

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini maju pesat dan perusahaan pun telah memasuki dunia pasar jasa. Persaingan pelayanan terhadap pelanggan semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya, namun kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik diharapkan memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Pelayanan juga menjadi tolok ukur untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Apalagi bisnis dalam bidang jasa yakni bisnis yang dipandang tidak akan pernah mengalami kebangkrutan karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang terus membutuhkan bantuan orang lain. Menurut Jasfar (2009:48) dalam Masruri dan Supriyatin (2013), kualitas pelayanan yang baik muncul dari persepsi seorang pelanggan, bukan persepsi dari perusahaan penyedia jasa. Jika kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan telah sesuai dengan harapan pelanggan maka perusahaan telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dan menurut Cronin dan Taylor (dalam Sondakh, 2014), semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, yang kemudian menghasilkan sebuah loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. (Tjiptono, 2006:59). Mutu Layanan (*Quality of Service*) merupakan mekanisme jaringan yang memungkinkan aplikasi-aplikasi atau layanan dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, kualitas atau mutu suatu produk/jasa merupakan prioritas utama bagi keberhasilan sebuah perusahaan. Kualitas mempunyai dampak langsung pada prestasi produk, dan dengan demikian loyalitas pelanggan tentunya dapat terpenuhi. Kualitas produk/jasa adalah

kemampuan produk/jasa untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan, dan ketepatan yang dipergunakan dan diperbaiki serta atribut yang bernilai lainnya (Kolter dan Armstrong 2005:230).

Metode *servqual* merupakan suatu cara untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa. *Servqual (Service and Quality)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi Antara persepsi dan harapan pelanggan. Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan metode *servqual* yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Kualitas layanan (*servqual*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu : system, teknologi, dan manusia. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi konsumen (Zenthaml, Parasuraman dan Berry, 1980). Mereka menyatakan ada 5 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas, antara lain:

1. *Reliability* (Kehandalan), Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan), Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
4. *Emphaty* (Kepedulian), Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Tangible* (Bukti langsung), Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan kerja.

Dalam penelitian persepsi, harapan, dan pembobotan pada *servqual* menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan sering kali bias. Dengan melihat keterbatasan yang terdapat

dalam *servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan agar dapat menghasilkan hasil yang lebih obyektif dan realistis, jadi dalam penelitian ini mencoba untuk mengintegrasikan *servqual* dengan *fuzzy*, dengan dilakukannya metode ini diharapkan dapat menangkap bias dan subyektifitas yang terjadi pada saat mengumpulkan data melalui pengisian kuisioner. *Fuzzy servqual* adalah suatu teori himpunan *fuzzy* yang dijadikan sarana dalam mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk memodelkan ketidakpastian yang berkaitan dengan kesamaran, ketidakpastian serta kekurangan mengenal informasi yang berkaitan dengan elemen tertentu dan permasalahan yang dihadapi (Kusumadewi & Purnomo 2010). Pada prinsipnya himpunan *fuzzy* adalah perluasan dari himpunan *crisp*, yaitu himpunan yang membagi sekelompok individu ke dalam dua kategori, anggota dan bukan anggota.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Harto tahun 2015 yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Bengkel Resmi BAJAJ di Padang) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih bernilai sedang. Ada beberapa atribut yang kurang memuaskan yaitu pada atribut pelayanan. Dan terdapat 2 dimensi yang memiliki penilaian rendah yaitu *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Djunaidi tahun 2006 yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kerjo Karanganyar secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan pelanggan, dan diperlukan peningkatan terhadap kinerja maupun kualitasnya. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai gap kriteria pelayanan tertinggi adalah pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yaitu sebesar -3,2. Dan nilai gap dimensi kualitas jasa pelayanan tertinggi adalah dimensi *reliability* yaitu sebesar -3,1. Sedangkan nilai gap Antara persepsi dan harapan pelanggan sebagai indeks pelanggan sebesar -3,361. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pelayanan di Puskesmas Kerjo masih belum tercapai. Sama halnya dengan penelitian oleh Khikmawati tahun 2019 yang berjudul Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* dalam Upaya

Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung yang didapatkan hasil keseluruhan kriteria pelayanan mempunyai nilai gap yang negatif, nilai gap kriteria terbesar adalah kemampuan dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya yakni sebesar -0,0695 dan gap kriteria terkecil terdapat pada kebersihan ruang perawatan sebesar -0,06. Dapat diketahui bahwa kinerja layanan yang diberikan RS PBA Bandar Lampung masih harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitas layanannya.

Sama halnya dengan pendidikan, pendidikan sangat penting dan telah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Itulah sebab kenapa sebagian orang melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Perguruan tinggi merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan dan melengkapi mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri sehingga menjadi manusia yang terampil. Setiap mahasiswa tentunya ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang baik dan optimal. itu sebabnya kualitas layanan harus memadai untuk memenuhi loyalitas pelanggan.

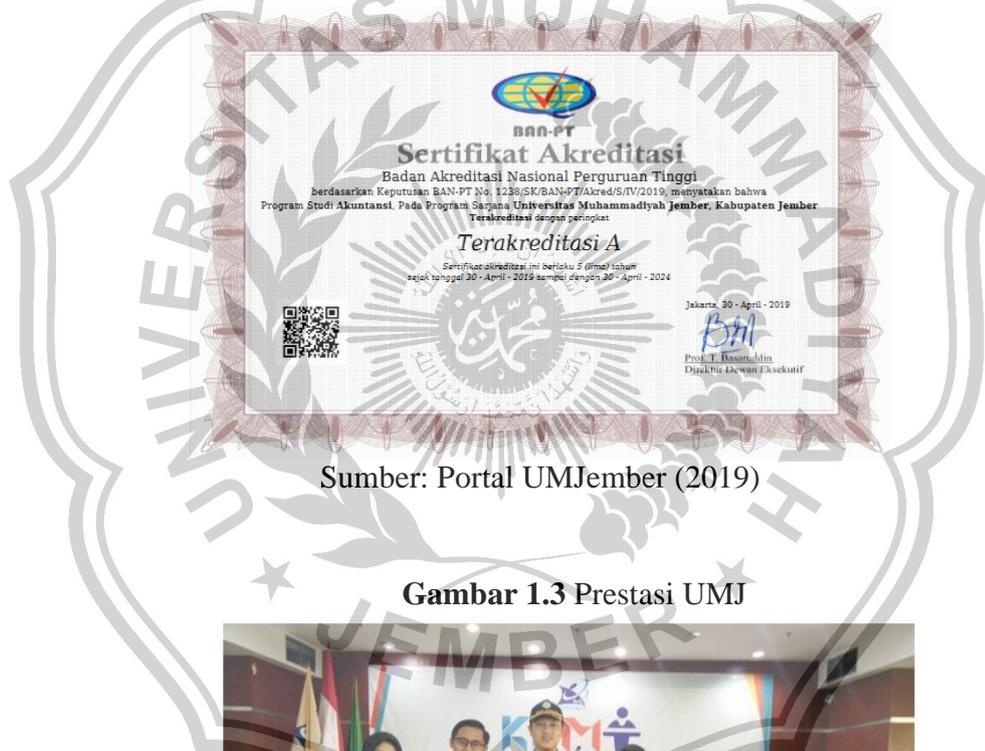
Sebagai suatu lembaga, Perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Dapat dilihat Universitas Muhammadiyah Jember memiliki kualitas pendidikan yang baik, kualitas dosen serta kualitas mahasiswa yang baik, hal ini terbukti dengan prestasi yang diperoleh. Seperti Terakreditasi A yang di dapatkan program studi Manajemen dan Akuntansi pada tahun 2019 dan juga prestasi yang lain yang diperoleh oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember. Dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1** Sertifikat Akreditasi Manajemen



Sumber: Portal UMJember (2019)

**Gambar 1.2** Sertifikat Akreditasi Akuntansi



Sumber: Portal UMJember (2019)

**Gambar 1.3** Prestasi UMJ



9 July 2019

**Peringkat 3 KDMI UMJ 2019**

Sumber: Biro Kemahasiswaan (2019)

Namun pada penelitian awal, peneliti mendengar adanya keluhan terhadap beberapa mutu layanan jasa yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Jember yakni dengan menyebarkan kuisisioner pra survey via online pada bulan oktober 2020 yang terdiri dari beberapa indikator dari 15 mahasiswa. Berdasarkan penyebaran kuisisioner pra survey diperoleh data pada tabel 1.1:



**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Mutu Layanan Jasa di FEB**  
**Universitas Muhammadiyah Jember Oktober 2020**

No	Pertanyaan	Jawaban %	
		Puas	Tidak Puas
1.	Kegiatan belajar dan mengajar berjalan dengan lancar	73,3%	26,7%
2.	Pelayanan yang tanggap dan cepat	40%	60%
3.	Ruang kelas yang nyaman dan bersih	46,7%	53,3%
4.	Tersedianya ruang baca dan belajar yang memadai	86,7%	13,3%
5.	Pelayanan perpustakaan yang baik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	80%	20%
6.	Fasilitas di dalam kelas lengkap dan masih berfungsi dengan baik	20%	80%
7.	Sarana dan prasarana perkuliahan yang representatif	66,7%	33,3%
8.	Ketersediaan staff karyawan dalam membantu kebutuhan mahasiswa dengan ramah	66,7%	33,3%
9.	Koleksi perpustakaan yang up to date	66,7%	33,3%
10.	Toilet yang bersih dan wangi	53,3%	46,7%

Sumber: Google docs, pada 15 Mahasiswa FEB (2020)

