

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergitas seluruh civitas akademika yaitu Tenaga kependidikan, dosen, mahasiswa, alumni dan pihak Stakeholder. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi, mahasiswa merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Keterlibatan karyawan dan dosen dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan dalam hal pelayanan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa antara lain adalah pelayanan akademik.

Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh bidang akademik di segala aspek. Menurut Tampubolon, pelayanan akademik yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, *over head proyektor*, laboratorium, dan lain-lain.

Pelayanan akademik akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Istilah manajemen biasa dikenal dalam ilmu ekonomi, yang memfokuskan pada *profit* (keuntungan) dan komoditas komersial. Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penunjang terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di era globalisasi ini, maka institut pendidikan harus mau berbenah diri sesuai dengan kebutuhan zaman sekarang ini. Sejauh ini bidang akademik Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa selalu

saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai pelanggannya.

Selama ini pihak Fakultas belum mengetahui seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. FT-UNG belum pernah melakukan pengukuran tentang pelayanan Akademik. Hal ini penting untuk diketahui agar dapat memberikan masukan kepada pihak pimpinan Fakultas seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik, sehingga dapat memberikan sebuah usulan atau perbaikan dalam meningkatkan pelayanan khususnya dibagian akademik. Dengan begitu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan Pihak Fakultas Teknik UNG dan mengetahui tingkat pelayanan Fakultas Teknik UNG. Pendukung / pelengkap dari data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Dalam hal ini data yang diambil berupa kuisioner tentang tingkat pelayanan FT-UNG.

1.2 Rumusan Masalah

Yang Menjadi Permasalahan Dalam Penulisan Skripsi Ini Adalah :

Bagaimana Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik dengan menggunakan metode *Quality Function Deploement (Qfd)*

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa yang telah menerima pelayanan atau selaku konsumen yaitu pada mahasiswa angkatan 2014-2018 saja .
2. Penelitian ini hanya membahas tentang tingkat pelayanan akademik terhadap mahasiswa.

1.4 Tujuan

Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dari Nilali Hubungan Hasil Keinginan Konsumen Dengan *Technical Respon* Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik, Univesitas Negeri Gorontalo. Dengan Menggunakan Metode *Quality Funcation Deploment (Qfd)*

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

1.5.2 Manfaat praktis

- 1) Bagi Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo, dapat digunakan sebagai referensi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Bagi karyawan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau mahasiswa.