

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

World Economic Forum (WEF) mendefinisikan daya saing sebagai kumpulan kelembagaan, kebijakan dan faktor-faktor yang menentukan tingkat produktifitas negara. Setiap tahun WEF menerbitkan laporan pemeringkatan negara dengan menggunakan indeks daya saing global atau *Global Competitiveness Index* (GCI). GCI merupakan ukuran daya saing setiap negara dengan menggunakan 12 pilar indikator yaitu kelembagaan, infrastruktur, lingkungan makro ekonomi, pendidikan dasar dan kesehatan, pendidikan tinggi dan pelatihan, efisiensi pasar barang, efisiensi pasar tenaga kerja, pengembangan pasar keuangan, kesiapan teknologi, ukuran pasar, kecanggihan bisnis, dan inovasi.

Dalam memperkirakan tingkat daya saing negara, setiap pilar mendapat bobot yang berbeda, tergantung pada kemajuan ekonomi negara tersebut, dengan pertimbangan bahwa indikator yang sama mempunyai pengaruh berbeda pada negara-negara dengan tahapan kemajuan ekonomi yang berbeda. Tahapan ekonomi yang dimaksud digolongkan menjadi tiga kelompok, yaitu: (1) *factor-driven economies*, dimana negara yang tingkat ekonominya lebih didorong oleh faktor-faktor alam, seperti sumber daya alam dan tenaga kerja tidak terampil, kemudian (2) *efficiency-driven economies*, dimana negara yang tingkat ekonominya lebih didorong oleh faktor efisiensi, selanjutnya (3) *innovation-driven economies*, dimana tingkat ekonomi negaranya didorong oleh faktor inovasi.

Indonesia menempati peringkat ke 34 dengan skor 4.6 dari 144 negara yang telah diukur daya saingnya oleh *World Economy Forum* untuk edisi tahun 2014-2015. Indonesia digolongkan ke dalam negara yang baru sampai tahap kedua dari tiga tahap pengembangan daya saing, yaitu *efficiency-driven*.

Lima pilar yang menempati peringkat tertinggi untuk Indonesia yaitu ukuran pasar (peringkat ke 15), inovasi (31), lingkungan makroekonomi (34), kecanggihan bisnis (34), dan pengembangan pasar keuangan. Peringkat tersebut menunjukkan bahwa Indonesia dinilai memiliki daya saing yang baik untuk aspek ekonomi. Lima pilar dengan peringkat yang terendah yaitu efisiensi pasar tenaga kerja (110), kesiapan teknologi (77), pendidikan dasar dan kesehatan (74), infrastruktur (56), dan kelembagaan (53) (weforum.org/gcr, 2014).

Dengan pencapaian tersebut diharapkan Indonesia terus mengembangkan daya saingnya agar bisa menembus kelompok tertinggi *innovation-driven economies*. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pilar pendidikan dasar, yaitu dengan menghasilkan generasi yang kreatif dan memiliki kemampuan berpikir orde tinggi. Sehingga diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia beserta kaitannya dengan berbagai hal diatas membuat seseorang menjadi lebih cermat dan selektif dalam memilih sebuah jurusan di suatu perguruan tinggi yang akan dimasuki. Hal itu disebabkan karena dari pendidikan yang didapat di perguruan tinggi tersebut diharapkan bisa membantu seseorang dalam meningkatkan kemampuan dan ketrampilan kerja di bidang-bidang yang digeluti agar dapat memenuhi standarisasi yang diberlakukan oleh lapangan kerja tertentu sekaligus memperbaiki sistem pendidikan di

Indonesia secara merata sehingga dapat bersaing dengan negara-negara lain dan meningkatkan peringkat Indonesia pada *Global Competitiveness Index*.

Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan baik di tingkat lokal, nasional, maupun global. Untuk mencapai hal itu, Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur harus mampu menciptakan kualitas pendidikan yang tinggi serta berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan dari berbagai aspek di lingkup pendidikan tinggi yang melibatkan banyak elemen dalam struktur organisasinya. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan memberikan standarisasi pada program studi melalui pengakreditasi yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi adalah pengakuan terhadap perguruan tinggi atau program studi yang menunjukkan bahwa perguruan tinggi atau program studi tersebut dalam melaksanakan program pendidikan dan mutu lulusan yang dihasilkannya, telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT, 2009), dimana hal tersebut dilakukan agar: (1) Memberikan jaminan bahwa institusi perguruan tinggi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT, sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan perguruan tinggi yang tidak memenuhi standar, (2) Mendorong perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi, serta, (3) Hasil akreditasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam transfer kredit, usulan bantuan dan alokasi dana, serta

mendapat pengakuan dari badan atau instansi yang berkepentingan (BAN-PT, 2009).