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa beberapa indikator memiliki nilai rendah dan secara keseluruhan masih kurang mencapai angka sempurna, Dikaitkan dengan dimensi mutu Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang membagi dimensi kualitas pelayanan menjadi lima kelompok (Yamit, 2010),

diketahui bahwa mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Jember masih banyak keluhan atau ketidakpuasan terhadap mutu layanan jasa yang diberikan dan dirasakan. diantaranya:

- a. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu ketersediaan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, tapi kenyataannya yang dirasakan yaitu pelayanan yang kurang tanggap dan cepat.
- b. *Tangible* (bukti langsung), yaitu bukti yang ditunjukkan oleh fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan dalam memberikan pelayanan material dan sarana komunikasi, namun pada kenyataannya fasilitas didalam kelas kurang lengkap dan tidak semua fasilitas berfungsi dengan baik, lalu juga toilet yang kurang bersih dan wangi.

Sedangkan mahasiswa membutuhkan kenyamanan agar aktifitas belajar mereka juga nyaman dan membutuhkan pelayanan yang baik agar kebutuhan penunjang belajar mahasiswa terpenuhi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas atau mutu pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Jember untuk mengetahui kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan. Pelayanan yang akan diukur yaitu bagaimana pihak Universitas memberikan layanan untuk mahasiswa seperti kesediaan karyawan membantu mahasiswa, kesediaan karyawan untuk menyampaikan informasi pada mahasiswa, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini digunakan metode *fuzzy servqual* guna mengukur tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa jauh harapan atau ekspektasi mahasiswa, kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Pendekatan *fuzzy servqual* adalah alat untuk mengukur seberapa jauh antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan dan fasilitas yang mereka terima/peroleh. Sama halnya dengan penelitian Tahyudin dkk (2011) yang menggunakan metode pendekatan *fuzzy servqual* untuk mengetahui persepsi dan harapan nasabah atas pelayanan bank. Dan juga penelitian menurut Ligoresi dkk (2017) meneliti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan pada jurusan Ilkom dengan metode *fuzzy servqual* diketahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masih perlu perbaikan dari

setiap dimensi. Lain dengan penelitian milik Nungsih dan Rahayu (2016) bahwa pendekatan *fuzzy Servqual* juga bisa membantu kita dalam melihat seberapa berpengaruhnya media pembelajaran seperti *wall chart* dalam meningkatkan kemampuan argumentasi siswa, dan juga pada penelitian Kartika dan Suprayogi (2010) bahwa terdapat nilai negative pada kualitas pelayanan di Universitas Dian Nuswantoro dilihat dari pengolahan dan analisa data *fuzzy servqual* per atribut. Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, karena ingin menguji secara empiris apakah mutu layanan jasa yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi para mahasiswa. Alasan lain yang mendasari yakni karena Fakultas Ekonomi dan Bisnis termasuk favorit dan memiliki jumlah mahasiswa yang bisa terbilang banyak, didukung oleh tabel jumlah mahasiswa. Berikut merupakan tabel jumlah mahasiswa pada setiap program studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Mahasiswa S1 di Universitas Muhammadiyah Jember**

No	Program Studi	Fakultas	Jumlah mahasiswa
1.	Agribisnis	Pertanian	364
2.	Agroteknologi	Pertanian	238
3.	Akuntansi	Ekonomi dan Bisnis	449
4.	Manajemen	Ekonomi dan Bisnis	1063
5.	Ilmu Komunikasi	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	221
6.	Pendidikan Agama Islam	Agama islam	138
7.	Ilmu hukum	Hukum	576
8.	Ilmu Keperawatan	Ilmu Kesehatan	508
9.	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	217
10.	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	284
11.	Pendidikan Bahasa Inggris	Keguruan dan Ilmu	255

		Pendidikan	
12.	Pendidikan Biologi	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	102
13.	Pendidikan Guru PAUD	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	91
14.	Pendidikan Matematika	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	94
15.	Psikologi	Psikologi	273
16.	Teknik Elektro	Teknik	170
17.	Teknik Informatika	Teknik	772
18.	Teknik Mesin	Teknik	260
19.	Teknik Sipil	Teknik	547

Sumber : PDDikti Universitas Muhammadiyah Jember (2019 Genap)

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Mutu Layanan Jasa menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* dalam upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa FEB UM Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi dan harapan mahasiswa bila diukur dengan metode *Fuzzy Servqual*?
2. Bagaimana upaya peningkatan mutu layanan jasa FEB di Universitas Muhammadiyah Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui persepsi dan harapan mahasiswa terhadap mutu layanan jasa jika diukur dengan metode *Fuzzy Servqual*
- b. Mengetahui upaya apa yang harus digunakan untuk meningkatkan mutu layanan jasa FEB di Universitas Muhammadiyah Jember

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah kita bisa menambah wawasan tentang metode *Fuzzy Servqual* untuk mengetahui harapan pelanggan, persepsi pelanggan, dan juga guna meningkatkan mutu layanan tersebut.

