BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Selain pengalaman, pendidikan merupakan elemen yang penting bagi penunjang karir di dunia kerja. Banyak teori-teori yang didapat di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi yang kemudian dapat diimplementasikan di dunia kerja. Kualitas pendidikan yang diberikan di tiap-tiap perguruan tinggi tidaklah sama, tergantung pada tenaga pengajar yang dimiliki oleh perguruan tinggi tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan yang akan menerima calon pegawainya akan melihat dari mana calon pegawainya itu menempuh pendidikannya. Hal ini menyebabkan perguruan tinggi seolah berlomba-lomba meningkatkan kualitas, maupun citranya sebagai perguruan tinggi terbaik diantara perguruan tinggi lainnya.

Persaingan yang terjadi di antara Perguruan tinggi swasta (PTS)-PTS dan PTS-PTN (perguruan tinggi negeri) di Indonesia kini semakin ketat dan tidak mungkin dapat dihindari. Terdapat lebih dari 3000 perguruan tinggi di Indonesia yang bersaing setiap tahunnya untuk menarik mahasiswa baru (www.dikti.go.id). Akan tetapi banyaknya jumlah perguruan tinggi yang ada, tidak diimbangi dengan kualitas dari perguruan tinggi tersebut. Secara mudah, kualitas tersebut dapat dilihat melalui akreditasi yang dimiliki. Jika akreditasi yang dimiliki kurang baik, bagaimana calon mahasiswa akan tertarik dan kemudian memutuskan untuk kuliah di perguruan tinggi tersebut. Pembukaan program studi/ jurusan baru merupakan rencana strategis yang digunakan perguruan tinggi dalam menghadapi ketatnya persaingan yang ada. Banyak perguruan tinggi yang membuka jurusan-jurusan yang digemari tetapi tidak memiliki kualitas yang baik, pasalnya hingga saat ini terdapat 2849 program studi yang belum memiliki akreditasi (http://ban-pt.kemdiknas.go.id). Ditambah lagi

banyaknya perguruan tinggi asing yang sering mengadakan pameran pendidikan di Indonesia membuat PTS semakin terancam. Dengan kata lain, persaingan tidak hanya terjadi diantara PTS dan PTN, tetapi juga dengan perguruan tinggi asing.

PTN lebih menjadi pilihan calon mahasiswa dan orang tuanya karena dilihat dari segi biaya pendidikan, PTN memiliki beban biaya pendidikan yang lebih murah dibandingkan dengan PTS. Peringkat 5 besar perguruan tinggi tahun 2012 di Indonesia masih ditempati oleh PTN yang memang sudah memiliki reputasi baik seperti UGM, ITB, UI, ITS, dan IPB (http://www.webometrics.com) jumat 30 april 2012). Tentu saja para orang tua tak segan memasukan anak-anak mereka ke perguruan tinggi terbaik yang ada di Indonesia tersebut. Karena standar pendidikan yang mereka terapkan sudah teruji dan kualitas lulusannya pun diakui oleh perusahaan. Sangat wajar jika orang tua lebih memprioritaskan anaknya bersekolah di PTN dibanding dengan PTS.

Untuk beberapa kalangan, PTS juga menjadi pilihan yang tepat. PTS dinilai banyak memiliki kelebihan dalam program-program, maupun fasilitas yang dimilikinya. Hasil penelitian majalah TEMPO tahun 2010 menyebutkan peringkat 10 besar PTS di Indonesia ditempati oleh Universitas Trisakti, Universitas Katolik Parahyangan, Universitas Islam Indonesia, Universitas Katolik Atmajaya, Universitas Bina Nusantara, Universitas Kristen Indonesia, Universitas Tarumanegara, Universitas Surabaya, Universitas Gunadarma, dan Universitas Pelita Harapan (http://sepulohbesar.blogspot.com/2011/06/10-universitas-swasta-terbaik-versi.html). Dari segi biaya kuliah, PTS memang membebankan biaya yang jauh diatas PTS, karena kegiatan operasional PTS tidak disubsidi oleh pemerintah.

Untuk menghadapi ketatnya persaingan yang terjadi PTS perlu memiliki sebuah keunggulan baik fasilitas, kualitas pelayanan jasa hingga keunggulan lain yang dianggap berbeda dan menarik. Dengan adanya nilai lebih di mata konsumen akan mempertahan konsumen kita dari para pesaing. Disamping itu inovasi terus-

menerus akan menjaga konsumen dari ancaman pesaing (Kotler dan Keller, 2009:425).

