

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan di dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin ketat, khususnya perguruan tinggi. Dimana bukan hanya perguruan tinggi dalam negeri saja yang menjadi pesaing tetapi juga perguruan tinggi luar negeri. Minat masyarakat Indonesia semakin tinggi terhadap perguruan tinggi luar negeri yang menawarkan kualitas jasa pendidikan yang lebih baik. Hal ini menuntut perguruan tinggi di Indonesia baik negeri maupun swasta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu perguruan tinggi di Indonesia perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Politeknik Negeri Medan Jurusan Akuntansi sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh pihak manajemen perguruan tinggi kepada mahasiswa-mahasiswinya, masih terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut. Adapun keluhan-keluhan yang diberikan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Keluhan Mahasiswa/i Terhadap Pelayanan

Keluhan	Jumlah Keluhan
Fasilitas kampus belum memadai	85
Kurikulum dan program kampus kurang baik	59
Kemampuan dosen mengajar masih kurang	65
Keramahan dan responsif pegawai masih kurang	55

Ketidakpuasan mahasiswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan Politeknik Negeri Medan Jurusan Akuntansi, sehingga jumlah mahasiswa/i mengalami penurunan. Penurunan jumlah mahasiswa/i tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Penurunan Jumlah Mahasiswa/i

Tahun	Jumlah Mahasiswa Diterima	Jumlah Mahasiswa Lulus
2005	208	183
2006	210	188
2007	210	174
2008	238	198
2009	248	212

Pihak manajemen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.

Metode yang digunakan adalah metode *Servqual* dan metode *Quality Function Deployment*. Metode *servqual* digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap

suatu pelayanan¹. Sedangkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode digunakan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen².

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka terdapat dua rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa yang diinginkan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.
2. Bagaimana mutu pelayanan jasa pendidikan yang telah diberikan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini terbagi atas dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

Tujuan umum penelitian:

Mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa/i untuk memperbaiki kualitas pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD).

¹ Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.

² Marlina, Sonya. 2008. *Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Universitas Gajah Mada.

Tujuan khusus penelitian:

1. Mengetahui karakteristik-karakteristik pelayanan jasa yang digunakan mahasiswa/i dalam menilai kualitas pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa/i Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.
3. Menyusun prioritas rencana perbaikan sistem pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan untuk memenuhi harapan mahasiswa/i.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan dengan cara membandingkan teori-teori ilmiah yang ada dengan permasalahan yang ada di perusahaan khususnya mengenai konsep jasa, kualitas, metode serta aplikasinya di lapangan.

2. Bagi Departemen Teknik Industri USU

Dapat meningkatkan hubungan kerjasama Departemen Teknik Industri dengan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan mengenai atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang juga sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.

1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan terhadap masalah yang akan dianalisis antara lain, yaitu:

1. Kinerja *Service Quality* hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang termasuk di dalam dimensi *Service Quality*, tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, dll.
2. Penelitian yang dilakukan hanya pada mahasiswa/i Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Sedangkan perespon teknisnya adalah pihak manajemen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.
3. Penelitian mengenai standar kurikulum dilakukan hanya pada mahasiswa/i Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa/i memahami tentang standar kurikulum.

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Dalam memberikan jawaban pada kuesioner, responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain.
2. Kondisi pelayanan perguruan tinggi tidak berubah selama penelitian dilakukan.

3. Pihak manajemen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan dianggap berperilaku rasional dan bersedia memberikan informasi yang cukup dalam memberikan solusi tindakan-tindakan yang perlu dilakukan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Agar lebih mudah untuk dipahami dan ditelusuri maka sistematika penulisan tugas sarjana ini akan disajikan dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah Politeknik Negeri Medan, fasilitas, organisasi dan manajemen, serta visi, misi dan motto Politeknik Negeri Medan.

BAB III LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan mengenai pengertian kualitas dan jasa, model *service quality*, konsep dasar *quality function deployment*, pembuatan kuesioner, definisi perguruan tinggi, serta standar nasional pendidikan Indonesia.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian dari tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian yaitu persiapan penelitian meliputi penentuan lokasi dan waktu penelitian, jenis

penelitian, objek penelitian, kerangka konseptual, defenisi operasional, variabel penelitian, instrumen pengumpulan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis pemecahan masalah sampai kesimpulan dan saran.

BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data-data kuesioner, yang kemudian diolah validitas dan reliabilitas data, dihitung *gap* (kesenjangan) antara tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan, serta dikembangkan matriks *house of quality*.

BAB VI ANALISIS PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisi analisis terhadap pengolahan data kuesioner, analisis *service quality*, dan analisis matriks *house of quality*.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pemecahan masalah, dan saran-saran yang bermanfaat bagi politeknik.