

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan salah satu usaha meningkatkan kualitas hidup manusia melalui pengembangan potensi yang mereka miliki. Mempertimbangkan adanya dinamika penyelenggaraan pendidikan, maka pendidikan memerlukan manajemen yang baik agar tujuan pendidikan tercapai dengan efektif dan efisien. Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara”.

Sejalan dengan paparan diatas, penyelenggaraan pendidikan diharapkan mampu memberikan kontribusi positif sehingga peserta didik dapat mengembangkan kualitas diri dengan berbagai skill yang dapat membekali dirinya untuk bergaul di masyarakat Engkoswara dan Komariah (2011)

Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi melalui penetapan Sistem Penjamin Mutu Perguruan Tinggi (SPMPT) yang dijadikan dasar dalam menentukan standar mutu antara lain harus memiliki standar visi & misi, tata kelola, kurikulum, dan proses pembelajaran, kemahasiswaan dan

lulusan, sumber daya manusia, sarana prasarana, pembiayaan dan sistem informasi, suasana akademik dan penelitian serta pengabdian pada masyarakat.

Lembaga perguruan tinggi merupakan salah satu tujuan masyarakat dalam meningkatkan pendidikan yang fokus pada satu bidang konsentrasi yang dibutuhkan untuk memasuki dunia kerja. Persaingan yang ketat dalam industri pendidikan menempatkan perguruan tinggi swasta sebagai sebuah institusi yang tidak jauh berbeda dengan organisasi bisnis lainnya, yaitu membutuhkan strategi bisnis tertentu untuk dapat bertahan dalam mewujudkan visi dan misinya memberikan layanan yang terbaik bagi *stakeholder*. Langkah yang perlu ditempuh untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Tahun 1968 merupakan tahun mula didirikannya bangunan YARSI yang beralamat di Jalan Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Peletakan batu pertama pembangunan gedung YARSI dilakukan oleh almarhumah ibu Hj. Tien Soeharto. Universitas YARSI adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang bertempat di Menara YARSI, Kav. 13, Lt. 1. Jl. Let. Jend. Suprpto Cempaka Putih, DKI Jakarta Indonesia 10510.

Dengan prestasi YARSI sebagai sekolah kedokteran, para pendiri memutuskan untuk membuat fakultas baru. Sesuai dengan rencana pengembangan Universitas YARSI Jakarta (sekarang bernama Universitas YARSI) tahun 1988-1989 s.d. 1998-1999, tiga fakultas dibentuk, yaitu Fakultas Ekonomi, Fakultas

Hukum, dan Fakultas Teknologi Industri (sekarang bernama Fakultas Teknologi Informasi). Dengan berdirinya tiga fakultas tersebut, Sekolah Tinggi Kedokteran YARSI Jakarta telah berubah menjadi Fakultas Kedokteran yang berada di dalam bagian Universitas YARSI bersama dengan tiga fakultas lain tersebut. Semua program studi di Universitas YARSI telah terakreditasi BAN-PT.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bernuansa Islam, Fakultas Ekonomi mengembangkan kurikulum yang mempersiapkan lulusannya untuk siap mengisi pasar kerja di lembaga keuangan syariah. Disamping itu, lulusan FE diharapkan nantinya siap mengelola bisnis sebagai entrepreneur.

Program Studi Manajemen menyelenggarakan pendidikan komprehensif di bidang bisnis, dengan memberikan peluang bagi civitas akademi untuk membangun kompetensi diri dalam era manajemen terkini. Sejalan dengan perkembangan lembaga keuangan syariah yang semakin luas di negara-negara berpenduduk Muslim umumnya dan di Indonesia pada khususnya, maka program studi manajemen berupaya untuk melihat trend yang ada dipasar saat ini dan kemungkinan perubahannya pada masa yang akan datang.

Untuk itu maka program studi manajemen menawarkan kompetensi khusus dibidang :

1. Pemasaran Produk
2. Kewirausahaan / Entrepreneurship
3. Lembaga Keuangan Syariah

**Tabel 1.1****Jumlah Mahasiswa/i Manajemen Tahun 2014-2017 Di Universitas YARSI**

<b>Program Studi</b>	<b>Tahun Akademik 2014</b>	<b>Tahun Akademik 2015</b>	<b>Tahun Akademik 2016</b>	<b>Tahun Akademik 2017</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Manajemen (S1)	179	193	255	355	982

*(Sumber : Fakultas Ekonomi Universitas YARSI)*

Status Akreditasi suatu perguruan tinggi merupakan cermin kinerja perguruan tinggi yang bersangkutan dan menggambarkan mutu, efisiensi, serta relevansi suatu program studi yang diselenggarakan. Dengan adanya status akreditasi, maka mahasiswa akan semakin yakin dan percaya untuk melanjutkan studinya ke perguruan tinggi tersebut. Saat ini Status Akreditasi Universitas YARSI Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen ataupun Akuntansi adalah terakreditasi B yang berarti bahwa standar minimum yang diisyaratkan oleh Badan Akreditasi Nasional terpenuhi.

Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Sedangkan menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan. ada beberapa karakteristik jasa

pelayanan berikut ini yang akan memberikan jawaban yang lebih baik terhadap pengertian jasa pelayanan yaitu : tidak dapat di raba (*intangible*), tidak dapat disimpan (*inability to inventory*), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah. sangat dipengaruhi faktor dari luar.

Menurut (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2011) Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Mahasiswa/i dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya, hal ini senada dengan Wijaya (2012) yang mengemukakan bahwa “Kepuasan mahasiswa jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan”.

Definisi kepuasan mahasiswa menurut Kotler (2014) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Konsumen atau Mahasiswa/i diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada mahasiswa/i. Usaha memuaskan kebutuhan mahasiswa/i harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “*win-*

*win situation*” yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan.

Salah satu kualitas pelayanan akademik yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu, biaya pendidikan yang juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Wijaya (2012) mengemukakan bahwa “biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu.”

Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam, yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara'k dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Rasulullah SAW mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Kualitas pelayanan Islam mengajarkan bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan hasil yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain.

Untuk menunjang proses belajar mengajar, Universitas YARSI menyediakan berbagai fasilitas perkuliahan yang lengkap dan mutakhir, sesuai dengan standar industri. Melalui keberadaan fasilitas tersebut, mahasiswa diajak untuk dekat dengan dunia industri sejak duduk di bangku kuliah dan memiliki kompetensi yang

sesuai dengan kebutuhan industri. Dengan begitu, akan mempermudah mahasiswa YARSI untuk mendapatkan pekerjaan, bahkan sebelum wisuda.

Dilihat dari segi fasilitas pendidikan, fasilitas merupakan hak para mahasiswa untuk menuntut mendapatkan fasilitas yang terbaik untuk menciptakan kenyamanan bagi mahasiswa. Prinsip mendapatkan hak telah di syariatkan bagi umat manusia. Dalam Islam mendapatkan hak merupakan unsur penting yang tak dapat diabaikan.

Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyaiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

Praktek ekonomi pada masa Rasulullah SAW menunjukkan adanya peranan pasar yang besar. Rasulullah SAW sangat menghargai harga yang dibentuk oleh pasar sebagai harga yang adil. Anas bin Malik menuturkan bahwa pada masa Rasulullah SAW pernah terjadi harga yang membubung tinggi. Para Sahabat lalu berkata kepada Rasul, “Ya Rasulullah SAW tetapkanlah harga demi kami.” Rasulullah SAW menjawab dalam H.R Abu Dawud, Ibn Majah dan at-Tirmidzi :

*“Sesungguhnya Allahlah Zat Yang menetapkan harga, Yang menahan, Yang mengulurkan, dan yang Maha Pemberi rezeki. Sungguh, aku berharap dapat menjumpai Allah tanpa ada seorang pun yang menuntutku atas kezaliman yang aku lakukan dalam masalah darah dan tidak juga dalam masalah harta”.*

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut (Kotler dan Amstrong, 2010). Harga (biaya pendidikan) merupakan pengorbanan finansial yang akan dikeluarkan oleh mahasiswa menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas YARSI Jakarta. Berdasarkan teori tersebut dapat dijelaskan bahwa harga memiliki peran utama dalam proses pengambilan keputusan para konsumen.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh perusahaan yaitu kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi tanpa adanya mahasiswa perguruan tinggipun tidak akan ada.

Kepuasan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa menjadi salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan tinggi dalam mengelola lembaga pendidikannya serta tetap memperhatikan mutu akademik sebagai produk jasa yang harus dicapai Mulyawan & Sidharta (2013). Hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu layanan dan akademik secara terus menerus dengan melihat kesenjangan antara layanan jasa yang diberikan dengan layanan jasa yang diperoleh oleh mahasiswa Qomariah (2012).

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan *maslahah*, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan



non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap *isrof* (royal ) dan *tabdzir* (sia-sia).

Kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. dapat disimpulkan dengan jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apabila perusahaan dapat memberikan kenyamanan dalam artian disini pelayanan kepada mahasiswa dan mahasiswa dapat merasakan kenyamanan tersebut maka hal ini juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan dasar pemikiran diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Program Studi Manajemen Di Universitas YARSI Angkatan 2015-2016 Dan Tinjaunnya Dari Sudut Pandang Islam.”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 ?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 ?
3. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 ?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 ?
5. Bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 dari sudut pandang islam ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016.
5. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih Program Studi Manajemen di Universitas YARSI angkatan 2015-2016 dari sudut pandang islam.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan mahasiswa, maupun penelitian yang sejenis. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi manajemen pemasaran.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas YARSI. Penelitian ini diharapkan menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

###### **b. Bagi Universitas YARSI**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.