

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan tugas akhir serta sistematika penulisan.

1.1. Latar Belakang

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas layanan yang ada, perusahaan harus mengetahui siapa saja para pengguna jasa layanan mereka dan dapat menjawab apa saja yang diinginkan pengguna layanan. Perusahaan harus bisa menentukan dari setiap kualitas layanan, jasa yang diyakini dapat memenuhi kebutuhan para pengguna layanan. Sehingga pada akhirnya, perusahaan akan dapat memahami dan menyediakan apa-apa yang menjadi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi pelayanan kunjungan nuklir di PSTNT-BATAN Bandung. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna layanan. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, dan dalam pembahasan ini disebut dengan metode “*Servqual*”.

Secara sederhana, kualitas berarti “kesesuaian dengan spesifikasi pengunjung”. Kualitas layanan kunjungan nuklir bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh PSTNT-BATAN Bandung, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pengguna layanan atau pengunjung. Kunci mencapai kualitas ini, yaitu adalah mengetahui siapa saja pengguna layanan dan apa yang mereka inginkan.

Dalam hal ini tempat yang di jadikan sebagai kegiatan penelitian Tugas Akhir adalah Pusat Sains Dan Teknologi Terapan (PSTNT) Bandung tepatnya di bagian kegiatan kunjungan Nuklir. Kegiatan kunjungan Nuklir di PSTNT adalah kegiatan penerimaan kunjungan Mahasiswa atau Siswa atau kelompok ke Pusat Teknologi Nuklir Bahan dan Radiometri dalam rangka sosialisasi atau pemasyarakatan ilmu pengetahuan dan teknologi nuklir.

Dalam melakukan pengukuran kualitas layanan kunjungan nuklir dengan menggunakan metode *Servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan metode ini hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi, pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas dan hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar kualitas pelayanan.

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan adanya latar belakang yang tersaji di atas dapat di ambil indentifikasi masalah dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana hasil pengukuran kualitas pelayanan jasa kunjungan nuklir antara harapan pengunjung dan persepsi manajemen ?
2. Bagaimana hasil pengukuran kualitas pelayanan jasa kunjungan nuklir antara persepsi pengunjung dan ekspektasi pengunjung ?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kunjungan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengunjung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang menguraikan secara jelas tujuan dilaksanakan penelitian yang dipilih tersebut. Tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya dan jawabannya terletak pada kesimpulan penelitian. Tujuan penelitian dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan atribut - atribut apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan layanan kunjungan nuklir PSTNT-BATAN
2. Menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan kunjungan nuklir berdasarkan atribut-atribut tersebut.
3. Usulan berupa rekomendasi tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan nuklir di PSTNT-BATAN.

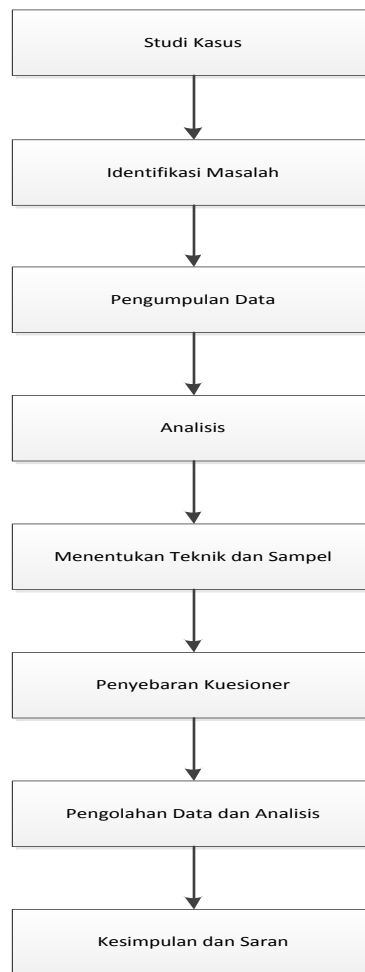
1.4. Ruang Lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup berisi pembatasan masalah atau bahasan, khususnya yang ada hubungannya dengan pembuatan tugas akhir. Hal ini diperlukan untuk mencegah terjadinya pembahasan yang di luar isi tugas akhir. Adapun lingkup yang disusun dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu :

1. Fokus penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kunjungan nuklir di PSTNT-BATAN Bandung
2. Responden di ambil dari pengguna jasa layanan kunjungan nuklir yaitu pengunjung yang terdiri dari mahasiswa atau siswa yang berkunjung ke PSTNT-BATAN Bandung
3. Model yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan kunjungan nuklir yaitu *SERVQUAL* (*Service Quality*) terkait kesenjangan antara harapan pengunjung dan persepsi manajemen (Gap 1) serta persepsi pengunjung dan ekspektasi pengunjung (Gap 5).

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Gambar dibawah ini merupakan tahapan-tahapan yang dilalui oleh penulis dalam melakukan penelitian tugas akhir. Langkah-langkah pengerjaan tugas akhir ini digunakan sebagai pedoman penulis dalam pelaksanaan penelitian ini agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah diterapkan sebelumnya.



Gambar 1.1 Langkah-Langkah Pengerjaan Tugas Akhir

Pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metodologi tugas akhir atau langkah-langkah pengerjaan tugas akhir, dibawah ini menjelaskan langkah-langkah pengerjaan tugas akhir yang dibuat oleh penulis untuk penyelesain tugas akhir ini.

1. Studi kasus

Pada tahap ini melakukan pengkajian terhadap sistem layanan kunjungan nuklir yang ada di PSTNT BATAN Bandung.

2. Identifikasi permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun di atas maka penulis dapat menarik beberapa permasalahan yang timbul yang dapat diangkat dalam penulisan tugas akhir ini terkait kepuasan pengunjung terhadap layanan kunjungan nuklir yang ada di PSTNT BATAN Bandung.

3. Pengumpulan data

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir. yaitu data mengenai sistem yang akan menjadi objek penelitian. Data yang akan diolah yaitu data kunjungan yang sudah pernah di lakukan oleh mahasiswa atau siswa atau kelompok di PSTNT BATAN Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan berkomunikasi langsung dengan responden terpilih untuk memperoleh data terkait penelitian yang dilakukan.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap permasalahan yang telah dirumuskan.

c. Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahap mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan, referensi didapat dari buku, jurnal, artikel, serta laporan penelitian. Sehingga didapat kumpulan referensi yang relevan serta gambaran mengenai penelitian yang sedang dikerjakan.

4. Analisis

Pada tahap ini penulis melakukan analisis terhadap pengukuran kualitas layanan kunjungan nuklir yang ada di PSTNT BATAN Bandung.

5. Menentukan Teknik dan Sampel

Pada tahap ini penulis akan menentukan teknik dan sampel yang akan di gunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan kunjungan nuklir yang ada di PSTNT BATAN Bandung.

6. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner atau daftar pertanyaan diberikan kepada responden untuk menggali data yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Kuisisioner bisa diberikan kepada pengguna sistem.

7. Pengolahan Data dan Analisis

Pada tahap ini penulis melakukan pengolahan data yang telah didapatkan dengan menggunakan model analisis untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan kunjungan nuklir di PSTNT BATAN Bandung.

8. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis melakukan penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan dalam penulisan tugas akhir ini dapat di kemukakan sistematika penulisan tugas akhir. Adapun sistematika penulisan tugas akhir akan diuraikan dibawah ini.

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini memberikan penjelasan umum mengenai tugas akhir yang penulis lakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, batasan masalah, metodologi tugas akhir serta sistematika penulisan.

BAB 2 Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan teori –teori yang digunakan sebagai referensi dan menjadi acuan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini yaitu pengukuran kualitas layanan kunjungan nuklir dengan pendekatan metode *Servqual*.

BAB 3 Analisis

Pada bab ini akan dibahas secara detail mengenai layanan kunjungan nuklir di PSTNT-BATAN, analisis responden untuk penyebaran kuesioner dan analisis variabel yang diamati.

Bab 4 Hasil Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dengan analisis data *Servqual* berdasarkan peringkat, analisis gap *Servqual*, skor kepuasan.

Bab 5 Rekomendasi

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai rekomendasi yang diperoleh dari Pengukuran Kualitas Layanan Kunjungan Nuklir dengan Pendekatan Metode *Servqual*, dimana rekomendasi dapat memberikan saran-saran untuk meningkatkan Kualitas Layanan di PSTNT-BATAN Bandung.

Bab 6 Kesimpulan dan saran

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran (mengenai masukan-masukan yang dapat diterapkan pada Pusat Sains dan Teknologi Nuklir Terapan (PSTNT) Bandung dari tugas akhir ini.

Daftar Pustaka

Bagian ini berisi sumber-sumber yang menjadi acuan penulis dalam mengerjakan tugas akhir.

Lampiran

Berisi dokumen-dokumen yang mendukung penyusunan tugas akhir.