

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan yang dapat dijalani seorang setelah menyelesaikan pendidikan di jenjang pendidikan menengah atas. Salah satu permasalahan yang ada di perguruan tinggi yaitu mahasiswa *drop out* dan mengundurkan diri atau lebih dikenal dengan istilah putus kuliah. Putus kuliah merupakan masalah yang perlu diatasi dan merupakan kondisi yang pernah terjadi pada sebagian mahasiswa di perguruan tinggi. Proses TPB semester satu dan dua memiliki tingkat seleksi yang cukup ketat sehingga tidak sedikit kasus *drop out* terjadi pada akhir semester dua, sedangkan tingkat departemen/fakultas (setelah semester dua) sebagian besar mahasiswa yang mengundurkan diri pada semester tiga dan empat telah mendapatkan nilai yang kurang baik pada semester tiga, dan pada semester lima kasus *drop out* sebagian terjadi karena nilai IPK yang kurang mencukupi (F Imran, 2013).

Kebijakan Kemenristekdikti dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi adalah dengan pendirian kelembagaan seperti LLDIKTI, LAM-PT, Pendirian IABEE (*Indonesia Accreditation Board for Engineering Education*), pembuatan peraturan baru yang direvisi dari SNDIKTI, Pemberian bantuan seperti PP-PTS dan WCU, adapun pelaksanaan program seperti pembinaan akreditasi prodi, pembinaan akreditasi institusi, peningkatan mutu pendidikan tinggi vokasi (*revitalisasi pendidikan tinggi vokasi*), program penggabungan perguruan tinggi.

Mengutip dari pangkalan data pendidikan tinggi, Gambar I.1 merupakan data mahasiswa di Indonesia yang mengalami putus kuliah berdasarkan wilayah provinsi.

Provinsi <i>Province</i>	Mahasiswa <i>Students</i>	Putus Kuliah <i>Drop Outs</i>	Presentase Putus Kuliah <i>Drop Outs Percentage</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
D.K.I. Jakarta	1.348.156	49.698	4%
Jawa Barat	937.711	25.758	3%
Banten	278.457	11.240	4%
Jawa Tengah	662.540	12.635	2%
D.I. Yogyakarta	409.984	9.606	2%
Jawa Timur	1.033.617	29.289	3%
Aceh	192.581	6.585	3%
Sumatera Utara	466.592	22.859	5%
Sumatera Barat	215.943	1.856	1%
Riau	173.079	17.708	10%
Kepulauan Riau	50.020	5.561	11%
Jambi	90.516	3.070	3%
Sumatera Selatan	167.495	4.265	3%
Bangka Belitung	17.014	647	4%
Bengkulu	65.200	1.094	2%
Lampung	155.079	2.629	2%
Kalimantan Barat	103.099	4.549	4%
Kalimantan Tengah	39.259	743	2%
Kalimantan Selatan	104.546	4.898	5%
Kalimantan Timur	105.147	2.813	3%
Kalimantan Utara	10.670	134	1%
Sulawesi Utara	103.439	1.541	1%
Gorontalo	51.743	146	0%
Sulawesi Tengah	98.143	756	1%
Sulawesi Selatan	412.211	4.727	1%
Sulawesi Barat	27.397	520	2%
Sulawesi Tenggara	112.583	719	1%
Maluku	53.133	1.818	3%
Maluku Utara	47.448	506	1%
Bali	143.046	2.539	2%
Nusa Tenggara Barat	113.082	3.437	3%
Nusa Tenggara Timur	121.135	2.092	2%
Papua	90.963	6.335	7%
Papua Barat	42.452	3.037	7%
<b>Indonesia</b>	<b>8.043.480</b>	<b>245.810</b>	<b>3%</b>

Gambar I.1 Angka Putus Kuliah di Indonesia Tahun 2018

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki angka putus kuliah setelah provinsi Jawa Timur dan D.K.I Jakarta. Hal tersebut dijadikan peluang oleh para lembaga bimbingan belajar dengan membuka *private class* sebagai sarana alternatif dalam membantu mahasiswa untuk tetap mempertahankan pendidikannya di perguruan tinggi. Di Kota Bandung terdapat lembaga bimbingan belajar mahasiswa, 5 diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel I.1 5 Bimbingan Belajar di Kota Bandung

No.	Bimbingan Belajar	Keterangan
1.	Smart Private	Smart Private berdiri pada tahun 2004 dan sudah cukup dipercaya dikalangan mahasiswa ITB. Smart Private membantu mahasiswa tingkat pertama ITB untuk mendapatkan nilai maksimal di tingkat pertama ITB (TPB) untuk menjadi dasar tingkat-tingkat selanjutnya. (sumber: <a href="https://www.smartprivat.com/">https://www.smartprivat.com/</a> )
2.	Super Quantum (SQ) Private	SQ Private mengajarkan dengan bahasa yang lebih dipahami oleh mahasiswa, selalu memberikan soal bervariasi dan update dan selalu membimbing ketika mahasiswa kurang memahami soal tersebut, membantu mengerjakan tugas mahasiswa. (sumber: <a href="https://www.lesprivatsq.com/">https://www.lesprivatsq.com/</a> )
3.	Expert Course	Expert Course memiliki konsep belajar <i>small class</i> dan pendekatan teknologi. Berpengalaman dalam meluluskan mahasiswa, memiliki standar untuk pengajar yaitu IPK > 3.7, waktu dan tempat fleksibel sesuai pengajar dan mahasiswa. Rutin mengadakan <i>Try Out</i> untuk mahasiswa maupun siswa. (sumber: <a href="http://expertcourse.net/">http://expertcourse.net/</a> )
4.	Surplus	Efektif, Fleksibel, Nyaman, Tutor Berkualitas, Biaya Bersahabat, Fasilitas lengkap, Intelligent Test, Biaya Murah, Hi-Tech, Progress Record, dan memiliki metode pembelajaran yang variatif. (sumber: <a href="https://www.surplus-bandung.com/">https://www.surplus-bandung.com/</a> )
5.	Eduosmo	Memiliki konsep One on One, bisa mengatur jam dan tempat les, harga <i>relative</i> terjangkau, memiliki tutor dari kalangan akademisi yang telah diseleksi. (sumber: <a href="https://eduosmo.com/">https://eduosmo.com/</a> )

Expert Course merupakan lembaga bimbingan belajar mahasiswa sejak tahun 2014 yang menawarkan konsep belajar *small class* melalui pendekatan teknologi, materi yang diajarkan sesuai dengan kurikulum nasional dan metode yang telah teruji. Pasar Expert course sudah mencapai 5 perguruan tinggi di Bandung yaitu Telkom University (Tel-U), Institut Teknologi Bandung (ITB), Unversitas Katolik Parahyangan (UNPAR), Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Gambar 1.2 merupakan grafik data penjualan course Expert Course.



Gambar I.2 Data Pelanggan

Total pelanggan Expert Course pada tahun 2017-2019 dapat dilihat pada Gambar I.2, penurunan jumlah pelanggan setiap semester genap tidak dapat di kontrol karena hal tersebut bisa saja terjadi karena kualitas KBM di perguruan tinggi yang sudah ditingkatkan kualitasnya atau bisa terjadi karena kualitas pelayanan Expert Course yang menurun. Maka dari itu, dilakukan kajian pendahuluan menggunakan metode *Depth Interviewing* terhadap mahasiswa yang pernah menggunakan jasa bimbingan belajar Expert Course agar diketahui keluhan yang terjadi mengenai layanan bimbingan belajar Expert Course dari sudut pandang konsumen.

Tabel I.2 Keluhan Pelanggan

No.	Keluhan	Responden
1.	Pelayanan administrasi (seperti: registrasi pendaftaran, pembayaran, dll) kurang efektif	8
2.	<i>Official Account</i> lambat dalam memberi respon	5
3.	Kurangnya informasi yang beragam karena hanya dari <i>Official Account</i>	3

Proses pencarian informasi keluhan diberhentikan apabila sudah tidak ditemukan lagi keluhan baru sehingga pada Tabel I.2 dapat dilihat beberapa keluhan dari pelayanan bimbingan belajar Expert Course. Hasil dari *interview* terhadap narasumber dapat disimpulkan bahwa keluhan tersebut dapat dikaitkan terhadap pelayanan Expert Course yang perlu diperbaiki.

Expert Course berupaya mengidentifikasi kebutuhan layanan pelanggan dengan berinovasi merancang aplikasi berbasis *mobile* dengan mempertimbangkan apakah pelayanan yang sudah ada dapat digitalisasi atau tidak sehingga adanya inovasi perancangan *mobile application* dapat menjadi keunggulan pihak Expert Course. *Mobile application* yang akan dibuat baru sampai pada tahap perancangan dan desain mengenai fitur didalamnya yang belum dikembangkan. Dalam hal ini dibutuhkan analisa kebutuhan mengenai kebutuhan pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Expert Course dikaitkan dengan ketersediaannya inovasi dari munculnya sebuah aplikasi berbasis *mobile*. Menurut *owner* dari Expert Course aplikasi berbasis *mobile* yang dirancang baru akan di *launching* sekitar 2 semester yang akan datang, dengan desain fitur menu yang ada didalamnya adalah sebagai berikut:

1. Menu paket yang tersedia untuk mahasiswa dengan masing-masing harga *course (Course/Video/Intensif/Try out/Course Online)*
2. Expert News (berita seputar Pendidikan Tinggi)
3. Fitur menu pencarian pengajar untuk mahasiswa
4. Fitur menu pergantian jadwal belajar
5. Fitur pendaftaran mahasiswa
6. Fitur *chat group* bersama Tentor

Penelitian Wang dan Liao (2007) dalam Huang et al., 2015 mengatakan bahwa mengkonseptualisasi dan mengukur kepuasan pelanggan melalui *mobile application* menggunakan empat sub-konstruksi yaitu kualitas konten, penampilan, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan *mobile application*. Sehingga dari hal tersebut perlu dilakukan analisa mengenai kebutuhan pelanggan pada perancangan *mobile application* bimbingan belajar Expert Course. Metode yang digunakan dalam menganalisis kebutuhan pelanggan terhadap layanan dan konten fitur yang ada didalam aplikasi yang akan di buat adalah dengan menggunakan metode *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan diangkat pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan dan bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan pengguna *mobile application* pada bimbingan belajar Expert Course berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality* dan metode *Refined Kano*?
2. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan, diprioritaskan, dan diadakan pada *mobile application* bimbingan belajar Expert Course agar dapat menarik minat calon pengguna dan dapat membentuk kepuasan pelanggan, serta menjadi keunggulan kompetitif?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs (TCN)* pada perancangan *mobile application* Expert Course?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan dan klasifikasi atribut kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan pengguna *mobile application* bimbingan belajar Expert Course berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*.
2. Menentukan antara atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan dan yang perlu diprioritaskan agar dapat menarik minat calon pelanggan, mendapatkan kepuasan pelanggan, dan menjadi keunggulan kompetitif.

3. Menentukan atribut yang menjadi *true customer needs* (TCN) pada perancangan *mobile applications Expert Course*.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian adalah mahasiswa yang berada di Kota Bandung yang sedang atau pernah menggunakan bimbingan belajar Expert Course dan mahasiswa yang pernah menggunakan bimbingan belajar lainnya yang memiliki *mobile application*.
2. Penelitian mulai dilakukan pada agustus 2019 sampai dengan juni 2020 dengan fokus pada meneliti mengenai peningkatan kualitas layanan pada bimbingan belajar Expert Course.
3. Penelitian hanya sampai pada tahap *True Customer Needs (TCN)* dan rekomendasi sehingga tidak sampai pada tahap implementasi karena sesuai dengan *interview* terhadap pihak Expert Course bahwa *mobile application* baru akan di-*launching* 2 semester kedepan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada Expert Course terkait atribut kebutuhan *mobile application* yang dapat memperbaiki *service* pada bimbingan belajar Expert Course sehingga menjadi keunggulan kompetitif diantara pesaing.
2. Memberikan masukan kepada Expert Course terkait atribut kebutuhan *mobile application* yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan sehingga dapat menarik target pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai rujukan terkait peningkatan kualitas layanan melalui penggunaan *mobile application*.
4. Rekomendasi dijadikan referensi oleh perusahaan dalam permasalahan yaitu tidak tercapainya target dan dalam merancang aplikasi yang akan dikembangkan pada lembaga bimbingan belajar Expert Course.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini memaparkan latar belakang dari disusunnya laporan penelitian yang dilengkapi dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memaparkan studi literatur yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Kajian yang digunakan pada penelitian mengenai kualitas layanan, dengan penggunaan metode *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini memaparkan mengenai langkah-langkah penelitian yang meliputi:

1. Merumuskan masalah
2. Mengidentifikasi pencapaian target berdasarkan kebutuhan pelanggan, dan perancangan aplikasi yang sedang dibuat
3. Merancang survei penelitian
4. Pengumpulan data
5. Pengolahan data
6. Analisis hasil pengolahan data
7. Merumuskan rekomendasi

4. Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini memaparkan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian menggunakan metode *Mobile Service Quality* dan *Refined Kano*.

5. Bab V Analisis dan Rekomendasi

Bab ini memaparkan analisis berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data pada tahap sebelumnya.

6. Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari pengolahan data sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan pada penelitian.