

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan suatu hal yang dijadikan prioritas terpenting dalam aspek kehidupan pada periode saat ini. Pendidikan yang baik akan menjadikan seseorang memiliki modal investasi untuk masa depan, dilihat dari berbagai aspek banyak manfaat yang diperoleh apabila seseorang memiliki suatu basic pendidikan yang berkualitas, dengan modal pendidikan yang baik, efeknya tidak hanya untuk jangka pendek tetapi juga untuk jangka panjang. Dampak jangka panjang yang dapat dirasakan antara lain adalah berdampak pada peningkatan karir seseorang apabila sudah terjun ke dunia kerja profesional yang benar-benar memperhatikan adanya basic pendidikan yang berkualitas, selain itu dalam jangka pendek, pendidikan dapat dijadikan suatu investasi karena salah satu alasannya adalah bahwa dengan adanya pendidikan yang baik maka ilmu yang kita miliki tidak akan mengalami stagnasi, dengan adanya modal pendidikan yang berkualitas kita dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh di dalam setiap aspek kehidupan.

Indrajit (2006), menjelaskan ada 5 dimensi makna pada perguruan tinggi atau institusi di bidang pendidikan yaitu: dimensi keilmuan (Ilmu dan Tehnologi, dimensi pendidikan (pendidikan tinggi), dimensi sosial (kehidupan masyarakat), dimensi korporasi (satuan pendidikan dan penyelenggaraan) dan dimensi etis. Pada kondisi global seperti saat ini, Reinartz, Kraff, dan Hoyer (2004), menjelaskan bahwa preferensi konsumen seringkali berubah-ubah sehingga setiap perusahaan atau lembaga tidak terkecuali perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengikuti perubahan preferensi konsumen secara terus menerus. Konsep pelayanan disini memiliki hak untuk memilih alternative dan menentukan mana pelayanan di bidang jasa di bidang pendidikan yang terbaik.

Kotler (2007), mendefinisikan citra sebagai “Seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek”, selanjutnya beliau

mengatakan “Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut”, ini memberi arti bahwa kepercayaan, ide serta impresi seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan perilaku serta respon yang mungkin akan dilakukannya. Kemampuan menjaga loyalitas pelanggan dan relasi bisnis, mempertahankan atau bahkan meluaskan pangsa pasar, memenangkan suatu persaingan dan mempertahankan posisi yang menguntungkan tergantung kepada citra produk yang melekat dipikiran.

Di zaman sekarang pelayanan, promosi, citra lembaga dari suatu produk jasa perusahaan atau lembaga pendidikan perlu dilakukan agar calon mahasiswa menjadi tertarik dalam memilih lembaga pendidikan sebagai rangkaian dari pendidikan tingkat lanjut selain itu citra dari lembaga pendidikan yang baik juga perlu agar ketertarikan calon mahasiswa menjadi lebih meningkat lagi di satu sisi peran dari tindak nyata dari lembaga pendidikan bagi kemajuan mahasiswa juga perlu ditingkatkan agar semakin meningkatkan citra lembaga pendidikan tersebut yaitu citra dari Universitas Muhammadiyah Jember.

Promosi merupakan salah satu variabel dalam *marketing mix* yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya. Promosi dapat diartikan sebagai arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan menciptakan pertukaran dalam perusahaan, (Swastha,2005).

Kualitas sendiri memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas pendidikan berperan dalam memberikan motivasi kepada para peserta didik dalam belajar dan juga dapat berperan sebagai perantara antara peserta didik dengan pihak pendidik. Lembaga pendidikan seperti Sekolah, Universitas ataupun Lembaga belajar merupakan instansi yang menjual produk berupa pelayanan di bidang pendidikan, maka dari itu dimensi kualitas sangat diutamakan. Lembaga pendidikan ibarat perusahaan jasa, lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen dalam hal ini peserta didik, umumnya terlibat langsung dalam proses tersebut. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan manajemen lembaga memahami dengan seksama harapan peserta didik serta kebutuhannya.

Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pelanggan. (Mowen dan Arfianto, 2005) menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja pelayanan. Zeithhaml (1990) memaparkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan yang dibetuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Ada 5 dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry, yaitu: bukti fisik, responsive, kehandalan, empaty, dan garanti.

