

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Profile Perusahaan

Yayasan Pendidikan Telkom adalah sebuah Yayasan yang diprakasai oleh PT. Telkom (Telekomunikasi Indonesia), untuk menyelenggarakan Pendidikan tinggi serta Pelatihan guna mengembangkan sumberdaya manusia yang profesional dibidang Infokom. Yayasan Pendidikan Telkom memiliki empat lembaga Pendidikan Tinggi dan Satu Pelatihan yaitu IT Telkom, IM Telkom, STISI Telkom, Politeknik Telkom, dan Telkom PDC. Disamping itu terdapat 3 (tiga) unit bisnis lain dibawah Yayasan Pendidikan Telkom yaitu dua perusahaan yang bergerak dibidang Broadcasting yaitu : PT. Radio Lintas Kontinental (Radio K-lite 107,1 FM), PT. Radio Karang Tumaritis (Radio Zora 90,1 FM) yang berperan sebagai media promosi kegiatan bisnis Yayasan Pendidikan Telkom Group serta PT. Citra Sukapura Megah.

Untuk meningkatkan kemampuan serta daya saing lembaga yang dimilikinya, Yayasan Pendidikan Telkom menetapkan Rencana Induk Pengembangan selama periode 12 (dua belas) tahunan yang dibagi dalam 3 (tiga) tahapan yaitu Rencana Empat Tahunan (RENATA).

1. RENATA I Periode 2006 – 2009, kebijakan Transformasi Organisasi, dilakukan untuk membangun Sustainable Growth sehingga dapat meletakkan pondasi-pondasi yang kuat menuju peningkatan mutu relevansi dan daya saing.
2. RENATA II Good Corporate Governance, strategi quality excellence melalui berbagai kebijakan mutu yang mengacu kepada regulasi yang berlaku diantaranya Dinas Pendidikan (DIKTI), Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT), dikemas dengan ISO 9001:2008 diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta membina hubungan baik jangka panjang dengan Stakeholders. Pada tahun 2010 lembaga pendidikan yang dimiliki Yayasan Pendidikan Telkom melakukan persiapan sertifikasi ISO 9001:2008 dengan focus layanan akademis sebagai Vehicle menuju World Class University.

Universitas Telkom (Tel-U) merupakan penggabungan beberapa Institusi dibawah Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang terdiri dari IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom. Program Studi khusus Universitas Telkom di bidang Teknologi

Informasi dan Komunikasi, Manajemen dan Industri Kreatif, sebagai tanggapan terhadap tuntutan perkembangan Industri Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara cepat. Pertumbuhan rata-rata bisnis Telekomunikasi di Indonesia meningkat 20% setiap tahunnya. Pertumbuhan ini mencakup layanan Komunikasi bisnis berbasis seluler, jalur telepon tidak bergerak, akses internet dan broadband. Angka pertumbuhan tersebut di perkirakan membutuhkan kebutuhan tenaga Infonkom Indonesia sebanyak 320.000 (tiga ratus dua puluh ribu) orang. Rencana besar Telkom University ditahun ini menjadi Universitas bertaraf Internasional di bidang Informasi dan Komunikasi serta menjadi agen perubahan dalam menciptakan manusia yang cerdas dan kompetitif.

### **Visi, Misi, dan Tujuan**

#### **VISI**

Menjadi World Class University yang secara aktif terlibat dalam pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Seni berbasis Teknologi Informasi.

#### **MISI**

- a. Mengorganisir dan Mengembangkan Pendidikan berstandar Internasional.
- b. Memajukan dan Menyebarkan Sains, Teknologi, Manajemen, dan Seni yang diakui secara Internasional.
- c. Memanfaatkan Sains, Teknologi, Manajemen dan Seni demi Kesejahteraan dan Kemajuan Peradaban.

#### **TUJUAN**

- a. Mencapai Kepercayaan semua Pemangku Kepentingan.
- b. Menciptakan Lulusan Integritas dan Kompetensi dengan daya saing Nasional dan Internasional.
- c. Membangun Budaya Penelitian, atmosfir Akademik lintas Budaya dan semangat berwirausaha dikalangan masyarakat Akademik.
- d. Memproduksi produk Penelitian dan Inovasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup dan mendukung pengembangan ekonomi Nasional.

