

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Balakang Masalah

Saat ini persoalan kehidupan memunculkan kebutuhan manusia yang telah berkembang menjadi enam bagian yang runtut sesuai dengan tingkat kepentingannya dalam teori *maslow*. Enam kebutuhan manusia tersebut antara lain kebutuhan fisik, kebutuhan aktualisasi, kebutuhan penghargaan, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan ilmu pengetahuan. Kebutuhan ilmu pengetahuan menjadi kebutuhan ke-enam yaitu kebutuhan manusia yang terakhir, dikarenakan dengan berkembangnya ilmu teknologi yang berhubungan mengenai teknologi informasi maupun komunikasi merupakan salah satu faktor bergesernya cara pandang manusia terdahulu hingga saat ini.

Untuk memenuhi kebutuhan ke-enam tersebut terbentuklah organisasi, badan atau institusi-institusi pendidikan. Institusi pendidikan menjadi tempat memenuhi dan memberikan sumber ilmu pengetahuan. Tiga kebutuhan manusia yaitu kebutuhan aktualisasi, kebutuhan sosial dan kebutuhan penghargaan yang bisa didapatkan dari setiap institusi-institusi pendidikan yang berdiri selain kebutuhan ilmu pengetahuan.

Dalam penjelasannya Sutrisno (2016 : 29), pendidikan adalah kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dan meliputi bermacam-macam unsur yang sangat berkaitan antara unsur satu dengan unsur lainnya. Secara yuridis pendidikan juga memiliki definisi yang tertulis dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang pendidikan nasional menyebutkan: Pendidikan ialah usaha secara sadar dan terencana dalam mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi pribadinya untuk memiliki kekuatan secara spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak

mulia, maupun ketrampilan yang diperlukan untuk diri sendiri, masyarakat luas dan negara.

Adapun pendidikan formal yang menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi kelompok masyarakat. Mengikuti pendidikan formal salah satu cara yang dipilih masyarakat luas sebagai sarana untuk mendapat kualitas hidup yang lebih baik. Dalam pendidikan formal meningkatkan dan mengembangkan semua potensi untuk memantapkan kualitas pribadi untuk memenuhi kebutuhan dilingkungan bersosialnya. Maka dari itu pendidikan formal selain meningkatkan dan mengembangkan kualitas pribadi juga menentukan kualitas bersosialisasi dan bermasyarakat. Sehingga pendidikan yang ditempuh dapat dijadikan tolak ukur kualitas suatu kelompok masyarakat atau kualitas seseorang.

Pemenuhan kualitas hidup tersebut dapat diperoleh melalui pendidikan formal secara berjenjang dari tingkat terendah hingga tertinggi ialah perguruan tinggi sebagai sistem institusi pendidikan tertinggi. Secara sosiologis ada dua bentuk sistem pendidikan informal dan pendidikan nonformal, namun kedua sistem tersebut tidak mencukupi kebutuhan maupun penentu kualitas personal.

Maka dari itu dibutuhkannya pendidikan formal yang lebih tinggi untuk mensistemasi penyampaian pembelajaran, salah satunya perguruan tinggi. Secara demografis tingkatan dalam institusi pendidikan perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan tertinggi yang menjadi kewajiban bagi sebagian besar kelompok masyarakat.

Dalam PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi pada pasal 1 ayat 3, pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Pada peraturan pemerintah yang

sama pada pasal 1 ayat 4 pengertian perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Dalam PP RI Nomor 4 tahun 2014 juga menjelaskan tentang dua jenis perguruan tinggi yaitu pada pasal 1 ayat 5 dan 6, yakni; Perguruan Tinggi Negeri yang selanjutnya disingkat PTN adalah perguruan tinggi yang didirikan dan atau diselenggarakan oleh pemerintah. Ayat 6, yakni; Perguruan Tinggi Swasta yang selanjutnya disingkat PTS adalah perguruan tinggi yang didirikan dan atau diselenggarakan oleh masyarakat.

