

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mimpi adalah sebuah tujuan dari kehidupan seseorang dalam mencapai apa yang diinginkan dalam hidup. Setiap orang bermimpi untuk memiliki masa depan yang cerah dan penuh harapan. Dengan bermimpi seperti ini, setiap orang akan mencapai keberhasilan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Riana (2011) bahwa titik awal keberhasilan adalah memiliki impian. Dengan demikian, setiap orang perlu memiliki mimpi agar kehidupannya menjadi lebih baik dan berhasil.

Dalam menggapai mimpi, seseorang memerlukan pengetahuan untuk menunjang keberhasilan. Pengetahuan dapat menjadi modal yang penting untuk mencapai masa depan yang menjanjikan. Broudy (1905-1998) dalam Palmer (2010) mengatakan pengetahuan dapat berperan sebagai alat untuk mencapai kehidupan yang baik. Oleh karena itu, pengetahuan merupakan faktor penting dibalik keberhasilan seseorang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik.

Pengetahuan dapat diperoleh dengan berbagai cara antara lain: pengalaman pribadi, para pakar, pesan-pesan media yang populer, keyakinan dan nilai-nilai ideologis (Neuman, 2013). Selain itu, pengetahuan juga dapat diperoleh dari pembelajaran formal dan inilah yang menjadi inti pendidikan di sekolah (Oakeshott, 1901-1992) dalam Palmer (2010). Penelitian ini lebih menekankan bagaimana cara seseorang memperoleh pengetahuan melalui pembelajaran formal yaitu pendidikan di sekolah.

Pendidikan di sekolah formal adalah tempat pertama seseorang diinisiasi ke dalam warisan intelektual, imanjinasi, emosi, dan moral dengan cara serius dan teratur (Oakeshott, 1991-1992) dalam Palmer (2010). Hal ini juga didukung oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1, yang mengatakan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi diri untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan, masyarakat, bangsa dan negara. Dengan demikian, pendidikan di sekolah formal merupakan hal yang penting bagi seseorang untuk dapat mengembangkan pengetahuan, kecerdasan dan kepribadian.

Pendidikan di sekolah formal terdiri dari berbagai macam tingkatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 11, Pendidikan formal memiliki tingkatan-tingkatan yang dimulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi). Penelitian ini lebih menekankan pada Perguruan Tinggi karena Perguruan Tinggi dinilai sebagai sebuah wadah yang memproduksi paralulusan untuk langsung terjun dalam masyarakat. Para lulusan tersebut merupakan modal yang penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Pembangunan sumber daya manusia menjadi faktor yang penting karena sumber daya manusia merupakan aktor utama dibalik berhasil atau tidaknya program pembangunan. Dengan demikian, pembangunan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas sangat dibutuhkan dalam membangun ekonomi bangsa atau negara yang akhirnya berdampak pada kesejahteraan. Hal ini didukung oleh Ranis (2004) dalam Sukarno (2008) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pembangunan ekonomi dan pembangunan sumber daya manusia. Dengan demikian, perguruan tinggi menjadi faktor penting yang berperan dalam pembangunan sumber

daya manusia yang menjadi ujung tombak dari semua program pembangunan yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat (Indrajit & Djokopranoto, 2006). Secara umum, perguruan tinggi terbagi menjadi 2 (dua) yaitu Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 ayat 7 dan 8). Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) bergerak dibidang usaha yang sama, dan hal ini membuat persaingan diantara perguruan tinggi tersebut semakin kompetitif. Persaingan diantara perguruan tinggi semakin jelas dengan adanya penghargaan-penghargaan dari BAN-PT maupun organisasi masyarakat kepada perguruan tinggi berkualitas. Salah satu contoh penghargaan dari organisasi masyarakat adalah penghargaan yang dikeluarkan oleh Majalah MIX (2012 & 2013) kepada perguruan-perguruan tinggi menjadi salah satu bukti adanya persaingan.

