

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perguruan tinggi merupakan tempat studi setelah SMU. Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga untuk mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) menghadapi dunia kerja. Mempersiapkan tenaga kerja tidak saja dalam hal akademik tetapi juga dalam berorganisasi. Secara garis besar perguruan tinggi menyediakan tiga strata pendidikan, yaitu : strata diploma, strata sarjana, dan strata pascasarjana.

Saat ini terdapat banyak perguruan tinggi di Surabaya. Hal ini mengakibatkan munculnya persaingan antar perguruan tinggi. Persaingan tersebut terutama dalam biaya yang diperlukan untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Biaya masuk perguruan tinggi swasta saat ini kurang lebih dari lima juta rupiah terutama untuk perguruan tinggi swasta favorit di Surabaya. Calon mahasiswa yang mendaftar mengikuti jalur umum dapat membayar biaya masuk yang lebih tinggi lagi. Saat ini persaingan tidak hanya dalam hal biaya saja, tetapi sudah mengarah ke kualitas produk dan jasa. Tidak tertutup kemungkinan masyarakat akan memilih suatu perguruan tinggi yang mematok biaya tinggi tetapi memiliki kualitas produk dan pelayanan lebih baik.

Masyarakat masih banyak yang memilih perguruan tinggi dengan biaya tidak tinggi. Alasan utama mereka terkait dengan keadaan keuangan masing-masing. Selain itu ada juga yang memiliki pendapat bahwa mendapatkan gelar sarjana tidak harus di

perguruan tinggi dengan biaya yang tinggi. Dalam hal ini gelar sarjana hanya sekedar gelar yang digunakan untuk mendapatkan penghasilan yang cukup, namun, tidak sedikit juga yang memilih perguruan tinggi berdasarkan kualitas. Biaya lebih tinggi bukanlah suatu masalah yang berarti jika diimbangi dengan kualitas produk dan layanan yang baik. Hal ini didasari oleh fakta bahwa di dunia kerja kemampuan akademik bukanlah hal utama. Saat ini banyak perusahaan yang menuntut agar karyawannya tidak hanya memiliki kelebihan di bidang akademik saja. Dengan demikian saat ini perguruan tinggi sudah bersaing dalam hal kualitas produk dan layanan.

Harapan mahasiswa saat ini adalah memperoleh pendidikan dan keahlian yang baik dan dapat dijadikan sebagai bekal di dunia kerja, jika harapan ini terpenuhi maka mereka akan merasa puas dan dengan sendirinya akan mereferensikan perguruan tinggi tersebut. Banyaknya perguruan tinggi akan memberikan calon *customer* berbagai pilihan untuk menentukan perguruan tinggi mana yang memiliki nilai lebih. *Customer* akan memilih perguruan tinggi yang dianggap memiliki nilai lebih dibanding perguruan tinggi yang lain, maka dari itu *customer value* merupakan suatu konsep yang relevan untuk perumusan strategi perguruan tinggi. Melalui konsep ini, diharapkan perguruan tinggi dapat mengambil langkah yang tepat untuk menawarkan produk yang dianggap memiliki nilai lebih dibandingkan dengan pesaingnya kepada *customer* yang dituju.

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) merupakan salah satu Universitas Swasta di Surabaya. UKWMS memiliki tujuh fakultas, yaitu:

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Farmasi, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Teknologi Pertanian, Fakultas Psikologi, dan Fakultas Keperawatan. UKWMS memiliki dua kampus yaitu Kampus Dinoyo dan Kampus Kalijudan. Seluruh Fakultas berada di kampus Dinoyo, kecuali FKIP dan Fakultas Teknik berada di kampus Kalijudan.

Fakultas Teknik memiliki tiga Jurusan yaitu : Jurusan Teknik Elektro, Teknik Kimia dan Teknik Industri. Ketiga jurusan pada Fakultas Teknik sudah terakreditasi. Jurusan Teknik Elektro terakreditasi A, sedangkan Teknik Kimia dan Industri terakreditasi B. Jumlah mahasiswa baru Fakultas Teknik selama tujuh tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah mahasiswa baru Fakultas Teknik

Tahun	Jumlah Mahasiswa baru
2001	185
2002	194
2003	155
2004	106
2005	126
2006	127
2007	91

Sumber : Fakultas Teknik UKWMS

Fakultas Teknik Universitas Kristen Petra Surabaya memiliki empat jurusan yaitu Teknik Informatika, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Industri. Semua jurusan di Fakultas Teknik Universitas Kristen Petra terakreditasi A, kecuali jurusan Teknik Informatika masih terakreditasi B. Fakultas Universitas Surabaya (Ubaya)

memiliki empat jurusan yaitu Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Informatika, dan Teknik Kimia. Seluruh jurusan tersebut terakreditasi A. Tiga universitas swasta diatas memiliki akreditasi yang hampir sama pada jurusan yang ada di Fakultas Teknik. Kualitas pendidikan tiga universitas swasta diatas tidak jauh berbeda. Hal ini tentu saja semakin meningkatkan persaingan yang ada.

