

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan wahana dan sekaligus sarana untuk membangun watak manusia baik sebagai insan, sumberdaya, maupun anggota masyarakat dalam kerangka pembangunan nasional. Dengan demikian, pendidikan bertugas menyiapkan sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyesuaikan berbagai perubahan, sebagai akibat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang.

Selain itu juga pendidikan diharapkan dapat membentuk manusia yang berkualitas yang memiliki kemampuan untuk memanfaatkan, mengembangkan, dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) untuk mendukung pembangunan ekonomi, sosial budaya, dan berbagai bidang lainnya. Dengan pendidikan maka manusia bisa bersaing dalam menghadapi era globalisasi. (www.bappenas.go.id/get-file-server/node/5996/ diakses 21 April 2014)

Dimasa sekarang pendidikan merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap manusia. Dan dengan adanya kesadaran itu maka manusia berlomba-lomba untuk mendapatkan pendidikan ditingkat yang lebih tinggi dan menjadi yang terbaik. Melihat kondisi tersebut maka banyak sekali

perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta di Indonesia jumlah kenaikannya sangat pesat dan saat ini mencapai 3.017 institusi, mulai dari akademi, sekolah tinggi, institut, hingga perguruan tinggi. (http://www.dikti.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1389:jumlah-naik-pesat-&catid=69:berita-terkait&Itemid=196/7 diakses Mei 2014).

Dengan meningkatnya jumlah pendidikan tersebut maka menyebabkan banyak perguruan tinggi negeri maupun swasta sulit meningkatkan jumlah mahasiswanya. Dan untuk meningkatkan jumlah mahasiswanya maka setiap perguruan tinggi berusaha untuk mempromosikan keunggulan dari manajemen dan kurikulum perkuliahan. Perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta harus mempunyai strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik.

Maka dalam menentukan perguruan tinggi pasti mempertimbangkan apakah perguruan tinggi itu sudah memiliki nama yang sudah dikenal banyak orang dengan pendidikan yang terbaik, apakah perguruan tinggi itu menawarkan kurikulum dan tenaga pengajar yang terbaik, apakah perguruan tinggi itu memiliki fasilitas yang memadai sesuai dengan biaya perkuliahan yang dikeluarkan. Persaingan yang dilakukan antar perguruan tinggi dengan menawarkan pengajar yang profesional dibidangnya serta fasilitas yang lengkap bagi para mahasiswanya.

Perguruan tinggi swasta juga menghadapi tuntutan yang bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat.

Perguruan tinggi yang berhasil dalam persaingan yang ketat harus memiliki persepsi kualitas dimata konsumen yang baik. Oleh karena itu perguruan tinggi harus bisa secara terus menerus meningkatkan kualitas setiap tahunnya. Jika perguruan tinggi tidak bisa meningkatkan kualitasnya maka akan ditinggalkan oleh mahasiswanya. Kualitas yang harus ditingkatkan adalah kualitas dari kurikulum pendidikan, kualitas pengajar dan karyawan serta kualitas fisik gedung. Kualitas kurikulum pendidikan yaitu materi pendidikan yang berguna bagi mahasiswanya. Kualitas pengajar dan karyawan memiliki pengetahuan yang kompetensi serta profesional dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Kualitas fisik gedung yaitu dengan kebersihan gedung dan kelengkapan fisik gedung.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal

yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Dengan baiknya kualitas pelayanan maka akan menimbulkan suatu reputasi baik. Reputasi yang baik diraih perguruan tinggi menjadi alat penting bagi persaingan dunia pendidikan. Jika reputasi ataupun pengakuan dari masyarakat tersebut baik maka perguruan tinggi dapat memuaskan keinginan konsumen.

Dalam bisnis, kepuasan pelanggan harus diperhatikan agar bisnis tersebut semakin berkembang. Suatu perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga kepuasan tersebut dapat terus meningkat.

STIE Sakti Alam Kerinci merupakan perguruan tinggi swasta yang telah berdiri selama 14 tahun yang lalu dan produknya bergerak dibidang jasa pendidikan perguruan tinggi yang selalu melakukan kontrol terhadap kualitas, seperti halnya kualitas belajar mengajar. Perkembangan yang pesat telah mendorong STIE Sakti Alam Kerinci membuka pusat pelatihan dan perekrutan. Ini sebagai bentuk tanggung jawab STIE Sakti Alam Kerinci dalam menjadikan mahasiswanya sebagai lulusan yang siap terap dan menjamin tersalurnya lulusan STIE Sakti Alam Kerinci (SAK) di dunia

kerja. Komitmen STIE Sakti Alam Kerinci terhadap kualitas dibuktikan dengan terus menerus memperbaiki sarana dan prasarana sehingga mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan dengan sebaik-baiknya. Selain itu juga perbaikan diharapkan akan meningkatkan akreditasi semua program studi yang dibuka menjadi lebih baik hingga tercapai akreditasi A. Untuk itu STIE Sakti Alam Kerinci harus dapat memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga untuk meningkatkan kepuasan mahasiswanya.