Persaingan yang meningkat di industri pendidikan menyebabkan semakin banyak Perguruan Tinggi dan beraneka ragam, khususnya yang memiliki Fakultas dan Program Studi sejenis (Sukarno, 2008). Hal ini menyebabkan pelanggan (mahasiswa) mempunyai lebih banyak alternatif dalam memberikan rekomendasi kepada lulusan SMA untuk memilih Perguruan Tinggi yang dinilai paling profesional memberikan pelayanan. Dengan kata lain, persaingan perguruan tinggi adalah persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar lulusan SMA (Sukarno, 2008).

Namun, pandangan yang melekat pada kebanyakan lulusan SMA adalah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) memiliki kualitas diatas Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Biaya yang jauh lebih murah juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan PTN lebih digemari oleh masyarakat pada umumnya (Darksiderzukasa, 2011).

Berbagai hal ini yang menyebabkan peneliti lebih menekankan pada PTS sehingga PTS diharapkan dapat bersaing dengan PTN dan PTS lainnya.

Dalam memenangkan persaingan, PTS membutuhkan manajemen yang baik. Menurut Stoner (2006), manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya manajemen yang baik, maka organisasi seperti perguruan tinggi swasta dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan lebih efektif dan efisien. Manajemen yang bekerja secara profesional dapat memberikan hasil yang positif dalam memenangkan persaingan diantara perguruan tinggi swasta. Dengan demikian, pemahaman mengenai manajemen Perguruan Tinggi (PT) sangat penting dalam menghadapi persaingan di industri pendidikan.

Manajemen Perguruan Tinggi adalah salah satu bentuk manajemen kegiatan sosial atau nirlaba, dimana proses dan aktivitas manajemen yang perlu dilakukan dengan pokok bahasan mengenai manajemen strategis dan cara pengukuran keberhasilan kinerja manajemen (Indrajit & Djokopranoto, 2006). Menurut Indrajit & Djokopranoto (2006), peran manajemen perguruan tinggi adalah mengelola Perguruan Tinggi agar dapat bersaing dalam menjamin kelangsungan hidup perguruan tinggi tersebut. Jika manajemen perguruan tinggi dikelola dengan baik maka salah satu dampaknya adalah peningkatan kualitas pelayanan.

Di Perguruan Tinggi, kualitas pelayanan disebut mutu. Mutu adalah usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Hedwig & Polla, 2006). Mutu merupakan kunci keberhasilan yang menunjang perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan. Di Indonesia, pengendalian, penjaminan dan penetapan mutu memiliki

standar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Berdasarkan peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional tentang penjaminan mutu mensinergikan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED), Akreditasi Perguruan Tinggi (antara lain oleh BAN-PT), dan Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*), dan diberi nama Sistem Penjaminan Mutu – Perguruan Tinggi atau SPM-PT(Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, 2008:I3-I7). Hal ini didukung oleh Hedwig (2007) yang menjelaskan bahwa penjaminan mutu di Perguruan Tinggi merupakan strategi Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kualitas Perguruan Tinggi di Indonesia.

SPM-PT adalah sistem penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi melalui 3 (tiga) sub sistem yaitu: Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT) Nasional, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Penelitian ini lebih menekankan pada SPMI karena pengelolaan mutu yang dilakukan oleh pihak internal. Penjaminan mutu internal adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi pada *stakeholders* yang terdiri dari: mahasiswa, alumni, pengguna lulusan atau dunia industri, dan orang tua mahasiswa (Hedwig & Polla, 2006).

Menurut Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (2008), SPMI bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi secara internal, untuk mewujudkan visi, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Menurut Hedwig (2007), beberapa butir-butir mutu yang perlu diperhatikan antara lain: kurikulum program studi, sumber daya manusia (dosen dan tenaga

penunjang), mahasiswa, proses pembelajaran, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, serta kerja sama dalam dan luar negeri.

Penelitian ini lebih menekankan pada butir mutu sumber daya manusia khususnya dosen karena dosen merupakan komponen penting dalam perguruan tinggi, apapun kebijakan yang dirancang didalam perguruan tinggi pada akhirnya dosen yang melaksanakan proses belajar-mengajar. Dengan demikian, pemahaman mengenai dosen sebagai tenaga pendidik perlu diperhatikan dalam pengelolaan Perguruan Tinggi.