Tabel 1.2
Akreditasi Fakultas Teknik Tiga Universitas Swasta di Surabaya

Universitas	Jurusan	Akreditasi
Universitas Kristen Petra	Teknik Informatika	B
	Teknik Mesin	B
	Teknik Elektro	A
	Teknik Industri	A
Ubaya	Teknik Elektro	A
	Teknik Industri	A
	Teknik Informatika	A
	Teknik Kimia	B
UKWMS	Teknik Elektro	A
	Teknik Kimia	B
	Teknik Industri	B

Sumber : Website masing – masing universitas.

Biaya kuliah yang dibutuhkan untuk kuliah di Fakultas Teknik UKWMS tidak terlalu tinggi bila dibandingkan dengan Universitas swasta yang lain di Surabaya. Terlebih pada jalur prestasi dan kerjasama, biaya awal perkuliahan jauh lebih murah bila dibandingkan dengan jalur umum. Selain biaya yang tidak tinggi, fasilitas-fasilitas pendukung yang ada dapat dikategorikan lengkap, seperti laboratorium, peralatan praktikum, koleksi buku perpustakaan, dan lain-lain. Tabel

1.3 memberikan informasi mengenai biaya perkuliahan pada 3 universitas swasta di Surabaya untuk angkatan 2008 melalui jalur umum dan masuk kategori terendah. Biaya kuliah ini tidak berubah selama 10 semester, jika waktu studi mahasiswa lebih dari 10 semester maka biaya perkuliahan akan mengalami penyesuaian.

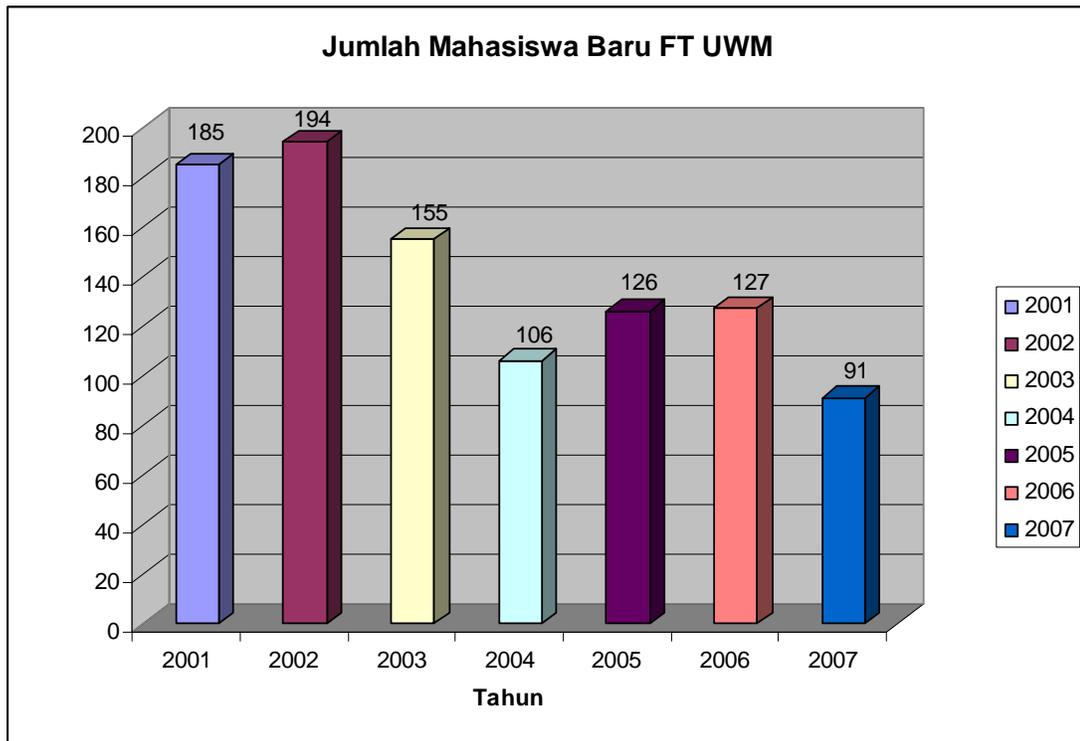
Tabel 1.3
Biaya Kuliah Fakultas Teknik Tiga Universitas Swasta
di Surabaya untuk Angkatan 2008