Rendahnya kepuasan pelanggan STIE SAK terlihat dari rendahnya jumlah mahasiwa baru yang masuk 3 tahun terakhir dibandingkan dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang ada di Kerinci yaitu STKIP (Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan), STMIK (Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer). Jumlah mahasiswa baru pada perguruan tinggi swasta di Kerinci 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1.1
Jumlah Mahasiswa di Kabupaten Kerinci 2011 s/d 2013

Tahun	STIE SAK (Orang)	STKIP (Orang)	STMIK (Orang)
2011	188	197	190
2012	202	215	201
2013	180	231	223

Sumber : Data Diknas Kabupaten Kerinci Tahun 2011 – 2013

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa baru STIE SAK pada tahun 2011 yakni 188 orang meningkat menjadi 202 orang pada tahun 2012 dan menurun pada tahun 2013 yaitu 180 orang.

Walaupun pada tahun 2011 ke tahun 2012 jumlah mahasiswa baru di STIE SAK meningkat tapi jumlah mahasiswa yang masuk tidak sebanding dengan perguruan tinggi swasta lainnya yaitu STKIP dan STMIK yang mana jumlah mahasiswa masuk lebih banyak dari STIE SAK dan dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 meningkat.

Rendahnya kepuasan pelanggan di STIE SAK ini diduga disebabkan rendahnya kualitas pelayanan di STIE SAK. Hal ini terlihat dari bentuk pelayanan yang diberikan STIE SAK kepada mahasiswa. Bagian akademik yang jumlah pegawainya sedikit tidak sebanding dengan banyaknya jumlah mahasiswa sehingga pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pun terbatas. Berikut ini adalah jumlah mahasiswa STIE SAK 3 tahun terakhir :

Tabel 1.2
Jumlah Mahasiswa STIE SAK

Tahun	Manajemen (Orang)	Ekonomi Pembangunan (Orang)	Akuntansi (Orang)	Jumlah Mahasiswa STIE SAK (Orang)
2011	639	445	15	1084
2012	643	455	34	1132
2013	637	439	61	1137

Sumber : Data STIE SAK Tahun 2011 – 2013

Dari tabel 1.2 tersebut bahwa jumlah mahasiswa STIE SAK tahun 2011 berjumlah 1084 orang, tahun 2012 berjumlah 1132 orang dan tahun 2013 berjumlah 1137 orang. Dengan mahasiswa yang berjumlah 1137 orang sedangkan bagian akademik yang berjumlah lebih kurang 15 orang tentu saja tidak mampu melayani mahasiswa secara maksimal. Tidak teraturnya jam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa menyebabkan mahasiswa terhambat dalam mengurus keperluannya. Perkerjaan akademik yang banyak dengan personil yang sedikit menyebabkan beban kerja yang tinggi sehingga pegawai bagian akademik dalam memberikan informasi kepada mahasiswa jarang bersikap ramah dan perhatian.

Ketua program studi yang terdiri dari program studi manajemen, ekonomi pembangunan dan akuntansi tidak memiliki sekretaris program studi sehingga semua perkerjaan program studi hanya di urus oleh ketua program studi masing-masing. Akibatnya pekerjaan banyak yang terbengkalai seperti masalah nilai mahasiswa atau tidak teraturnya jadwal ujian mahasiswa. Kualitas pelayanan yang rendah ini menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga ada mahasiswa yang sering cuti dan pindah ke perguruan tinggi lainnya. Hal ini tentu saja merugikan STIE SAK.

Kualitas produk STIE SAK juga menyebabkan rendahnya kepuasan mahasiswa. STIE SAK pada Kabupaten Kerinci merupakan

satu satunya Sekolah yang berlatang belakang ekonomi dengan jurusan manajemen, ekonomi pembangunan dan akuntansi. Hal ini tentu saja sangat menguntungkan STIE SAK tetapi status jurusan yang belum terakreditasi A tentu saja membuat STIE SAK harus bekerja keras dalam menarik pelanggannya. Dosen yang mengajar di STIE SAK adalah salah satu produk yang harus di perhatikan kualitasnya. Berdasarkan penelitian di lapangan Dosen tetap di STIE SAK yang berpendidikan S3 hanya 1 orang, S2 berjumlah 25 orang dan masih ada yang masih S1 10 orang. Sementara diperguruan tinggi lainnya seperti STKIP dan STMIK tidak ada lagi dosen yang berpendidikan S1. Kurang disiplinnya dosen dalam mengajar juga menyebabkan rendahnya kualitas STIE SAK sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari dosen ada yang tidak tepat waktu masuk kelas saat mengajar dan mengajar tidak sesuai jam yang seharusnya berada dalam kelas, menunda jam mengajar karena lebih mendahulukan pekerjaan lain dan tidak dapat memanfaatkan sarana yang ada dengan baik. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi pilihan pelanggan dalam memilih perguruan tinggi yang berkualitas.

STIE SAK memiliki dua (2) kampus untuk sarana perkuliahannya. Kampus 1 yang berlokasi di Kota Sungai Penuh memiliki gedung yang sangat kecil dan hanya mempunyai 3 lokal. Kampus 2 memiliki 6 lokal yang berlokasi jauh dari Kampus 1. Sedikitnya lokal yang tersedia tidak

sebanding dengan banyaknya mahasiswa sehingga perkuliahan ada yang dijadwalkan pada malam hari. Hal ini tentu saja membuat mahasiswa merasa tidak nyaman. Lokasi yang jauh antara kampus 1 dan kampus 2 sekitar ± 5 Km membuat mahasiswa harus bolak balik apabila dalam sehari ada jadwal kuliah di kampus 1 dan kampus 2. Adanya jadwal malam dari jam 19.00 sd jam 20.30 menyebabkan mahasiswa harus pulang malam dan cenderung tidak aman sehingga dapat membahayakan mahasiswa terutama mahasiswi. Sementara STKIP dan STMIK hanya memiliki 1 gedung untuk perkuliahannya yang luas dan memiliki banyak lokal. Hal ini menyebabkan pelanggan memilih yang lebih membuat mereka merasa nyaman.

Harga juga merupakan salah satu faktor pentingnya kepuasan pelanggan. Ada anggapan yang menyatakan bahwa semakin mahal suatu harga atau biaya yang kita bayar maka akan semakin besar tingkat kepuasan yang kita dapat.. Biaya kuliah regular ditetapkan sebesar Rp 1.590.000,00 per semester dan non regumer sebesar Rp 1.920.000,00. STKIP menetapkan biaya kuliah regular ditetapkan sebesar Rp 1.500.000,00 per semester dan non regumer sebesar Rp 1.900.000,00. STMIK menetapkan biaya kuliah regular ditetapkan sebesar Rp 1.450.000,00 per semester dan non regumer sebesar Rp 1.850.000,00.

Besarnya biaya kuliah STIE SAK dibandingkan perguruan tinggi swasta lainnya mempengaruhi minat pelanggan dalam memilih

perguruan tingginya. Biaya kuliah yang lebih tinggi jika di ikuti dengan fasilitas yang memuaskan dan memadai pasti juga menjadi pilihan tetapi di STIE SAK dengan biaya kuliah yang tinggi tidak diikuti dengan sarana dan prasaran di sediakan. Perpustakaan yang kecil dan buku-buku literatur yang terbatas tidak membuat mahasiswa nyaman berada di perpustakaan padahal perpustakaan adalah gudang ilmu bagi mahasiswa. Labor komputer yang memiliki jumlah komputer yang sedikit tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa untuk menggunakannya.

Kepuasan mahasiswa terhadap harga ini juga terlihat dari diadakannya jadwal perkuliahan semester pendek dimana mahasiswa tidak boleh mengontrak mata kuliah semester selanjutnya tetapi mahasiswa hanya bisa mengambil semester pendek hanya untuk mengulang nilai – nilai yang tidak bagus. Mahasiswa harus membayar mahal yaitu Rp 350.000 per mata kuliah, hal ini tentu saja sangat memberatkan mahasiswa.

Tidak sesuainya harga untuk biaya kuliah terutama untuk jurusan akuntansi karena akuntansi masih belum terakreditasi. Mahasiswa yang memilih jurusan akuntansi tidak sebanding dengan biaya kuliah yang ditetapkan.

Dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik akan meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci Jambi”

B. Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terkait dengan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci Jambi” ini sebagai berikut :

1. Persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat, maka kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga menjadi salah satu modal kuat untuk mendapatkan mahasiswa baru.
2. Banyak lulusan SMA yang ingin melanjutkan ke pendidikan tinggi tetapi kurangnya pelayanan dari pihak kampus.
3. Kurangnya fasilitas yang dibutuhkan pada kegiatan perkuliahan, akibatnya mahasiswa tidak puas dengan pelayanan .
4. Harga yang lebih murah dari harga yang bersaing dalam rangka mendapatkan mahasiswa.

C. Perumusan Masalah

Bedasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan?

3. Apakah Terdapat Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan?

D. Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting karena dapat di gunakan untuk mengarahkan analisis dan pengumpulan data. Selain itu untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul. Dari beberapa identifikasi masalah tersebut, maka penelitian di batasi pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan mahasiswa (pelanggan) di STIE SAK Jambi”.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak manajemen STIE SAK dalam menerapkan strategi yang tepat dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dengan menggunakan strategi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga, sehingga bisa menambah pendapatan bagi STIE SAK. Selain itu STIE SAK nantinya diharapkan akan mampu bersaing dengan para kompetitor yaitu perguruan tinggi lain

2. Di bidang akademis, diharapkan agar dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pendidikan dan memberikan manfaat bagi mahasiswa khususnya bagi Strata 2 Magister Manajemen konsentrasi Pemasaran.