

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah organisasi satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tingkat pascasarjana, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu kegiatan penting dalam pendidikan tinggi adalah pembelajaran. Pengertian belajar adalah proses atau usaha yang dilakukan setiap individu untuk mencapai perubahan tingkah laku baik berupa pengetahuan, keterampilan, sikap, maupun nilai-nilai positif sebagai pengalaman dari berbagai materi yang dipelajari. (Djamaluddin dkk., 2019.).

Universitas Buana Perjuangan (UBP) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Karawang, Jawa Barat yang berdiri sejak tahun 2014. Teknik Industri merupakan salah satu jurusan dengan peminat tertinggi di Universitas Buana Perjuangan Karawang. Untuk menunjang proses pembelajaran, fasilitas juga disediakan dengan cukup baik sehingga mahasiswa bias mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satunya adalah dengan adanya Laboratorium Manufaktur (LM) yang telah disediakan oleh pihak kampus untuk menunjang kebutuhan mahasiswa dalam melakukan pembelajaran.

Laboratorium Menurut Konsorsium Ilmu Pendidikan (Moh. Amien, 1988:1) didalam jurnal (Gusnani & Chiar, 2018) laboratorium adalah suatu lembaga yang secara unik mendukung satu atau lebih dharma pendidikan tinggi melalui dukungan langsung yang didefinisikan sebagai infrastruktur dan mekanisme kerja. membangun keterampilan dan pemahaman, pendidikan dan pendampingan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman masyarakat. Laboratorium manufaktur merupakan salah satu objek evaluasi yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Peran penting laboratorium tidak lepas dari kinerja baik para pengelola laboratorium, seperti teknisi laboratorium dan asisten laboratorium.

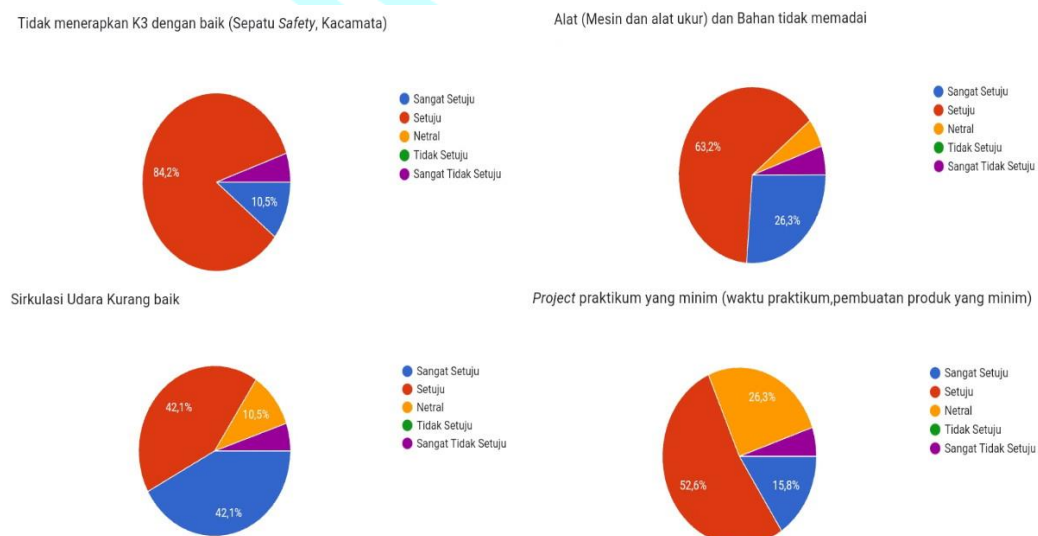
Oleh karena itu, manajemen laboratorium dapat dipahami sebagai tindakan pengendalian yang ditargetkan, dimulai dengan tata letak dan seluruh peralatan

pendukung yang ada di dalamnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan kepada mahasiswa yang telah menggunakan Laboratorium Manufaktur yang mana mahasiswa yang sudah menggunakan Laboratorium Manufaktur menjadi populasi pada penelitian ini dan untuk sampel penulis menentukan mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang angkatan 2021, didapatkan adanya keluhan mahasiswa terhadap pelayanan Laboratorium Manufaktur yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 1Daftar Keluhan Mahasiswa Terhadap Laboratorium Manufaktur

No	Daftar Keluhan
1.	Tidak menerapkan K3 dengan baik (Sepatu <i>Safety</i> , Kacamata)
2.	Alat (Mesin dan alat ukur) dan Bahan tidak memadai
3.	Sirkulasi Udara Kurang baik
4.	<i>Project</i> praktikum yang minim (waktu praktikum, pembuatan produk yang minim)

Berdasarkan hasil wawancara kepada mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang sudah menggunakan Laboratorium Manufaktur, maka daftar keluhan diatas merupakan keluhan – keluhan yang diberikan oleh mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang sudah menggunakan Laboratorium Manufaktur. Selain itu penulis juga membuat kuesioner awalan yang mana berfungsi untuk mengetahui adanya kebenaran terhadap keluhan – keluhan tersebut, dan berikut adalah hasilnya :



Gambar 1. 1 Hasil Kuesioner Awalan

Data observasi awal diperoleh dengan melakukan pengambilan data kuesioner awal sebanyak 19 orang responden. Pada pernyataan “Tidak menerapkan K3 dengan baik” Sebanyak 1 (5,3%) orang menyatakan Sangat Tidak Setuju, 2 (10,5%) orang menyatakan Sangat Setuju, dan 16 (84,2%) orang menyatakan Setuju. Pada pernyataan “Alat (Mesin dan alat ukur) dan Bahan tidak memadai” Sebanyak 1 (5,25%) orang menyatakan Sangat Tidak Setuju, 1 (5,25%) orang menyatakan Netral, 5 (26,3%) menyatakan Sangat Setuju, dan 12 (63,2%) orang menyatakan setuju. Pada pernyataan “Sirkulasi udara kurang baik” Sebanyak 1 (5,3%) orang menyatakan Sangat Tidak Setuju, 2 (10,5%) orang menyatakan Netral, 8 (42,1%) orang menyatakan Setuju, 8 (42,1%) orang menyatakan Sangat Setuju. Pada pernyataan “*Project* praktikum yang minim (waktu praktikum, pembuatan produk yang minim)” Sebanyak 1 (5,3%) orang menyatakan Sangat Tidak Setuju, 3 (15,8%) orang menyatakan Sangat Setuju, 5 (26,3%) menyatakan Netral, dan 10 (52,6%) orang menyatakan Setuju. Oleh karena itu peneliti menyatakan adanya ketidak puasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium.

Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa, maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan laboratorium pada program studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*). Menurut (Zeithaml ,1990) didalam jurnal (Zuraidah, 2018) Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur atribut kualitas pelayanan pada setiap dimensinya, sehingga diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan uraian diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi kasus Di Laboratorium Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas oleh penulis, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang?
2. Dimensi apakah yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Universitas Buana Perjuangan Karawang?
3. Adakah keterkaitan antara persepsi mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pembelajaran daring.

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan tingkat harapan terhadap pelayanan di Laboratorium Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Mengetahui dimensi yang menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Mengetahui apakah ada keterkaitan antara kualitas pelayanan Laboratorium Manufaktur dengan kepuasan mahasiswa.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian tugas akhir bagi seluruh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi universitas, memberikan informasi dan referensi untuk perbaikan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Bagi pembaca, Dapat mengetahui penerapan metode servqual kepada kualitas pelayanan di Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang