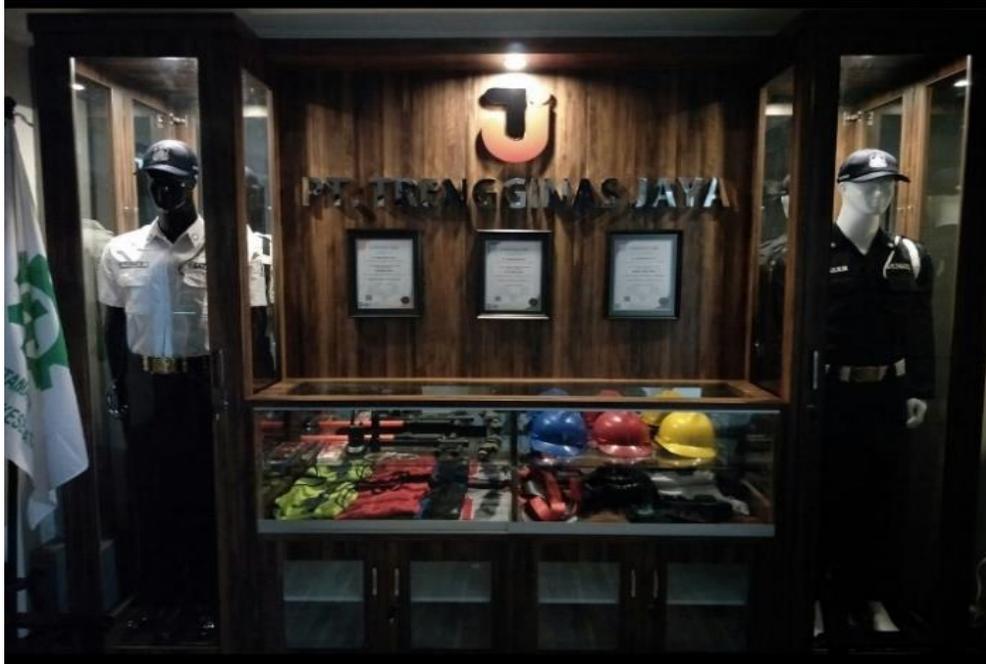


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



GAMBAR 1.1

Kantor PT. Trengginas Jaya

Sumber: www.trengginasjaya.com

PT. Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan *subsidiary* dari Yayasan Telkom/ Telkom *Foundation* dan didirikan berdasarkan akta notaris Hj. Teti Surtiati Hidayat, S.H. Nomor 3 tanggal 13 Agustus 2012 yang beralamat di jalan Sumur Bandung No.12 Bandung dan baru beroperasi tanggal 1 Januari 2013 yang bergerak di bidang usaha jasa *outsourcing, trading & business retail* dan *property*. Perusahaan memiliki teknologi yang memadai dan tenaga kerja yang professional di bidangnya.

Sejalan dengan perkembangan dan perubahan pasar, maka komitmen top manajemen PT. Trengginas Jaya selalu berusaha meningkatkan mutu, inovatif dan kerjasama sinergi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Trengginas Jaya melibatkan seluruh sumber daya manusia yang berasal dari berbagai disiplin ilmu yang mendukung kelangsungan PT. Trengginas Jaya sebagai pengelola jasa *outsourcing*, *trading* & *business retail* dan *property* yang berpengalaman serta memiliki kompetensi dibidangnya.

Sebagai perusahaan penyedia jasa *outsourcing*, *trading* & *business retail*, dan *property*, PT. Trengginas Jaya memegang komitmen untuk menjaga kualitas, mengutamakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga kelestarian lingkungan dan menjaga serta meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja. Adapun bidang usaha yang telah dijalankan meliputi:

1. Bidang *outsourcing*: penyedia tenaga administrasi, sekretaris, *customer service*, *academical assistant*, *network project supervisor*, *security*, *driver*, *cleaning service* dan pengelolaan asrama mahasiswa.
2. Bidang *trading* dan *business retail*: pemenuhan kebutuhan barang dan jasa, penyedia layanan jasa *catering*, penjualan barang-barang ritel.
3. Bidang *property*: pemeliharaan atau perbaikan gedung/bangunan & Taman, pemeliharaan AC, persewaan kendaraan roda dua dan empat sewa kursi dan tenda serta pengelolaan perpajakan dan jasa konstruksi (www.trengginasjaya.com , 2019).

Salah satu bidang usaha yang dijalani oleh PT. Trengginas Jaya adalah bidang *building maintenance* yaitu pemeliharaan bangunan berfungsi untuk mempertahankan bangunan dan guna memperpanjang umur ekonomis dari bangunan tersebut. Pesatnya pembangunan gedung-gedung baru saat ini umumnya tidak disertai dengan peningkatan kegiatan pemeliharaannya. Salah satu *building maintenance* yang dikelola oleh PT trengginas jaya yaitu 10 gedung asrama putra. Dimana pada tahun 2015, awal mulai dikelolanya gedung asrama putra oleh PT. Trengginas Jaya yang diberikan kepercayaan oleh YPT untuk mengelola asrama putra menggantikan PT. CSM sedangkan PT. GSD tetap mengelola bangunan asrama putri. Pada tahun ini, asrama

putra memiliki 8 (Delapan) gedung dan asrama putri memiliki 7 (Tujuh) gedung (www.dormitory.telkomuniversity.ac.id , 2019).

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan penyedia jasa *outsourcing*, *trading* dan *property* yang professional dan unggul dalam kualitas produk dan layanan, guna mencapai kepuasan pelanggan.

b. Misi Perusahaan

1. Menyelenggarakan jasa *outsourcing* dengan cara menyalurkan & menempatkan tenaga kerja secara professional sesuai dengan bidang keahlian.
2. Menyelenggarakan jasa *property* dengan cara melaksanakan pembangunan dan pemeliharaan secara mandiri dan professional.
3. Menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan barang dan jasa sesuai kebutuhan pelanggan dengan mengutamakan kualitas dan harga yang kompetitif.

1.1.3 Logo dan Makna Logo Perusahaan

Adapun logo dan makna logo perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:



GAMBAR 1.2

Logo PT. Trengginas Jaya

Sumber: www.trengginasjaya.com, 2019

Makna warna dan makna gambar:

Makna dari logo PT. Trengginas Jaya yang terbentuk dari dua huruf yaitu “T dan J” yang merupakan singkatan dari Trengginas Jaya yang menjadi nama dari perusahaan tersebut. Sedangkan dari Trengginas sendiri berasal dari bahasa Jawa yang memiliki makna “Lincah dan Gesit” dengan harapan supaya perusahaan ini menjadi lincah dan gesit dalam melakukan usahanya, dan diberikan kata Jaya dibelakang nama trengginas ini supaya menjadi perusahaan yang selalu berjaya dalam kondisi apapun dan bagaimanapun. Untuk warna merah dalam huruf J melambangkan semangat eksplorasi dan keberanian dan warna abu-abu pada huruf T melambangkan teknologi modern sebagai modal dasar dalam membangun sebuah perusahaan.

1.1.4 Jasa PT. Trengginas Jaya

PT. Trengginas Jaya memiliki beberapa jasa unggulan yang ditawarkan kepada perusahaan/instansi adalah sebagai berikut:

1. Penyedia Tenaga *Security*

Keamanan merupakan salah satu garda terdepan dari suatu perusahaan yang dalam pelaksanaannya bukan sesuatu yang menghasilkan produksi, akan tetapi sebagai manajemen yang menjaga hasil produksi dan asset milik perusahaan atau instansi baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Untuk itu dalam pengelolaannya dibutuhkan penyedia tenaga pengamanan yang professional dibidangnya.

PT. Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan yang siap hadir memberikan solusi dalam ikut memberikan layanan pengamanan yang professional dan memiliki tenaga satuan pengamanan yang professional sesuai tuntutan panggilan tugas dan siap terjun dilapangan untuk ditempatkan dalam segala medan tugas serta memiliki personil yang disiplin, jujur, berani dan

bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya guna memberikan layanan yang maksimal kepada setiap pelanggan.

Sebagai bentuk keseriusan PT. Trengginas Jaya dalam pengelolaan jasa pengamanan, maka dalam pelaksanaannya telah dilengkapi dengan:

1. *Standart Operational Procedure (SOP)*
2. Sertifikasi Gada Utama
3. Sertifikasi Gada Madya
4. Sertifikasi Gada Pratama
5. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan OHSAS 18001:2007

PT. Trengginas Jaya dalam memberikan penawaran kerjasama dalam pengelolaan jasa pengamanan terdapat beberapa alternatif pilihan sebagai berikut:

- a. *Full outsource*, dalam arti semua kebutuhan baik dari personil tenaga kerja, alat dan kelengkapan kerja, pembinaan dan pengawasan disediakan oleh PT. Trengginas Jaya. Perusahaan atau instansi pemakai jasa pengamanan cukup melakukan eksternal control dan audit.
- b. *Outsource management*, dalam arti bahwa sistem kerja, pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh PT. Trengginas Jaya, sedangkan perusahaan atau instansi pemakai jasa pengamanan menyediakan personil tenaga satuan pengamanan, peralatan dan kelengkapan kerja.
- c. *Oursource* personil tenaga kerja, dimana PT. Trengginas Jaya sebagai calon mitra jasa pengamanan hanya menyediakan dan mempersiapkan personil tenaga satuan pengamanan yang dibutuhkan perusahaan atau instansi pemakai jasa pengamanan sesuai kualifikasi atau persyaratan baik dari perusahaan atau pemakai jasa pengamanan, sedangkan peralatan dan kelengkapan kerja, pembinaan, dan pengawasan disediakan oleh perusahaan atau instansi pemakai jasa pengamanan.

2. Penyedia HK/ *Cleaning Service*

PT. Trengginas Jaya memiliki bidang bisnis dalam pengelolaan jasa *outsourcing cleaning service* yang dapat memberikan layanan pembersihan yang beragam dari mulai pembersihan fasilitas Kantor, rumah sakit, pabrik, sekolah, bank dan fasilitas lainnya termasuk eksterior gedung.

Keunggulan dari layanan kami adalah yang dapat menghasilkan kualitas, efektifitas dan efisiensi kinerja dan pencapaian hasil yang dapat memuaskan pelanggan.

Seluruh peralatan kebersihan yang digunakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta target efektifitas kerja sebagaimana yang diinginkan pelanggannya dengan cara menjalin kerjasama dengan pihak *supplier/* pemasok yang terpercaya guna menjaga kualitas dan pengembangan inovasi peralatan, perlengkapan dari produk kebersihan yang digunakan.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa layanan kebersihan, PT. Trengginas Jaya menyediakan layanan pembersihan baik secara harian maupun berkala yang memiliki standar kualitas yang terbaik dengan menyediakan tenaga kerja yang terampil dibidangnya dengan cara kerja menggunakan metode terbaik dan secara konsisten serta cermat dalam menerapkan peralatan dan sistem pembersihan guna mencapai kesempurnaan dalam pelaksanaan tugasnya.

Sebagai bentuk keseriusan PT. Trengginas Jaya dalam pengelolaan jasa pembersihan, maka dalam pelaksanaannya telah dilengkapi dengan:

1. *Standart Operational Procedure* (SOP)
2. Sertifikasi *kliner junior*
3. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan OHSAS 18001:2007

Pemberian layanan yang optimal dan professional kepada para pelanggan merupakan bentuk dari keseriusan dan komitmen PT. Trengginas Jaya guna dapat memenuhi sesuai standar kualitas yang ditetapkan dalam *Service Level Agreement* (SLA).

PT. Trengginas Jaya dalam pengelolaan jasa *cleaning service* memberikan penawaran beberapa alternatif pilihan bentuk kerjasamanya sebagai berikut:

1. *Full outsource*, dalam arti semua kebutuhan baik dari personil tenaga kerja, alat dan kelengkapan kerja, pembinaan dan pengawasan disediakan oleh PT. Trengginas Jaya, sedangkan perusahaan atau instansi pemakai jasa *cleaning service* cukup melakukan *eksternal control* dan audit.
2. *Outsource management*, dalam arti bahwa sistem kerja, pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh PT. Trengginas Jaya, sedangkan perusahaan atau instansi pemakai jasa *cleaning service* menyediakan personil tenaga *cleaning service*, peralatan dan kelengkapan kerja.
3. *Outsource* personil tenaga kerja, dimana PT. Trengginas Jaya sebagai calon mitra jasa *cleaning service* hanya menyediakan dan mempersiapkan personil tenaga *cleaning service* yang dibutuhkan perusahaan atau instansi pemakai jasa *cleaning service* sesuai kualifikasi atau persyaratan baik dari perusahaan atau pemakai jasa *cleaning service*, sedangkan peralatan dan kelengkapan kerja, pembinaan, dan pengawasan disediakan oleh perusahaan atau instansi pemakai jasa *cleaning service*.

3. Rental Kendaraan

Bisnis rental kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk usaha yang cukup potensial. Hal ini dikarenakan permintaan yang cukup tinggi dari pasar yang dalam menjalankan kegiatan atau aktifitas usahanya salah satunya dibutuhkan dukungan transportasi yang memadai.