Telkom University sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Bandung, Jawa Barat memiliki jumlah mahasiswa *existing* sebanyak 23.000 (dua puluh tiga ribu) orang dan setiap tahunnya mampu menyerap sebanyak 6.000 (enam ribu) mahasiswa baru dari berbagai daerah. Potensi ini sudah terlihat sejak Telkom University masih menjadi 4 (empat) Institusi besar dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Berdasarkan pada hal ini, maka jajaran pimpinan Yayasan Pendidikan Telkom memutuskan untuk memberikan *service* dan pembinaan terbaik kepada mahasiswa dengan cara membuat program Asrama 1(satu) tahun bagi mahasiswa baru untuk mendapatkan pembinaan dan pelatihan Softskill sebagai modal dasar mahasiswa mengikuti perkuliahan di kampus dan bekal ketika nanti lulus dari perguruan tinggi.

Asrama Putra maupun Putri Telkom University berada didalam kawasan Telkom University Jalan Telekomunikasi Bandung Technoplex, Terusan Buah Batu, Kabupaten Bandung. Kegiatan Soft skill diberikan khususnya kepada penghuni Asrama Telkom University dalam bentuk Seminar atau Pelatihan. Kegiatan ini dilaksanakan selama masa waktu tinggal di Asrama. Kegiatan ini juga dapat berbentuk permainan maupun kegiatan hari sehat yang dilaksanakan pada akhir pekan di bulan tertentu (terjadwal). Biaya Asrama sebesar Rp. 4.000.000,- /tahun, termasuk biaya Soft skill, tidak termasuk untuk biaya Makan, Minum, Laundry, Listrik, dan Internet/Wifi.

(sumber dari [https://: www.smbtelkomuniversity.ac.id](https://www.smbtelkomuniversity.ac.id)).

Waktu dan Penempatan lokasi penghuni Asrama dengan cara sebagai berikut :

- a. Asrama Mahasiswa terpisah antara Putra dan Putri
- b. Penempatan dalam satu kamar adalah berbeda jurusan random sesuai dengan plot yang dilakukan oleh aplikasi plot kamar secara otomatis setelah dilaksanakannya pelunasan pembayaran tahap 1 s.d 3.
- c. Mahasiswa dan mahasiswi sudah dapat menempati Asrama setelah melaksanakan Chekin Asrama sesuai dengan jadwal dan group yang telah ditentukan.
- d. Waktu berakhirnya mahasiswa baru menempati Asrama adalah satu tahun akademik atau dua semester tahun pertama.

Tahun 2012 adalah tahun diresmikannya program Asrama 1 (satu) tahun bagi mahasiswa baru Universitas Telkom. Pada awalnya Asrama Universitas Telkom dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Yayasan Pendidikan Telkom fokus untuk menangani Asrama Putra yang bertempat di Apartement Buah Batu Park dan menunjuk PT. Citra Sukapura Megah (CSM) untuk menangani Asrama Putri yang bertempat dilingkungan kampus Universitas Telkom. Kemudian dilakukan kerjasama dengan PT. Menara Karsa Mandiri (MKM) sebagai pengelola bangunan Asrama Putra dan PT. Graha Sarana Duta (GSD) sebagai pengelola 5 gedung Asrama Putri. Asrama Universitas Telkom diperuntukkan bagi 4 (empat) Institusi yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom, yaitu : Institut Teknologi Telkom (ITT), Institut Manajemen Telkom (IMT), Politeknik Telkom (POLTEK TELKOM), dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI TELKOM). Selama tinggal di Asrama, mahasiswa diberikan pembekalan 4 (empat) bidang Soft skill yaitu, Bela Negara, Kerohanian, Bahasa Inggris, dan Psikologi yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT).