Hasil akreditasi terakhir (tahun 2011) yang diperoleh Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur saat ini masih mendapatkan peringkat akreditasi B dari BAN-PT berdasarkan Surat Keputusan Nomor 012/BAN-PT/Ak-IX/S2/VIII/2011 pada tanggal 18 Agustus 2011. Namun, meskipun program studi telah mendapatkan peringkat akreditasi B dari BAN-PT, program studi belum tentu bisa memberikan layanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dipilih karena program studi ini adalah satu-satunya program studi yang nilai akreditasinya masih kurang. Padahal hasil akreditasi yang dimiliki oleh Program Studi Pascasarjana UPN "Veteran" Jatim lainnya yaitu Program Studi Magister Akuntansi dan Program Studi Magister Agrobisnis adalah A, dan hanya Program Studi Magister Manajemen yang terakreditasi B. Oleh sebab itu, masih memungkinkan untuk dilakukan perbaikan kualitas agar bisa mendapatkan peringkat akreditasi yang maksimal yakni peringkat akreditasi A.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian yang berkaitan dengan pembuatan usulan rancangan perbaikan kualitas layanan pendidikan pada Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan menggunakan penggabungan dari *Service Quality* (Servqual) model dan data hasil penilaian akreditasi Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional

“Veteran” Jawa Timur oleh BAN-PT tahun 2011, kemudian diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment*. *Service Quality* model terdiri dari lima atribut yakni *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Metode *SERVQUAL* dapat mengidentifikasi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh atau diterima (Zeithaml dkk. dalam Aulia, 2009). Perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pelanggan/mahasiswa ini akan menentukan nilai *gap* kualitas pelayanan dari setiap atribut kebutuhan dan atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya. Sedangkan atribut penilaian akreditasi program studi diploma dari BAN-PT terdiri dari tujuh standar akreditasi/atribut yakni: (1) Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian, (2) Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu, (3) Mahasiswa dan lulusan, (4) Sumber daya manusia, (5) Kurikulum, pembelajaran, dan susasana akademik, (6) Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi, dan (7) Penelitian dan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.

Data-data *Servqual* dan BAN-PT tersebut selanjutnya akan diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan dari produk maupun jasa yang sangat terstruktur dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan mendefinisikan harapan pelanggannya dan mengevaluasi tanggapan teknis perusahaan untuk memenuhinya (Akao, 1990). Menurut Sullivan (1986) penggunaan QFD memiliki empat manfaat, yaitu : *customer focused*, *time*

efficient, time oriented, dan documentation oriented. Metode ini sangat berfokus pada pelanggan, karena kebutuhan dari pelanggan ditanggapi dengan beberapa respon teknis dari perusahaan. Antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis tersebut akan dihubungkan, digambarkan secara jelas, dianalisis, dan hasilnya akan dievaluasi. Dalam pembuatan QFD, langkah awal yang dilakukan yaitu dengan mendeskripsikan kebutuhan pelanggan yang berasal dari *Voice of Customer*. Hal ini digunakan sebagai acuan kriteria penilaian dalam QFD dengan input utamanya adalah persepsi manusia atau pelanggan.

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, karena hasil penelitian ini akan menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang telah dijalankan selama ini sekaligus untuk menentukan prioritas apa yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan atribut yang masih dinilai kurang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur berdasarkan *Service Quality Model* dan hasil penilaian akreditasi dari BAN-PT tahun 2011?
2. Bagaimana penentuan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan menggunakan *Service Quality Model* dan hasil penilaian akreditasi dari BAN-PT tahun 2011.
2. Untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru serta memberi kesempatan untuk mengadakan pembahasan dan pengkajian terhadap disiplin ilmu yang diterima dalam perkuliahan dengan kenyataan sebenarnya yang terjadi di dunia luar.

2. Bagi Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dapat memberikan masukan bagi Program Studi dalam pengimplementasian metode *SERVQUAL* dan *QFD* untuk mengukur kualitas layanan dan membuat desain kualitas sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan calon

lulusan/mahasiswa, serta dapat bersaing di kancah nasional maupun internasional.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat memberikan alternatif pemecahan masalah dengan metode *SERVQUAL* dan *QFD* serta memberi manfaat bagi peneliti dan penelitian selanjutnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan Karya Akhir

Rencana dari sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori dan kerangka konsep pemikiran yang berhubungan dengan masalah penelitian serta teori-teori dan kajian lain yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan cara melakukan identifikasi variabel, menentukan jenis data, sumber data, prosedur pengumpulan data, dan melakukan teknik analisis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah singkat Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, produk-produk yang dihasilkan, pengumpulan dan pengolahan data, pengidentifikasian sampel penelitian, pembuatan kuesioner hingga ke pembuatan *House of Quality*. Selain itu memberi ulasan, keterangan dan usulan perbaikan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan informasi tentang pencapaian tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya dan saran pada perbaikan dan penyempurnaan kualitas layanan Program Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.