

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis memaksa para pelaku bisnis untuk selalu melakukan inovasi dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen untuk dapat selalu bersaing. Organisasi bisnis harus mampu memahami harapan konsumen secara cepat dan tepat. Dalam era kompetisi global yang akan datang, akan terjadi kecenderungan proses pengembangan produk yang lebih baik, lebih canggih, lebih berkualitas serta lebih murah dalam bidang teknologi yang begitu cepat. Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi manajer dalam menjalankan strategi operasinya.

Pada prakteknya setiap orang menghendaki adanya *good quality* dan menolak *poor quality*. Suatu barang atau jasa dikatakan berkualitas (*good quality*) bila mencapai bahkan melebihi standar kualitas yang ada. Sebaliknya akan dikatakan kurang berkualitas (*poor Quality*) apabila standar tersebut belum tercapai. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan terutama perusahaan jasa. Pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perusahaan. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian manajemen perusahaan dalam menjalankan suatu usaha. Sektor jasa dituntut untuk memberikan

Pengukuran kualitas dalam sektor jasa cenderung sulit karena sifatnya yang *intangible* (tidak berwujud fisik). Untuk itu agar perusahaan dapat mengetahui dimensi pelayanan berkualitas dapat digali dari pihak *customer*, sehingga perusahaan dapat menetapkan pelayanan yang maksimal (Zethmal dkk, 1990) dalam Henny (2000)

Banyak para ahli yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing. Tetapi dari definisi-definisi tersebut semuanya mengarah pada usaha untuk memenuhi harapan pelanggannya. Sedangkan harapan pelanggan tidak selamanya sama. Harapan pelanggan saat ini dan harapannya dimasa mendatang akan berbeda. Jadi, kualitas dimasa sekarang dan kualitas dimasa yang akan datang tidak atau belum tentu sama. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi produk yang selalu berubah. Menurut Guetsch dan Davis (1994) dalam Fandy (2001) terdapat satu definisi kualitas, yaitu kualitas merupakan kondisi dinamis yang berubah dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, melihat definisi tersebut orientasi perusahaan dalam menghasilkan produk berkualitas adalah pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai terhadap kualitas dengan membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Penilaian kualitas pelayanan yang banyak mendapat perhatian adalah yang dikenal dengan *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Adiyanto (2000). Mereka mendefinisikan

1. Kualitas pelayanan secara menyeluruh (*Comprehensive*)

dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan untuk penilaian kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut tercakup dalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* dan *tangible* (bukti fisik).

Konsep QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan suatu alat untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Tujuan dari QFD adalah untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang diperlukan sehingga benar-benar dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Fandy,2001). Pengelolaan yang baik pada QFD menjamin kepuasan pelanggan dan atribut-atribut yang penting akan diketahui dan selanjutnya dikembangkan sehingga perusahaan akan memperoleh keunggulan kompetitif.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari mahasiswanya. Untuk mengevaluasi kualitas jasa, perguruan tinggi perlu memperoleh informasi tentang jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa yang sedang mengikuti perkuliahan. Mereka telah memiliki pengalaman mengkonsumsi jasa, karena saat ini mereka sedang menjalani perkuliahan. Sedangkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa dapat dibentuk dengan jasa yang telah diserahkan oleh

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) sebagai perguruan tinggi yang mempunyai jaringan yang cukup kuat dan besar di Indonesia harus mampu menjawab tantangan yang muncul akibat ketatnya persaingan dimasa kini. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLEMENTASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka permasalahan yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) ditinjau dari persepsi para mahasiswa UMY.
2. Bagaimana konsep QFD (*Quality Function Deployment*) diaplikasikan pada UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

C. BATASAN MASALAH

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan dan penerapan QFD (*Quality Function Deployment*) maka peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan menganalisa kualitas pelayanan UMY dan bagaimana penerapan QFD ditinjau dari persepsi para mahasiswa UMY.

2. Kualitas pelayanan diukur berdasar 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1988), yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty*, dan *tangible* (bukti fisik).
3. Responden yang dipilih dalam penelitian adalah mahasiswa yang sedang dan atau telah menjalani proses belajar yang ada di UMY Kampus Terpadu, yaitu mahasiswa fakultas Ekonomi, fakultas Isipol, fakultas Hukum dan fakultas Agama Islam angkatan 2001 kebawah atau minimal telah menempuh enam semester masa belajar, Hal ini karena mahasiswa angkatan 2001 kebawah diasumsikan mengetahui dan pernah merasakan fasilitas yang diberikan oleh UMY

D. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis kualitas pelayanan UMY ditinjau dari persepsi mahasiswa UMY.

2. Menganalisis aplikasi QED pada UMY (Universitas Muhammadiyah

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memenuhi beberapa pihak yaitu :

1. Bagi penulis

Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian studi strata satu (S1) dan untuk mengaplikasikan pengetahuan yang didapat di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya manajemen operasi.

2. Bagi UMY

Untuk memberikan masukan kepada UMY dalam usaha penerapan konsep kualitas dan penetapan kebijakan pengendalian mutu.

3. Pihak-pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dalam bidang manajemen operasi