

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perdagangan dan kerja sama antar negara merupakan salah satu kegiatan pokok perekonomian dunia. Sebuah negara tidak dapat berkembang tanpa adanya interaksi perdagangan dengan negara lain. Indonesia sebagai salah satu negara di dunia ini tidak dapat menghindari dari kegiatan perdagangan antarnegara disebabkan adanya kebutuhan-kebutuhan yang belum dapat dipenuhi sendiri.

Pada tahun 2015 Indonesia bergabung dalam anggota ASEAN sebagai langkah dalam melakukan interaksi perdagangan di Asia Tenggara. ASEAN Economic Community (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) adalah sebuah komunitas regional yang memiliki kesepakatan bersama untuk mengintegrasikan ekonomi termasuk pasar semua negara anggota ASEAN.

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada 2015 bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran, daya saing dan integrasi ekonomi negara ASEAN dalam ekonomi global. Untuk mewujudkan MEA pada tahun 2016, seluruh negara ASEAN termasuk Indonesia harus melakukan liberalisasi perdagangan barang, jasa, investasi, tenaga kerja terampil secara bebas dan arus modal yang lebih bebas.

Agar tujuan untuk meningkatkan kemakmuran, daya saing dan integrasi khususnya dalam bidang ekonomi dalam anggota ASEAN tertuang dalam Empat pilar Masyarakat Ekonomi ASEAN:

Pertama, ASEAN sebagai pasar tunggal dan basis produksi (*single market and production base*) ditandai oleh aliran bebas barang, aliran bebas jasa, aliran bebas investasi, aliran bebas tenaga kerja terdidik dan aliran modal yang lebih bebas. Selain itu, yang termasuk kelompok ini adalah sektor integrasi prioritas, sektor makanan, pertanian, dan kehutanan.

Kedua, ASEAN sebagai kawasan ekonomi berdaya saing tinggi (*competitive economic region*) ditandai oleh adanya peraturan kompetisi, perlindungan konsumen, hak atas kekayaan intelektual, pengembangan infrastruktur, perpajakan, dan *e-commerce* di semua negara anggota ASEAN.

Ketiga, ASEAN sebagai kawasan dengan pengembangan ekonomi yang merata (*equitable economic development*) ditandai oleh pengembangan usaha kecil dan menengah, dan prakarsa integrasi ASEAN untuk negara-negara CMLV (Cambodia, Myanmar, Laos, dan Vietnam).

Keempat, ASEAN sebagai kawasan yang terintegrasi secara penuh dengan perekonomian global (*integration into the global economy*) ditandai oleh pendekatan yang koheren dalam hubungan ekonomi di luar kawasan, dan meningkatkan peran serta dalam jejaring produksi global.

Berbicara dalam sektor tenaga kerja khususnya dalam bidang jasa pendidikan menciptakan pasar persaingan global dimana universitas memberikan pelayanan yang terbaik guna mendatangkan para mahasiswa untuk kuliah dalam perguruan tinggi tersebut namun dengan adanya MEA keuntungan universitas dalam melakukan kegiatan jasa pendidikan bisa secara optimal dilakukan sebagai contoh dalam butir kesepakatan *mea arus tenaga kerja dengan mudah keluar masuk di dalam anggota ASEAN*. Sehingga universitas dapat merekrut tenaga ahli yang benar-benar kompeten baik menjadi dosen maupun civitas akademik lainnya. Namun di sisi lain dampak dari adanya MEA jika tidak siap maka tenaga ahli domestik akan terlempar dari persaingan ini

Dalam hal ini ada beberapa solusi yang harus benar-benar dipersiapkan untuk menghadapi MEA, antara lain produktivitas, etos kerja, daya saing SDM, dan efisiensi dalam berbagai hal guna meningkatkan tenaga kerja terdidik dan ahli dalam memberikan pelayanan jasa. Karena SDM Indonesia harus dibuat lebih fleksibel dan lincah dalam menghadapi tantangan yang ada.

Pelaksanaan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) tahun 2015 pada 31 Desember 2015 menantang keberadaan perguruan tinggi bukan hanya memberikan pelayanan terbaik, namun juga sebagai pencetak manajer yang siap memasuki dunia kerja. Khusus bagi dunia kerja Indonesia persaingan dengan tenaga kerja asing profesional bukanlah hal yang mudah. Terlebih lagi dengan tenaga kerja asing yang berasal dari negara ASEAN seperti Singapura dan Thailand yang kualitas pendidikannya lebih baik dari pada Indonesia.