Universitas Widyatama merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung. Sebagai sebuah universitas, keberadaan Universitas Widyatama di Bandung dikelilingi oleh para pesaingnya seperti Universitas Katolik Parahyangan, Universitas Maranatha, Universitas Islam Bandung dsb. Menurut rangking webometrics Universitas Widyatama menempati urutan ke-52 se Indonesia (Webometrics, 2012). Posisi ini masih dibawah pesaing mereka yaitu Universitas Maranatha, dan Universitas Katolik Parahyangan.

Sebagai sebuah universitas swasta, Widyatama tentu akan sekuat tenaga memuaskan dan menjaga konsumennya dari para pesaing. Dalam usahanya untuk memuaskan konsumennya, Universitas Widyatama menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh para mahasiswa mulai dari kelas, dosen, karyawan, perpustakaan, lahan parkir, dsb. Segala sarana dan prasarana yang diberikan kepada mahasiswa semata-mata digunakan untuk melayani kebutuhan mahasiswa. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikutip oleh Fandy Tjiptono, 2011:181) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan/ jasa adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Maka dapat diartikan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui apa yang diharapkan mahasiswa, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada tanggapan mahasiswa, sebab dengan mengetahui tanggapan dari mahasiswa maka universitas yang merupakana *high contact service* akan mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memuaskan mahasiswa. Prodi

Manajemen S1 yang terdapat di Fakultas Bisnis dan Manajemen telah terakreditasi A oleh Kemendiknas Indonesia (http://ban-pt.kemdiknas.go.id). Akreditasi A merupakan akreditasi tertinggi dan mencerminkan kualitas dari Prodi tersebut. Akreditasi A yang dimiliki oleh Prodi Manajemen seakan berbanding terbalik dengan kepuasan mahasiswa Manajemen S1.

Semenjak mengikuti perkuliahan di Universitas Widyatama, jumlah mahasiswa Manajemen S1 semakin lama cenderung semakin berkurang. Ditambah lagi dengan mahasiswa yang menghilang dan tidak melapor ke bagian Akademik Universitas Widyatama seperti tidak melakukan registrasi untuk semester berikutnya dan memutuskan untuk tidak kembali berkuliah di Universitas Widyatama. Hal tersebut terlihat pada tabel 1.1 yang menunjukan penurunan angka mahasiswa jurusan Manajemen S1 yang aktif di Widyatama setiap tahunnya.

Tabel 1

Tabel Mahasiswa Aktif Manajemen S1

di Universitas Widyatama

Periode	Angkatan	Semester		Mahasiswa	
		Ganjil	Genap	Cuti	Keluar
2008/09	2008	366	340	2	11
2009/10	2008	310	311	2	2
	2009	446	549	1	16
2010/11	2008	275	266	8	1
	2009	446	413	8	3
	2010	354	328	2	0
2011/12	2008	264	239	1	1
	2009	407	366	3	3
	2010	302	288	10	0

Sumber : Biro Akademik (LDE) Universitas Widyatama

Penurunan jumlah mahasiswa ini tentu berdampak bagi Universitas Widyatama. Pasalnya biaya operasional yang dikeluarkan oleh Universitas Widyatama tetap, sedangkan pemasukan berkurang. Keadaan ini menunjukan bahwa adanya gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh mahasiswa dan kemudian mengakibatkan mahasiswa tersebut tidak melakukan registrasi di semester-semester berikutnya. Adanya gap ini diperkuat dengan keluhan yang disampaikan kepada pihak Universitas Widyatama cenderung meningkat setiap tahunnya.

Dua hal penting dalam penyampaian jasa, pertama dibutuhkan kontak atau interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Kualitas jasa akan ditentukan oleh proses interaksi dan komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian jasa. Kedua, agar suatu jasa bisa terhindar dari miskomunikasi yang berujung pada buruknya kualitas yang dipersepsikan pelanggan, dibutuhkan komunikasi dan kriteria yang jelas (Tjiptono, 2011:161).

Gap atau kesenjangan berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap atau kesenjangan bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti kualitas buruk, *negative word-of-mouth*, dampak negative terhadap citra korporat, dan kehilangan pelanggan (Tjiptono, 2011:219). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian di Universitas Widyatama mengenai kualitas jasa yang diberi judul **"Pengukuran Kualitas Jasa Universitas Widyatama (Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Manajemen S1 Universitas Widyatama)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah yang disimpulkan oleh penulis adalah bagaimana kualitas jasa Universitas Widyatama dalam persepsi mahasiswa manajemen S1.

1.3 Maksud dan Tujauan Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai salah satu dari prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan kesarjanaan di Fakultas Bisnis dan Manajemen Program Studi Manajemen Universitas Widyatama.

Disamping itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas jasa Universitas Widyatama dalam persepsi mahasiswa manajemen S1.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap, penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi :

1. Universitas Widyatama

   Diaharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pengambilan keputusan manajerial di Universitas Widyatama.

2. Bagi penulis

   Sebagai pengembangkan wawasan, pemahaman dan perbandingan antara teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan dan praktek yang sebenarnya, khususnya dalam ilmu Pemasaran mengenai judul yang diteliti.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

   Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengadakan penelitian selanjutnya serta untuk menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman mengenai judul yang diteliti.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas jasa (Kotler dan Keller, 2007:54) merupakan perbandingan jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dipersepsikan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi

atau melebihi harapan mereka, mereka akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi.

Adapun dimensi dari kualitas jasa menurut Parasuraman, et al. (dikutip oleh Kotler keller, 2009:52), yaitu :

1. Keandalan – kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat
2. Responsivitas – kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu
3. Jaminan – Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untk menunjukan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati – Kondisi memperhatiakan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud – Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan barang komunikasi

Dan atribut servqual/ kualitas jasa menurut Parasuraman, et al. (kotler keller, 2009:52) yaitu:

<u>Keandalan</u>

- Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan
- Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama
- Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan
- Mempertahankan catatan bebas kesalahan
- Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyan pelanggan

<u>Responsivitas</u>

- Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
- Layanan tepat waktu bagi pelanggan
- Kesediaan untuk membantu pelanggan
- Kesiapan untuk merespon pelanggan

Jaminan

- Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan
- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka
- Karyawan yang selalu sopan

Empati

- Memberi perhatian pribadi pada pelanggan
- Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian
- Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan
- Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka
- Jam bisnis yang nyaman

Wujud

- Peralatan modern
- Fasilitas yang tampak menarik secara visual
- Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional
- Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual

Penelitian/ riset yang dilakukan oleh Hampton (dikutip Fandy Tjiptono 2011:166) mengenai kualitas jasa di Universitas mengidentifikasi 7 dimensi kuliatas jasa, yaitu :

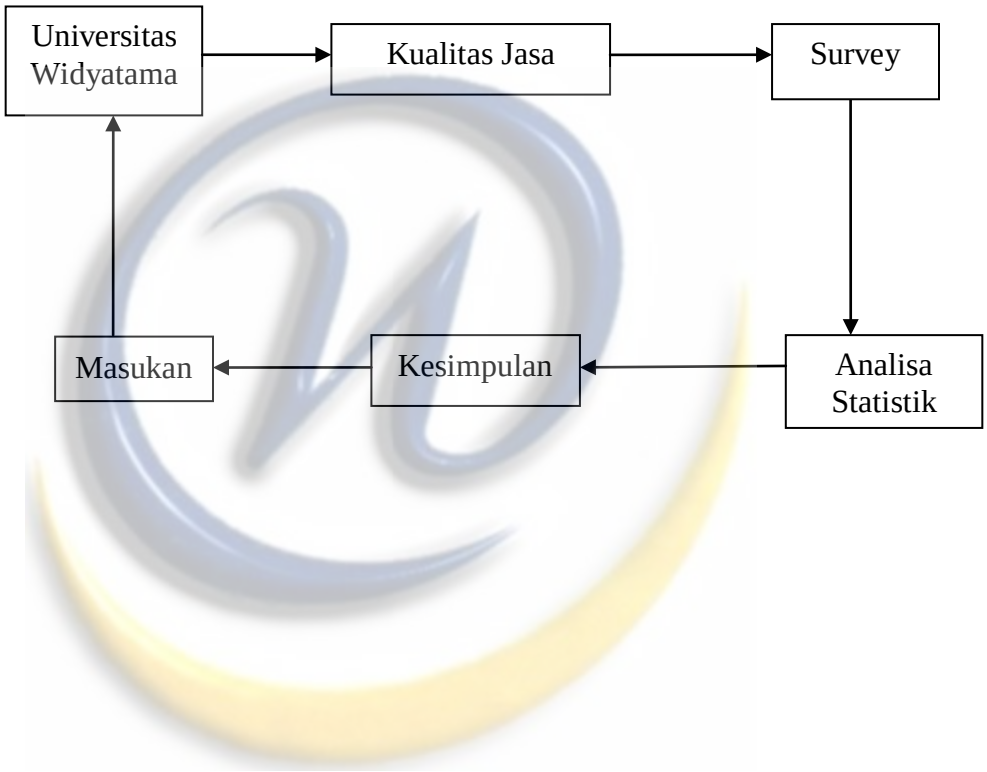
1. Kualitas pendidikan
2. Pengajaran
3. Kehidupan sosial-personal
4. Fasilitas kampus
5. Usaha yang diperlukan untuk lulus
6. Kehidupan sosial-kampus, dan
7. Bimbingan mahasiswa/ Perwalian

