

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam ekonomi global yang kompetitif saat ini, *Total Quality Management* telah mengalami perubahan radikal. Konsep ini tidak lagi terbatas pada sektor manufaktur, bahkan, telah diperluas ke perusahaan jasa dan organisasi nirlaba seperti perawatan kesehatan, pemerintahan, layanan, pendidikan, dan lembaga keuangan. (Sirvanci, 2007; Yaya et al., 2011). Dengan demikian, konsep *Total Quality Management* harus diterapkan tidak hanya di sektor manufaktur tetapi juga di industri jasa.

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari industri jasa yang diharapkan mampu menerapkan *total quality management* (manajemen mutu terpadu). Pelanggan dari perguruan tinggi adalah lulusan dari Sekolah Menengah Atas (SMA) yang selanjutnya ingin menempuh pendidikan ke perguruan tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Sehingga pelanggan perguruan tinggi adalah mahasiswa atau mahasiswi.

Peran perguruan tinggi adalah pengembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, karena di perguruan tinggi yang berkualitas harus terhimpun sarana dan prasarana ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup mutakhir dan tersedia sumber daya manusia berkualitas tinggi yang relatif menetap dan menekuni bidang ilmu yang menjadi keahliannya. Selain itu peranan penting lain dari didirikannya perguruan tinggi adalah untuk menyiapkan lulusan yang siap untuk bekerja baik dari segi pengetahuan maupun mental dimasa mendatang

Partisipasi masyarakat yang akan memasuki perguruan tinggi dari tahun ketahun terus mengalami kenaikan secara signifikan. Peningkatan drastis terjadi terutama setelah keluarnya kebijakan wajib belajar 6 tahun (1984) yang kemudian menjadi wajib belajar 9 tahun tahun 1994. Pemerintah dan swasta dituntut untuk mengakomodasikan kebutuhan masyarakat. Karena itu banyak perguruan tinggi seperti universitas, institut sekolah tinggi, politeknik, sekolah tinggi dan akademi, baik negeri maupun swasta didirikan. Namun berbagai usaha yang dilakukan itu hasilnya tidak memadai karena manajemen pendidikan yang kurang baik dan alokasi anggaran yang terbatas. (Ghafur, 2008 : 1-2)

Kondisi seperti ini membuat perguruan tinggi yang ada di Indonesia berusaha untuk memperbaiki kinerja yang lebih efektif dan mengembangkan daya kompetitif untuk mencapai standar mutu yang ada. (Ghafur, 2008 : 4)

Bukan hanya Perguruan Tinggi Negeri saja yang harus mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan para lulusan untuk menghadapi dunia kerja, namun Perguruan Tinggi Swasta pun diharapkan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Posisi dan peran Perguruan Tinggi Swasta (PTS) pada dasarnya tidak berbeda dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) namun memiliki karakteristik yang sedikit berbeda, khususnya dalam pengadaan dan pengelolaan aspek dana, ini berimplikasi luas pada optimalisasi aspek lain, yaitu: aspek sumber daya manusia maupun aspek perangkat dan aspek proses. Sehingga upaya perbaikan mutu harus sejauh mungkin direncanakan berdasarkan skala prioritas. Maka sehubungan dengan itu perlu dipikirkan upaya optimalisasi variabel vital

dengan strategi yang tepat, dengan mempertimbangkan konsep normatif maupun konsep teknis, adalah langkah penting untuk pengayaan mutu manajemen pendidikan tinggi. (<http://jurnal-kopertis4.tripod.com>)

Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya dikoordinasi oleh KOPERTIS (Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta) wilayah tujuh yang menaungi wilayah Jawa Timur. Fungsi dan tugas dari KOPERTIS adalah mengkoordinasikan PTS agar dapat menyelenggarakan pendidikan tinggi yang akuntabel. Tugas – tugas yang dilakukan adalah melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi dalam pengawasan, pengendalian, dan pembinaan perguruan tinggi (Direktori PTS, 2010).

Menurut data Kopertis wilayah tujuh Jawa Timur 2011, saat ini PTS yang ada sebanyak 328 yang terdiri dari :

Tabel 1.1
JUMLAH PTS DAN PROGRAM STUDI BERDASARKAN
BENTUK PERGURUAN TINGGI
DI JAWA TIMUR

Universitas	Bentuk PTS				Jumlah PTS	Jumlah Prodi
	Institut	Sekolah Tinggi	Akademi	Politeknik		
75	12	144	85	12	328	1887

Sumber : Direktori Perguruan Tinggi Swasta

Sedangkan menurut data Kopertis Wilayah tujuh Jawa Timur tahun 2010 saat ini PTS yang ada di Surabaya berjumlah 85 yang terdiri dari:

Tabel 1.2
JUMLAH PTS DAN PROGRAM STUDI BERDASARKAN
BENTUK PERGURUAN TINGGI
DI SURABAYA

Universitas	Bentuk PTS				Jumlah PTS	Jumlah Prodi
	Institut	Sekolah Tinggi	Akademi	Politeknik		
24	12	31	14	4	85	474

Sumber : Direktori Perguruan Tinggi Swasta

Dengan fakta bahwa begitu banyaknya perguruan tinggi maka persainganpun menjadi semakin ketat. Sehingga setiap perguruan tinggi swasta dituntut untuk menawarkan baik itu mutu pendidik, kualitas pelayanan dan fasilitas kampus, yang dapat menjamin pembelajaran mahasiswa di kampus dan menjamin kepuasan dari mahasiswa yang menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut.

