

ABSTRAK

Dengan situasi, kondisi, dan persaingan yang dihadapi antar lembaga perguruan tinggi maka dibutuhkan strategi yang tepat untuk mempertahankan keberadaan dan eksistensi perguruan tinggi yang bersangkutan agar dapat menjadi suatu lembaga perguruan tinggi yang unggul dan hal ini dapat dicapai dengan jalan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Oleh karena itu, saat ini Ubaya akan mengadopsi sistem mutu ISO 9000. Sebagai langkah awal implementasi dalam upaya mengadopsi sistem mutu ISO 9000 yaitu adanya pembenahan/perbaikan sistem manajemen Ubaya termasuk pada sistem pelayanan yang diberikan oleh Biro Keuangan dan Biro Administrasi Umum (BAU) Ubaya.

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya gap yang terjadi antara tingkat harapan dan tingkat persepsi mahasiswa Ubaya terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh Biro Keuangan dan BAU Ubaya selama ini, mengetahui keunggulan dan kelemahan kualitas layanan yang dimiliki oleh Biro Keuangan dan BAU Ubaya, beserta strategi perbaikan apa yang sebaiknya dilakukan oleh Biro Keuangan dan BAU Ubaya untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner Biro Keuangan dan BAU kepada mahasiswa Ubaya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan mahasiswa Ubaya terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh suatu Biro Keuangan dan BAU. Serta tingkat persepsi mahasiswa Ubaya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Keuangan dan BAU Ubaya selama ini. Dari sini, dapat diketahui besarnya kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi mahasiswa Ubaya terhadap layanan Biro Keuangan dan BAU Ubaya. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan secara serentak didalam kelas-kelas perkuliahan 6 fakultas, yaitu fakultas teknik, ekonomi, psikologi, farmasi, hukum, dan politeknik pada minggu ke 7 UTS semester genap 2000-2001 pada jam kedua perkuliahan hari Selasa.

Dari pengolahan dan analisis data, dapat diketahui variabel-variabel layanan Biro Keuangan dan BAU Ubaya yang masih terjadi gap sehingga dapat diketahui variabel-variabel layanan apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan Biro Keuangan dan BAU Ubaya. Dan sebagai langkah terakhir dalam penelitian ini adalah memberikan usulan strategi perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh Biro Keuangan dan BAU Ubaya untuk mengatasi permasalahan dari variabel-variabel kelemahan yang ada. Untuk membuat usulan strategi perbaikan maka digunakan *House of Quality (HOQ)*. Ada 4 *HOQ* yang dibuat, yaitu *HOQ* untuk layanan kasir Ubaya, *HOQ* untuk layanan BAU selain parkir kendaraan, *HOQ* untuk layanan BAU fasilitas parkir sepeda motor Ubaya, dan *HOQ* untuk layanan fasilitas parkir mobil Ubaya Tenggara.

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat membantu pihak Biro Keuangan Ubaya dan BAU Ubaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memuaskan seluruh mahasiswa Ubaya.