bidang infokom. YPT memiliki empat lembaga pendidikan tinggi dan satu pusat pelatihan yaitu IT Telkom, IM Telkom, STISI Telkom, Politeknik Telkom, dan Telkom PDC. (Sumber: <http://www.yptelkom.or.id>). Yayasan Pendidikan Telkom memiliki beberapa layanan yang ditawarkan, salah satunya adalah asrama dan program *softskill*. Asrama terdiri dari asrama putri yang terletak di dalam kawasan kampus IT Telkom dan asrama putra yang ditempatkan di Apartemen Buah Batu. Yayasan Pendidikan Telkom memberikan kebijakan kepada mahasiswa baru yang dinyatakan lulus dalam ujian SMBB (Seleksi Mahasiswa Baru Bersama) untuk wajib asrama selama satu tahun atau dua semester. Tujuan utama adanya asrama bagi mahasiswa pada masa awal tahun akademik adalah sebagai wadah pembinaan dasar kepribadian yang didasarkan pada semangat kebersamaan, nasionalisme, iman dan taqwa. Kewajiban untuk tinggal dan mengikuti pembinaan mahasiswa dimaksudkan berlaku bagi seluruh mahasiswa baru, dan dimulai dari tahun akademik 2012/2013. Dalam mendukung tujuan pengelolaan asrama dan pembinaan kepada mahasiswa diberikanlah pelatihan-pelatihan yang meliputi:

- a. Pemahaman dan pengamalan spiritual agama.
- b. Psikologi keberagaman dan kebersamaan.
- c. Pemahaman dan pengamalan semangat nasionalisme Indonesia dan dasar bela Negara.
- d. Pemahaman dan pengamalan bahasa inggris praktis.

Dari keempat kategori *softskill* tersebut, diharapkan mahasiswa memiliki kepribadian yang baik, yang dapat mengamalkannya di lingkungan sekitar. Namun, pada kenyataannya program *softskill* tersebut tidak berjalan dengan baik. Setelah program *softskill* berjalan satu tahun, terjadi masalah yang membuat program *softskill* tidak berjalan dengan baik, yaitu:

- a. Tidak semua mahasiswi hadir dalam program *softskill* yang diberikan asrama. Mahasiswi memiliki jadwal yang berbeda satu dengan yang lain. Jadwal tersebut bukan saja berasal dari jadwal kuliah, melainkan juga memiliki jadwal kegiatan organisasi, jadwal belajar kelompok bersama teman, atau yang lainnya. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor mahasiswi tidak dapat menghadiri jadwal pelatihan.

Hal ini dapat dilihat dari data pada tabel I.1 dan tabel I.2

Tabel I.1 Data mahasiswi yang menempati gedung asrama putri terhitung 05 Oktober 2012 (sumber: PT. Citra Sukapura Megah)

| GEDUNG ASRAMA | IM TELKOM | IT TELKOM | POLITEKNIK TELKOM | STISI TELKOM | TOTAL |
|---------------|-----------|-----------|-------------------|--------------|-------|
| GEDUNG A      | 103       | 74        | 85                | 51           | 313   |
| GEDUNG B      | 129       | 97        | 0                 | 63           | 289   |
| GEDUNG C      | 150       | 57        | 0                 | 68           | 275   |
| GEDUNG D      | 7         | 14        | 1                 | 15           | 37    |
| TOTAL         | 389       | 242       | 86                | 197          | 914   |

Tabel I.2 Daftar kehadiran mahasiswi mengikuti program *softskill*

| Daftar Mahasiswi yang Mengikuti Program <i>Softskill</i> |           |     |     |    |  |
|--|-----------|-----|-----|----|--|
| Program <i>Softskill</i>                                 | Pertemuan |     |     |    | Keterangan   |
|  | I         | II  | III | IV |  |
| Psikologi  | 100       | 100 | -   | -  | Diperoleh dari pengurus psikologi                    |
| Agama  | 17        | 12  | 5   | -  | Diperoleh dari pengurus <i>softskill</i> Agama Islam |
| Bela Negara  | 30        | 8   | -   | -  | Diperoleh dari data CSM                              |
| Bahasa Inggris   | 80        | 67  | 53  | -  | Diperoleh dari hasil survey kuesioner                |

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa jumlah kehadiran mahasiswi yang mengikuti program *softskill* tersebut mengalami penurunan setiap pertemuannya.

