

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan sesuatu yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bangsa. Oleh sebab itu, Suyanto menyatakan bahwa seorang presiden Negara paling maju di dunia, masih tetap mengakui bahwa investasi dalam pendidikan merupakan hal yang penting dalam kemajuan bangsa. Suyanto pun mengatakan bahwa apabila pemerintah tidak memperduilkan sektor pendidikan secara berkelanjutan maka dapat diprediksi bahwa pemerintahan Negara tersebut akan menjebak masyarakatnya memasuki dunia keterbelakangan (Suyanto, 2000:3).

Oleh sebab itu segala daya telah dilakukan oleh pemerintah untuk menyusun suatu sistem pendidikan yang benar-benar bisa menjawab tantangan dimasa-masa mendatang untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Dalam undang-undang Nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa masyarakat sebagai mitra pemerintah berkesempatan yang seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan Pendidikan Nasional. Dengan adanya undang-undang tersebut memberikan peluang kepada masyarakat untuk mendirikan atau menyelenggarakan pendidikan. Menurut data dari situs resmi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Jumlah perguruan tinggi pada tahun 2009 sebanyak 3.016 institusi. saat ini sudah ada 104 Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia (berbentuk universitas, sekolah tinggi, akademi, politeknik) dan 3.078 Perguruan Tinggi Swasta yang tersebar dari Aceh Sampai Papua.

Peningkatan pertumbuhan lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi yang cukup pesat membuat penilaian masyarakat semakin kritis untuk memilih lembaga pendidikan yang akan dipilih, serta masyarakat akan melihat kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan yang sudah diberikan oleh suatu lembaga pendidikan kepada konsumen secara tidak langsung akan menjadi Word of Mouth (WoM) Marketing, yaitu suatu pemasaran yang dilakukan oleh masyarakat kepada masyarakat yang lainnya dari mulut ke mulut. Menurut Brown et al. (2005 : 125), Words of Mouth (WOM) terjadi ketika pelanggan berbicara kepada orang lain mengenai pendapatnya tentang suatu merk, produk, layanan atau perusahaan tertentu pada orang lain. Apabila pelanggan menyebarkan opininya mengenai kebaikan produk maka disebut sebagai WOM positif, tetapi bila pelanggan menyebarkan opininya mengenai keburukan produk maka disebut sebagai WOM negatif. WOM Positif dapat berarti apabila seseorang melakukan bisnis dengan suatu perusahaan dan melakukan rekomendasi kepada orang lain mengenai perusahaan tersebut (Brown, et al, 2005 : 125), yang artinya apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik maka hal yang beredar dimasyarakat pun akan baik tentang layanan yang diberikan oleh organisasi pendidikan tersebut, sebaliknya jika masyarakat mendapat pelayanan yang buruk maka hal yang beredar tentang pelayanan organisasi pendidikan itu akan buruk di masyarakat.

Dalam kondisi seperti ini sangat penting bagi suatu lembaga pendidikan untuk mengevaluasi hal apa saja yang harus di perbaiki dan ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan dari konsumennya yaitu mahasiswa, sehingga mendapatkan respon yang baik dari masyarakat dan terjadinya Word of Mouth Marketing yang positif di masyarakat atas pelayanan yang diberikan tersebut, yang dampaknya adalah banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan organisasi pendidikan tersebut sehingga organisasi pendidikan tersebut menjadi sebuah organisasi pendidikan yang diminati oleh masyarakat.

Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang baik, maka suatu lembaga pendidikan harus tahu hal apa saja yang menjadi dampak negatif sehingga masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, mungkin tidak semua aspek yang ada menjadi keluhan konsumen tetapi hanya beberapa saja, oleh karena itu suatu organisasi pendidikan harus mengetahui keluhan dan keinginan dari konsumennya yaitu mahasiswa sehingga perbaikan dan pengembangan

dikeluhkan oleh konsumen yaitu mahasiswa maka organisasi pendidikan tersebut tahu hal yang harus diperbaiki sehingga menghemat biaya karena tidak harus semua aspek di perbaiki kualitasnya.

Pada penelitian sebelumnya dilakukan pengukuran kualitas layanan pada lembaga pendidikan tinggi oleh Saeful Imam di Politeknik Negeri Jakarta jurusan teknik grafika dan penerbit pada tahun 2011, yang berjudul “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Integrasi Fuzzy-Servqual*” dimana pada penelitian ini digunakan metode *Service Quality*, yang mempunyai lima dimensi pengukuran, yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, *Empathy* dan *Tangible*. Dimana *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan pada perusahaan. *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Empathy* yaitu memberikan pengertian dan memahami keinginan konsumen. *Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pada pihak eksternal. Kelima dimensi tersebut merupakan dimensi pengukur kualitas jasa yang di ungkapkan oleh Parasuraman. Namun banyak peneliti yang mengkritik metode ini karena dirasa kurang mempresentasikan performansi industry jasa tertentu. Salah satunya pada layanan pendidikan. Pada penelitian selanjtnya tentang pengukuran performansi layanan pendidikan yang dilakukan oleh Budi Laksono Putro dan Kridanto Surendro pada tahun 2012, yang berjudul “*Identifikasi Kebutuhan Teknologi Informasi Menggunakan Model TAM, KANO, dan DIMENSI EDUQUAL. (Studi Kasus: SMA Negeri di Kota Bandung)*”. Menyatakan bahwa dimensi untuk mengukur performansi layanan pendidikan ada tiga, yaitu *course delivery*, *administrative personnel*, dan *physical eviden*. Dimensi-dimensi ini dipetakan ke dalam konsep *service blueprint*. Dimana *service blueprint* ini merupakan suatu gambaran aktivitas-aktivitas yang terjadi pada tempat yang diteliti pada penelitian ini.

Dimensi-dimensi ini merupakan dimensi yang khusus untuk mengukur

MUHAMAD ADE LUKMANUL HAKIM, 2014
SISTEM PENGUKUR KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN EDUCATIONAL QUALITY
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

performansi layanan pada lembaga pendidikan yang disebut dengan metode *Educational Quality*. Pada penelitian ini akan digunakan metode *Educational Quality* yang dirasa pas untuk mengukur performansi kualitas layanan pendidikan.

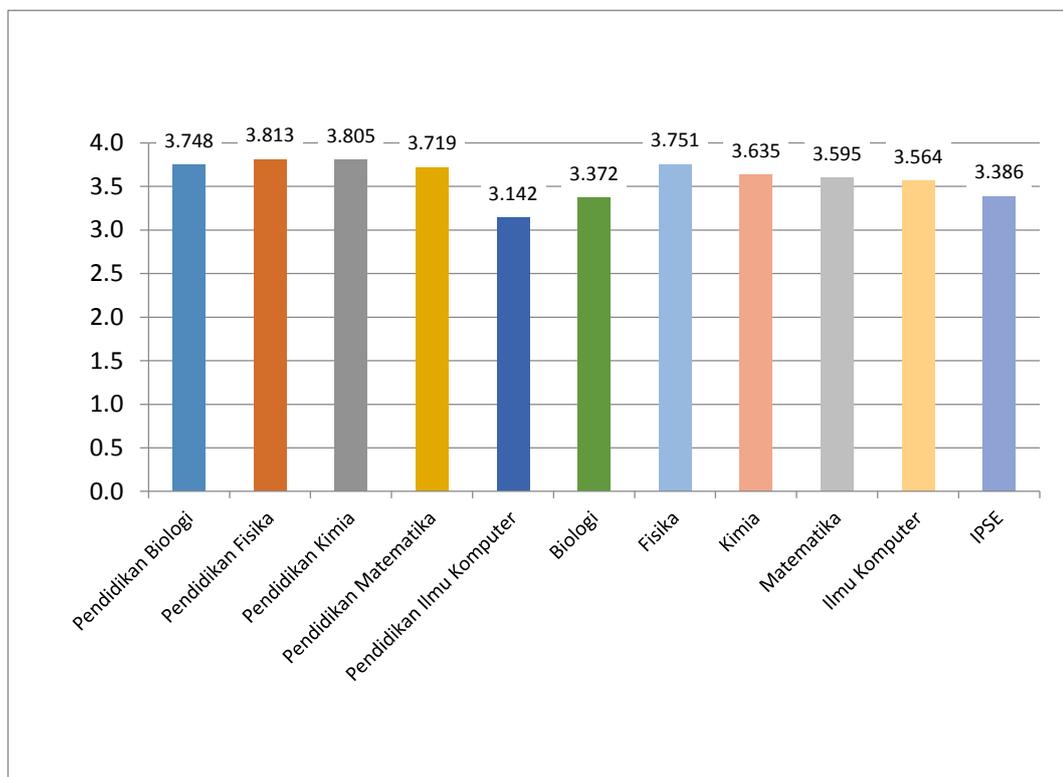
Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Program Studi Ilmu Komputer dan Pendidikan Ilmu Komputer. Alasan peneliti melakukan penelitian di lembaga tersebut karena diketahui bahwa pada data evaluasi pembelajaran FPMIPA Semester 1 tahun 2013 menyatakan bahwa masih ada dosen pada Prodi Ilmu Komputer dan Pendidikan Ilmu Komputer yang mendapat nilai di bawah 3, dimana skala penilaian adalah 4. Berikut data hasil evaluasi pembelajaran semester 1 tahun 2013.