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kebutuhan dan seberapa pentingnya pendidikan memunculkan trend baru pada setiap perguruan tinggi yang baru bermunculan dan berkompetisi untuk menawarkan layanan maupun kemampuan perguruan tinggi mereka kepada masyarakat.

Trend baru ini selain membuat persaingan setiap perguruan tinggi dalam menawarkan perguruan tinggi mereka, namun juga berefek pada masyarakat terutama para target market utama mereka para lulusan baru yang semakin dibuat bingung dengan bermacam-macam jenis penawaran harga, layanan dan fasilitas perguruan tinggi yang mereka tawarkan. Sehingga memunculkan kompetisi tiap perguruan tinggi yang baru dan juga segar.

Syarat utama bagi setiap penyedia layanan pendidikan perguruan tinggi agar dapat bersaing, bertahan dan memenangkan kompetisi tersebut ialah dengan cara melakukan pendekatan maupun pemasaran yang mengikuti perkembangan jaman dan kebutuhan maupun permintaan target pasar dalam masyarakat. Pendekatan dan pemasaran yang dilakukan harus efisien, praktis dan efektif dari sisi masyarakat sebagai target pasar dan sisi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan.

Dalam persaingan tersebut dua jenis perguruan tinggi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Perguruan tinggi swasta (PTS) memiliki keunggulan untuk mendapatkan calon mahasiswa karna memiliki

keunggulan yang terbagi menjadi beberapa kriteria yang menjadikan perguruan tinggi swasta siap menghadapi persaingan sebagai penyedia layanan pendidikan. Beberapa kriteria tersebut diantaranya, para lulusan baru yang gagal dalam seleksi masuk perguruan tinggi negeri; lulusan baru yang tidak mampu dan gagal dalam memenuhi atau mengikuti program dari Perguruan Tinggi Negeri (PTN); pekerja yang hanya sekedar memerlukan ijazah kelulusan strata satu (S1) karena tuntutan dari perusahaan tempat bekerja atau tuntutan karir untuk naik jabatan. Faktor- faktor lain yang membuat perguruan tinggi swasta unggul adalah lokasi, harga atau biaya, pelayanan dan tingkat kenyamanan fasilitas yang di berikan.

Persaingan diantara perguruan – perguruan tinggi tersebut juga menimbulkan sebuah persoalan dimana memunculkan batasan atau gap yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa yang telah aktif. Dimana batasan tersebut antara apa yang ditunjukkan atau diperlihatkan oleh suatu perguruan tinggi kepada kompetitor untuk menunjukkan kemampuan, potensi maupun prestasi dan keunggulan – keunggulan yang ditunjukkan kepada masyarakat yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat dengan kenyataan yang sebenarnya dimiliki dan tersedia dalam perguruan tinggi tersebut sangat berbeda.

Gap atau batasan tersebut dapat sangat terasa pada aspek pelayanan dan kenyamanan. Dimana saat perguruan tinggi menunjukkan kemampuan bersaing, keunggulan – keunggulan yang dimiliki pasti memiliki unsur dilebih - lebihkan atau cukup memperlihatkan pada sudut pandang yang baik saja. Namun, pada kenyataannya apa yang perguruan tinggi tersebut tunjukkan tidak semua diberikan atau dirasakan oleh mahasiswa yang telah aktif dalam perguruan tinggi mereka sendiri. Padahal sebuah perguruan tinggi memiliki kewajiban penting sebagai penyedia layanan pendidikan yang mahasiswanya merupakan

pelanggan utama yang perlu diperhatikan penuh dan dipenuhi hak – haknya bukan hanya memperlihatkan keunggulan untuk sekedar bersaing dengan kompetitor dan juga hanya menarik minat masyarakat.