Tahun 2013 Program Asrama 1 (satu) tahun secara pengelolaan mahasiswa diserahkan kepada Unit Pengawasan dan Pembinaan Asrama di bawah naungan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom untuk Asrama Putra dan Putri. Sedangkan pengelolaan bangunan 5 (lima) gedung Asrama putra oleh PT. Citra Sukapura Megah (CSM) dan 5 (lima) gedung Asrama Putri oleh PT. Graha Sarana Duta (GSD). Kegiatan Pembinaan Soft Skill dikelola oleh Career Development Center (CDC) dengan kegiatan berupa outbound, seminar dan pelatihan team building.

Tahun 2014 keempat Institusi di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) bergabung menjadi Universitas Telkom. Universitas Telkom memiliki 4 (empat) fakultas yaitu, Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB), Fakultas Ilmu Terapan (FIT), Fakultas Industri Kreatif (FIK). Program Asrama 1 (satu) tahun tetap dilanjutkan dengan menambahkan kegiatan-kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Soft skill didalamnya. Unit Pengawasan dan Pembinaan Asrama berkolaborasi dengan Unit Pengembangan Karakter yang keduanya berada dibawah naungan Direktorat Kemahasiswaan untuk melaksanakan kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Soft skill. Kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan seperti Seminar, Talkshow, Pelatihan Team Building dan Outbound. Pada tahun ini pengelolaan gedung masih dikelola oleh PT. Citra Sukapura Megah (CSM) dan PT. Graha

Sarana Duta (GSD). Asrama Putra bertambah 2 (dua) gedung baru sehingga menjadi 7 (tujuh) gedung untuk Asrama Putra.

Tahun 2015 Universitas Telkom melakukan *breakdown* pada Fakultas Teknik menjadi 3 (tiga) fakultas baru yaitu Fakultas Teknik Elektro (FTE), Fakultas Informatika (FIF), Fakultas Rekayasa Industri (FRI). Selain itu Universitas Telkom juga menabahkan 1 (satu) fakultas baru yaitu Fakultas Komunikasi Bisnis (FKB). Sehingga tahun ini Universitas Telkom memiliki 7 (tujuh) Fakultas. Terjadi perubahan pada Pengelolaan Bangunan PT. Trengginas Jaya diberikan kepercayaan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) untuk mengelola Asrama Putra menggantikan PT. Citra Sukapura Megah (CSM) sedangkan PT. Graha Sarana Duta (GSD) tetap mengelola bangunan Asrama Putri. Pada tahun ini Asrama Putra memiliki 8 (delapan) gedung dan Asrama Putri memiliki 7 (tujuh) gedung.

Tahun 2016 Program Asrama 1 (satu) tahun berlanjut dengan didukung adanya kurikulum baru dalam hal Pembinaan dan Pengembangan Soft skill yang di kelola oleh Direktorat Kemahasiswaan. Kurikulum itu disebut dengan **FRAMEWORK “ASAS”**, yaitu kurikulum yang memuat 4 (empat) bidang kegiatan Adaptif, Spiritual, Akademis, Sosial. Hal ini membuat kegiatan pembinaan di Asrama menjadi lebih berwarna dan menyenangkan karena setiap penghuni yang aktif mengikuti seluruh kegiatan tersebut berhak mendapatkan point Transkrip Aktifitas Kemahasiswaan (TAK) sebesar 30 (tiga puluh) poin. Tahun 2016 menjadi awal bagi Asrama Universitas Telkom sebagai salah satu dari 4 (empat) pilar utama pembinaan soft skill mahasiswa Universitas Telkom. Empat Pilar itu adalah **Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB)**. Asrama Universitas Telkom, Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), dan kegiatan yang bermanfaat (Valuable Activity). Pada tahun ini Asrama Putra telah memiliki 10 (sepuluh) gedung dan Asrama Putri telah memiliki 8 (delapan) gedung.

Tahun 2017 dengan jumlah gedung asrama yang masih sama yaitu 10 (sepuluh) gedung Asrama Putra dan 8 (delapan) gedung Asrama Putri, **Direktorat Pengelolaan Mahasiswa** melakukan beberapa penyesuaian pada pelaksanaan program **FRAMEWORK “ASAS”**, karena disesuaikan dengan hasil evaluasi dari pelaksanaan program pada tahun sebelumnya. Selain itu pada tahun ini dibentuk satuan tugas tambahan yang diberikan tugas untuk menjadi Mentor bagi penghuni Asrama selama tinggal di Asrama dan melakukan Pendampingan

secara Akademis yang dilakukan secara berkala pada saat menjelang Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) dengan tajuk “RESPONSI MATA KULIAH”. Satuan Tugas ini disebut “**Dorm Accelerator**” yang dipilih berdasarkan tahap seleksi Administrasi yang meliputi bidang Akademis, Kontribusi dan Loyalitas. Selain dilakukan pengembangan dalam sisi Pembinaan Mahasiswa, Asrama Universitas Telkom juga melakukan terobosan dengan membuat indicator Pengelolaan Asrama yang disebut DOKPI “Dormitory Operational Key Performance Indikator”.

### **Building Management**

Asrama Telkom University memiliki 18 gedung Asrama yang perlu dikelola dan dirawat dengan baik supaya nyaman, berih, aman, dan representative untuk ditinggali oleh mahasiswa. Untuk mendukung hal tersebut maka Asrama Telkom University memiliki petugas atau bagian yang khusus menangani hal itu yaity Building Management Team.

Building Management Team terdiri dari beberapa Instansi PT. Trengginas Jaya (Trengginas), PT. Graha Sarana Duta (GSD), PT.Citra Sukapura Megah (CSM). Tiap-tiap Instansi memiliki tanggung jawab gedung masing-masing untuk dikelola. Penunjukan tiga perusahaan tersebut didasarkan pada kebutuhan pengelolaan bangunan Asrama dan dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Building Management Team memiliki peran dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengelola fisik gedung Asrama.
- 2) Mengelola sarana dan prasana yang mendukung persiapan dan pelaksanaan program Asrama.
- 3) Menjaga keamanan lingkungan gedung maupun dalam Asrama kecuali kamar menjadi tanggung jawab penghuni.
- 4) Menyediakan petugas terkait pengelolaan dan keamanan gedung Asrama.
- 5) Memberikan pelayanan terkait dengan complain Asrama maupun Telkom University.

## Komponen Petugas dari Building Management Team

- 1) **Management Officer** yang bertugas untuk mengkoordinasikan seluruh komponen yang tergabung dalam Building Management Team dan memastikan seluruh komponen menjalankan tugasnya dengan baik.
- 2) **Helpdesk Officer** bertugas untuk menjaga area dalam gedung Asrama dengan memperhatikan keluar masuk penghuni, mencatat log keluar masuk kunci kamar.
- 3) **Cleaning Service Officer** bertugas untuk menjaga kebersihan dalam dan luar gedung sehingga kondisi lingkungan dan gedung Asrama nyaman dan bersih.
- 4) **Mechanical Engineer Officer** bertugas untuk melakukan perawatan dan penggantian fasilitas gedung yang rusak serta memastikan seluruh fungsi mekanik beroperasi dengan baik.
- 5) **Security Officer** bertugas untuk menjaga keamanan lingkungan Asrama selama 24 jam terciptanya lingkungan Asrama yang aman dan tertib.



Gambar 1: Building Management Officer

Sumber dari <http://dormitory.telkomuniversity.ac.id/building-management>

**PT. Trengginas Jaya** merupakan anak perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom yang bergerak dibidang Tenaga Kerja dan Pengelolaan Bangunan. Kantor PT. Trengginas Jaya berlokasi di Jalan Sumur Bandung No. 12 Fax (022) 2532053 – Telp (022) 20450043 E-mail customer.service@trengginasjaya.ac.id

PT. Trengginas Jaya ditunjuk untuk melakukan pengelolaan 11 (sebelas) gedung Asrama yang terdiri dari 10 (sepuluh) gedung Asrama Putra dan 1 (satu) gedung Asrama Putri. Terkait dengan hal tersebut maka PT. Trengginas Jaya memiliki kantor Pengelolaan Asrama yang berada di lingkungan Asrama Putra Telkom University.

Berikut ini daftar Gedung yang dikelola oleh PT. Trengginas Jaya :

#### **Gedung Asrama Putra**

- 1) Gedung Laag (Gd.1)
- 2) Gedung Larat (Gd.2)
- 3) Gedung Leti (Gd.3)
- 4) Gedung Liki (Gd.4)
- 5) Gedung Lingian (Gd.5)
- 6) Gedung Liran (Gd.6)
- 7) Gedung Sambit (Gd.7)
- 8) Gedung Sebetul (Gd.8)
- 9) Gedung Sekatung (Gd.9)
- 10) Gedung Sekel (Gd.10<sup>2</sup>)

#### **Gedung Asrama Putri**

- 1) Gedung Fanildo (Gd.F)

PT. Citra Sukapura Megah (CSM) merupakan anak perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom yang bergerak dibidang Properti, Perdagangan umum, Pembangunan, Jasa, Percetakan, Perbengkelan, Transfortasi dan Pengangkutan. Kantor PT. Citra Sukapura Megah (CSM) berlokasi di Jalan Radio Palasari No. 3, Citeureup, Dayeuhkolot, Kab, Bandung 40257, Telp. (022) 7566168.

PT. Citra Sukapura Megah (CSM) ditunjuk untuk melakukan Pengelolaan 2 (dua) gedung Asrama Putri. Berikut ini daftar gedung yang dikelola oleh PT. Citra Sukapura Megah (CSM) :

- 2) Gedung Sebelas (Gd. 11)
- 3) Gedung Duabelas (Gd.12)



Gambar 1.2  
Dokumentasi Asrama Putra



Gambar 1.3  
Dokumentasi Asrama Putri

### **Fasilitas Kamar untuk setiap Siswa Penghuni Asrama**

- 1) 1 set Kasur
- 2) 1 set Bantal dan Guling
- 3) 1 set Meja dan Kursi untuk belajar
- 4) 1 set Lemari

### **Fasilitas untuk Seluruh Siswa**

- 1) Kamar Mandi
- 2) WC
- 3) Token Listrik
- 4) set Sofa
- 5) Televisi
- 6) Dapur untuk memasak
- 7) unit Mading

- 8) Dormitory Hall
- 9) Mushola
- 10) Wifi
- 11) Lapangan Futsal, Lapangan Tenis, Kolam Renang, Joging Trac
- 12) Kerja sama Laundry, Poliklinik, Kantin, Area Parkir Sepeda



Gambar 1.4  
Dokumentasi Fasilitas Asrama Setiap Penghuni Asrama



Gambar 1.5  
Dokumentasi Fasilitas Asrama Untuk Semua Penghuni Asrama



Gambar 1.6  
Dokumentasi Fasilitas Asrama Untuk Semua Penghuni Asrama

## 1.2 Latar Belakang

Peningkatan kebutuhan manusia akan kehidupan rasa aman dan tentram membuat seseorang memilih untuk mencari Informasi tentang keinginan yang akan dicapai melalui komunikasi, penguasaan teknologi dan meningkatkan pengetahuan diri. Dengan Era sekarang ini serta persaingan dalam bidang Pendidikan baik Formal maupun Non formal sehingga memiliki daya saing yang sangat tinggi dalam memuaskan pelayanan kepada pelanggan di bidang Jasa. Menurut Schanars yang dikutip dari Danang Sunyoto (2012:224-225): Bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu Bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena jika terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk untuk rekomendasi dalam mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Apabila masalah kualitas maka akan muncul persepsi konsumen yang menjadi ukuran penilaian jasa kepada pelanggan dalam masalah pelayanan dalam hal ini adalah mengenai kualitas pelayanan Asrama, jika tingkat pelayanan kualitas pelayanan yang baik maka akan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sesuai dengan kepuasan pelanggan dalam pemakaian jasa. Apabila dalam dunia Pendidikan dimana fasilitas adalah kelengkapan dalam mempromosikan Brand dan Citra merek sebuah perguruan tinggi yang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sebagai mahasiswa.



Gambar 1.7

Sumber dari <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id>

Di Indonesia sudah banyak Perguruan Tinggi Swasta yang berdiri, sebagian telah masuk ke daftar kampus Swasta Terbaik di Indonesia. Hal tersebut membuktikan bahwa perguruan Tinggi Swasta mampu bersaing dalam mutu pembelajaran dan mutu Kualitas. Fasilitas yang diberikan dan Infrastruktur yang baik telah mengimbangi bahkan melebihi Perguruan Tinggi Negeri. Kebanyakan pemahaman semua orang tentang perguruan tinggi swasta yaitu Biayanya yang begitu mahal, hal tersebut yang membuat peminatan perguruan tinggi swasta semakin sedikit. Tapi jangan berburuk sangka dulu dengan perguruan Tinggi Swasta, tidak semua perguruan Tinggi Swasta mematok biaya perkuliahan yang sangat tinggi yang tidak difasilitasi dengan Asrama sebagai pendukung dalam menentukan pilihan perguruan tinggi, ada juga Perguruan Tinggi Swasta yang mematok biaya perkuliahan sama dengan Perguruan Tinggi Negeri lainnya. Jadi, tidak perlu di khawatirkan lagi jika masuk ke Perguruan Tinggi Swasta. Dengan biaya perkuliahan yang tidak terlalu tinggi, Perguruan Tinggi Swasta tetap

memberikan Fasilitas dan Mutu Pendidikan yang tidak kalah dengan Perguruan Tinggi lainnya.

Perguruan Tinggi (PT) dituntut meningkatkan kualitasnya agar bias lebih kompetitif menghadapi persaingan tingkat Regional Asia Tenggara. Dari hal tersebut beberapa Perguruan Tinggi yang di Jawa Barat yang menyediakan fasilitas salah satunya Asrama yaitu : ITB, UNPAD, UPI, dan Telkom University, dengan jumlah mahasiswa yang sangat tinggi pertahunnya. Pada Tahun 2017 Telkom University memiliki Jumlah Kuota Mahasiswa Baru mencapai 7.100 kursi. Seluruh mahasiswa baru akan masuk ke Asrama Telkom university yang mampu menampung seluruh mahasiswa baru, akupansi sebenarnya Asrama Telkom University hanya menampung 5.500 Mahasiswa,<http://news.metrotvnews.com/peristiwa> (Jumat, 28 Juli 2017 20:00WIB)

Dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak Telkom University mewajibkan Mahasiswa baru untuk menempati Asrama yang sudah disediakan selama satu tahun atau dua semester. Akan tetapi banyak permasalahan yang timbul dengan diwajibkannya memakai Fasilitas Asrama Telkom University. salah satunya yaitu penanganan penghuni yang kurang atau tidak dapat fasilitas Asrama, Air, Kebersihan, Keamanan, Wifi dan lain-lain. Dalam hal ini Building Managemen Team di bawah Komando Direktorat Kemahasiswaan memberikan Pelayanan yang terbaik, namun pada kenyataannya terdapat masalah dan keluhan bagi mahasiswa dengan adanya ketidak puasan dalam memberikan Pelayanan Asrama. TINJAUAN KUALITAS ASRAMA TELKOM UNIVERSITY 2018.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Asrama terhadap Penghuni Asrama Telkom University tahun 2017?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan Penelitian ini adalah :

Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Asrama Terhadap Penghuni Asrama Telkom University 2017?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari Penelitian ini adalah :

Bagi Perusahaan :

Dapat memberikan gambaran dan Informasi yang berguna bagi Perusahaan dalam melakukan kebijakan dalam memberikan Kualitas Layanan kepada Penghuni Asrama Telkom University.

Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan Referensi dan Informasi dan Informasi bagi Peneliti lain yang ingin melakukan Penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Asrama Telkom University.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi Informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab, adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang Definisi Variabel Penelitian dan Operasional, Penentuan Sampel, Jenis dan Sumber Data, serta Metode Analisis.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil Penelitian secara Sistematis kemudian di Analisis dengan menggunakan Metodologi Penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan Pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Berisi tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran dari Hasil Penelitian.