

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi dewasa ini, persaingan yang terjadi antar usaha jasa layanan pendidikan semakin ketat. Mereka saling berlomba untuk menjadi yang terbaik di mata masyarakat. Untuk itu diperlukan kunci sukses yang dapat menunjang kemajuan badan usaha jasa tersebut. Kunci sukses dari suatu badan usaha jasa tidak hanya ditinjau dari sarana dan prasarana yang baik ataupun dana yang besar, tetapi yang memegang peranan penting adalah keandalan mutu pendidikan berdasarkan sudut pandang mahasiswa karena mahasiswa di sini berperan sebagai konsumen jasa pendidikan yang dapat menilai secara langsung bagaimana kualitas pendidikan yang didapatkan. Untuk itu, perlu diketahui nilai keandalan pendidikan agar badan usaha jasa dapat memperkirakan langkah apa yang dapat diambil apabila nilai keandalan sistem berada di bawah batas normalnya.

Kebanyakan para pelaku bisnis sering menderita biaya yang tinggi akibat dari kegagalan dari sistem yang ada. Kegagalan ini menjadi prioritas utama ketika kita akan mengukur nilai keandalan dan mencoba meletakkan nilai keuntungan pada level keandalan yang berarti kegagalan yang terjadi semakin sedikit sehingga sistem pendidikan dapat berjalan dengan lancar dan secara otomatis akan menyerap minat mahasiswa untuk mengenyam pendidikan di badan usaha jasa tersebut. Dengan demikian semakin banyak keuntungan yang akan diperoleh.

Keandalan bukan hanya dikaitkan dengan Proses Belajar Mengajar (PBM) saja, tetapi juga pada hasil dari PBM itu sendiri. Karena pada kenyataannya masyarakat sangat meminati hasil PBM yang memiliki keandalan tinggi. Apabila suatu badan usaha jasa tidak memiliki keandalan yang tinggi, maka konsumen tidak akan percaya lagi terhadap badan usaha jasa tersebut dan kemungkinan besar akan beralih ke badan usaha jasa yang lain. Sehingga dengan berkurangnya pelanggan maka pendapatan yang diterima akan berkurang, begitu juga dengan

keuntungan yang akan diperoleh. Keandalan sangat erat kaitannya dengan *behavioral intentions* selama sebuah produk atau hasil dari badan usaha jasa tersebut sedang digunakan ataupun telah digunakan. Setelah konsumen menikmati jasa yang diberikan, maka konsumen akan terus menggunakan jasa layanan tersebut apabila dibutuhkan. Hal inilah yang disebut dengan *behavioral intentions*.

Keandalan dari suatu badan usaha jasa, khususnya badan usaha jasa yang bergerak di bidang pendidikan harus bernilai tinggi mengingat persaingan yang ada cukup ketat, terutama dengan hal-hal yang menyangkut konsumen. Kepuasan konsumen adalah hal yang utama karena tanpa konsumen suatu usaha tidak akan ada artinya. Keberadaan konsumen sangat penting artinya bagi suatu bisnis seperti jasa layanan pendidikan ini.

Salah satu cara untuk *survive* di tengah persaingan dalam industri jasa ini adalah dengan menunjukkan kualitas yang baik. Sehingga dengan adanya kualitas yang baik, maka dapat menghasilkan keandalan pendidikan yang tinggi. Pemberian kualitas jasa layanan ini diharapkan dapat menarik minat mahasiswa baru dan dapat mempertahankan mahasiswa lama sehingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.

Pada produk jasa layanan pendidikan, hal yang memegang peranan penting adalah kualitas seperti yang dikemukakan oleh Berry dan Parasuraman (1994) bahwa “*the essence of service marketing is service*” dan “*service quality is the foundation of services marketing*”. Jadi pada badan usaha jasa pendidikan yang menjadi esensi dari kegiatan yang dilakukan adalah jasa pelayan itu sendiri, yaitu bagaimana para dosen dan karyawan dapat menunjukkan *performance* yang baik bagi mahasiswa yang dilayaninya.

Pemberian *service quality* yang buruk akan menyebabkan kurang kompetitifnya suatu usaha dan hal ini menyebabkan penyebaran keburukan jasa yang dilakukan oleh mahasiswa sendiri. Akibatnya reputasi usaha layanan pendidikan tersebut akan jatuh dan mahasiswa selaku pelanggan akan cepat beralih pada jasa layanan pendidikan yang lain. Untuk itu perlu sekali bagi suatu usaha untuk selalu memperhatikan *service quality* yang dihasilkan, karena menurut Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Hill (1999): “...mereka lebih

melihat *service quality* melalui kacamata konsumen daripada melalui *internal performances measures*".

Suatu usaha yang telah mengupayakan kualitas yang baik pada produknya pasti akan mengharapkan konsumen akan menyukai produk dan kemudian akan terus mengkonsumsi produk tersebut sehingga penyedia jasa perlu mengerti seperti apa kualitas jasa yang dihasilkannya di mata konsumen. Bisa saja penyedia jasa telah berupaya meningkatkan kualitas, namun kualitas yang ditingkatkan tersebut dipersepsikan oleh konsumen tidak seperti yang diharapkan penyedia jasa. Hal itu menyebabkan penyedia jasa perlu melakukan upaya-upaya lain agar kualitas yang baik tersebut sampai pada konsumen. Selanjutnya belum tentu konsumen yang merasakan kualitas yang baik merupakan jaminan bahwa di masa yang akan datang ia akan melakukan pembelian ulang. Memang terlalu jauh untuk mengetahui apa yang akan dilakukan oleh konsumen di masa yang akan datang karena banyak sekali faktor yang dapat merubah pemikiran dan perasaan konsumen terhadap sesuatu. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah memprediksi kecenderungan perilaku di masa yang akan datang. Oleh sebab itu perlu diketahui apakah *service quality* mendukung keandalan pendidikan dan *behavioral intentions* mahasiswa.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap *service quality* yang diterima selama ini ?
- Apakah *service quality* mempengaruhi *behavioral intentions* sebagai tolak ukur keandalan mutu pendidikan di Unika Widya Mandala ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana mahasiswa Fakultas Teknik Unika Widya Mandala memandang *service quality* yang diberikan.

2. Mengetahui apakah *service quality* yang diberikan oleh Unika Widya Mandala memiliki hubungan yang erat dengan *behavioral intentions* sebagai keandalan mutu pendidikan.

#### 1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini masalah dibatasi hanya pada penilaian keandalan yang dilakukan di kalangan mahasiswa Fakultas Teknik Unika Widya Mandala karena yang menikmati *service quality* secara langsung adalah mahasiswa itu sendiri.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai *service quality*, khususnya di Unika widya Mandala.
2. Memberikan masukan-masukan bagi Unika Widya Mandala dalam meningkatkan *service quality* yang berhubungan dengan keandalan pendidikan.

#### 1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang diteliti telah mewakili kondisi populasi.

#### 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman tentang isi penelitian ini, sistematika penulisan yang terdiri dari enam bab ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Bab pendahuluan ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II Bab studi literatur ini menjelaskan mengenai berbagai pengertian, seperti: pengertian produk jasa, *service quality*, pengukuran mutu Pendidikan Tinggi, pengambilan sampel dan berbagai pengujian yang dilakukan.

- BAB III Pada bab metodologi penelitian ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang dibutuhkan yang terdiri atas observasi pendahuluan, pemilihan variabel, penyusunan kuesioner, serta penyebaran kuesioner.
- BAB IV Bab ini berisi pengumpulan data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas sampling dan hasil pengumpulan kuesioner
- BAB V Pada bab ini berisi pengolahan dan analisis hasil pengolahan data yang meliputi analisis data deskriptif, harapan, kepuasan, *behavioral intentions* mahasiswa Fakultas Teknik Unika Widya Mandala, analisa gap, analisis kuadran tingkat harapan dan kepuasan, dan analisis perbaikan.
- BAB VI Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pengolahan dan analisis hasil pengolahan data dan rekomendasi yang diberikan bagi obyek yang diteliti.