

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi termasuk satu dari sekian perusahaan non profit yang memiliki tujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan kemampuan mahasiswa. Fokus perguruan tinggi adalah untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya kaya dengan ilmu pengetahuan, tetapi juga mempunyai keunggulan kompetitif sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja nantinya. Selain itu, beberapa layanan yang disediakan perguruan tinggi bertujuan untuk menunjang semua kebutuhan mahasiswa, terutama dalam bidang akademik.

Pada saat ini, perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan terbaik untuk para mahasiswa. Layanan akademik yang baik menjadi salah satu tolak ukur dalam penilaian kualitas pada sebuah perguruan tinggi. Berbagai usaha peningkatan mutu pendidikan tinggi sudah, masih, dan akan dilakukan terus-menerus (Supriyanto, 2011). Penelitian tentang kualitas layanan dalam bidang pendidikan sudah berkembang sejalan dengan tuntutan untuk pendidikan yang bermutu (Silva dan Fernandes, 2012).

Perguruan tinggi memerlukan inovasi terus-menerus, variasi struktur, dan menemukan jalan baru dalam memberikan layanan berkualitas kepada mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi tersebut secara efektif dan efisien (Jain dkk., 2011). Hal ini ditujukan untuk menghasilkan keunggulan kompetitif jika dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya. Salah satu cara yang harus digunakan perguruan tinggi adalah dengan lebih memahami persepsi dan level kepuasan mahasiswa pada layanan yang telah dirasakan. Perguruan tinggi masih belum memberikan perhatian lebih dalam melayani para mahasiswa (Sharabi, 2013). Perguruan tinggi harus lebih efektif dan efisien serta berpartisipasi dalam persaingan global yang kompetitif saat ekspektasi mahasiswa semakin tinggi.

Sistem penjaminan mutu dibuat untuk mendukung peningkatan mutu pelaksanaan pendidikan tinggi. SPME atau sistem penjaminan mutu eksternal dilakukan untuk menilai kelayakan perguruan tinggi dan program studi oleh suatu lembaga mandiri, dalam mengontrol pelaksanaan pendidikan tinggi selaku

responsibilitas publik (Legowo dan Indiarjo, 2017). Sedangkan SPMI atau sistem penjaminan mutu internal dilakukan sendiri untuk mengontrol serta meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi (Ristekdikti, 2018). Salah satu aktivitas yang dilakukan di dalam SPMI adalah mengevaluasi semua aspek layanan akademik, dengan membuat kuesioner evaluasi layanan yang harus diisi oleh para mahasiswa. Pada umumnya, kuesioner evaluasi layanan akademik dibuat dengan menyusun butir atribut layanan saja, tanpa mengelompokkan atribut tersebut ke dalam dimensi kualitas layanan. Selanjutnya kuesioner dibuat hanya untuk mengukur tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan yang telah diberikan, dengan atribut berkinerja rendah akan diprioritaskan untuk diperbaiki. Saat perguruan tinggi memiliki sumber daya terbatas, akan lebih baik jika memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang dinilai penting berdasarkan perspektif mahasiswa.

Masalah-masalah tersebut dapat diselesaikan menggunakan *importance-performance analysis* (IPA) dan SERVQUAL. IPA ialah suatu model yang ditujukan dalam mengetahui atribut produk ataupun layanan yang harus diprioritaskan guna meningkatkan level kepuasan pelanggan (Deng dkk., 2008; Levenburg dan Magal, 2004; Martilla dan James, 1977; Matzler dkk., 2003). IPA bisa memberikan pandangan yang jelas mengenai atribut produk atau layanan yang perlu perusahaan perbaiki (Wong dkk., 2009). Selanjutnya SERVQUAL digunakan dalam pembuatan kuesioner untuk mengelompokkan atribut layanan. Dimensi SERVQUAL memudahkan dalam mengenali dan merumuskan atribut layanan apa saja yang harus dimasukkan ke dalam kuesioner. Terdapat 5 dimensi kualitas layanan di dalam SERVQUAL, yakni *tangible* (Bukti fisik), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (Jaminan) & *empathy* (Kepedulian) (Udo dkk., 2011).

IPA bisa digunakan untuk menentukan faktor-faktor kepuasan kerja kritis pada sebuah penginapan (Pan, 2015). Berdasarkan analisis menggunakan IPA, dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah masalah utama yang harus ditangani, diikuti oleh lingkungan kerja, hubungan interpersonal, dan pengawasan.

IPA juga dapat dijadikan *tools* dalam mengevaluasi aplikasi penginapan berbasis *mobile* (Chen dkk., 2016). Hasil analisis dengan IPA menunjukkan bahwa sebagian besar fitur dan fungsi terkait informasi reservasi dan informasi hotel pada umumnya telah tersedia, dan dinilai tinggi dalam tingkat kinerja dan kepentingan berdasarkan persepsi pengguna.

IPA bisa ditambahkan pada analisis SWOT untuk mengidentifikasi tingkat layanan perguruan tinggi (Phadermrod dkk., 2016). Kombinasi analisis SWOT dan IPA dapat memberikan hasil evaluasi yang lebih baik jika dibandingkan analisis SWOT tradisional. Kombinasi tersebut menghasilkan faktor-faktor SWOT yang dapat diukur dan melihat posisi perguruan tinggi berdasarkan perspektif mahasiswa.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, menarik untuk mengeksplorasi tentang atribut layanan perguruan tinggi yang dinilai berdasarkan tingkat performa yang telah diberikan dan berdasarkan perspektif mahasiswa sebagai pihak yang telah merasakan layanan tersebut, sehingga rekomendasi perbaikan dapat dilakukan dengan memprioritaskan atribut layanan yang dinilai penting terlebih dahulu. Oleh karena itu, diusulkan untuk membangun sistem pengukuran tingkat layanan perguruan tinggi menggunakan SERVQUAL dan IPA. Hasil evaluasi akan memberikan gambaran yang jelas tentang atribut layanan mana yang telah baik, dan atribut layanan mana yang masih buruk, serta dinilai lebih penting untuk segera diperbaiki, sehingga bisa membantu pihak perguruan tinggi dalam mencapai keunggulan kompetitif.

1.2. Tujuan Penelitian

Membangun sistem informasi untuk mengukur tingkat layanan perguruan tinggi pada sebuah program studi menggunakan SERVQUAL dan *importance-performance analysis* (IPA).

1.3. Manfaat Penelitian

Output sistem pengukuran tingkat layanan perguruan tinggi menggunakan SERVQUAL dan *importance-performance analysis* (IPA) dapat dijadikan rujukan

bagi perguruan tinggi terkait untuk mengembangkan layanan pendukung kegiatan akademik guna meningkatkan level kepuasan mahasiswa.



SEKOLAH PASCASARJANA