Di Surabaya terdapat tujuh Perguruan Tinggi Swasta yang masuk dalam PTS unggulan KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur yaitu UK Petra, Universitas Pembangunan Nasional Surabaya (UPN), Universitas Surabaya (UBAYA), Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS), STIE Perbanas, STIE Indonesia, dan STIKOM. (<http://adhimaswijaya.wordpress.com>).

Penghargaan tersebut diberikan oleh Kopertis Wilayah VII Jawa Timur karena ketujuh perguruan tinggi ini memiliki keunggulan dalam beberapa hal, diantaranya adalah:

1. Bidang Kelembagaan dan Tata Kelola
2. Bidang Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
3. Bidang Kemahasiswaan
4. Tri Dharma Perguruan Tinggi

(<http://www.kopertis7.go.id>)

Salah satu cara yang dapat dilakukan Perguruan Tinggi Swasta unggulan untuk tetap bertahan dalam persaingan dengan Perguruan Tinggi yang lain adalah dengan meningkatkan mutu pendidikan dengan menerapkan model pengelolaan manajemen dengan sistem *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu

Terpadu. Dibuktikan dengan dibentuknya badan atau lembaga penjamin mutu di beberapa perguruan tinggi swasta. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level harus berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya. (Nasution, 2001 : 29)

Melalui praktek *Total Quality Management* (TQM) yang di dalamnya memuat konsep manajemen modern, perguruan tinggi berusaha memberikan respon yang tepat terhadap perubahan baik karena kekuatan internal maupun eksternal yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan memproduksi jasa sebaik mungkin.

Sejalan dengan penerapan manajemen mutu pada institusi pendidikan tinggi, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti) telah mengeluarkan sebuah pedoman, yaitu Pedoman Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Pendidikan Tinggi, yang secara tegas mensyaratkan bahwa proses penjaminan mutu di pendidikan tinggi merupakan keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Pedoman ini disusun untuk memberikan inspirasi tentang siapa, apa, mengapa, dan bagaimana penjaminan mutu tersebut dapat dijalankan (Departemen Pendidikan Nasional, 2003).

Pada penelitian ini indikator yang digunakan dalam mengukur *Total Quality Management* berdasar pada model Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). MBNQA menggabungkan enam dimensi praktek organisasi, yaitu

kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, analisis informasi, fokus sumber daya manusia dan manajemen proses. (Keng-Boon Ooi *et al*, 2009 :411)

Selain penerapan manajemen yang bermutu, kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerjalah yang dibeli pelanggan, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen maka perusahaan akan memperoleh keuntungan berupa kepuasan pelanggan atau konsumen. Setelah itu konsumen akan memberitahukan kepada calon konsumen lain sehingga akan banyak membantu perusahaan jasa tersebut untuk semakin meningkatkan mutu dan pelayanannya. (Kotler, 2009:55).

Ketika konsumen merasa puas dengan sebuah produk atau jasa maka konsumen tersebut akan setia pada produk atau jasa tersebut. Menurut Tjiptono (2008: 26) selain kualitas barang atau jasa yang dibeli, faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa yang sering digunakan konsumen adalah aspek kualitas layanan.

Kualitas pelayanan memiliki lima indikator, yaitu *reliabilty* atau keandalan adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *responsiveness* atau daya tanggap adalah keinginan untuk selalu membantu konsumen dan memberikan pelayanan sesegera mungkin yang tampak dan seberapa tanggap perusahaan dalam membantu memecahkan masalah – masalah yang timbul. *assurance* atau jaminan adalah bahwa konsumen yang akan dilayani

dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. *empathy* atau perhatian adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada para konsumen. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. (Tjiptono, 2005: 40)

Mengingat alasan di atas, penelitian ini memberikan studi empiris di mana tujuan utama adalah untuk menyelidiki sifat dari penerapan “***Total Quality Management Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada 4 Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya)***”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah praktek *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya?
2. Apakah praktek *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya?
3. Apakah praktek Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui, apakah praktek *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya
2. Mengetahui, apakah praktek *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya
3. Mengetahui, apakah praktek Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perguruan Tinggi Swasta

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pedoman dalam menjalankan fungsi manajemen mutu untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi mutu manajemen yang telah dilakukan yang berguna untuk menghadapi persaingan dengan Perguruan Tinggi lain.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Memberikan masukan bagi STIE Perbanas Surabaya dalam pengelolaan manajemen dan penetapan standar kualitas pelayanan konsumen atau mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan terhadap lembaga pendidikan STIE Perbanas Surabaya. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat untuk dapat meningkatkan masuknya mahasiswa baru STIE Perbanas Surabaya.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Meningkatkan penelitian di bidang pemasaran jasa khususnya jasa pendidikan.

4. Bagi peneliti

Memperbanyak wawasan peneliti di bidang pemasaran jasa khususnya jasa pendidikan dan kepuasan di perguruan tinggi swasta.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah cara penulisan skripsi ini, penulis membagi penggunaan bab – bab secara teratur dan sistematis agar mudah dibaca dan dipahami oleh pembaca. Dengan cara penulisan tersebut maka dapat memungkinkan pembahasan dilakukan secara sistematis, bertahap, terperinci pada tiap bab dan sub babnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian saat ini.

Bab III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel,

populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, teknis analisis data.

BAB IV : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik dan uji *structural equation model*, serta pembahasan tentang rumusan masalah dan hipotesis penelitian

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian dari hasil analisis data yang dilakukakan. Selain itu juga dituliskan mengenai keterbatasan penelitian dan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang.