

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan suatu respon konsumen atas suatu produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut mampu menyediakan suatu tingkat pemenuhan dan dapat memberikan kesenangan pada konsumen yang memilih produk atau jasa tersebut (Oliver dalam Engel, 1995). Kualitas layanan selalu memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen namun keduanya tidak sejajar karena keduanya memiliki hubungan sebab-akibat. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan konsumen, begitu juga sebaliknya, kualitas layanan yang buruk atau tidak sesuai apa yang diharapkan oleh konsumen akan mengecewakan dan menghilangkan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memberikan upaya pemberian kualitas jasa yang terbaik pada para pelanggannya agar tercapai *customer satisfaction* (Berry, 1990).

Pada industri jasa, kualitas pelayanan merupakan fokus utama perusahaan untuk mendapatkan konsumen dan berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar memuaskan konsumennya.

Perguruan Tinggi, sebagai instansi penyedia jasa pendidikan, harus mampu memelihara atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan akademik. Karena mahasiswa merupakan konsumen utama dari suatu universitas, (Hill, 1995), maka mahasiswa menjadi penerima langsung atas

layanan yang disediakan dan persepsi mahasiswa akan kualitas layanan berubah menjadi isu penting untuk universitas dan manajemennya (Brochado, 2009).

Berikut tabel data jumlah mahasiswa yang masuk Program Magister Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Tabel 1.1

Jumlah Mahasiswa Terdaftar Program Magister per Angkatan

Tahun angkatan	Jumlah Mahasiswa
2009	207
2010	244
2011	281
2012	275
2013	298
2014	220

Sumber: Data diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa yang masuk Program Magister Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya setiap tahun cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa minat para sarjana untuk memperoleh status pendidikan yang lebih tinggi dengan cara melanjutkan studi ke Program Magister semakin tinggi.

Pada akhir tahun 2013, tepatnya pada tanggal 4 Desember 2013, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel Surabaya resmi berubah status keorganisasiannya menjadi sebuah universitas, dan sekarang berubah nama menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya. Perubahan status tersebut, yang awalnya berstatus institut berubah menjadi universitas, mendorong UIN masuk kedalam ruang lingkup kompetisi yang baru.

Semakin tingginya minat sarjana untuk melanjutkan ke Program Magister dan masuknya UIN kedalam ruang lingkup kompetisi yang baru, membuat evaluasi terhadap kualitas layanan sangat diperlukan. Dengan melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan maka diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan sehingga tetap mampu bersaing dengan para kompetitor.

Penelitian ini menggunakan dimensi HEdPERF (High Education Performance) sebagai atribut penilaian kualitas layanan. Penggunaan dimensi HEdPERF pada penelitian ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Firdaus Abdullah (2005) dan Ana Brochado (2009) yang menyimpulkan bahwa HEdPERF merupakan metode pengukuran kualitas yang paling tepat diterapkan pada sekolah lanjutan dibanding dengan metode pengukuran kualitas lainnya seperti SERVQUAL. Metode HEdPERF yang dikemukakan oleh Firdaus Abdullah menggunakan lima dimensi yaitu : *Non-academic aspects, academic aspects, reputation, access, dan programme issues*. Pada awalnya, Firdaus Abdullah, dalam jurnalnya yang berjudul "*The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*", mengemukakan bahwa ada enam dimensi yang digunakan dalam metode HEdPERF, yaitu : *Non-academic aspects, academic aspects, reputation, access, programme issues dan understanding*. Namun pada penelitiannya yang berikutnya, dalam jurnal yang berjudul "*Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*", dimensi *Understanding* tidak digunakan lagi karena tidak lolos uji realibilitas. Dan dalam jurnal tersebut Firdaus Abdullah menyimpulkan bahwa HEdPERF yang sudah dimodifikasi

menjadi lima dimensi lebih tepat diterapkan pada perguruan tinggi. Pada penelitian ini digunakan *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya.

Pada penelitian ini juga menggunakan model *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk memprioritaskan atribut-atribut mana saja yang membutuhkan perbaikan kualitas. IPA menggunakan matrix dengan skala importance dan performance dan membaginya ke dalam empat kuadran yaitu : *concentrate here, keep up the good work, low priority* dan *possible overkill*. Lovelock dkk (1998) menyatakan bahwa IPA juga menggunakan pengukuran kepentingannya untuk memastikan dimana alokasi sumberdaya terpenting. Dalam metode ini, kategori yang paling diperhatikan adalah kategori *concentrate here* dimana kepentingannya dirasa tinggi oleh pelanggan akan tetapi kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan kurang memuaskan, sehingga atribut yang masuk dalam kategori ini diprioritaskan perbaikannya. Kemudian akan dilanjutkan dengan *cause and effect diagram* untuk memberi usulan perbaikan kualitas jasa bagi top management kualitas layanan yang ada akan semakin baik dan mampu menarik minat calon konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian mahasiswa program magister (S2) atas kualitas dari Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI)?

2. Bagaimana menentukan prioritas perbaikan pada atribut dimensi dengan menggunakan model *Importance-Performance Analysis (IPA)*?
3. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *cause and effect diagram*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui penilaian mahasiswa program magister(S2) atas kualitas layanan dari Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan *customer satisfaction index*
2. Untuk menentukan prioritas atribut dimensi kualitas layanan dengan model IPA.
3. Untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode *cause and effect diagram*

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian selalu akan memberikan manfaat tertentu baik bagi peneliti itu sendiri maupun pihak lain yang terkait. Manfaat yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada organisasi terkait mengenai apa saja yang diinginkan oleh konsumen dan memberikan rancangan perbaikan kualitas
2. Memberi kesempatan kepada penulis untuk mempraktekkan apa yang telah dipelajari selama perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang melakukan penelitian perancangan perbaikan kualitas dengan menggunakan metode HEdPERF dan model IPA, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai kajian teori yang menjelaskan konsep yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang meliputi teori kualitas, HEdPERF, model IPA dan matrixnya serta teori-teori dan kajian-kajian lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pada bab ini juga akan dijelaskan tentang penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai langkah – langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis. Bab ini memaparkan identifikasi variable, definisi operasional variabel, jenis, sumber data, dan cara pengumpulan data, uji validitas dan uji reabilitas, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, dan rancangan tahapan penelitian.

Bab 4 : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi gambaran umum perusahaan, penjelasan yang berisi pendeskripsian hasil penelitian, data identifikasi responden, hasil uji validitas

dan reabilitas, dan interpretasi peneliti dalam mengelola data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan yang kemudian dikaitkan dengan teori yang dijelaskan pada bagian tinjauan pustaka.

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan tentang hasil penelitian yang dibuat dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Serta dimuat saran agar perusahaan dapat memperbaiki cara kerja dan kualitas pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