PT. Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi khususnya dalam memberikan layanan persewaan kendaraan bermotor. Adapun jenis kendaraan yang disewakan meliputi jenis MPV, SUV dan bus baik secara harian, bulanan maupun sewa jangka panjang dengan harga sewa dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1. Sewa kendaraan harian, jenis layanan ini adalah jenis persewaan kendaraan berdasarkan pemakaian secara harian dengan maksimal waktu penggunaan selama 16 jam perhari. Pada layanan jenis ini pelanggan disediakan tenaga pengemudi.

2. Sewa kendaraan bulanan, jenis layanan ini merupakan jenis layanan persewaan kendaraan dengan jangka waktu minimal satu bulan. Dalam pelaksanaannya terdapat dua pilihan yaitu dapat menggunakan jasa pengemudi atau tanpa pengemudi.

Sewa kendaraan jangka panjang, jenis layanan ini merupakan jenis layanan persewaan kendaraan untuk jangka waktu lama yaitu minimal tiga bulan hingga 5 (Lima) tahun, jenis layanan ini cocok untuk pelanggan atau perusahaan yang membutuhkan kendaraan operasional guna mendukung kelancaran tugasnya. Dalam pelaksanaannya terdapat dua pilihan yaitu dapat menggunakan jasa pengemudi atau tanpa pengemudi.

4. *Catering*

Layanan *catering* yang kami miliki didukung oleh pengalaman dan keunikan cita rasa yang selalu kami racik dan sesuaikan dengan selera pelanggan. Komitmen kami adalah menghadirkan makanan dengan cita rasa yang tinggi dan pelayanan hidangan atau sajian yang profesional dan terbaik guna dapat memuaskan pelanggan. PT. Trengginas Jaya dalam menjalankan bisnis layanan catering telah:

1. Terdaftar di asosiasi tata boga
2. Tersertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI)
3. Terdapat beberapa jenis layanan catering dari kami yaitu:
 - a. *Snack box*
 - b. *Coffee break*
 - c. *Regular package*
 - d. *Wedding package*
 - e. *Catering box menu*
 - f. *Office menu*
 - g. *Seminar/ Meeting package*

5. *Building Maintenance*

Pemeliharaan bangunan berfungsi untuk mempertahankan bangunan dan guna memperpanjang umur ekonomis dari bangunan tersebut. Pesatnya

pembangunan gedung-gedung baru saat ini umumnya tidak disertai dengan peningkatan kegiatan pemeliharannya.

PT. Trengginas Jaya hadir sebagai salah satu perusahaan yang membidangi kegiatan pemeliharaan gedung dan bangunan secara professional dengan menggunakan tenaga kerja yang ahli dibidangnya.

Klasifikasi pemeliharaan yang ditawarkan oleh PT. Trengginas Jaya meliputi:

1. Pemeliharaan rutin (harian) dan pemeliharaan remedial/ perbaikan.
2. *Rectification* (perbaikan bangunan yang baru saja selesai)
3. *Replacement* (penggantian bagian yang berharga dari suatu bangunan)
4. *Retroffing* (melengkapi bangunan sesuai kemajuan teknologi)

Dalam pelaksanaannya PT. Trengginas Jaya memiliki kemampuan dalam melaksanakan pemeliharaan gedung atau bangunan meliputi:

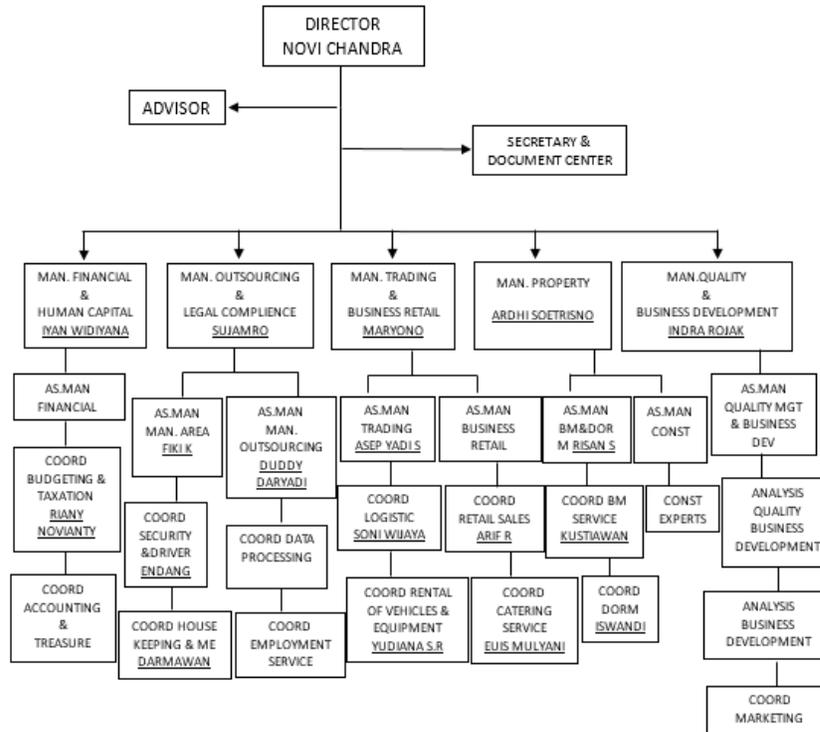
1. Pemeliharaan dinding, plafon, lampu dan fasilitas gedung lainnya
2. Pemeliharaan *hydrant* dan *Air Conditioner* (AC)
3. Pemeliharaan sistem mekanikal dan elektrikal
4. Pemeliharaan lift dan escalator
5. Pemeliharaan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU)
6. Supir Professional

Sistem pengelolaan pengemudi merupakan layanan jasa pengemudi yang dikelola secara professional untuk kenyamanan dan keamanan dalam berkendara. Dengan sistem pengelolaan pengemudi yang baik akan menghasilkan optimalisasi dalam pengoperasian kendaraan pada perusahaan anda. PT. Trengginas Jaya telah memiliki pelanggan sebagai pengguna jasa tenaga pengemudi yaitu:

1. Penyediaan jasa tenaga pengemudi di lembaga Universitas Telkom
2. Penyediaan jasa tenaga pengemudi di lembaga Yayasan Pendidikan Telkom
3. Penyediaan jasa tenaga pengemudi di lembaga Telkom PCC
4. Penyediaan jasa tenaga pengemudi di lembaga Bandung Techno Park

1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi PT. Trengginas Jaya, yaitu:



GAMBAR 1.3

Struktur Organisasi PT. Trengginas Jaya

Sumber: data internal perusahaan, 2019

1.2 Latar Belakang

Pendidikan adalah suatu hak dan kewajiban yang dibutuhkan setiap manusia. Dari pendidikan seseorang akan belajar menjadi seorang yang berkarakter dan mempunyai ilmu pendidikan dan sosial yang tinggi. Pendidikan bisa didapat dari berbagai lembaga pendidikan seperti sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah akhir/kejuruan dan perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah salah satu bagian sistem untuk meningkatkan taraf pendidikan di Indonesia, perguruan tinggi juga memiliki peran yang besar dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas bagi bangsa dan Negara (<https://student.cnnindonesia.com/>, 2019).

Perguruan tinggi di Indonesia tidak hanya bersaing dengan sesama perguruan tinggi dalam negeri, tetapi juga bersaing dengan perguruan tinggi asing. Tercatat di dalam situs ristekdikti jumlah perguruan tinggi yang ada di Indonesia baik perguruan tinggi swasta maupun negeri berjumlah lebih kurang 630 (<http://forlap.ristekdikti.go.id/>, 2019). Dimana jenjang dan program studi yang ditawarkan institusi perguruan tinggi yaitu akademik, politeknik, sekolah tinggi, institusi dan universitas.

Universitas Telkom atau disingkat Tel-U adalah sebuah perguruan tinggi swasta di Indonesia. Universitas Telkom merupakan penggabungan dari empat institusi yang berada di bawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), institut manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). (<https://id.wikipedia.org/wiki/UniversitasTelkom>, 2019).

Berdasarkan informasi yang dilansir dari youth manual (2019), Platform persiapan kuliah dan karier, Universitas Telkom memiliki beberapa keunggulan, yaitu:

1. Telkom University termasuk dalam 10 besar *Best Green Campus in Indonesia* berdasarkan UI *Greenmetrics*.
2. Fasilitas internet yang sangat mendukung
3. Mahasiswa dari berbagai daerah
4. Punya *Career Development Center* (CDC) yang mumpuni
5. Perpustakaan canggih, nyaman, dan *instargammable*
6. Bertabur prestasi mahasiswa

Berbagai macam keunggulan yang dimiliki oleh Universitas Telkom membuat Universitas Telkom menjadi salah satu pilihan untuk melanjutkan pendidikan tinggi bagi para calon mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah. Selain itu, Universitas Telkom juga memiliki beberapa fasilitas yang dilansir dalam website Universitas Telkom, meliputi *open library*, gedung kuliah, *student center*, fasilitas olahraga, sepeda dalam kampus, internet dan sisfo dan asrama.

Salah satu fasilitas yang diberikan oleh Universitas Telkom adalah asrama. Pada tahun 2012 adalah tahun diresmikannya program asrama 1 (satu) tahun bagi mahasiswa baru Universitas Telkom. Pada awalnya, asrama universitas Telkom dikelola langsung oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). YPT fokus untuk menangani Asrama Putra yang bertempat di Apartemen Buah Batu Park dan menunjuk PT. Citra Sukapura Megah (CSM) untuk menangani Asrama Putri yang bertempat di lingkungan kampus Universitas Telkom. Kemudian dilakukan kerjasama dengan PT. Menara Karsa Mandiri (MKM) sebagai pengelola bangunan asrama putra dan PT. Graha Sarana Duta (GSD) sebagai pengelola 5 gedung Asrama Putri. Tahun 2013, program asrama 1 (Satu) tahun secara pengelolaan mahasiswa diserahkan kepada unit Pengawasan Dan Pembinaan asrama di bawah naungan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom untuk asrama Putra dan Putri. Sedangkan pengelolaan bangunan 5 gedung Asrama Putra oleh PT. CSM dan 5 gedung Asrama Putri oleh PT. GSD. Pada tahun 2013, asrama putra sudah memiliki bangunan sendiri di lingkungan Universitas Telkom sebanyak 5 gedung. Tahun 2014, pengelolaan gedung masih dikelola oleh PT. CSM dan PT. GSD. Namun Asrama Putra bertambah 2 gedung baru sehingga menjadi 7 gedung untuk Asrama Putra. Tahun 2015, Universitas Telkom mengalami perubahan pada pengelolaan bangunan, PT. Trengginas Jaya diberikan kepercayaan oleh YPT untuk mengelola Asrama Putra menggantikan PT. CSM sedangkan PT. GSD tetap mengelola bangunan Asrama Putri. Pada tahun 2015, Asrama Putra memiliki 8 gedung dan Asrama Putri memiliki 7 gedung. Pada tahun 2016, Asrama Putra telah memiliki 10 gedung dan Asrama Putri memiliki 8 gedung. Pada tahun 2017 dan 2018, asrama Universitas Telkom masih dengan jumlah gedung asrama yang sama yaitu 10 gedung Putra dan 8 gedung Putri. (dormitory.telkomuniversity.ac.id, 2019)

TABEL 1.1
Jumlah peningkatan gedung asrama Putra dan Putri

No	Tahun	Jumlah Asrama Putra	Jumlah Asrama Putri
1	2012	-	5 gedung

2	2013	5 gedung	5 gedung
3	2014	7 gedung	5 gedung
4	2015	8 gedung	7 gedung
5	2016	10 gedung	8 gedung
6	2017	10 gedung	8 gedung
7	2018	10 gedung	8 gedung

Sumber: dormitory.telkomuniversity.ac.id, 2019

Universitas Telkom setiap tahunnya menerima mahasiswa baru mencapai 7000 Mahasiswa, dimana pada tahun pertama seluruh mahasiswa baru akan masuk kedalam asrama Universitas Telkom yang mampu menampung seluruh mahasiswa baru Tel-U. Asrama Universitas Telkom diperuntukan untuk mahasiswa angkatan pertama, dengan maksud melengkapi program belajar mengajar di Universitas Telkom, dimana Telkom *Foundation* memberlakukan kebijakan dengan menyediakan asrama bagi Mahasiswa/i baru untuk tempat tinggal selama 1 (satu) tahun pertama, asrama Universitas Telkom sendiri berjumlah 18 gedung dimana 10 gedung pria dan 8 gedung wanita, dalam 1 kamar asrama ditempati 2 sampai 4 orang, dimana fasilitas yang ada dikamar adalah, kasur beserta bantal dan guling, meja belajar, dan kamar mandi didalam kamar, sedangkan untuk fasilitas disetiap lantainya disediakan 1 set sofa, televisi serta dapur. Sedangkan untuk fasilitas disekitar gedung asrama terdapat, *dormitory hall* sebagai tempat Mahasiswa untuk mengadakan acara, mushola, fasilitas olahraga, kantin, *laundry* dan *polyclinic*. (telkomuniversity.ac.id, 2019)

Asrama Universitas Telkom tidak hanya menyediakan tempat tinggal bagi Mahasiswa baru saja, namun mereka juga menyadari bahwa perlunya kualitas layanan yang dibutuhkan untuk memuaskan para mahasiswa baru sebagai pelanggan sehingga diharapkan adanya kepuasan pelanggan terhadap asrama Universitas Telkom. Layanan yang diberikan berupa fasilitas-fasilitas yang lengkap seperti kasur bertingkat, meja belajar, kursi, lemari, dispenser, bantal, guling, spreng dan kamar mandi di dalam, dua unit *cctv*, satu unit *hydrant*, satu unit *LED* televisi, 2 unit pintu darurat dan Sofa yang berada di setiap lobi dimana lobi berfungsi untuk tempat berkumpul, selain itu setiap asrama tersedia dapur dan *wastafel* yang berada disetiap lobi asrama dan khusus lobi

satu terdapat tempat ibadah atau mushola, dan jemuran berada bagian atas asrama Universitas Telkom. Selain fasilitas yang diberikan pengelola juga menyediakan *helpdesk* untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penghuni asrama, *cleaning service* untuk membersihkan area luar dan dalam dari Universitas Telkom dan *security* untuk menjaga daerah lingkungan dari Universitas Telkom. Salah satu fasilitas yang diberikan oleh pengelola asrama dapat dilihat dibawah ini:



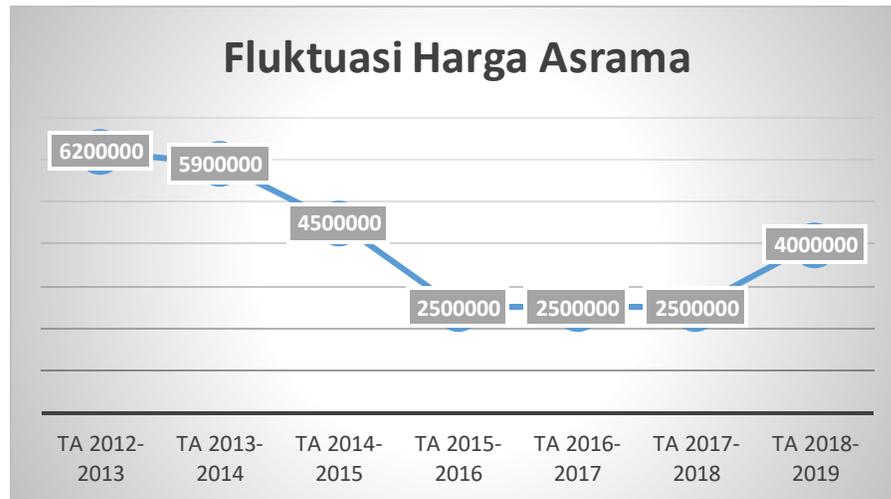
GAMBAR 1.4

Interior Asrama Universitas Telkom

Sumber: dormitory.telkomuniversity.ac.id

Dalam penetapan biaya asrama Pihak YPT (Yayasan Pendidikan Telkom) menetapkan harga untuk tinggal di asrama sebagai berikut: pada tahun ajaran 2012-2013 harga yang ditawarkan sebesar Rp.6.200.000/penghuni, pada tahun 2014-2015 sebesar Rp. 5.900.000, pada tahun 2016-2017 sebesar Rp.2.500.000 dan tahun 2017-

2018 harga yang ditawarkan masih sama dengan tahun sebelumnya dan pada tahun 2018 harga yang ditawarkan menjadi Rp. 4.000.000/ penghuni. Berikut ini grafik fluktuasi harga asrama di Universitas Telkom dari tahun ajaran 2012-2018:



GAMBAR 1.5

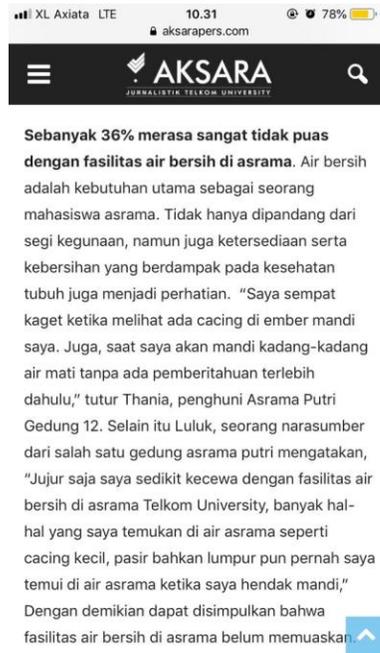
Fluktuasi Harga Asrama dari 2012-2019

Sumber: Data Internal Perusahaan, 2019

Gambar diatas menunjukkan bahwa, harga asrama di Universitas Telkom mengalami fluktuasi dari tahun ajaran 2012-2013 hingga 2018-2019. Anggaran Dasar Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang termuat dalam Akta Notaris Wiratni Ahmadi, SH tanggal 23 Mei 1990 nomor 163 yang telah mengalami beberapa kali perubahan, dan terakhir diubah sebagaimana yang termuat dalam Akta Notaris Hj. Tetty Surtiati Hidayat, SH nomor : 1 tanggal 6 Oktober 2011. Dimana pada tahun pertama berdirinya asrama pada tahun 2012 harga asrama sebesar Rp. 6.200.000, namun mengalami penurunan pada tahun 2013 sebesar Rp. 5.900.000, dan terus mengalami penurunan pada tahun 2014 sebesar Rp. 4.500.000, dan turun kembali pada tahun 2015 sebesar Rp. 2.500.000, namun mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebesar Rp. 4.000.000.

Penetapan biaya asrama setiap tahunnya didasarkan pada keputusan yayasan, sehingga nominal pasti dapat diketahui menjelang penerimaan mahasiswa baru pada tiap angkatan. Biaya yang ditetapkan termasuk didalamnya biaya untuk *softskill*,

namun tidak termasuk untuk biaya makan, minum, *laundry* dan internet/WIFI/ (dormitory.telkomuniversity.ac.id, 2019).



GAMBAR 1.6

Capture Artikel

Sumber: aksarapers.com

Asrama Universitas Telkom memiliki kapasitas sebanyak 376 penghuni disetiap gedungnya serta memiliki beberapa fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa baru. Namun Ada beberapa fasilitas bagi penghuni asrama yang masih banyak dikeluhkan. Di antaranya adalah kualitas air bersih, internet, dan fasilitas penunjang keamanan. Keluhan ini muncul akibat fasilitas tersebut tidak terkelola dan tersedia dengan baik. Sebagai contoh yaitu pasokan air yang diterima oleh penghuni asrama tidak terkelola dengan baik, terbukti dengan masih bercampurnya air dengan pasir. Untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, informasi, dan hiburan bagi penghuni asrama, dibutuhkan fasilitas internet yang memadai. Namun, pada kenyataannya para penghuni asrama

masih merasakan gangguan pada saat mengakses internet juga harga yang ditawarkan oleh pihak Universitas Telkom masih dirasa membebani. Apalagi dengan harga yang meningkat hampir dua kali lipat dari harga sebelumnya, tetapi tidak terlihat perubahan yang signifikan dari segi kualitas. Sementara itu fasilitas penunjang keamanan yang merupakan komponen penting dari asrama pun dirasa masih ada kekurangan di beberapa sisinya. Antara lain yaitu masih kurangnya titik-titik penempatan CCTV. Selain itu, sistem keamanan yang melibatkan *helpdesk* dan satpam masih belum mampu mengawasi dan menjaga lingkungan asrama dengan baik (<https://aksarapers.com>, 2019).

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kepuasan seseorang diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan penyedia jasa. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasannya. Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. Menurut Nasution dalam Rusydi (2017:39) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Trengginas Jaya Bandung mengenai **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IPA (STUDI KASUS PADA ASRAMA PUTRA TAHUN 2018/2019)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi yang dirasakan oleh mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?

2. Bagaimana kualitas layanan aktual yang dirasakan oleh mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?
3. Bagaimana harapan mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?
4. Aspek – aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas penulis, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi yang dirasakan mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan PT. Trengginas Jaya
2. Untuk mengetahui kualitas layanan aktual yang dirasakan mahasiswa pada asrama putra Telkom atas pelayanan yang diberikan PT. Trengginas Jaya
3. Untuk mengetahui harapan mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya
4. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman pada suatu kepuasan berdasarkan kualitas layanan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak perusahaan di masa yang akan datang. Serta diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan yang nantinya dapat

dipertimbangkan untuk menentukan kebijakan dan untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan akhir ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini diuraikan landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, seperti penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang uraian pendekatan, metode, dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang dapat menjelaskan masalah penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisikan hasil dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan dan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya serta saran untuk perusahaan terkait.