Inti permasalahan yang dapat kita ketahui bahwa untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas, berkompeten, dan dapat dijadikan investasi masa depan, maka harus di dukung oleh suatu institusi di bidang pendidikan yang mampu memberikan pelayanan jasa pendidikan yang benar-benar mampu mewujudkan suatu pendidikan yang benar-benar berkompeten. Periode saat ini banyak universitas-universitas di Indonesia yang banyak memberikan pilihan-pilihan program studi yang sudah berstandar nasional, banyak fakultas di dalam suatu universitas yang benar-benar memberikan jaminan untuk menyelenggarakan program pendidikan yang berkompeten baik itu mulai program Diploma III, Strata 1, atau Pasca Sarjana.

Jumlah PTS di Kabupaten Jember sebanyak tujuh belas PTS. Adapun PTS tersebut menurut data di situs resmi Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) VII wilayah Jawa Timur per tanggal 28 November 2013. Terdapat tiga PTS di kabupaten Jember yang berbentuk Universitas antara lain Universitas Muhammadiyah Jember, Universitas Mochammad Sroedji, dan Universitas Islam Jember. Universitas Muhammadiyah Jember merupakan Universitas unggulan, ini terbukti dengan riset yang dilakukan Kopertis VII wilayah Jawa Timur pada tahun 2007 mengenai dua puluh PTS unggulan di Jawa Timur dan Universitas Muhammadiyah Jember termasuk ke dalam kategori 10 kampus unggulan kelompok universitas, sedangkan Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember

termasuk ke dalam 10 besar kampus unggulan kelompok non universitas (<http://adhimaswijaya.wordpress.com>).

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai perusahaan jasa lebih menawarkan kualitas sebagai daya tarik bagi mahasiswanya. Kualitas yang ditawarkan antara lain kualitas akademik, pendidikan, pelayanan, kurikulum yang terus diperbaharui, sarana-prasarana dan lain sebagainya. Kualitas yang ada ini bila semakin ditingkatkan maka akan berdampak pada peningkatan kualitas tenaga pengajar, mahasiswa maupun lulusan.

Universitas Muhammadiyah Jember memiliki sembilan fakultas, satu akademi dan satu program studi pasca sarjana.

Dari data pertumbuhan jumlah mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember dari interval periode 4 tahun ini menunjukkan adanya fluktuasi, yang berindikasi bahwa minat para siswa dari Thailand dari tahun ajaran 2013,2014,2015 dan sampai tahun 2016 untuk melanjutkan pendidikan di jenjang perguruan tinggi sarjana S1 terutama di Universitas Muhammadiyah Jember menunjukkan pertumbuhan yang tidak konstan, berfluktuasi bahkan cenderung menurun, berdasarkan data diatas memberikan suatu gambaran, terdapat suatu masalah tentang minat siswa Thailand untuk melanjutkan studi atau mendaftar di Universitas Muhammadiyah Jember.

Tabel 1.1 Daftar jumlah mahasiswa Thailand setiap angkatan.

Tahun	Jumlah mahasiswa awal	Jumlah mahasiswa tetap	Jumlah mahasiswa keluar
2013	8	7	1
2014	9	5	4
2015	13	11	2
2016	10	8	2

Dari data tersebut diperoleh kesimpulan bahwa jumlah mahasiswa Thailand yang lagi menepuhui perkuliahan di universitas Muhammadiyah Jember dari tahun ke tahun selalu menunjukkan jumlah yang tidak sama.

Berikut adalah daftar tabel jumlah mahasiswa Thailand pada masing-masing fakultas.

Tabel 1.2 Daftar Jumlah mahasiswa Thailand Setiap Fakultas

Tahun	Fakultas	Jumlah Mahasiswa Awal	Jumlah Mahasiswa Tetap	Jumlah Mahasiswa Keluar
2013	Teknik	2	1	1
	Fkip	5	5	-
	Ekonomi	1	1	-
2014	Teknik	1	1	-
	Fkip	2	2	-
	Psikologi	2	1	1
	Fikes	2	-	2
	Ekonomi	1	-	1
	Fisipol	1	1	-
2015	Fkip	8	6	2
	Fikes	2	2	-
	Ekonomi	2	2	-
	Teknik	1	1	-
2016	Fkip	6	5	1
	Fikes	4	3	1
Total		40	32	8

Dari tabel 1.2 didapatkan suatu penjelasan bahwasannya terdapat 40 mahasiswa Thailand yang menempuh studi di lembaga pendidikan Universitas Muhammadiyah Jember yang mana dari 40 mahasiswa tersebut tersebar pada beberapa fakultas yang meliputi fakultas ekonomi, fakultas pendidikan, fakultas kesehatan, fakultas teknik, fakultas psikologi, dan fakultas ilmu social dan pemerintahan.