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Pembelajaran Dosen

Semester 1, Tahun 2013			
Dosen	Matakuliah	Kuesioner Terisi	Skor Dosen
1	4	161	3.15
2	1	62	2.88
3	6	206	3.03
4	4	159	3.07
5	3	168	3.15
6	5	162	2.92
7	3	50	2.88
8	7	222	3.16
9	2	102	3.15
10	3	73	3.4
11	2	172	3.13
12	2	66	3.24
13	2	153	3.36
14	3	83	3.39
15	6	165	3.11
16	2	136	3.06
17	2	53	3.1
18	4	110	3.07
19	2	11	3.24
Rata-rata			3.131

Evaluasi pembelajaran adalah penilaian yang diberikan mahasiswa kepada dosen. Penilaian yang diberikan merupakan penilaian mahasiswa terhadap pengajaran dosen yang dirasakan mahasiswa pada saat kuliah.

Selain itu pada hasil Audit Mutu Internal (AMI) tahun 2013 di Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Program Studi Ilmu Komputer berada pada peringkat 8 dan Program Studi Pendidikan Ilmu Komputer berada pada peringkat terakhir dari 11 Program Studi yang ada di Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Berikut data AMI Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.



Gambar 1.1 Hasil AMI Prodi di FPMIPA UPI (S-1)

Sehingga diketahui dari data hasil AMI Universitas Pendidikan Indonesia Program Studi Ilmu Komputer dan Pendidikan Ilmu Komputer dari tahun 2011 sampai tahun 2013 Program Studi tersebut tidak pernah masuk 20 Program Studi Terbaik di Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut data hasil AMI 20 Program Studi S1 terbaik tahun 2011 sampai tahun 2013.

MUHAMAD ADE LUKMANUL HAKIM, 2014

SISTEM PENGUKUR KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN EDUCATIONAL QUALITY

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1.2 Hasil AMI 20 Prodi S1 terbaik UPI tahun 2011-2013

No.	Program Studi (S1)	2011	2012	2013	Rata-rata
1	Pendidikan Fisika	3.77	3.66	3.81	3.75
2	Pendidikan Biologi	3.75	3.71	3.75	3.74
3	Kimia	3.93	3.47	3.64	3.68
4	Pendidikan Kimia	3.52	3.68	3.81	3.67
5	Psikologi Pendidikan dan Bimbingan	3.71	3.73	3.53	3.66
6	Fisika	3.62	3.59	3.75	3.65
7	Pendidikan Matematika	3.46	3.57	3.72	3.58
8	Pendidikan Bahasa Inggris	3.68	3.67	3.38	3.58
9	Pendidikan Bahasa Daerah	3.67	3.36	3.59	3.54
10	Matematika	3.44	3.55	3.60	3.53
11	Pendidikan Teknik Elektro	3.37	3.36	3.82	3.52
12	Pendidikan Bahasa Indonesia	3.52	3.67	3.35	3.51
13	Pendidikan Teknik Arsitektur	3.90	3.21	3.35	3.49
14	Teknologi Pendidikan	3.74	3.39	3.24	3.46
15	Pendidikan Bahasa Arab	3.63	3.45	3.28	3.45
16	Pendidikan Luar Biasa	3.57	3.41	3.34	3.44
17	Administrasi Pendidikan	3.61	3.57	3.12	3.44
18	Pendidikan Luar Sekolah	3.68	3.39	3.20	3.42
19	Pendidikan Bahasa Jerman	3.55	3.34	3.35	3.41
20	Manajemen	3.08	3.52	3.64	3.41

Berdasarkan data-data yang ada mengenai hasil evaluasi dan hasil AMI (Audit Mutu Internal) yang belum menunjukkan hasil maksimal yang didapat oleh Program Studi Ilmu Komputer dan Pendidikan Ilmu Komputer, apakah layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut sudah memuaskan

mahasiswanya sebagai konsumen, Sehingga berpengaruh terhadap hasil data diatas.