- b. Keluhan

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh peneliti ke 51 responden sebagai sample, ditemukan beberapa keluhan mahasiswi yang mengikuti program *softskill*. Berikut adalah hasil survey yang dilakukan.

Tabel I.3 Jumlah keluhan mahasiswi

| No.   | Jenis Keluhan                | Jumlah Keluhan | persentase |
|-------|------------------------------|----------------|------------|
| 1.    | Bentrok dengan jadwal        | 48             | 29%        |
| 4.    | Informasi kurang             | 37             | 22%        |
| 6.    | Cara penyampaian membosankan | 31             | 18%        |
| 5.    | Kurang disiplin              | 12             | 7%         |
| 2.    | Banyak tugas                 | 11             | 7%         |
| 8.    | Jangan hari libur            | 10             | 6%         |
| 10.   | Narasumber                   | 7              | 4%         |
| 3.    | Sifat Program tidak wajib    | 6              | 4%         |
| 7.    | Terlalu pagi                 | 3              | 2%         |
| 9.    | Rangkaian acara              | 3              | 2%         |
| Total |                              | 168            | 100%       |

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan program softskill kurang berjalan dengan baik. Gejala yang dapat dilihat adalah jumlah mahasiswi yang hadir masih belum terpenuhi.

Dari semua permasalahan di atas, untuk mendapatkan evaluasi layanan yang baik maka dibutuhkan adanya penelitian dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) dan hasilnya digunakan sebagai usulan perbaikan layanan program *softskill* mahasiswa/i YPT Group. Hal ini dikarenakan dengan metode *Quality Function Deployment*, akan dapat diperoleh suara-suara mahasiswa/i yang sudah merasakan layanan tersebut dan menilai layanan tersebut sesuai dengan tingkat kepentingan akan layanan yang dirasakan. Dengan metode ini YPT dapat mengetahui penilaian mahasiswa/i terhadap layanan program *softskill* mahasiswa/i YPT Group dan dapat mengetahui apa saja yang harus diperbaiki.

## I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang diangkat sebagai bahan penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Apa yang menjadi atribut kebutuhan mahasiswa/i mengenai program *softskill* yang diberikan YPT Group?

2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dalam performansi program *softskill* yang diberikan?
3. Bagaimana usulan perbaikan pada program *softskill* mahasiswa/i YPT Group yang sesuai dengan harapan mahasiswa/i?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan atribut kebutuhan mahasiswa/i mengenai program *softskill* yang diberikan YPT Group.
2. Menetapkan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dalam performansi program *softskill* yang diberikan.
3. Merancang usulan perbaikan pada program *softskill* mahasiswa/i YPT Group yang sesuai harapan mahasiswa/i dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan kepada YPT Group untuk meningkatkan kualitas serta performansi program *softskill* yang sesuai dengan atribut kebutuhan mahasiswa/i YPT Group.
2. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diajarkan selama perkuliahan dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai pengembangan layanan.

### **I.5 Batasan Masalah**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang tidak menyimpang dari topik yang dibahas maka penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu :

1. Pengambilan data dilakukan pada asrama putri yang terletak di kawasan kampus IT TELKOM dan data-data yang digunakan untuk mendukung Tugas Akhir ini adalah data-data tahun 2012.
2. Fokus pada layanan program *softskill* di asrama putri.
3. Tahap perancangan konsep pengembangan layanan hanya sampai iterasi 2 (fase *Part Deployment*).

Sistematika penulisan pada penilitan ini sebagai berikut :

#### BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, seperti Quality Function Deployment (QFD) dan Servqual.

#### BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode konseptual penelitian dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: studi literatur, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

#### BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan data yang digunakan dalam penelitian dan pengolahan data tersebut menggunakan metode Quality Function Deployment, Weighted Average Performance, dan Kuesioner.

#### BAB V Analisis

Mengemukakan analisis- analisis yang dilakukan dilihat dari hasil pengumpulan dan pengolahan data.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang diberikan untuk implementasi dan penelitian selanjutnya.