

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Telkom *University* adalah perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Telkom *University* merupakan penggabungan dari empat perguruan tinggi swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STSI Telkom). Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013 Universitas Telkom berdiri tanggal 14 Agustus 2013. Telkom *University* mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Industries*”.

YPT memberlakukan kebijakan untuk menyediakan asrama bagi mahasiswa/i tingkat satu. Lokasi asrama putra maupun putri terletak di dalam kawasan Telkom *University* yaitu di jalan Telekomunikasi No.1 Bandung *Technoplex* Kabupaten Bandung. Tujuan dari pembangunan asrama sendiri adalah untuk membentuk mahasiswa yang tangguh yang didukung dengan kepribadian dan kemampuan bekerja berlandaskan kemampuan intelektual, berjiwa nasionalis Indonesia, iman dan taqwa yang dilakukan dengan pemberian pelatihan *softskill* (Asrama Telkom *University*, 2014).

Menurut *website* Asrama Telkom *University* (2014), gedung asrama Telkom *University* terdiri dari sembilan unit gedung Asrama Putra dan tujuh unit gedung untuk Asrama Putri. Masing-masing Gedung Asrama terdiri dari empat lantai dengan 94 unit kamar dan satu unit kamar untuk *Senior Resident*. Fasilitas asrama yang didapat oleh penghuni kamar dengan membayar Rp 2.500.000/tahun adalah internet, ruang *lobby*, televisi tiap lantai, musola, dan dapur. Namun, untuk listrik penghuni asrama setiap bulan dikenakan biaya tambahan dengan sistem pulsa listrik Prabayar (token). Satu kamar terdiri dari empat orang mahasiswa dari fakultas yang sama. Dalam satu kamar terdapat kamar mandi dalam, tempat tidur bertingkat, lemari, meja belajar, dispenser, dan tempat gantungan handuk.

Mahasiswa yang menempati asrama harus sudah dinyatakan lulus oleh SMB Telkom dan sudah melakukan pelunasan pembayaran tagihan.

Asrama ini bersifat wajib untuk mahasiswa tingkat satu Telkom *University*, oleh karena itu asrama harus memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswanya agar mahasiswa bisa merasakan kenyamanan saat sedang berada di asrama. Menurut Matzler dan Hitenhuber (1998) dalam Baki, dkk (2009) menyatakan bila perusahaan jasa semakin sering memberikan kualitas layanan, maka akan mempertahankan keuntungan di masa yang akan datang karena kualitas pelayan merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, untuk mencapai kepuasan dari pelanggan diperlukan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Masalah yang terdapat pada asrama menurut penghuni asrama antara lain pelayanan asrama yang kurang baik, fasilitas asrama yang tidak sesuai dengan janji, kurang cepatnya keluhan direspon, internet tidak masuk kamar, ada mahasiswa penghuni kamar tidak satu jurusan, dan air yang ada di asrama kotor. Maka dari itu, untuk membuktikan adanya masalah yang dirasakan oleh penghuni asrama mengenai asrama Telkom *University* dilakukan observasi terlebih dahulu. Menurut Hadi (1986) dalam Sugiono (2002) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan dengan melihat kondisi eksisting asrama putri Telkom *Univesity*. Pengamatan dimulai dari segi Gedung, Fasilitas yang disediakan, Keamanan, dan juga Pengelolaan Kamar. Hasil observasi dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I.1 Kondisi Ideal dan Kondisi Eksisting Asrama

Variabel	Kondisi Ideal	Sumber	Kondisi Eksisting
Gedung	Kondisi pintu/jendela dalam kondisi yang baik	Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung	Lebih dari lima kamar susah membuka kunci kamar
	Bangunan kokoh		Lebih dari tiga titik mengalami kebocoran
	Menjamin terwujudnya kebersihan, kesehatan dan memberikan kenyamanan bagi penghuni		Penjaga kebersihan hanya diwajibkan membersihkan gedung asrama pada saat pagi hari saja.
Fasilitas Asrama (kasur, meja belajar, lemari, kursi, internet, dispenser, Air)	Fasilitas yang ada masih layak pakai	Ketentuan pihak asrama Telkom <i>University</i>	Ada lemari yang pintunya rusak dan dispenser tidak bisa panas
	Internet mudah diakses		Internet sulit diakses karena tidak masuk ke dalam kamar
	Pengelolaan kualitas air adalah upaya pemeliharaan air sehingga tercapai kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya	Peraturan Pemerintah Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemara Air	Air bercacing, bercampur tanah, dan berwarna kuning
Keamanan	Melakukan pengawasan lingkungan	Kissin (2015) Tentang Tugas Pokok <i>Security</i>	Sudah lebih dari tiga kali ada kecurian
	Melaksanakan patroli		Tidak diwajibkan melakukan patroli

