

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan manusia harus menyesuaikan perkembangan tersebut supaya tidak ketinggalan jaman. Maka dari itu pendidikan bagi masyarakat sangat penting untuk memajukan bangsa dan negara, serta dapat bersaing dengan sumber daya manusia dari negara lain. Di Indonesia saat ini sudah sangat banyak berdiri perguruan tinggi, baik untuk tingkatan Diploma maupun sarjana.

Kualitas pada pelayanan jasa berbeda dengan kualitas yang terdapat pada suatu produk sehingga kualitas jasa tidak mudah untuk diketahui, seperti halnya dalam pelayanan akademik. Jaman sekarang semakin banyak perguruan tinggi berlomba-lomba menyediakan jasa pelayanan pendidikan tinggi yang terbaik dengan didukung sarana dan prasarana pembelajaran yang baik dan dosen yang berpengalaman dalam bidangnya. Hal ini dapat membuat mahasiswa nyaman dalam perguruan tinggi dan menghasilkan mahasiswa yang berprestasi.

Salah satu perguruan tinggi di Palembang yang baru-baru ini telah menjadi Universitas adalah Universitas Katolik Musi Charitas. Pada tanggal 25 Juli 2015 Universitas ini merupakan gabungan dari tiga sekolah tinggi, yaitu Sekolah Tinggi Teknik Musi menjadi Fakultas Sains dan Teknologi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi menjadi Fakultas Bisnis dan Akuntansi, dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas menjadi Fakultas Ilmu Kesehatan dengan no SK 573/E/0/2014.

Berdasarkan wawancara dengan 150 mahasiswa FST, 70% mengatakan pelayanan pendidikan tinggi kurang memuaskan. Berdasarkan pendapat mahasiswa, dosen memberikan penjelasan kurang memberikan contoh dalam kehidupan sehari-hari, alat-alat pada praktikum kurang lengkap,

fasilitas pada ruang kelas kurang memadai dan sering terdapat fasilitas yang rusak diakibatkan dari usia fasilitas tersebut.

Maka dari itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* dan *potential gain customer values*. Dengan menganalisis tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) Fakultas Sains dan Teknologi, maka dapat diketahui tingkat perbaikan yang diinginkan mahasiswa terhadap pelayanan FST. Metode *potential gain customer values* digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan fasilitas atau atribut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kelebihan kedua metode tersebut adalah dapat mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan, sedangkan kelemahannya adalah hanya mengetahui urutan prioritas perbaikan yang diinginkan akan tetapi tidak mendalami sebab akibatnya, sehingga sulit untuk mengetahui penyebab dari masalah yang ingin diperbaiki. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengatasi masalah dalam pelayanan dan dapat mempertahankan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas berdasarkan latar belakang tersebut adalah bagaimana perbaikan pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.
- b. Mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.
- c. Mendapatkan usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di FST Unika Musi Charitas Palembang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan lebih memperjelas permasalahannya, maka batasan masalah yang digunakan ialah:

- a. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa FST di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
- b. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa FST Unika Musi Charitas Palembang.
- c. Penelitian ini hanya berfokus pada bidang pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.

1.5 Peneliti Terdahulu

1. Atina (2010) dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value's* (Studi kasus RS PKU Muhammadiyah Cabang Yogyakarta). Perbedaannya adalah pada penelitian Atina ini hanya sebatas untuk mengetahui prioritas utama yang harus diperbaiki, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih rinci lagi dengan adanya faktor sebab akibat yang mengakibatkan prioritas tersebut perlu diperbaiki.
2. Aris Widodo (2013) dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga melalui integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Perbedaannya terletak pada metode QFD dan PGCV, urutan perbaikan kualitas pada metode QFD ditentukan dari nilai pada *House of Quality*, sedangkan pada metode PGCV ditentukan dari perhitungan indeks PGCV.