UU No.14/2005 menyebutkan dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen merupakan komponen penting dalam pendidikan tinggi, apapun kebijakan peningkatan mutu pendidikan yang dirancang pada akhirnya dosen yang melaksanakan dalam proses belajar mengajar (PBM). Dengan kata lain, mutu PBM tergantung dari kompetensi dan komitmen dosen (Suharto, 2011).

Menurut Suharto (2011), ketika SDM perguruan tinggi yaitu para dosen atau tenaga edukatif memiliki mutu yang baik, hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap para *stakeholders* (mahasiswa) perguruan tinggi tersebut. Jadi, sebagai ujung tombak perguruan tinggi, dosen sangat menentukan mutu pendidikan dan lulusan yang dilahirkan perguruan tinggi tersebut, di samping secara umum kualitas perguruan tinggi itu sendiri. Jika para dosen bermutu tinggi, maka perguruan tinggi tersebut dapat dikatakan berkualitas, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan khususnya berhubungan dengan kualitas pembelajaran (*lecture quality*) perlu dipahami oleh pengelola perguruan tinggi agar dapat meningkatkan reputasi.

Menurut Parasuraman et al. (1988); ISO (9004-2); & ISO (1991) dalam Banwet & Datta (2003), *lecture quality* adalah kemampuan layanan untuk memuaskan konsumen (mahasiswa) dalam sebuah kelas. Dengan kata lain, *lecture quality* adalah layanan pengajaran di dalam kelas yang diberikan oleh dosen (kinerja) memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan ukuran *lecture quality* yang diadopsi dari Gronroos (1988) dalam Banwet & Datta (2003) yang mana terdiri dari: kualitas teknis (*outcome*) dan kualitas fungsional (*process*). Kualitas teknis (*outcome*) terdiri dari: pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh selama perkuliahan, tersedianya catatan dan materi bacaan, umpan balik dosen terhadap tugas, serta cakupan dan kedalaman perkuliahan.

Sedangkan kualitas fungsional (*process*) terdiri dari: kualitas berwujud yaitu kondisi peralatan dan suasana di dalam kelas memadai, penyajian dosen dalam mengajar mudah dibaca, penyajian dosen dalam mengajar sistematis, penampilan dosen menarik, suara dan artikulasi dosen dapat didengar dengan jelas. Kualitas tidak berwujud dapat diukur dengan berbagai indikator: pertama, aspek reliabilitas (*reliability*) yaitu ketulusan dosen dalam mengajar, kemampuan dosen dalam memecahkan masalah, penekanan pada contoh yang relevan dan praktis, ketepatan waktu dosen, penyajian konsep yang jelas dan kedewasaan dosen dalam mengajar. Kedua, aspek koresponsifan (*responsiveness*) yaitu kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan, kemauan dosen untuk membantu, ketersediaan waktu dan keramahan dosen di luar jam kelas. Ketiga, aspek keyakinan (*assurance*) yaitu dorongan yang diberikan oleh dosen untuk berpikir dan berpendapat secara logis, kemudahan dalam berinteraksi dengan dosen, kesopanan yang ditunjukkan dosen, kejelasan dalam merespon pertanyaan. Keempat, aspek empati (*empathy*) yaitu perhatian khusus yang diberikan

oleh dosen kepada setiap orang, perhatian mengenai hal-hal pribadi, pengertian dosen terhadap kebutuhan anda, semangat dosen dalam mengajar, dan kenyamanan jam pelajaran.

Perguruan tinggi yang mampu memberikan *lecture quality* kepada mahasiswa dapat menyebabkan citra positif bagi perguruan tinggi tersebut. *Lecture quality* yang baik berdampak pada kepuasan dan mendorong minat mahasiswa untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Menurut Howard & Seth (1969:145); Oliver (1981) dalam Banwet & Datta (2003), kepuasan adalah kemampuan penilaian konsumen berhubungan antara rasa senang yang diperoleh dari pemenuhan kebutuhannya (reaksi emosional atau afeksi) dan sikap yang diperoleh dari evaluasi karena penghargaan yang diterima sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan (reaksi kognisi atau pemikiran atau transaksional). Dengan demikian, Perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para mahasiswa melalui *lecture quality* yang diberikan karena ketika kepuasan mulai terbentuk dalam diri mahasiswa maka loyalitas akan terbentuk.

