

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan cara pandang masyarakat mengenai nilai Pendidikan telah mendorong banyak orang untuk mengejar tingkat Pendidikan yang lebih tinggi. Institusi pendidikan tinggi dianggap sebagai faktor penting dalam menyediakan tenaga kerja terampil. Evolusi pendidikan tinggi selalu memicu minat publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan yang semakin meningkat. Seiring dengan perkembangannya, universitas berevolusi dari sekadar entitas penghasil pengetahuan menjadi institusi "penghasil pengetahuan" yang kompetitif dan harus berjuang untuk berkembang. Perubahan ini terlihat jelas dalam persaingan layanan yang ketat, kenaikan biaya kuliah, dan upaya untuk membuat universitas lebih menarik bagi publik.

Meningkatnya tingkat persaingan dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap kualitas yang berfokus pada kepuasan pelanggan mendorong sistem pendidikan untuk beradaptasi dengan tepat. Oleh karena itu, universitas harus menempatkan kepuasan mahasiswa sebagai prioritas utama untuk mengatasi tantangan secara efektif. Kepuasan mahasiswa sangat bergantung pada kualitas layanan yang mereka harapkan, sehingga kualitas menjadi fokus utama bagi setiap Lembaga Pendidikan tinggi. Saat ini, kualitas juga menjadi patokan penting dalam pengelolaan dan perkembangan Lembaga Pendidikan tinggi.

Universitas Darma Persada, sebagai penyedia pendidikan, memainkan peran penting dalam pengalaman belajar, sehingga penting untuk terus mengevaluasi kepuasan mahasiswa. Pendidikan lebih dari sekadar keberhasilan akademis lulusan; pendidikan berfungsi sebagai cerminan kualitas pendidikan secara keseluruhan, terutama ditujukan pada kepuasan pengguna. Sebagai penyedia layanan pendidikan, Universitas Darma Persada secara efektif memastikan dukungan berkualitas bagi mahasiswanya di keempat fakultas, termasuk Fakultas Teknik. Layanan akademik yang ditawarkan oleh Fakultas Teknik di Universitas Darma Persada secara konsisten menggabungkan teknologi dan otomatisasi yang berorientasi pada manusia. Layanan tersebut mencakup

pembayaran biaya kuliah dan kredit, proses pendaftaran, distribusi kartu kredit mahasiswa, dan banyak lagi, termasuk penyelenggaraan konferensi.

Penelitian sebelumnya dari tahun 2019 hingga 2022 yang melibatkan mahasiswa aktif menilai kualitas layanan di Fakultas Teknik menggunakan pendekatan Fuzzy Servqual. Temuan menunjukkan nilai tertimbang untuk berbagai dimensi, termasuk Tangibles (-0,021), Reliability (-0,026), Responsiveness (-0,022), Assurance (-0,023), dan Empathy (-0,024), yang menghasilkan rata-rata Servqual/GAP sebesar -0,023. Hal ini menunjukkan bahwa 41 atribut yang diprioritaskan untuk peningkatan layanan tidak sesuai dengan standar atau harapan mahasiswa. Selain itu, survei yang dilakukan pada tahun 2023 menyoroti ketidakpuasan mahasiswa terkait kualitas pengajaran dosen dan kurangnya respons dari dosen dan staf, terutama terkait keakraban dosen dengan mahasiswa.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa masih merasa tidak puas dengan layanan di Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk membahas permasalahan ini dalam sebuah proyek akhir berjudul "Tingkat Kepuasan Pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Menggunakan Metode Fuzzy Servqual Tahun Akademik 2024/2025".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti melakukan identifikasi untuk menetapkan permasalahan dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap pelayanan yang diberikan di Fakultas Teknik, yang diukur dengan Fuzzy Servqual (aspek nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati)?

1.3 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada, yang beralamat di Jl. Taman Malaka Selatan No. 8, RT. 8/RW. 6, Pd. Klp., Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13450, yang mencakup kondisi yang ada antara April 2025 dan Juni 2025.

2. Survei ini hanya diberikan kepada mahasiswa teknik, dan responden dipilih dari setiap program sarjana menggunakan metode Slovin, dengan margin kesalahan (e) sebesar 10%, mengikuti batas toleransi yang umum digunakan untuk penelitian sosial menurut Sugiyono (2017).
3. Partisipan dalam penelitian ini hanyalah mahasiswa yang saat ini terdaftar di semua program studi selama tahun akademik 2024/2025.
4. Informasi dikumpulkan menggunakan IBM SPSS 2024.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan penelitiannya.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada menggunakan metode fuzzy servqual berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa
2. Mengetahui Kesenjangan GAP pada setiap dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*) berdasarkan kerangka *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang pada penelitian ini digunakan secara sinonim dengan istilah “dimensi *SERVQUAL*” serta memberikan
3. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi para mahasiswa dan universitas. Manfaat yang diharapkan meliputi:

1. Bagi Mahasiswa
Mahasiswa akan memperoleh manfaat dengan mempelajari cara mengevaluasi tingkat kepuasan layanan melalui teknik *Fuzzy SERVQUAL*.
2. Bagi Pendidikan Tinggi

Keuntungan bagi institusi pendidikan meliputi peningkatan layanan dan sistem pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada, berdasarkan umpan balik dari metrik kepuasan mahasiswa yang dikumpulkan melalui penilaian Edom dan studi penelusuran.

1.5 Metodologi Penelitian

Setelah tujuan penelitian dan definisi masalah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan mengacu pada metode pengumpulan data untuk penelitian dengan mengamati secara langsung objek atau peristiwa yang diteliti, baik yang melibatkan perilaku, situasi, maupun kondisi tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data faktual dan asli tanpa campur tangan atau perubahan dari peneliti.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari sumber-sumber relevan seperti jurnal, buku, artikel, atau tulisan lain yang berfokus pada kualitas layanan, kemudian menggunakan informasi ini untuk membangun kerangka teoritis.

1.6 Organisasi Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup latar belakang penelitian, definisi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan organisasi penulisan.

BAB II: KERANGKA TEORI

Bagian ini menyajikan berbagai teori yang menjadi landasan untuk menjawab permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan langkah-langkah yang diambil dari awal hingga akhir penelitian. Bab ini juga merinci strategi pemecahan masalah, yang mencakup tahapan (diagram alir) yang terlibat dalam menyelesaikan permasalahan.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bagian ini menjelaskan data yang dikumpulkan selama penelitian dan merinci bagaimana data tersebut diproses sesuai dengan metode yang ditentukan untuk memenuhi tujuan penelitian.

BAB V: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan dan pembahasan, yang terdiri dari data dan wawasan yang diperoleh dari permasalahan yang teridentifikasi.

BAB VI: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bagian ini merangkum temuan penelitian dan analisis data, beserta rekomendasi bagi organisasi.