Mahasiswa adalah pelanggan utama dari sebuah perguruan tinggi (Low : 2016), sudah kewajiban utama bagi perguruan tinggi melakukan pelayanannya berorientasi kepada mahasiswa. Mengingat bahwa pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh perguruan tinggi merupakan hak mahasiswa yang wajib bagi perguruan tinggi untuk memenuhi hak tersebut sebagai penyedia layanan pendidikan. Maka dari itu kurang benar apabila perguruan tinggi hanya memikirkan persaingan antar perguruan tinggi saja.

Ditambah lagi dengan kenyataan yang terjadi saat ini ialah adanya pandemi *covid 19* yang masih menyebar di seluruh dunia. Semua proses belajar mengajar di setiap instansi pendidikan terhenti disaat pandemi terjadi, mau tidak mau juga tindakan penutupan sekolah-sekolah maupun setiap perguruan tinggi ditutup. Semua proses pembelajaran dan pelayanan pendidikan dipaksa untuk beradaptasi dengan keadaan tersebut.

Sebagai penyedia layanan pendidikan perguruan tinggi dalam keadaan seperti halnya pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung harus mampu membuat kebijakan atau memberikan fasilitas yang sejalan dengan kebutuhan dan harapan mahasiswanya yang sebagai pelanggan utama. Perguruan tinggi harus memperhatikan, mengamati dan mengkaji strategi dari manajemen perguruan tingginya hingga kebijakan yang diterapkan yang kemudian dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswanya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam setiap keadaan.

Kepuasan mahasiswa memiliki hubungan kuat dengan ketepatan antara kenyataan serta harapan dari kualitas harga, pelayanan dan kenyamanan yang diberikan oleh penyedia layanan pendidikan, dalam hal ini ialah Sekolah Tinggi

Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya. Dalam persaingan antar penyedia layanan pendidikan, STIE Mahardhika memiliki keunggulan dibandingkan dengan para perguruan tinggi lainnya. Mengedepankan keunggulan dari sisi harga, pelayanan dan kenyamanan merupakan cara terbaik yang diberikan.

Meningkatkan kualitas dan keunggulan sebagai penyedia layanan pendidikan adalah hal yang penting bagi penyedia jasa. Keunggulan dan kualitas tersebut perlu diperhatikan juga apakah telah sesuai dengan harapan atau keinginan mahasiswa sebagai konsumen. Keunggulan yang terlihat dari STIE Mahardhika sendiri terletak pada harga, pelayanan dan kenyamanan yang diberikan.

Untuk sisi harga STIE Mahardhika Surabaya memberikan penawaran harga yang dinilai lebih murah dibandingkan dengan perguruan tinggi yang sebagai kompetitornya. Sehingga kebanyakan mahasiswa tertarik karna beralasan harga jauh lebih terjangkau. Berbagai pilihan harga yang ditetapkan diikuti dengan beberapa pilihan kelas yang ditawarkan.

Berbagai pilihan kelas tersebut termasuk dari pelayanan yang diberikan. STIE Mahardhika Surabaya melihat peluang yang cukup untuk beralasan memberikan opsi pilihan kelas yang menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswanya. Pilihan kelas tersebut diantaranya ada kelas pagi yang diperuntukkan untuk mahasiswa yang kebanyakan hanya fokus berkuliah, kelas malam diperuntukkan untuk mahasiswa yang ingin berkuliah namun juga sedang bekerja di pagi harinya. Pilihan kelas malam ini sangat memenuhi harapan mahasiswa yang sedang bekerja karna mereka tidak perlu lagi mengkhawatirkan jam kerja dan jadwal kuliah yang bertabrakan. Yang terakhir ialah pilihan kelas yang hanya ada di akhir minggu, pilihan kelas tersebut juga memenuhi harapan mahasiswa yang seminggu penuh untuk bekerja dan hanya diakhir minggu memiliki waktu luang.