Dengan diberlakukannya Masyarakat Ekonomi ASEAN seharusnya calon manajer Indonesia siap bersanding dan bersaing dengan manajer dari negara ASEAN yang lain. Namun dengan kondisi Indonesia saat ini lulusan perguruan tinggi masih cukup besar dalam menyumbang angka pengangguran. Berdasarkan data dari BPS pada Februari 2013 lulusan perguruan tinggi menyumbang angka 5,04% dari jumlah pengangguran terbuka menurut jenjang pendidikan. Banyaknya pengangguran terdidik.

lulusan perguruan tinggi di Indonesia mengindikasikan kekurangan siapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja, termasuk Mahasiswa Program Studi Bisnis & Manajemen.

Universitas Widyatama Bandung (UTama) merupakan salah satu dari lembaga perguruan tinggi swasta, yang berfungsi menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian masyarakat. UTama merupakan perguruan tinggi swasta dalam memajukan sektor pendidikan untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia Indonesia yang unggul, menjadi bangsa yang bermartabat, dan memiliki kedudukan sama dengan bangsa-bangsa lain di dunia.

Universitas Widyatama berdiri pada 2 Agustus 2001, berdasarkan Surat Keputusan menteri Pendidikan Nasional No. 137/D/0/2001. Universitas Widyatama ini merupakan penggabungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung (STIEB), Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Bandung (STIBB), Sekolah Tinggi Teknologi Bandung Widyatama (STTBW), Sekolah Tinggi Desain Komunikasi Visual (STDKV) serta Magister

Manajemen. Penggabungan sekolah tinggi-sekolah tinggi ke dalam Universitas Widyatama agar lulusan-lulusannya dapat menjadi lulusan-lulusan yang lebih memiliki daya saing yang tinggi. Langkah lanjut dilakukan Universitas Widyatama adalah upaya serius dan konsisten mewujudkan suatu sistem pelayanan pendidikan dengan standar ISO-9001: 2008.

Yayasan Widyatama semula bernama Yayasan Pendidikan dan Pengajaran Akuntansi Bandung (YPPAB) yang didirikan di Bandung pada tanggal 3 Januari 1973 atas prakarsa ibu Dra. Koesbandijah Abdoel Kadir, Ak (sekarang Prof. Dr. Hj. Koesbandijah Abdoel Kadir, MS, Ak., Ketua Badan Pengurus Yayasan Widyatama). Yayasan ini mengelola Institut Akuntansi Bandung (IAB) dengan Program Studi Strata Satu (S1) Akuntansi. Pada Tahun 1979 nama Yayasan berubah menjadi Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung (YASTIEB) dan mengelola Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung (STIEB) dengan program S1 Jurusan Akuntansi dan program S1 Jurusan Manajemen, yang pada tahun 1995 ditambah dengan program D3 Jurusan Akuntansi dan D3 Jurusan Manajemen. Selama proses berdirinya widyatama hingga kini, banyak prestasi yang didapat baik skala nasional maupun internasional di antaranya:

- 1) Kejuaraan Nasional UBINUS CUP Battle of Royal 2011 (6,7,14,15 Mei 2011) UBINUS Jakarta, 2011 Juara 1
- 2) Cultural Exchange Programe from Naresuan University, Faculty of Humanities, Phitsanulok Thailand August 2011(a.n Ruth Nathania), International (Perwakilan Indonesia)
- 3) Cultural Exchange Programe Enjoy My Origin Polandia 2013 (a.n Ari Iqbal), International (Perwakilan Indonesia)
- 4) University Model United Nations in Singapore on 6-8 Februari 2015 (a.n Andi Nurul Fitri dan Nurliana) Internasioanal , (Perwakilan Indonesia)

- 5) International Student Festival in Trondheim, Norway 5-15 February 2015 (a.n Amar Chaniago) Internasional Perwakilan Indonesia
- 6) The world Travel Movie Competition (a.n Amar Chaniago) Internasional Juara 1
- 7) Maudy Wafa Nadiyah (Akuntansi S1) , Squash Polo Air PON XIX/216 Mendali Emas