Universitas	Jurusan	USP	UKD	SKS
Universitas Kristen Petra	Teknik Elektro	Rp9,500,000	Rp3,425,000	Rp150,000
	Teknik Industri	Rp15,000,000	Rp4,125,000	Rp165,000
	Teknik Informatika	Rp16,000,000	Rp4,125,000	Rp205,000
	Teknik Mesin	Rp9,500,000	Rp2,875,000	Rp150,000
Ubaya	Teknik Elektro	Rp6,500,000	Rp6,500,000	-
	Teknik Industri	Rp7,500,000	Rp7,500,000	-
	Teknik Kimia	Rp6,500,000	Rp6,500,000	-
	Teknik Informatika	Rp6,500,000	Rp6,500,000	-
UKWMS	Teknik Elektro	Rp6,000,000	Rp2,145,000	Rp126,500
	Teknik Industri	Rp6,000,000	Rp2,360,000	Rp126,500
	Teknik Kimia	Rp6,000,000	Rp2,700,000	Rp126,500

Sumber : Bagian informasi masing – masing universitas.

Uang Sumbangan Pendidikan (USP) adalah uang sumbangan yang dibayarkan saat mahasiswa mendaftar menjadi mahasiswa universitas yang bersangkutan. USP Fakultas Teknik UKWMS masih berada di bawah Universitas Kristen Petra dan Ubaya. Uang Kuliah Dasar (UKD) adalah biaya yang dibayarkan setiap semester. Biaya SKS adalah biaya untuk setiap SKS yang diambil oleh mahasiswa setiap semester. Ubaya tidak menggunakan biaya SKS, sehingga setiap semester mahasiswa hanya membayar UKD tanpa memperhatikan jumlah SKS yang

diambil oleh mahasiswa. Biaya UKD dan SKS UKWMS masih berada di bawah Universitas Kristen Petra dan Ubaya.



Gambar 1.1

Diagram Batang Jumlah Mahasiswa Baru

Sumber : Data dari Fakultas Teknik UKWMS yang diolah oleh penulis

Mahasiswa Fakultas Teknik UKWMS mengalami penurunan pada lima tahun terakhir. Hal ini menarik untuk dicermati, mengingat UKWMS termasuk salah satu universitas swasta yang sudah lama berdiri di Surabaya dan biaya perkuliahan yang lebih terjangkau dibandingkan dengan universitas swasta yang lain.

Customer satisfaction merupakan suatu hal yang sangat penting. Suatu perusahaan selalu berusaha agar konsumen yang menggunakan produk mereka akan merasa puas. *Customer satisfaction* dipengaruhi oleh banyak hal, salah satu

diantaranya adalah *customer value*. Konsep mengenai *value* (nilai) merupakan bagian dari banyak disiplin ilmu, seperti psikologi, sosial, dan ekonomi. Pengertian *customer value* sendiri terbatas pada *value* untuk suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pada pelanggan. Menurut Karl Albrecht (1994 : 14) ada tujuh dimensi yang terdapat dalam *customer value*, yaitu *environmental*, *sensory*, *interpersonal procedural*, *deliverable*, *informational*, dan *financial*. Tujuh dimensi *customer value* tersebut terdapat pada setiap perusahaan. Hanya saja setiap perusahaan akan memiliki komposisi yang berbeda. Komposisi yang berbeda tersebut akan memberikan keunikan tersendiri. Penelitian pengaruh *customer value* terhadap *customer satisfaction* dapat membantu perusahaan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan membantu perusahaan untuk memilih strategi yang akan digunakan guna meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *customer value* yang terdiri dari *environmental*, *sensory*, *interpersonal*, *procedural*, *deliverable*, *informational* dan *financial* memiliki pengaruh secara simultan pada *customer satisfaction* mahasiswa Fakultas Teknik Unika Mandala Surabaya?
2. Apakah variabel *customer value* yang terdiri dari *environmental*, *sensory*, *interpersonal*, *procedural*, *deliverable*, *informational* dan *financial*

memiliki pengaruh secara parsial pada *customer satisfaction* mahasiswa Fakultas Teknik Unika Mandala Surabaya?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh simultan variabel *customer value* yang terdiri dari *environmental*, *sensory*, *interpersonal*, *procedural*, *deliverable*, *informational* dan *financial* pada *customer satisfaction* mahasiswa Fakultas Teknik UKWMS.
2. Menganalisis pengaruh parsial variabel *customer value* yang terdiri dari *environmental*, *sensory*, *interpersonal*, *procedural*, *deliverable*, *informational* dan *financial* pada *customer satisfaction* mahasiswa Fakultas Teknik UKWMS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis bagi penulis yaitu menerapkan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan, khususnya dalam hal *marketing management*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi positif dalam merencanakan dan mengambil keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan program pemasaran dalam

usaha untuk meningkatkan *customer value* di Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.