Sebuah keharusan bagi setiap perguruan tinggi melakukan pelayanan yang baik tidak lain yaitu agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka peroleh tepat dengan yang mereka bayangkan, karna dari pelayanan yang baik dapat mendatangkan penilaian atau persepsi positif. Dari persepsi positif tersebut dapat meningkatkan kepuasan, memunculkan tindakan-tindakan yang juga bisa menguntungkan bagi perguruan tingginya dan juga menambah tingkat kenyamanan tersendiri bagi setiap individu mahasiswa.

Yang terakhir tidak kalah pentingnya dari harga dan pelayanan adalah sisi kenyamanan. Di-era saat ini kenyamanan juga termasuk dari indikator seorang mahasiswa memilih perguruan tinggi yang akan dipilihnya. STIE Mahardhika Surabaya tingkat kenyamanan yang diberikan cukup untuk memenuhi harapan-harapan setiap mahasiswanya. Dari kenyamanan untuk lahan parkir yang luas dan juga memiliki parkir gedung yang membuat tidak khawatir akan lahan parkir yang penuh. Kenyamanan dan keamanan yang cukup dikarenakan memiliki pos satpam yang 24 jam selalu siaga, kebersihan juga sangat di perhatikan oleh perguruan tinggi ini. Yang paling diharapkan oleh mahasiswa dari sisi kenyamanan ialah tempat belajar mengajar atau ruangan kelas yang memiliki kenyamanan dan kualitas yang memadai.

Dengan adanya semua keunggulan tersebut STIE Mahardhika dinilai mampu bersaing dan memenuhi harapan-harapan mahasiswanya. Namun, juga perlu adanya peningkatan keunggulan dan kualitas agar perguruan tinggi memiliki kontrol atas kepuasan mahasiswanya dan tidak sampai menjatuhkan kualitas maupun keunggulan yang telah dimiliki.

Setiap mahasiswa pasti mengharapkan perguruan tingginya memberikan penawaran harga terjangkau, memiliki pelayanan berkualitas maupun responsif serta memiliki kenyamanan dari pelayanan, pemberian fasilitas, serta kualitas pengajar dan tempat belajar mengajar yang baik. Harapan-harapan tersebut

merupakan point utama bagi mahasiswa untuk mendapatkan kepuasan dari perguruan tinggi mereka saat ini.

Keseluruhan faktor tersebut lah yang membuat peneliti memiliki tujuan untuk meneliti seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya. Dalam hal ini peneliti menentukan untuk melaksanakan penelitian berjudul **“Pengaruh Harga, Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diterangkan tersebut, maka dapat ditentukan rumusan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Apakah harga yang ditetapkan oleh pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh pada kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika?
2. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya?
3. Apakah aspek kenyamanan yang diberikan pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya?
4. Apakah harga, pelayanan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneltian berdasarkan dari pemilihan judul dan rumusan masalah yang timbul antara lain :

1. Untuk menguji dan mengetahui apakah harga yang ditetapkan oleh pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh pada kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika.

2. Untuk menguji dan mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan oleh pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.
3. Untuk menguji dan mengetahui apakah aspek kenyamanan yang diberikan pihak STIE Mahardhika Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.
4. Untuk menguji dan mengetahui apakah harga, pelayanan dan kenyamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi peneliti

Manfaat penelitian untuk peneliti adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran serta pengampilan keputusan. Sebagai cara menyalurkan teori-teori yang didapatkan melalui mata kuliah manajemen pemasaran dan teori pengambilan keputusan.

2. Bagi instansi

Manfaat penelitian bagi instansi, diharapkan sebagai penyaluran informasi maupun sumber informasi sebagai bahan evaluasi dan pembahasan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan dan kenyamanan bagi mahasiswa STIE Mahardhika Surabaya.

3. Bagi akademisi

Manfaat penelitian bagi akademisi, diharapkan sebagai bahan referensi penelitian yang dilakukan khususnya tentang pengaruh harga, pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan mahasiswa.