Maka dengan begitu universitas widyatama selalu terus meningkatkan kualitas dan pelayanan yang di berikan bagi mahasiswanya. Sehingga dapat kita pada tabal 1.1 di bawah ini bahwa jumlah data mahasiwa yang aktif pada program jenjang Diploma 3 adalah dengan data tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data Mahasiswa Aktif Manajemen D3 Universitas Widyatama

2012 - 2016

PRODI	TAHUN	JUMLAH
Manajemen/D3	2012/2013	187
Manajemen/D3	2013/2014	165
Manajemen/D3	2014/2015	162
Manajemen/D3	2015/2016	159

Sumber: Biro Akademik (LDE) Universitas widyatama

Didapatkan sebuah kesimpulan bahwa dari tahun ke tahun Prodi Manajemen D3 mengalami penurunan. Hal ini patut diduga pelayanan yang diberikan oleh Universitas Widyatama masih dianggap kurang memuaskan.

Mahasiswa Program Studi D3 pada Jurusan Manajemen telah dipersiapkan untuk menjadi manusia yang siap kerja Profesional, unggul dan relevan dibidang Pemasaran, Human Capital, Keuangan, Operasional yang berwawasan global dan berpijak pada pilar-pilar kepakaran serta mampu melakukan inovasi dalam tata nilai masyarakat yang sesuai dengan kompetensi lulusannya.

Berdasarkan kenyataan sekarang, dengan semakin tingginya pendidikan di era globalisasi ini mahasiswa D3 jurusan manajemen dipacu untuk melanjutkan jenjang pendidikannya yang lebih tinggi ke Strata Satu (S1). Keinginan mahasiswa D3 untuk melanjutkan ke jenjang S1 dikarenakan minimnya perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan untuk mahasiswa D3, jenjang karir di perusahaan semakin ketat (diutamakan S1).

Dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini bahwa minat melanjutkan studi pada program Diploma 3 yang melanjutkan ke Sarjana 1 dalam program alih jenjang, peminat yang masuk ke universtas widyatama fluktuatif setiap tahunnya. Dengan begitu penyajian data pada tabel adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2

Data Mahasiswa D3 yang melanjutkan Jenjang S1
di Universitas Widyatama

Tahun	Jumlah
2010	8
2011	4
2012	12
2013	1
2014	5
2015	2
2016	5
Total	37

Sumber: Biro Akademik (LDE) Universitas Widyatama

Setelah mengetahui data pada tabel 1.2 di atas dapat menyimpulkan bahwa tingginya minat melanjutkan studi pada program alih jenjang D3 ke S1 dapat dikatakan menurun. Sehingga alangkah baiknya universitas widyatama memperbaiki sistem pelayanan dan pengembangan pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa.

Dengan begitu mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk mempengaruhi minat beli konsumen, maka penulis tertarik untuk meneliti: **“TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS & MANAJEMEN DI UNIVERSITAS WIDYATAMA”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan ditindak lanjuti dalam penelitian ini dengan batasan masalah yang dikemukakan oleh penulis, maka masalah yang dapat dirumuskan :

1. Bagaimana Pelaksanaan proses pelayan program studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas Widyatama
2. Bagaimana kualitas pelayanan program studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas widyatama
3. Bagaimana Hambatan-hambatan yang ditemukan saat pelaksanaan pelayanan Program Studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas widyatama
4. Bagaimana usulan solusi yang dilakukan oleh Program Studi D3 Manajemen dalam mengatasi permasalahan dan hambatan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang memberikan gambaran tentang pelaksanaan brand image dan pengaruhnya terhadap minat beli mahasiswa D3 manajemen untuk melanjutkan program S1 manajemen Universitas Widyatama. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan proses pelayan program studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas Widyatama
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan program studi D3 Manajemen Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas widyatama
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan saat pelaksanaan pelayanan Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Bisnis & Manajemen di Universitas widyatama

4. Untuk mengetahui bagaimana usulan solusi yang dilakukan oleh Program Studi D3 Manajemen dalam mengatasi permasalahan dan hambatan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan Universitas Widyatama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi peneliti

Dapat memberikan wawasan untuk memahami bagaimana analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan secara komprehensif di Universitas widyatama.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan bacaan atau referensi tentang pengaruh kualitas pelayana terhadap minat beli mahasiswa D3 manajemen untuk elanjutkan studi program S1 manajemen pada Universitas Widyatama

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Universitas Widyatama Bandung yang bertempat di Jalan Cikutra 204 A Bandung Jawa Barat, Indonesia 40124. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2016 sampai dengan selesai