Berikut adalah tabel 1.3 tentang kepuasan dilakukan melalui survey awal berupa wawancara 20 mahasiswa Thailand periode tahun 2013 sampai 2016 yang menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember :

Tabel 1.3 Data kepuasan mahasiswa Thailand empat tahun terakhir yang menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember :

Pertanyaan	Tidak Puas	puas	Total	Prosentase (puas)
Pelayanan Akademik	4	16	20	80%
Pelayanan non akademi	3	17	20	85%
Reputasi citra lembaga UMJ	8	12	20	60%
Promosi UMJ ke LN	4	16	20	80%

Sumber : data mahasiswa Thailand

Dari tabel diatas dijelaskan bahwasannya terjadi peningkatan yaitu jumlah mahasiswa Thailand selama 3 tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2016 mengindikasikan bahwa mahasiswa yang menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember yaitu puas dengan kinerja yang diberikan UMJ.

Minat studi mahasiswa Thailand untuk menempuh studi di Indonesia utamanya di Universitas Muhammadiyah Jember dikarenakan berbagai macam faktor yang berpengaruh mulai dari pertukaran pelajar antara Indonesia dengan Thailand hingga faktor lain yang juga berpengaruh salah satunya adalah adanya beasiswa dari badan alumni, beasiswa dari pemerintah Thailand (SBPAC) dan medat (Muslim Education Development Clup Thailand). Ada berbagai macam beasiswa yang di berikan oleh pemerintah Thailand dan juga dari badan alumni guna menunjang kerja sama dalam bidang pendidikan adapun beasiswa yang diberikan oleh pemerintah Thailand adalah SBPAC dan Medat yang mana setiap penerima beasiswa harus melakukan suau tes guna untuk dapat melanjutkan pendidikan di tingkat tinggi namun yang membedakan antara beasiswa SBPAC dan Medat ini adalah SBPAC adalah beasiswa yang di berikan pemerintah Thailand melalui jalur tes akan tetapi hanya diperuntukkan untuk mahasiswa yang berdomisili di tiga wilayah Thailand Selatan yang meliputi wilayah Yala, Narathiwat, dan Pattani. Sedangkan Medat adalah beasiswa yang diberikan pemerintah Thailand melalui jalur tes juga akan tetapi cakupan wilayah pengambilan mahasiswanya luas meliputi seluruh wilayah di Thailand kecuali tiga wilayah yang terdaftar sebagai anggota SBPAC, sedangkan badan alumni adalah beasiswa yang diberikan untuk menngkatkan kerja sama dengan suau lembaga pendidikan yang sudah ada melalui alumni perguruan tinggi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan saya teliti adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah terdapat citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa Thailand dalam memilih studi di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember ?
- 2) Apakah terdapat promosi terhadap kepuasan mahasiswa Thailand dalam memilih studi di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember?
- 3) Apakah terdapat kualitas layanan terhadap kepuasan studi mahasiswa Thailand di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember ?

1.3 Tujuan

- 1) Untuk menguji seberapa besar pengaruh citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa Thailand dalam memilih kuliah di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2) Untuk menguji seberapa besar pengaruh Promosi terhadap kepuasan mahasiswa Thailand dalam memilih kuliah di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 3) Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan studi mahasiswa Thailand di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember.

1.4 Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat yang ingin saya ambil dari adanya proses observasi ini baik bagi diri saya pribadi, pihak lain, maupun instansi terkait yang menjadi tempat observasi adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi instansi Universitas Muhammadiyah jember) dapat dijadikan sebagai sumber tambahan informasi mengenai tingkat kepuasan study mahasiswa Thailand yang menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember dan dapat dijadikan sebagai sumber refrensi tambahan untuk pembenahan pelayanan Universitas Muhammadiyah

Jember agar semakin baik kepadanya dan semakin dikenal oleh calon mahasiswa.

- 2) Bagi peneliti adalah sebagai sumber tambahan informasi dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan saya untuk lebih memahami tentang kepuasan studi dan selain itu juga sebagai salah satu sumber informasi bagi saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi.
- 3) Bagi pihak lain sebagai sumber tambahan informasi yang semoga berguna untuk menampah wawasan mengenai Pengaruh citra lembaga, promisi dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Thailand dalam menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jember.