

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha dan pertumbuhan teknologi informasi di era globalisasi ini telah memberikan perubahan pada dunia usaha dalam meningkatkan mutu produk perusahaan. Keadaan ini memberikan kemudahan pada konsumen untuk lebih selektif dalam memilih suatu produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang dimiliki.

Tingkat kebutuhan konsumen yang tinggi namun memiliki anggaran yang terbatas menuntut perusahaan untuk melakukan sebuah strategi mencapai tujuan perusahaan agar perusahaan tetap berkembang dan bertahan hidup. Keberhasilan perusahaan tergantung dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya, selain itu kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Menurut Ahyari (1998: 235) kualitas adalah jumlah atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan di dalam suatu produk jasa yang dihasilkan seseorang. Salah satu lembaga yang bergantung pada kualitas layanan yang baik untuk bisa berkompetisi dalam pasar yakni perguruan tinggi swasta atau lembaga pendidikan yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa. Perguruan tinggi swasta atau lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi

yang menawarkan jasa pendidikan melalui kurikulum yang ditawarkan, fasilitas belajar yang memadai, lokasi yang strategis, serta dosen-dosen yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam perusahaan jasa untuk menarik minat pengguna jasa dalam menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan. pada zaman modern ini sangat banyak perusahaan jasa bersaing untuk menjadi yang paling unggul. Berbagai macam cara dilakukan perusahaan untuk menghadapi persaingan tersebut baik dalam memberikan pelayanan jasa ataupun produk demi menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Begitu pula dengan persaingan dalam jasa pendidikan, terutama pendidikan komputer yang kian berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan tuntutan kebutuhan SDM yang berdaya saing. Pada kota Bandar Lampung saja saat ini jumlah perguruan tinggi swasta yang menawarkan jasa pendidikan komputer sudah cukup banyak. Banyaknya perguruan tinggi tersebut memberikan dampak pada ketatnya bagi persaingan dalam dunia pendidikan. Adapun perguruan tinggi swasta yang menawarkan jasa pendidikan komputer di kota Bandar Lampung dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini

Tabel 1. Daftar Perguruan Tinggi Swasta Komputer yang Ada Di Bandar Lampung yang Memiliki Program Studi Ilmu Komputer.

No	Nama Perguruan Tinggi
1	Darmajaya
2	Amik
3	Master Komputer
4	Amik DCC Lampung
5	Teknokrat
6	Griya Com
	Tridarma

Sumber : <http://www.beasiswa.universitasswasta.com>

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa ada enam perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang menawarkan jasa pendidikan komputer, dimana perguruan tinggi DCC (Dian Cipta Cendikia) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung yang menawarkan jasa pendidikan komputer. Agar bisa bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya, Perguruan Tinggi DCC memberikan kualitas pelayanan yang berbeda dari perguruan tinggi swasta lainnya. Perguruan Tinggi DCC mengadakan percepatan masa belajar yang seharusnya Diploma 3 (D3) lama belajar 3 tahun namun di DCC dapat diselesaikan hanya dengan 2 tahun dan lulus tanpa Tugas Akhir (TA). Hal ini sangat berbeda dengan perguruan tinggi swasta yang menawarkan jasa pendidikan komputer lainnya. Meskipun begitu, Perguruan Tinggi DCC tetap mengutamakan mutu dan kualitas pendidikan dan pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan

unsur yang paling dicari oleh penerima jasa pelayanan yang dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai konsumen.

Menurut Lupiyoadi Rambat (2006: 150) Dimensi kualitas layanan meliputi : *penawaran Inti (core offer)*, *penawaran nyata (tangible offer)*, dan *penawaran nyata (tangible offer)*, Berdasarkan dimensi kualitas layanan jasa tersebut, DCC dalam hal ini berupaya untuk memenangkan persaingan melalui pemenuhan atas kualitas layanan yang diberikan. Salah satunya dengan menawarkan kurikulum yang mampu merespon kebutuhan pasar tenaga kerja, seperti menyediakan program pelatihan satu tahun yang siap pakai, program ini meliputi Program Pendidikan Amik (Akademik Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akutansi), Bahasa Inggris, Bisnis dan Manajemen. Adapun program pendidikan yang secara lengkap dapat dilihat pada tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Program pendidikan dan pelatihan yang Ditawarkan Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung

Program Pendidikan satu tahun	Program Pendidikan tiga tahun	Program Kursus dan latihan
Lembaga pendidikan bisnis dan manajemen D1 pilihan konsentrasinya :  Komputer profesi siap kerja, Keahlian internet dan web, Keahlian visual efek dan grafis, pemrograman dan D1 Bahasa Inggris.	Manajemen informatika dan Komputerisasi akutansi  Dengan peminatan : <i>Hardware trouble shooting</i>  <i>Computer application</i>  Komunikasi visual efef	Bahasa inggris  <i>Level elementary,</i>  <i>intermediate,</i> dan <i>advanced.</i>  <i>Toefel</i>  Komputer Program aplikasi Pemerogaman

Sumber : Modul Panduan Akedemik DCC TH 2009-2010

Selain program pendidikan dan pelatihan, DCC juga menyediakan sarana dan prasarana akademik yang menunjang pelajaran agar terlaksana dengan efektif yaitu berupa ruang administrasi yang meliputi ruang direktur, ruang pembantu direktur, ruang program studi, ruang BAAK, ruang bagian keuangan, ruang dosen, dan ruang LPPM. Untuk ruang kuliah yang dilengkapi dengan TV/video, laptop, *audio system*, CCTV. Perguruan Tinggi Swasta DCC juga menyediakan ruang laboratorium komputer yang dilengkapi dengan spesifikasi komputer yang baik, internet, AC, dan laboratorium bahasa. Selain fasilitas ruang akademik, dan ruang belajar yang kondusif, fasilitas lain yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta DCC Wisma Bandar Lampung yakni berupa alat bantu dalam proses belajar. Adapun alat bantu peroses belajar yang disediakan DCC dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Fasilitas tambahan yang Diberikan Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung dalam Mahasiswa Belajar

Unit Kerja	Jenis Alat Bantu Dalam Proses Pembelajaran					
	LCD	Komputer PC	Komputer LAN	AC	Perpustakaan	White Board
Jumlah	7	68	31	15	1	12

Sumber : DCC Wisma Bandar Lampung 2010

Dukungan fasilitas yang memadai yang diberikan perguruan Tinggi DCC kepada para mahasiswa sebagai konsumen, serta pelayanan yang bermutu tinggi diharapkan dapat memotivasi konsumen untuk menggunakan sehingga untuk menggunakan pelayanan jasa yang ditawarkan. Motivasi Menurut Handoko (1998:

256) adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

Menurut Buchary Alma (2007: 97) motivasi ini dapat diukur dengan motivasi untuk membeli yang seharusnya (*primary buying motive*), motif yang mempengaruhi keputusan tentang model dan merek dalam pemilihan suatu produk (*selective buying motive*), dan motif yang timbul karena alasan tertentu seperti pelayanan yang memuaskan dan lain-lain (*patronage buying motive*).

Motivasi seseorang untuk kuliah di Perguruan Tinggi DCC ini dapat dilihat dari jumlah mahasiswa yang memutuskan untuk kuliah pada Perguruan Tinggi DCC tersebut. Karena bagaimanapun keberhasilan perguruan tinggi dalam menerapkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari jumlah banyak atau tidaknya konsumen (mahasiswa) yang menggunakan layanan tersebut, berkembang atau menurunnya pengguna jasa tersebut. Adapun jumlah mahasiswa AMIK Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung dapat dilihat pada Tabel 4. berikut :

Tabel 4. Daftar Jumlah Mahasiswa AMIK Tiga Tahun Terakhir

Tahun	Manajemen Informatika	Komputerisasi Akutansi	Jumlah Mahasiswa
2006	134	89	223
2007	216	55	271
2008	283	60	343

Sumber: Ketua Prodi Manajemen Informatika DCC Wisma Bandar Lampung (2008)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mahasiswa AMIK perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan tiap tahunnya. Artinya, dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi dengan perguruan tinggi swasta lain yang juga menawarkan jasa pendidikan komputer, Perguruan Tinggi DCC merupakan perguruan tinggi yang memiliki nilai jual yang dapat menarik minat konsumen (mahasiswa) untuk kuliah disana. Pencitraan terhadap kualitas layanan yang diberikan Perguruan Tinggi DCC inilah yang dapat memotivasi calon mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi DCC sebagai pilihan tempat studinya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan periklanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada PT BPR Margatama Gunadana di Semarang” yang menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan periklanan terhadap keputusan nasabah memiliki dampak yang positif atau signifikan. Artinya semakin baik kualitas layanan, maka semakin tinggi motivasi konsumen untuk menggunakan jasa yang bersangkutan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk, melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan jasa terhadap motivasi mahasiswa untuk kuliah di Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung” (Studi kasus pada mahasiswa jurusan AMIK angkatan 2008 di Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung).

## **B. Permasalahan**

Di dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, terutama dengan perusahaan sejenis, maka perusahaan perlu melakukan usahanya lebih spesifik agar dapat menarik perhatian konsumen dan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen yang selalu berubah.

Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung berusaha untuk memberikan kepuasan maksimal untuk memenuhi harapan konsumen dan pada akhirnya akan menjadi keunggulan bersaing yang membedakan dengan perguruan tinggi swasta lain. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan penilaian melalui pendapat konsumen jasa layanan Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas Layanan Jasa terhadap motivasi mahasiswa untuk kuliah di Perguruan tinggi swasta DCC Wisma Bandar Lampung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap motivasi mahasiswa untuk kuliah di Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dalam 2 aspek yaitu secara teoritis dan secara praktis, yaitu:



- a. Aspek teoritis, menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan sebagai aspek yang berperan penting dalam menarik dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan.
  
- b.** Aspek praktis, sebagai evaluasi dan sumbangan pemikiran terhadap Perguruan Tinggi DCC Bandar Lampung dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan motivasi konsumen (mahasiswa) untuk kuliah di Perguruan Tinggi DCC Wisma Bandar Lampung.