Tabel I.1 Kondisi Ideal dan Kondisi Eksisting Asrama (Lanjutan)

Variabel	Kondisi Ideal	Sumber	Kondisi Eksisting
Pengelolaan Kamar	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jumlah penghuni asrama	Ketentuan pihak asrama Telkom <i>University</i>	Ada lebih dari lima kamar yang fasilitasnya rusak dan tidak bisa dipakai oleh salah satu penghuni
	Penghuni kamar dalam satu jurusan		Lebih dari 40 kamar tidak dalam satu jurusan

Dari Tabel I.1 di atas diketahui bahwa kondisi eksisting asrama putri yang eksisting berbeda dengan kondisi asrama yang ideal, sehingga dalam permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penghuni asrama merasakan asrama putri Telkom *University* tidak sesuai dengan harapan. Rendahnya tingkat keluhan yang ditanggapi, ada mahasiswa yang tetap bertahan melanjutkan menghuni asrama namun ada pula mahasiswa yang tidak melanjutkan menghuni asrama dan memilih untuk mencari kosan sendiri. Menurut data dari pengelola asrama putri, belum satu tahun asrama berjalan sudah ada 120 orang yang sudah keluar dari asrama putri ataupun yang memang dari awal tidak pernah ada di asrama.

Keluhan mengenai asrama tersebut dibuktikan pula dengan melakukan survei pendahuluan agar diketahui penyebab terjadi adanya ketidakpuasan penghuni asrama. Metode yang digunakan untuk melakukan survei ini adalah dengan melakukan *depth interview* kepada beberapa responden yang menghuni asrama putri Telkom *University* dan dikategorikan ke dalam dimensi *SERVQUAL*. Menurut Ulrich dan Eppinger (1995) 10 kali wawancara masih kurang dan 50 kali wawancara terlalu banyak. Akan tetapi, wawancara dapat dilakukan secara berurutan dan dapat dihentikan ketika tidak ada lagi kebutuhan baru yang diperoleh dari wawancara. Setelah melakukan wawancara yang dilakukan kepada 20 orang ternyata jawaban dari responden sudah sama, sehingga wawancara dihentikan pada responden yang ke 20 dan karakteristik dari pewawancara adalah

penghuni asrama putri Telkom *University* angkatan 2015 yang sedang tinggal di Asrama Putri Telkom *University*.

Tabel I.2 Data Keluhan Penghuni Asrama  
(Sumber: Survei Pendahuluan, 2015)

No	Dimensi	Keluhan Penghuni Asrama Putri	Presentase
1	<i>Realibility</i>	Dalam satu kamar tidak satu jurusan	85%
		Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jumlah penghuni asrama	
		Ketidaksesuaian jam malam diberlakukan	
2	<i>Tangibles</i>	Air kotor dan bercacing	75%
		Internet tidak masuk kamar	
		Kamar mandi mengalami kebocoran	
		Susah membuka kunci kamar	
		Fasilitas di dalam kamar asrama ada beberapa yang rusak	
3	<i>Responsiveness</i>	Respon keluhan kurang cepat ditanggapi	57%
		Apabila membutuhkan sesuatu jarang ditanggapi	
4	<i>Assurance</i>	Ada barang yang hilang	60%
		Satpam tidak pernah berpatroli	
		Satpam tidak melakukan tugasnya sesuai dengan yang diperintahkan	
5	<i>Empathy</i>	Tidak ada perhatian khusus dari pengelola asrama	55%
		<i>Senior resident</i> tidak kenal penghuni asrama secara individu	
		Pelayanan satpam kurang baik	
		<i>Senior resident</i> tidak ramah	

Berdasarkan survei pendahuluan pada Tabel I.2 di atas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan dari penghuni asrama putri terhadap asrama Telkom *University*. Keluhan penghuni asrama putri antara lain menyebutkan bahwa dari 20 penghuni asrama 55% mengeluhkan pada dimensi *empathy*, dari 20 penghuni asrama 60% mengeluhkan pada dimensi *assurance*, dari 20 penghuni asrama 70% mengeluhkan pada dimensi *responsiveness*, dari 20 penghuni asrama 75% mengeluhkan pada dimensi *tangibles* dan dimensi yang memiliki persentase paling tinggi ada pada dimensi *realibility* dari 20 penghuni asrama mengelukan sebanyak 85%. Keluhan-keluhan diatas memiliki presentase lebih dari 50% yang

menunjukkan bahwa kepuasan penghuni asrama masih tergolong rendah. Hal ini sejalan pula dengan dengan hasil observasi yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan dari asrama Telkom *University* sehingga harus menjadi perhatian dari pihak asrama Telkom *University* untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan *SERVQUAL* dengan Model Kano. Menurut Tan dan Prawita (2001) menyatakan bahwa dengan mengintegrasikan model Kano dan *SERVQUAL* dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki atau dikembangkan. *SERVQUAL* dapat mengkategorikan atribut kuat dan atribut lemah berdasarkan NKP dan Model Kano digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mencari atribut kebutuhan mahasiswa yang bisa dievaluasi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan metode Kano dan *SERVQUAL* agar bisa menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Asrama Putri Telkom *University*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan pada penghuni asrama putri, maka untuk mengidentifikasi kebutuhan penghuni asrama putri dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan penghuni asrama Telkom *University* menggunakan dimensi *SERVQUAL*?
2. Bagaimana nilai kualitas pelayanan asrama putri Telkom *University* terhadap penghuni asrama Telkom *University* menggunakan integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano?
3. Bagaimana hasil klasifikasi atribut kebutuhan penghuni asrama putri Telkom *University* pada Model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan penghuni asrama putri Telkom *University* yang diprioritaskan berdasarkan integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut yang menjadi kebutuhan penghuni asrama dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL*.
2. Mengkaji nilai kualitas pelayanan asrama putri Telkom *University* terhadap penghuni asrama putri Telkom *University* menggunakan integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano.
3. Mengklasifikasi atribut kebutuhan penghuni asrama putri Telkom *University* pada Model Kano.
4. Mengetahui atribut kebutuhan penghuni asrama putri yang harus diprioritaskan oleh asrama putri Telkom *University* menggunakan integrasi *SERVQUAL* dan Model Kano.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian berikut ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya sampai pada tahap penentuan *true customer need*.
2. Responden merupakan penghuni asrama putri Telkom *University* angkatan 2015.
3. Penelitian hanya dilakukan pada Asrama Putri Telkom *University*.
4. Penelitian tidak mempertimbangkan biaya.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan dirasakan oleh asrama Telkom *University* dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi terhadap pengelola asrama putri Telkom *University* agar mengetahui perbaikan kualitas pelayanan untuk penghuni asrama putri.
2. Membantu pengelola asrama putri dalam memprioritaskan atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan.
3. Mengetahui nilai perbaikan kualitas yang dirasakan oleh penghuni asrama terhadap Asrama Putri Telkom *University*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Berdasarkan uraian penelitian dalam sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II     Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas hasil-hasil dari penelitian terdahulu.

### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian. Tahapannya meliputi tahap merumuskan model konseptual dan sistematika pemecahan masalah. Sistematika masalah meliputi mengidentifikasi dan melakukan operasional variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen dan merancang analisis pengolahan data.

### **Bab IV    Pengumpulan dan Pengelolaan Data**

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data dari kuesioner Kano dan *SERVQUAL*. Setelah mengumpulkan data yang dikumpulkan, dilakukan pengolahan data.

### **Bab V     Analisis Data**

Bab ini menjelaskan analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi bagi pengelola asrama putri Telkom *University*.

### **Bab IV    Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian dan memberikan saran dalam melakukan penelitian