Konsumen yang loyal adalah konsumen yang sangat puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan (Widyaningtyas, 2010:19). Menurut Dharmmesta (1999) dalam Fibrianto (2011), mengemukakan bahwa terjadinya loyalitas pelanggan disebabkan oleh pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan dengan produk atau jasa yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk atau jasa. Jika dihubungkan dengan penelitian ini maka mahasiswa yang puas memiliki kecenderungan untuk melanjutkan studi ke jenjang (*post-lecture intentions*) yang lebih tinggi di Perguruan Tinggi tersebut. *Post-lecture intentions* adalah keinginan untuk mengikuti studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi yang disediakan oleh layanan pendidikan yang sama, dan keinginan untuk memberikan saran kepada mahasiswa lain

untuk melanjutkan studi di layanan pendidikan tersebut (Banwet & Datta, 2003). Dengan demikian, kepuasan yang terjadi pada mahasiswa berhubungan dengan *lecture quality* akan berdampak pada *post-lecture intentions* mahasiswa di Perguruan Tinggi yang sama.

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang ingin melanjutkan pendidikan di jenjang Program Pasca Sarjana. Pemilihan Universitas Kristen Maranatha sebagai objek penelitian karena Universitas Kristen Maranatha salah satu universitas yang memiliki jurusan manajemen yang terakreditasi “A”, 10 (sepuluh) besar universitas Indonesia Best Graduate School of Management tahun 2012 dan tahun 2013 menurut survei dari majalah MIX, dan salah satu universitas yang memiliki program pasca sarjana dengan gelar MM.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian: Pengaruh *Perceived Lecture Quality* pada Minat Melanjutkan Studi: Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada: Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang muncul pada fenomena yang telah dipaparkan, maka rumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Overall Service Quality* (OSQ)?
2. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Overall Student Satisfaction* (OSS)?
3. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Lecture Recommendation* (LR)?
4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Re-Attend Intention* (RAI)?
5. Apakah terdapat pengaruh *Overall Student Satisfaction* (OSS) pada *Re-Attend Intention* (RAI)?
6. Apakah terdapat pengaruh *Overall Student Satisfaction* (OSS) pada *Lecture Recommendation* (LR)?
7. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Re-Attend Intention* (RAI) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS)?
8. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Lecture Recommendation* (LR) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Overall Service Quality* (OSQ).
2. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Overall Student Satisfaction* (OSS).
3. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Lecture Recommendation* (LR).
4. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Re-Attend Intention* (RAI).
5. Pengaruh *Overall Student Satisfaction*(OSS) pada *Re-Attend Intention* (RAI).
6. Pengaruh *Overall Student Satisfaction*(OSS) pada *Lecture Recommendation* (LR).
7. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Re-Attend Intention* (RAI) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS).
8. Pengaruh *Perceived Lecture Quality* (PLQ) pada *Lecture Recommendation* (LR) yang dimediasi oleh *Overall Student Satisfaction* (OSS).

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaatnya kepada berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen, khususnya Manajemen Pemasaran. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnyayang berhubungan dengan kualitas layanan yang berhubungan dengan kinerja dosen dan mahasiswa, mutu dan penjaminan mutu, kepuasan dan loyalitas.

2. Manfaat bagi Perguruan Tinggi Swasta

Diharapkan penelitian ini dapat membantu Perguruan Tinggi Swasta agar dapat memperbaiki masalah kualitas layanan sehingga dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta lainnya. Kualitas yang harus di tingkatkan antara lain adalah dosen. Pengembangan kompetensi dosen menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan karena dosen merupakan ujung tombak dari Perguruan Tinggi.