

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Lembaga pendidikan tinggi merupakan tempat untuk membentuk dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berakhlak mulia melalui proses belajar mengajar. Hal ini sesuai dengan pengertian pendidikan yang banyak dikemukakan oleh para ahli diantaranya : *crow* dan *crow* dalam Fauziah (2006) menyatakan bahwa pendidikan adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Menurut Kamus Bahasa Umum Bahasa Indonesia, Pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Badudu,1994).

Universitas Ahmad Dahlan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya bahkan dengan Perguruan Tinggi Negeri. Persaingan tersebut khususnya dalam usaha untuk menghasilkan lulusan yang dapat memenuhi tuntutan pasar.

Dewasa ini persaingan dalam perguruan tinggi nampak semakin ketat. Perubahan dunia yang begitu cepat dalam hal kemajuan teknologi (produk,

perlu diadakannya suatu langkah antisipasi melalui kebijaksanaan dan strategi perguruan tinggi agar nantinya tetap bisa *survive* dalam segala bidang. Keberhasilan suatu perguruan tinggi tidak hanya dilihat dari satu faktor saja, tetapi banyak faktor yang menentukan keberhasilan tersebut. Baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi: jumlah dan kualitas dosen yang memadai, sarana dan fasilitas yang menunjang, mahasiswa sebagai motor penggerak yang berpotensi, pelayanan yang memuaskan dan lain-lain, sedangkan faktor eksternal adalah hubungan perguruan tinggi dengan masyarakat, pemerintah, dan perguruan tinggi lainnya.

Salah satu hal penting yang dari hal diatas dari perguruan tinggi yang sukses dalam persaingan adalah mampu menemukan keinginan konsumen melalui *survey* pelanggan atas apa yang dikehendaki dan dibutuhkan, dan kemudian perguruan tinggi berupaya mencari alternatif jawaban untuk memenuhi harapan itu. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelanggan dilibatkan dalam proses perencanaan produk, dengan memberikan informasi atas produk atau jasa apa dan dengan spesifikasi yang bagaimana yang memenuhi keinginan mereka. Pemanfaatan pemanfaatan suara pelanggan (*voice of customer*) terbukti efektif dalam memperkecil Gap antara keinginan produsen dengan keinginan konsumen. Alasannya adalah adanya pemastian bahwa produk yang dihasilkan mampu memuaskan harapan mereka.

Konsep penting yang dapat digunakan untuk mengintegrasikan antara kebutuhan spesifikasi menurut produsen dan keinginan pelanggan adalah QFD (*Quality Function Development*) yang merupakan praktik untuk merancang

suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan (Tjiptono & Diana, 2001). QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap pengembangan produk atau jasa.

Pada dasarnya, fokus utama QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Filosofi yang mendasarinya adalah bahwa pelanggan tidak akan pernah puas dengan suatu produk atau jasa, meskipun produk atau jasa tersebut telah dihasilkan secara sempurna, bila mereka tidak menginginkannya atau membutuhkannya. Dengan demikian QFD dirancang untuk menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi spesifikasi teknis yang harus dihasilkan organisasi.

QFD pada dasarnya merupakan suatu alat (*Tools*) yang dapat digunakan untuk mendesain produk maupun jasa dengan keterlibatan pelanggan sedini mungkin melalui pemanfaatan suara pelanggan (*Voice Of Customer*). Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan tahapan operasional model *Quality Function Development* (QFD) dalam menterjemahkan penerapannya.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan Pujiantoro dengan judul Analisis *Quality Function Deployment* pada Universitas Janabadra Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud mengadakan

judul "**Analisis Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* Pada Universitas Ahmad Dahlan**"

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah penerapan konsep *Quality Function Deployment (QFD)* pada Universitas Ahmad Dahlan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah:

Menganalisis penerapan *Quality Function Development (QFD)* di Universitas Ahmad Dahlan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis

Sebagai aplikasi dalam pengetahuan ilmu pengetahuan yang didapatkan dari bangku kuliah terhadap keadaan yang nyata, serta menambah ilmu pengetahuan.

2. Manfaat secara praktik

a Hasil analisis yang diperoleh dapat dijadikan pertimbangan dan masukan dalam mengambil keputusan dan penetapan kebijakan dalam

- b Dapat dijadikan sebagai bahan literatur dan referensi bagi mahasiswa maupun segenap aktivitas akademik untuk penelitian khususnya dalam bidang manajemen organisasi?