Adapun indikator dari 7 dimensi tersebut adalah :

1. Kualitas pendidikan :
    - Kualitas pendidikan yang didapatkan mahasiswa
    - Kompetensi sebagian besar dosen di bidangnya
    - Peluang untuk mendapatkan nilai bagus bila bekerja keras
    - Kemungkinan studi bisa memenuhi kebutuhan pribadi dan mempersiapkan mahasiswa untuk karir di masa depan
    - Kelayakan persyaratan program studi
    - Kemungkinan mengembangkan kemampuan mahasiswa dan mempersiapkan karir masing-masing
    - Kualitas materi yang ditekankan di setiap mata kuliah
2. Pengajaran :
    - Perhatian personal yang didapatkan mahasiswa dari dosen
    - Perhatian dosen pada kebutuhan dan minat mahasiswa
    - Kesediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa di luar jam kelas
    - Cara dosen berbicara kepada mahasiswa ketika mahasiswa menimta tolong
    - Kesempatan berpartisipasi dalam diskusi kelas mengenai materi kuliah
    - Kesempatan untuk mengenal dosen
3. Kehidupan sosial-personal :
    - Kesempatan yang diberikan pada mahasiswa dan mahasiswi untuk saling berkenalan
    - Tekanan untuk belajar
    - Ketersediaan tempat yang bagus untuk tinggal di kampus atau sekitarnya
    - Kesempatan untuk bekerja sama dalam proyek/ tugas kuliah dengan anggota kelompok berlainan jenis kelamin
    - Keramahtamahan mahasiswa dan peluang untuk mendapatkan teman dekat
    - Kesempatan untuk bertemu orang yang memiliki minat yang sama

4. Fasilitas kampus :
    - Tempat yang disediakan bagi para mahasiswa untuk bersantai
    - Jumlah dan ketersediaan fasilitas perpustakaan
    - Kebersihan sebagian besar fasilitas yang digunakan mahasiswa
    - Ketersediaan tempat tenang yang bagus untuk belajar
    - Perhatian atas kenyamanan mahasiswa di luar kelas
5. Usaha yang diperlukan untuk lulus :
    - Jumlah tugas yang disyaratkan di sebagian besar mata kuliah
    - Ekspektasi dosen terhadap banyaknya materi yang harus dipelajari mahasiswa
    - Jumlah waktu yang harus dicurahkan untuk belajar agar dapat lulus mata kuliah
    - Tingkat kesulitan dalam sebagian besar mata kuliah
    - Tekanan untuk belajar
6. Kehidupan sosial-kampus :
    - Aktivitas dan klub yang bisa diikuti mahasiswa
    - Peluang untuk mengeksplorasi ide-ide penting
    - Acara sosial yang disediakan bagi para mahasiswa
    - Hal-hal yang dapat dilakukan mahasiswa dan peluang untuk bersenang-senang
    - Acara kampus yang disediakan bagi para mahasiswa
7. Bimbingan mahasiswa :
    - Perhatian dosen pembimbing terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya
    - Ketersediaan dan kemampuan sebagian besar dosen pembimbing untuk membantu mahasiswa menyusun rencana studi.

Untuk memperjelas gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, dapat diliahat peta pemikiran berikut :

Gambar 1

Peta kerangka pemikiran