

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan ketat yang terjadi di dunia industri tidak hanya dialami industri manufaktur saja, tetapi juga industri jasa. Perguruan tinggi adalah salah satu industri jasa dibidang pendidikan, juga tak luput dari persaingan yang terjadi didunia perindustrian. Harapan masyarakat akan layanan pendidikan yang lebih baik di Indonesia khususnya bagi masyarakat yang tinggal dikota-kota besar juga semakin bertambah sehingga menyebabkan banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih perguruan tinggi.

Ketersediaan seseorang untuk memasuki suatu perguruan tinggi dipengaruhi kepercayaan terhadap pihak manajemen akan kesiapan sebuah kampus untuk berubah kearah yang lebih baik. Suatu pelayanan jasa dianggap baik apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepercayaan konsumen terhadap suatu layanan jasa atau *Trust in Service Brand* merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan memenuhi harapan, pelayanan yang diberikan perusahaan secara konsisten terjaga kualitasnya, percaya bahwa perusahaan tersebut akan bertahan lama (Zulganef,2002). Kepercayaan konsumen akan sangat berpengaruh pada *Brand Loyalty* suatu industri jasa. *Brand Loyalty* itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran keterkaitan merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya seorang pelanggan beralih ke merek lain yang ditawarkan oleh kompetitor.

Penelitian tentang perbaikan pelayanan pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya menggunakan metode *Higher Education Performance* (HEdPERF) dan *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadach* (TRIZ). Fungsi dari metode HEdPERF adalah mengukur harapan dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Universitas dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi HEdPERF. Sedangkan metode TRIZ bertujuan untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada, guna memperbaiki layanan kualitas di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dimensi *Reputation* memiliki nilai rata-rata yang tinggi dengan kata lain *Reputation* pada universitas X sudah baik, namun masih terdapat dimensi yang memiliki rata-rata rendah yaitu dimensi *access* (Yulvicasari, 2011). Perbedaan dengan penelitian ini adalah meneliti dimensi HEdPERF yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta mencari variabel apa saja yang memerlukan perbaikan dan mencari solusi atas permasalahan yang ada dengan menggunakan metode TRIZ. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chai Khai, 2005 yang berjudul *A TRIZ-based method for new service design* membuktikan bahwa, metode TRIZ dapat diterapkan pada sektor jasa.

HEdPERF adalah salah satu metode yang dikembangkan dan digunakan khusus untuk mengukur kualitas layanan pendidikan di suatu instansi pendidikan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Accademic, non-academic, access, Reputation* dan *Program issues*. HEdPERF tidak hanya melihat aspek akademik saja, tapi juga seluruh layanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Sedangkan metode TRIZ adalah teori yang berasal dari Rusia yaitu *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadach* dalam bahasa Inggris berarti *Theory of*

Inventive Problem Solving. TRIZ bertujuan untuk membangkitkan ide-ide baru dengan cara mengeliminir kontradiksi dan menggunakan prinsip-prinsip inovatif, akan mampu menghasilkan sebuah solusi yang kreatif (Chai et al,2005).

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa keseluruhan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berdasarkan lima dimensi HEDPERF (*academic, non-academic, reputation, access dan program issues*) ?
2. Apakah relasi *student satisfaction* dan *trust in brand*?
3. Bagaimana analisis variabel HEDPERF untuk mencari prioritas penyelesaian masalah dengan menggunakan *Traffic Light System*?
4. Bagian dimensi HEDPERF (*academic, non-academic, reputation, access dan program issues*) apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) ?
5. Bagaimana merancang dan memberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode TRIZ guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa keseluruhan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Mengetahui hubungan antara kualitas layanan pendidikan di UKWMS dengan kepercayaan konsumen
3. Mengetahui variabel HEDPERF yang memerlukan perbaikan

4. Mengetahui bagian dimensi HEdPERF yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa)
5. Merancang dan memberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode TRIZ guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.