

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian ditandai dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis. Perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan lain. Meningkatnya intensitas pesaing dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh para pesaing.

Meningkatnya tingkat persaingan tentunya juga akan diikuti dengan semakin tingginya kualitas yang ditawarkan oleh para pesaing. Kualitas perlu dipahami oleh perusahaan sebagai syarat utama untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan perusahaan untuk dapat bersaing dan unggul di dalam persaingan. Selain itu, kualitas merupakan pertimbangan yang paling utama bagi konsumen untuk memilih serta menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Meskipun kepuasan konsumen bersifat relatif dan sulit untuk diukur, tetapi kepuasan konsumen tidak akan datang dengan sendirinya melainkan dengan adanya standart kualitas yang ditawarkan oleh perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang ingin dicapai oleh konsumen. Hanya kualitas yang terus menerus mengalami peningkatan dan berhasil menimbulkan loyalitas konsumen yang dapat bersaing di pasar

menghadapi era perdagangan bebas ini. Untuk membuat dan mendidik sumber daya manusia yang berkualitas tentunya diperlukan sarana pendidikan yang berkualitas dan memadai. Di Indonesia, bisnis dalam bidang pendidikan terutama Perguruan Tinggi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Institusi-institusi pendidikan khususnya Perguruan Tinggi banyak bermunculan dan menjamur di berbagai daerah di seluruh Indonesia. Hal ini dikarenakan semakin besarnya kebutuhan masyarakat akan pentingnya pendidikan. Institusi-institusi pendidikan yang semakin berkembang pesat pada saat ini tentu harus diikuti dengan peningkatan kualitas jasa atau produk yang ditawarkan oleh Perguruan Tinggi agar dapat bersaing dan tetap eksis di dalam dunia bisnisnya. Banyak sekali Perguruan Tinggi yang tidak memahami arti penting kualitas bagi kelangsungan hidup perusahaan sehingga tidak unggul di dalam persaingan.

Kondisi-kondisi seperti ini menuntut setiap Perguruan Tinggi di Indonesia untuk membangun kembali komitmennya pada perbaikan kualitas dalam dunia bisnis pendidikan. Hal ini menyangkut sejauh mana Perguruan Tinggi benar-benar mewujudkan perbaikan kualitas di tengah-tengah sengitnya persaingan di dalam dunia pendidikan yang tengah berkembang pada saat ini.

Untuk dapat bersaing dengan para pesaing, Perguruan Tinggi dituntut untuk dapat mendesain standart kualitas dengan cermat dan tepat agar mereka mempunyai daya saing dalam industri pendidikan dengan memperhatikan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara terus menerus. Konsep *Total Quality Management* (TQM) dikemukakan sebagai paradigma baru

teori manajemen yang sudah ada. Konsep TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan system manajemen kualitas kelas dunia. Di dalam konsep TQM dinyatakan bahwa kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh konsumen. Tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan konsumen dan menawarkan produk atau jasa yang memiliki kualitas yang paling tinggi serta bisa melampaui harapan atau keinginan konsumen adalah focus dari *Total Quality Management* (TQM). Untuk dapat mengetahui kualitas yang diharapkan oleh konsumen dan dapat tercapainya kualitas suatu produk atau jasa, perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan memahami kebutuhan konsumen.

Untuk meningkatkan daya saing, perusahaan dapat melakukan berbagai cara, yaitu dengan cara memperbaiki kualitas produk atau jasa dan kemampuan SDM. Perbaikan secara berkesinambungan dapat dicapai dengan menerapkan TQM. Apabila konsep TQM dapat dipahami oleh perusahaan, maka perusahaan akan mengerti apa arti pentingnya kualitas karena tujuan utama dari konsep TQM adalah menciptakan kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui suatu produk atau jasa sudah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, maka perlu diadakan riset untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan konsumen, standart kepuasan yang diharapkan dan dapat membangun jembatan komunikasi yang baik dengan konsumen. Konsep riset ini kita kenal sebagai konsep *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. QFD juga merupakan

melampaui harapan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini konsumen memegang peranan penting untuk dilibatkan di dalam proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Analogi yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matriks yang berbentuk rumah yang dikenal dengan istilah *House of Quality*.

Perusahaan jasa yang akan dibahas lebih lanjut untuk penerapan QFD ini adalah perusahaan jasa pendidikan yaitu Universitas Janabadra Yogyakarta. Penelitian ini mengacu pada replikasi yang telah dilakukan sebelumnya oleh Angelia Damayanti pada tahun 2002 dengan judul “ Aplikasi Konsep QFD pada PT. Telkom DIY Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan”. Penelitian tersebut menghasilkan beberapa prioritas kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh pihak PT. Telkom DIY.

Ketatnya persaingan dalam industri pendidikan di Indonesia sangat dirasakan sekali terutama di Yogyakarta. Perguruan Tinggi di Yogyakarta sangat banyak mengingat kota ini merupakan kota pelajar dan tentunya Perguruan Tinggi yang berkualitaslah yang akan banyak dipilih oleh mahasiswa. Perguruan Tinggi yang selalu mengedepankan kualitas dan terus melakukan perbaikan secara terus menerus yang akan dapat bertahan dan tetap eksis di dalam persaingan industri pendidikan saat ini. Sebagai perguruan tinggi yang sudah lama berdiri, Universitas Janabadra Yogyakarta dirasakan mengalami persaingan yang cukup ketat dengan perguruan tinggi lain yang ada di Yogyakarta. Hal ini ditandai dengan semakin menurunnya tingkat penerimaan mahasiswa baru setiap tahunnya. Di tengah-tengah sengitnya persaingan dalam industri pendidikan saat ini, Universitas Janabadra

yang diinginkan dan dibutuhkan oleh mahasiswa, sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai dan tentunya dapat unggul di dalam persaingan.

Penerapan QFD pada Universitas Janabadra Yogyakarta penting untuk diteliti karena konsep riset QFD dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan dapat membangun jembatan komunikasi yang baik antara pihak Universitas dengan mahasiswa sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai. Tujuan pentingnya penerapan QFD adalah untuk melampaui kebutuhan mahasiswa bukan sekedar memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dari uraian diatas, dimana QFD merupakan salah satu faktor penentu pengembangan produk atau jasa serta proses, sebagai teknik pengukuran standart kualitas oleh mahasiswa dan karena pentingnya posisi Perguruan Tinggi dalam dunia pendidikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA”**.

B. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas dan untuk lebih dapat mengenai obyek yang diteliti secara mendalam, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu:

1. Penelitian secara mendalam pada Universitas Janabadra Yogyakarta untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.
2. Responden penelitian adalah mahasiswa Universitas Janabadra Yogyakarta semester 7 keatas yang sudah menikmati pelayanan sehingga mahasiswa

dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Universitas tersebut.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah aplikasi konsep *Quality Function Deployment* (QFD) pada Universitas Janabadra Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengetahui aplikasi konsep *Quality Function Deployment* (QFD) di Universitas Janabadra Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

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

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil analisis yang diperoleh dapat dijadikan pertimbangan dan masukan dalam mengambil keputusan dan penetapan kebijakan dalam pengendalian kualitas.

3. Bagi Pihak lain

Dapat dijadikan sebagai bahan literatur dan referensi bagi mahasiswa