

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang paling penting dalam pembangunan nasional, dimana dijadikan andalan utama untuk berfungsi semaksimal mungkin dalam upaya peningkatan kualitas mutu dan hidup masyarakat Indonesia. Dengan pendidikan yang terpadu dan berkualitas, sumber daya manusia di suatu negara akan memiliki nilai tinggi. Alasannya adalah ilmu pengetahuan yang mereka miliki dapat dipergunakan untuk menciptakan inovasi-inovasi baru yang dapat meningkatkan kualitas hidup manusia secara keseluruhan dan sebagai bekal untuk menghadapi tantangan dan persaingan. Tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama keberhasilan pembangunan di suatu daerah. Peningkatan SDM sekarang ini lebih difokuskan pada pemberian kesempatan seluas-luasnya kepada penduduk untuk mengenyam pendidikan. Oleh sebab itu pemerintah berusaha secara konsisten berupaya meningkatkan SDM penduduk melalui jalur pendidikan. Program wajib belajar 6 tahun dan 9 tahun, Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GNOTA), dan berbagai program pendukung lainnya adalah bagian dari upaya pemerintah

untuk mempercepat peningkatan kualitas SDM, yang pada akhirnya akan menciptakan SDM yang tangguh, yang siap bersaing di era globalisasi.

Fakta ini mendorong tumbuhnya kesadaran yang tinggi dari masyarakat terhadap pentingnya pendidikan khususnya pendidikan tinggi. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya lulusan SMU atau SMAK untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini membuat banyaknya bermunculan penyelenggara pendidikan tinggi baik di kota besar maupun kabupaten.

Pada Undang-undang Republik Indonesia No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa Perguruan Tinggi dapat berbentuk universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi, dan akademi komunitas. Dalam penyelenggaraan Perguruan Tinggi UU SISDIKNAS No. 20 tahun 2012 menyebutkan arah pengaturan pengelolaan perguruan tinggi jelas akan ke bentuk otonom yang lebih luas dan kemandirian perguruan tinggi selain penghapusan diskriminasi antara pendidikan yang dikelola oleh pemerintah yaitu PTN dengan pendidikan yang dikelola masyarakat yaitu PTS. Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi seperti tercantum dalam UU SISDIKNAS No. 20 tahun 2012 terdiri atas sistem penjaminan mutu internal yang dikembangkan oleh Perguruan Tinggi dan sistem penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi.

Berdasarkan data Pangkalan Data DIKTI untuk Kopertis Wilayah IV Jawa Barat sampai dengan bulan Juni 2016 terdapat 50 perguruan tinggi Swasta yang dikelola masyarakat yang berbentuk Universitas yang memiliki program studi pertanian.

Ketatnya persaingan jasa perguruan tinggi menyebabkan suatu perguruan tinggi harus dapat mempertahankan diri agar dapat menjamin kelangsungan usahanya. Oleh karenanya diperlukan strategi bisnis dari pengelola perguruan tinggi agar memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*).

Universitas Bandung Raya (UNBAR) didirikan melalui proses kreatif yang dimulai dengan penyatuan (*merger*) 4 (empat) Perguruan Tinggi Swasta (PTS) mandiri yang kemudian dikembangkan menjadi 4 (empat) fakultas di lingkungan Universitas Bandung Raya. Fakultas Pertanian (FAPERTA) UNBAR memiliki 5 Program Studi (PRODI) dengan jenjang S-1 yang dilengkapi dengan fasilitas ruang kelas, perpustakaan, lab bahasa dan mesjid.

Dilihat dari tabel 1.1 berikut ini, mengenai jumlah mahasiswa yang terdaftar di FAPERTA UNBAR dalam 5 tahun terakhir ini diketahui bahwa terjadi penurunan.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa FAPERTA UNBAR

Program Studi	Tahun				
	2016	2015	2014	2013	2012
Pertamanan	4	4	4	5	5
Teknologi Hasil Pangan	2	3	3	4	1
Agribisnis	8	10	4	3	7
Agroteknologi	6	7	11	11	8
Peternakan	12	32	18	25	14
Total	32	56	30	48	35

Penurunan jumlah mahasiswa FAPERTA UNBAR terjadi saat ini karena banyak terdapat perguruan tinggi swasta lain yang menawarkan prodi yang beragam dan fasilitas yang lebih baik, sedangkan prodi dan fasilitas di FAPERTA UNBAR masih belum terdapat adanya peningkatan dan belum mampu memenuhi semua keinginan mahasiswa. Untuk mempertahankan daya saing jasa perguruan tinggi swasta diperlukan penyempurnaan mutu jasa yang berkesinambungan dan terus menerus, mengingat bahwa kebutuhan dan keinginan mahasiswa bersifat dinamis dan berubah-ubah menurut perkembangan waktu.

Mahasiswa saat ini lebih mengutamakan kelulusan yang cepat agar dapat bekerja sesuai dengan bidangnya dan fasilitas yang lengkap dalam memilih perguruan tinggi. Oleh karena itu untuk dapat memenuhi keinginan mahasiswa serta mewujudkan sasaran pokok dan rencana strategis dari FAPERTA UNBAR, diperlukan suatu penelitian yang nantinya dapat diketahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa dalam kaitannya dengan karakteristik mutu jasa yang diinginkan mahasiswa, metode yang dapat menterjemahkan kebutuhan dan keinginan mahasiswa sebagai konsumen jasa perguruan tinggi swasta tersebut adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)*

Kemudahan dalam belajar dan fasilitas pendukung merupakan bagian pelayanan yang langsung dirasakan oleh mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Pelayanan yang dapat dirasakan langsung meliputi : pelayanan dari dosen, staf, fasilitas pendukung, dan administrasi.

Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada saat ini dan juga mengetahui apa kebutuhan dan keinginan mahasiswa akan pelayanan di FAPERTA UNBAR, sangatlah tepat jika dilihat dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pendidikan Tinggi saat ini sudah menjadi suatu keharusan bagi masyarakat Indonesia, ini dapat ditunjukkan dengan makin banyaknya Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta yang didirikan di Indonesia . Provinsi Jawa Barat adalah salah satu sentra penghasil komoditi pertanian bagi seluruh wilayah Indonesia, oleh karena itu UNBAR sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki program studi pertanian menghadapi persaingan yang ketat dari waktu ke waktu. Dengan demikian manajemen FAPERTA UNBAR perlu menyusun suatu strategi yang dapat mengantisipasi persaingan tersebut dan dapat bertindak secara proaktif (mengadakan suatu tindakan sebelum sesuatu terjadi atau sesuatu dapat terjadi) dan reaktif (tanggap terhadap suatu aksi atau perubahan lingkungan) dalam persaingan antar perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian disusun sebagai berikut :

1. Hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa FAPERTA UNBAR saat ini?
2. Perencanaan strategic seperti apakah yang harus dimiliki oleh FAPERTA UNBAR untuk meningkatkan jumlah mahasiswa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan seperti yang diuraikan diatas, maka penelitian bertujuan untuk :

1. Melihat gambaran tingkat kepuasan layanan terhadap mahasiswa.
2. Mendapatkan informasi tentang kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang diberikan FAPERTA UNBAR.
3. Memperkirakan perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan oleh FAPERTA UNBAR untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dihasilkan dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi implikasi manajemen FAPERTA UNBAR untuk melengkapi dan menyempurnakan strategi pengembangan FAPERTA UNBAR, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa agar dapat meningkatkan jumlah mahasiswa.