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun aplikasi yang dapat memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang ada pada suatu organisasi pendidikan, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Dengan membangun aplikasi berbasis web yang menggunakan metode pengukur kualitas layanan pendidikan yaitu *Educational Quality* yang memiliki dimensi-dimensi yang dapat dinilai, adapun dimensi tersebut, yaitu pengajaran, administrasi dan sarana prasarana. Pada metode *Eduquational Quality (Eduqual)* penilaian yang dilihat adalah penilaian persepsi dan ekspektasi. Penilaian yang diberikan terhadap *eduqual* menghasilkan penilaian responden terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan terkadang bias. Dengan keterbatasan dari *eduqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi metode sehingga menghasilkan hasil yang obyektif dan realistis untuk diterapkan, sehingga dalam penelitian ini digunakanlah integrasi *Fuzzy-Eduqual*, yang diharapkan bisa menangkap bias dan subyektifitas pada saat pengumpulan data melalui pengisian kuesioner.

Hal ini menjadi alasan mengapa pada penelitian ini mencoba mengintegrasikan Antara *fuzzy* dan *eduquational quality*, dimana penilaian skor butir pertanyaan pada kuesioner menggunakan himpunan *fuzzy (fuzzy set)* yaitu pengelompokan skor butir pertanyaan berdasarkan variabel bahasa (*linguistik variable*) yang diintegrasikan dengan metode *Eduquational Quality*.

Berdasarkan latar belakan diatas, penelitian ini membahas tentang bagaimana membangun aplikasi berbasis web yang dapat menganalisis tingkat kualitas pelayanan pendidikan dari responden menggunakan metode *eduqual quality* dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan pada suatu organisasi pendidikan terhadap konsumennya yaitu mahasiswa.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah aplikasi yang dibuat dapat memberikan informasi nilai persepsi, ekspektasi dan aspek yang dinilai tidak memuaskan dari konsumen dengan metode *educational quality*?
2. Apakah aplikasi yang dibuat dapat mengurutkan prioritas aspek yang harus diperbaiki mulai dari tertinggi hingga terkecil yang dinilai tidak memenuhi harapan konsumen dengan metode *important performance analysis*?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian yang akan dilakukan ada beberapa batasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia, Fakultas Matematika dan Pengetahuan Alam, Program Studi Ilmu Komputer dan Program Studi Pendidikan Ilmu Komputer.
2. Responden adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia, Fakultas Matematika dan Pengetahuan Alam, Program Studi Ilmu Komputer dan Program Studi Pendidikan Ilmu Komputer aktif yang sudah berada di atas tingkat 2 (semester 3).
3. Aplikasi di bangun berbasis web dan menggunakan metode pengukur kualitas pelayanan yaitu *Educational Quality*.
4. Penilaian pada kuesioner menggunakan himpunan *fuzzy (fuzzy set)* yaitu pengelompokan skor butir pertanyaan berdasarkan variabel bahasa (*linguistik variable*).
5. Penentuan tingkat prioritas perbaikan aspek menggunakan IPA (*Important Performance Analysis*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah

1. Membuat aplikasi yang dapat mengolah data yang diberikan oleh konsumen sehingga dapat memberikan informasi tingkat kepuasan konsumen dari persepsi dan ekspektasi menggunakan metode *educational quality*.
2. Mengimplementasikan metode *Importance Performance Analysis* menjadi fungsi yang diterapkan dalam aplikasi yang dibuat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan produk berupa aplikasi pengukur kualitas pelayanan pendidikan berbasis web
2. Membantu lembaga pendidikan untuk mempermudah dalam mengetahui tingkat kualitas layanan pendidikan yang dimiliki.
3. Menghasilkan suatu bahan kajian lanjut, untuk pengembangan aplikasi pengukur kualitas layanan pendidikan menggunakan metode *Educational Quality*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian yang akan dilakukan, serta metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori dan konsep algoritma yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan langkah-langkah yang akan dilakukan berupa alat dan bahan penelitian, desain penelitian dan proses penelitian.

MUHAMAD ADE LUKMANUL HAKIM, 2014

SISTEM PENGUKUR KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN MENGGUNAKAN EDUCATIONAL QUALITY

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian serta analisis yang dilakukan selama penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat selama penelitian dan saran-saran dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil penelitian.

LAMPIRAN

Berisi dokumen-dokumen yang menunjang keabsahan penelitian.