

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan belajar mengajar, penelitian, dan layanan administrasi. Salah satu elemen penting dari fasilitas tersebut adalah *furniture*, yang mencakup meja, kursi, lemari, rak, dan berbagai perabot lainnya yang digunakan di ruang kelas, ruang dosen, laboratorium, maupun kantor administrasi. Khususnya, *furniture* berupa meja memiliki peran penting sebagai penopang utama kegiatan akademik dan administrasi. Meja digunakan secara intensif oleh mahasiswa untuk belajar dan mengerjakan tugas, oleh dosen untuk mengajar dan meneliti, serta oleh tenaga kependidikan untuk menyusun dokumen dan mengelola data administrasi. Oleh karena itu, kualitas meja yang digunakan akan sangat menentukan kenyamanan, produktivitas, dan efektivitas kerja pengguna di lingkungan kampus. Kualitas *furniture* yang baik tidak hanya mendukung kenyamanan dan efisiensi aktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja dan belajar yang positif bagi seluruh pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan (Masinambow, Tampi, & Tamengkel, 2021).

Pengadaan barang dan jasa merupakan salah satu aktivitas penting dalam mendukung kelangsungan operasional sebuah institusi, termasuk perguruan tinggi. Pengadaan yang dikelola dengan baik memungkinkan institusi pendidikan untuk menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang memadai bagi seluruh sivitas akademika. Dalam pelaksanaannya, pengadaan barang dan jasa tidak dapat dilepaskan dari peran *vendor* sebagai mitra kerja utama. *Vendor* yang profesional dan kompeten akan sangat menentukan efisiensi, ketepatan waktu, serta akurasi produk atau jasa yang diterima institusi (Yuliana, 2022).

Vendor PT XYZ merupakan salah satu penyedia *furniture* yang dipilih oleh UNJ dalam beberapa tahun terakhir melalui proses pengadaan barang dan jasa. Namun, seiring berjalannya waktu, muncul berbagai tanggapan dan persepsi dari para pengguna mengenai kualitas *furniture* yang disediakan *Vendor* PT XYZ, mulai dari

aspek ketahanan, desain, kenyamanan, hingga kepraktisan penggunaannya. Secara khusus, terdapat keluhan mengenai kualitas meja seperti ketidakstabilan struktur, permukaan yang mudah rusak, dan desain yang tidak ergonomis untuk kebutuhan belajar dan kerja dalam waktu lama. Masalah-masalah ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara produk yang disediakan dengan kebutuhan riil pengguna. Beberapa laporan menyebutkan adanya kerusakan yang cepat, desain yang kurang ergonomis, atau tampilan yang tidak sesuai ekspektasi. Di sisi lain, ada juga pengguna yang merasa puas dengan produk yang disediakan karena dinilai memenuhi standar kebutuhan mereka.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana kualitas *furniture* dari *Vendor* PT XYZ benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna di lingkungan UNJ. Kualitas produk yang mencakup dimensi daya tahan, estetika, kenyamanan, dan fungsionalitas merupakan faktor penting dalam menentukan apakah kebutuhan pengguna terpenuhi atau tidak (Baity, Indrawati, Purbaningrum, & Rahadhini, 2024). Terutama pada *furniture* meja, aspek tersebut menjadi krusial karena meja merupakan salah satu sarana utama yang digunakan dalam jangka waktu panjang dan terus-menerus oleh seluruh pengguna kampus. Jika kualitas meja tidak memadai, maka dampaknya bisa langsung dirasakan dalam aktivitas belajar dan bekerja sehari-hari. Kepuasan pengguna sendiri dapat berdampak lebih jauh pada motivasi belajar, produktivitas kerja, dan citra institusi secara keseluruhan.

Penelitian-penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Utami & Khasanah (2016) menemukan bahwa pada pengguna Apple iPhone di Universitas Diponegoro, kualitas produk berperan penting dalam meningkatkan kepuasan yang kemudian berdampak pada loyalitas pelanggan. Wirianson, Djali, & Ranita (2023) pada penelitian di Perusahaan Angkasa Perabot Medan juga menunjukkan bahwa kualitas produk, terutama dari segi daya tahan dan fungsi, berkontribusi sebesar 55% terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, Ummah & Wijayanti (2022) di Cafe Madani Bumdes Rambipuji mengonfirmasi bahwa kualitas produk, bersama dengan harga dan pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kualitas produk menjadi salah satu

faktor utama pembentuk persepsi positif pengguna. Hasil-hasil ini memperkuat bukti bahwa kualitas produk merupakan aspek kunci dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan di berbagai sektor.

Berdasarkan paparan di atas, perlu dilakukan penelitian khusus untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas *furniture* meja yang diproduksi oleh *Vendor* PT XYZ terhadap kepuasan pengguna di Universitas Negeri Jakarta. Secara lebih spesifik, penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada *furniture* jenis meja, karena meja merupakan komponen yang paling banyak digunakan dalam berbagai aktivitas kampus dan sangat menentukan efektivitas proses akademik dan administratif. Namun hingga saat ini, belum tersedia evaluasi terukur mengenai pengaruh kualitas meja terhadap tingkat kepuasan pengguna di UNJ. Padahal, beberapa keluhan telah muncul terkait ketahanan meja, desain yang kurang ergonomis, dan tampilan visual yang tidak mendukung kenyamanan kerja. Masalah-masalah ini penting untuk dikaji karena jika dibiarkan, dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kepuasan pengguna, serta menjadi pertimbangan dalam kelanjutan kerja sama dengan *Vendor* PT XYZ. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pihak UNJ dalam mengevaluasi kerja sama dengan *vendor*, meningkatkan kualitas pengadaan barang, serta merancang strategi perbaikan yang berkelanjutan demi menciptakan lingkungan kampus yang lebih baik.^a

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi terkait dengan Pengaruh Kualitas *Furniture* Meja yang diproduksi oleh *Vendor* PT XYZ terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Negeri Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan dari pengguna mengenai daya tahan meja sebagai bagian dari *furniture* yang cepat rusak, seperti permukaan yang mengelupas atau kaki meja yang tidak stabil.
2. Desain dan kenyamanan meja yang dinilai kurang sesuai dengan kebutuhan ergonomis pengguna, baik untuk kegiatan belajar maupun bekerja.

3. Belum adanya evaluasi terukur mengenai sejauh mana kualitas *furniture* meja memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

1.3 Batasan masalah

Untuk mengarahkan penelitian ini agar lebih fokus, maka pembatasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada *furniture* meja yang disediakan oleh *Vendor* PT XYZ di lingkungan Universitas Negeri Jakarta.
2. Responden penelitian dibatasi pada pengguna langsung *furniture*, yaitu mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Angkatan 2022.
3. Aspek kualitas *furniture* meja yang diteliti mencakup daya tahan, desain, kenyamanan, dan fungsi.
4. Penelitian hanya menganalisis pengaruh kualitas *furniture* meja terhadap tingkat kepuasan pengguna, tidak mencakup aspek harga atau layanan purna jual.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang, Identifikasi masalah dan Batasan masalah di atas, maka penelitian ini akan menjawab pertanyaan berikut, Apakah kualitas *furniture* meja yang diproduksi oleh *Vendor* PT XYZ berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna di Universitas Negeri Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas *furniture* meja yang diproduksi oleh *Vendor* PT XYZ terhadap kepuasan pengguna di Universitas Negeri Jakarta.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis, maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen operasional dan layanan, serta memperkaya literatur tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna di sektor pendidikan tinggi.

2. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak pengelola pengadaan barang di perguruan tinggi dalam memilih dan menilai *vendor* berdasarkan kualitas layanannya, guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

