

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu cara yang bisa seseorang lakukan dalam membuat kompetensi dirinya meningkat ialah dengan pendidikan. Pendidikan ini diperlukan agar mereka memiliki kemampuan untuk bersaing dengan orang lain, dimana pendidikan merupakan salah satu faktor yang bisa membuat mereka meningkatkan kualitas hidup. Hal ini disebabkan karena pendidikan dapat membuat seseorang mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, pendidikan formal adalah salah satu jalan yang dipilih seseorang untuk meningkatkan kualitas diri mereka. Tingkat tertinggi dari pendidikan formal di Indonesia sendiri yaitu di tingkat pendidikan tinggi, yang biasanya ditempuh melalui perguruan tinggi atau universitas.

Salah satu pendidikan yang perlu ditempuh oleh masyarakat untuk meningkatkan kompetensinya yaitu pendidikan tinggi. Meskipun pemerintah tidak mewajibkan masyarakat untuk menempuh pendidikan tinggi, namun tidak dapat dipungkiri bahwa mayoritas pencari kerja menyaratkan para calon pencari kerja agar setidaknya miliki ijazah pendidikan tinggi. Oleh karena itu, tidak sedikit masyarakat yang ingin masuk ke perguruan tinggi. Perguruan tinggi ini sendiri secara umum bisa dibagi ke dalam dua bagian, yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang dikelola oleh pemerintah; serta Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang dikelola oleh badan swasta.

Pada dasarnya, PTS dan PTN merupakan perguruan tinggi yang setara. Perbedaan keduanya hanyalah pada pihak yang mengelola perguruan tinggi tersebut. Namun pada kenyataannya, masyarakat menganggap bahwa mutu lulusan PTN lebih tinggi dari PTS (Christianingsih, 2011). Hal ini disebabkan di antaranya karena proses masuk PTN yang cenderung lebih sulit daripada proses masuk ke PTS. Oleh sebab itu, lebih banyak orang yang tidak merekomendasikan teman dan kerabatnya untuk berkuliah di PTS.

Selain itu, meskipun sudah terdaftar sebagai mahasiswa di PTS, tidak semua mahasiswa berkeinginan untuk tetap berkuliah di PTS. Miftahurrohmah & Wulandari (2019) menyatakan bahwa banyak alasan yang menyebabkan mahasiswa PTS meninggalkan tempat studinya, antara lain merasa salah memilih jurusan, tidak mampu membayar biaya kuliah, pindah pekerjaan orang tua dan lain-lain.

Keengganan mahasiswa untuk memilih masuk PTS juga disebabkan oleh tingginya biaya yang dibutuhkan untuk belajar di PTS. Kompas.com (2020) menyebutkan bahwa biaya rata-rata yang harus dikeluarkan tiap semesternya dapat mencapai kisaran Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). Widayat (2018) menyebutkan banyak orang tua, terutama yang berasal dari kalangan menengah ke bawah, enggan menyekolahkan anaknya ke perguruan tinggi karena terkendala oleh mahalanya biaya pendidikan tinggi. Meskipun tidak semua PTS memiliki biaya Pendidikan yang setinggi itu, namun rendahnya biaya pendidikan sebuah PTS biasanya juga melambangkan rendahnya kualitas pendidikan yang akan didapatkan mahasiswa, sehingga

mahasiswa cenderung menghindari PTS yang biayanya terlalu murah dan memilih untuk masuk PTN dengan biaya kuliah yang terjangkau dan kualitasnya terjamin.

Behavioral intention dapat diartikan sebagai kemungkinan seorang konsumen untuk melakukan sesuatu di masa depan. Dalam konteks perguruan tinggi, yang dimaksud dengan konsumen adalah mahasiswa (Labaso, 2019; Tawas et al., 2015). Mahasiswa dengan *behavioral intention* yang positif terhadap perguruan tinggi diasumsikan akan tetap menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut, merekomendasikan dan menyebarkan pendapat positif mengenai perguruan tinggi yang dimaksud, serta akan tetap menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut tidak peduli berapapun biaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan pendidikan di sana. Oleh karena itu, *behavioral intention* merupakan faktor penting bagi kelangsungan sebuah institusi, termasuk perguruan tinggi.

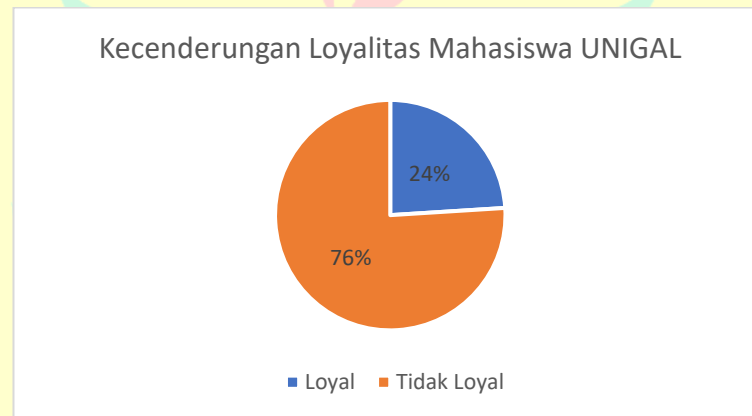
Tuntutan masyarakat dan pemerintah serta persaingan yang semakin ketat menyebabkan lembaga pendidikan memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan dalam bentuk layanan akademik dan administrasi yang melayani pengguna layanan dan membuat mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan (Tawas et al., 2015). Perguruan tinggi merupakan penyedia layanan formal yang bekerja di bidang pendidikan. Meskipun kegiatan operasionalnya tidak menjadikan keuntungan, namun perguruan tinggi tetap memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa sebagai konsumennya sebagaimana penyedia jasa lain

yang menjadikan profit sebagai tujuan utama. Dengan begitu, dunia pendidikan masih harus berkembang untuk menyediakan pelayanan baik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta tetap dapat memiliki akreditasi yang baik bagi perguruan tinggi dan program studinya (Marie & Widodo, 2019).

Ajzen (2006; Jiewanto et al., 2012) berpendapat bahwa *behavioral intention* akan dipengaruhi oleh kontrol yang dirasakan atau dengan kata lain oleh persepsi itu sendiri. Dalam hal ini, persepsi yang positif yang dirasakan oleh mahasiswa akan berakibat positif juga terhadap institusi. Sebaliknya pula, masalah ketidakpuasan dan persepsi negatif akan berefek negatif terhadap institusi termasuk didalamnya penyebaran kritik dari mulut ke mulut, beralihnya konsumen ke institusi lain, pengaduan ke instansi internal dan eksternal, dan berkurangnya pembelian produk/jasa dari institusi tersebut.

UNIGAL atau Universitas Galuh, merupakan suatu perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Universitas ini terkenal di kalangan masyarakat dengan sebutan UNIGAL. Perguruan tinggi ini mempunyai tujuh fakultas, salah satunya ialah Fakultas Pertanian. Awalnya, Fakultas Pertanian adalah entitas terpisah yang dikenal sebagai Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian. Namun, kemudian Fakultas Pertanian bergabung dengan Universitas Galuh, dan menjadi bagian dari struktur universitas tersebut.

Dalam rangka mengkaji *behavioral intention* mahasiswa di Fakultas Pertanian UNIGAL, peneliti melaksanakan tahap pra-survei terkait *behavioral intention* yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap fakultas tersebut. Pra-survei memiliki tujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kecenderungan *behavioral intention* yang ada pada mahasiswa. Penelitian ini fokus pada tiga aspek *behavioral intention*, yaitu loyalitas, kesediaan merekomendasikan dan kesediaan dalam membayar lebih.

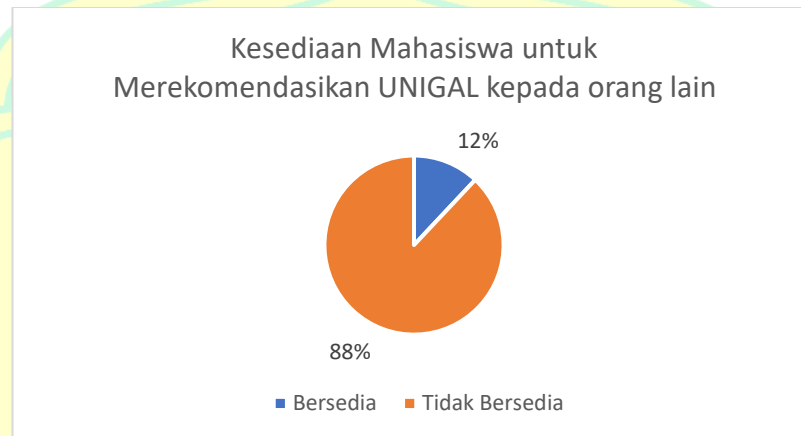


Gambar 1.1 Grafik Kecenderungan Loyalitas Mahasiswa UNIGAL

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil survei yang sudah dijalankan, didapati bila sebanyak 76 persen mahasiswa menunjukkan kecenderungan untuk tidak memiliki loyalitas yang tinggi terhadap UNIGAL. Sementara itu, sekitar 24 persen sisanya menyatakan bila mereka tidak akan keluar dari UNIGAL, tidak peduli apa pun yang terjadi. Mahasiswa yang cenderung tidak loyal memberikan alasan bila mereka akan mempertimbangkan untuk pindah dari UNIGAL bila ada kesempatan untuk masuk ke perguruan tinggi yang dinilai lebih baik.

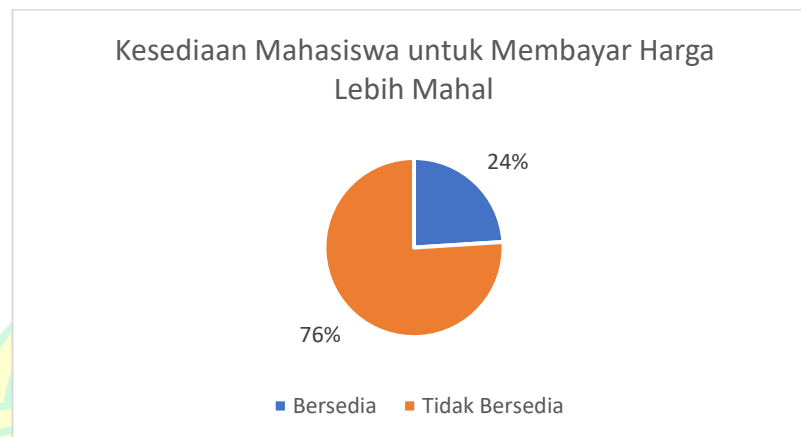
Beberapa mahasiswa juga menyebutkan bahwa mereka akan memilih untuk pindah ke perguruan tinggi negeri yang dianggap lebih unggul bila kesempatan tersebut muncul.



Gambar 1.2 Grafik Kesiediaan Mahasiswa Merekomendasikan UNIGAL kepada orang lain

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan data tersebut, didapati bila sekitar 88 persen mahasiswa tidak bersedia merekomendasikan Fakultas Pertanian UNIGAL kepada orang-orang di sekitar mereka, sedangkan 12 persen sisanya masih bersedia untuk merekomendasikannya kepada kerabat dan orang-orang terdekat. Ketidakbersediaan untuk merekomendasikan Fakultas Pertanian UNIGAL terutama disebabkan oleh keinginan mereka untuk lebih menyarankan orang lain agar mendaftar di perguruan tinggi negeri. Beberapa mahasiswa juga menyampaikan bila mereka lebih cenderung menyajikan Fakultas Pertanian UNIGAL untuk menjadi pilihan kedua bagi calon mahasiswa.



Gambar 1.3 Grafik Kesiediaan Mahasiswa untuk Membayar Harga Lebih Mahal

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan data di atas, terungkap bila hanya 24% mahasiswa yang bersedia membayar biaya kuliah lebih tinggi, sementara 76% mahasiswa lainnya tidak bersedia untuk membayar lebih mahal untuk kuliah di UNIGAL. Mahasiswa yang menyatakan ketidaksiediaan untuk membayar lebih menjelaskan bila mereka mempunyai alasan utama memilih UNIGAL ialah karena biaya pendidikannya yang relatif rendah. Mereka mengungkapkan bila jika ada perguruan tinggi lain yang menawarkan biaya pendidikan yang lebih murah daripada UNIGAL, maka mereka akan memilih untuk mencari opsi tersebut.

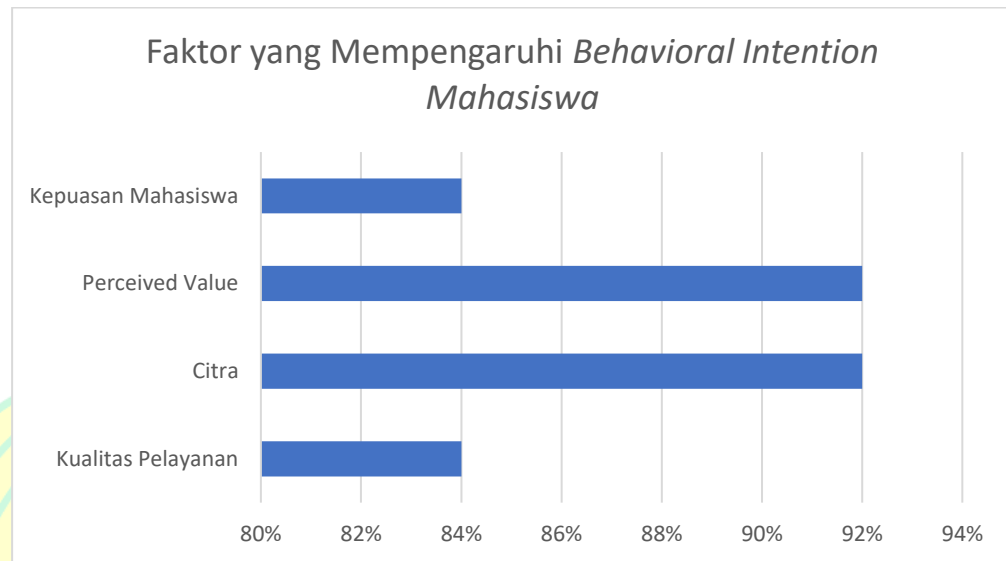
Tandijaya (2018) dalam studinya menemukan bahwa *perceived value* secara positif memberikan pengaruh terhadap *behavioral intentions*. Mahasiswa yang menganggap tinggi *value* yang dimiliki perguruan tinggi tempat mereka belajar cenderung akan menyebarkan hal-hal positif mengenai perguruan tinggi tersebut.

Sedangkan Radiman et al. (2018) menemukan bila semakin baik citra suatu universitas di mata mahasiswa maka semakin loyal mahasiswa terhadap universitas tersebut. Sementara itu, Mahardika (2020) mengemukakan bahwa semakin baik universitas, maka mahasiswa akan semakin aktif memperkenalkan universitas tersebut kepada orang-orang di sekitarnya.

Binnawas et al. (2019) menemukan *service quality* mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention*. Apabila mahasiswa memperoleh kualitas pelayanan yang baik, maka mahasiswa dengan sendirinya akan bersikap loyal, bersedia mengatakan hal positif mengenai universitas, serta bersedia untuk membayar harga lebih tinggi untuk universitas tersebut.

Sementara itu, Marie & Widodo (2019) menemukan bahwa *behavioral intention* mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang puas dengan universitas tempat mereka kuliah akan menunjukkan niat perilaku yang positif terhadap universitas tersebut.

Mengacu pada penelitian sebelumnya, peneliti melakukan investigasi terhadap berbagai faktor yang berpotensi memengaruhi *behavioral intention* pada mahasiswa Fakultas Pertanian UNIGAL. Faktor-faktor yang menjadi fokus penelitian meliputi kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan, citra institusi, serta *perceived value*.



Gambar 1.4 Faktor yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* Mahasiswa

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bila faktor yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap behavioral intentions mahasiswa ialah kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, di mana total responden yang menyatakan tidak berpengaruh sebanyak 16%. Sementara itu, variabel citra institusi dan *perceived value* memiliki tingkat pengaruh yang juga kecil, dengan responden yang menjawab tidak sebanyak 8%.

Beberapa peneliti lain juga telah melakukan penelitian serupa seputar behavioral intention pada mahasiswa. Di dalam negeri, Marie & Widodo (2019) dan Syakur (2018) merupakan contoh peneliti yang telah mengadakan studi untuk menginvestigasi *behavioral intention* pada mahasiswa dengan dalam dengan mahasiswa yang berasal dari beberapa daerah di Indonesia objek penelitiannya. Kemudian Hwang & Choi (2019) serta Mestrovic (2017) dengan mahasiswa yang berasal dari negara masing-masing sebagai objek

penelitiannya. Namun, hingga saat ini, peneliti belum menemukan penelitian serupa yang telah dilaksanakan di Universitas Galuh atau perguruan tinggi lain di wilayah Jawa Barat.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melaksanakan studi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behaviour Intention* dengan Dimediasi oleh Kepuasan Mahasiswa”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perihal yang ditanyakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention*?
- c. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention*?
- d. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap *behavioral intention* dengan dimediasi oleh kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

- b. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*
- c. Pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap *behavioral intention*
- d. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, di antaranya:

- a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi informasi baru serta menambah pemahaman, terutama dalam hal yang terkait dengan *behavioral intention*. Di samping itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menjadi rujukan peneliti lain yang berminat untuk menjalankan penelitian dengan topik yang serupa.

- b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi pihak perguruan tinggi, termasuk Universitas Galuh sebagai lokasi penelitian, dan perguruan tinggi lainnya, untuk menetapkan kebijakan mengenai pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

1.5 Kebaruan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang membahas mengenai *behaviour intention*. Kebaruan penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu:

- a. Mestrovic, D. (2017). *Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioral Intentions in STEM and IC Higher Education Institutions. Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 15(1), 66–77.

Mestrovic melakukan penelitian untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa dan *behavioral intentions* pada mahasiswa University of Rijeka yang mempelajari *science, technology, engineering and mathematics* (STEM) dan *information-communication* (IC). *Partial least squares structural equation modelling* (PLS-SEM) digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini.

Penelitian ini mengkonfirmasi pengaruh langsung yang positif antara kualitas layanan pendidikan tinggi dan kepuasan siswa dan antara kepuasan siswa dan niat perilaku mereka. Persepsi kualitas layanan pendidikan tinggi juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap niat perilaku mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa.

Perbedaannya dengan studi yang dilakukan oleh peneliti yaitu perbedaan pada indikator yang digunakan untuk mengukur

behaviour intention. Mestrovic menggunakan *word of mouth* sebagai penentu utama *behaviour intention* mahasiswa, sedangkan penelitian ini menggunakan indikator loyalitas, rekomendasi dan kesediaan untuk membayar lebih. Selain itu, Mestrovic menggunakan instrumen pengukuran KVALIMETAR yang diadopsi dari Legcevic (2014), sedangkan peneliti menggunakan instrumen model HEdPERF yang dikemukakan oleh Abdullah (2006).

- b. **Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. T. (2017). *Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore*. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430–444.**

Khoo, et al. meneliti mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, dan *behaviour intention* pada 400 mahasiswa Universitas Swasta di Singapura. Penelitian ini menggunakan *Exploratory analysis* dengan *software* SPSS untuk mengolah data penelitian.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan, dan niat perilaku positif di antara PTEI di Singapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya

mempengaruhi niat mahasiswa untuk tetap setia pada institusi, bahkan dengan biaya yang lebih tinggi untuk tetap tinggal di institusi tersebut. Secara khusus, efek kualitas layanan yang dirasakan pada niat perilaku yang menguntungkan dimediasi oleh kepuasan. Oleh karena itu, ketika mahasiswa puas, niat perilaku yang menguntungkan terhadap institusi diperkuat.

Perbedaannya dengan studi yang dilakukan oleh peneliti yaitu perbedaan pada indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan. Khoo, et al. menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), sedangkan peneliti menggunakan instrumen model HEDPERF yang dikemukakan oleh Abdullah (2006).

- c. Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2019). *The Impact Analysis of Service Quality Towards Behavioral Intentions with Perceived Value and Customer Satisfaction as its Intervening Variables on Trisakti School of Management*. *Tourism Proceeding*, 188–197.

Marie & Widodo melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap kecenderungan berperilaku, dengan *perceived value* dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening* di Sekolah Tinggi Manajemen (TSM) Trisakti. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)

berbasis *Partial Least Square* (PLS) untuk menjawab rumusan masalah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi nilai dan niat perilaku, nilai yang dirasakan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat perilaku secara positif dan signifikan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku.

Perbedaannya dengan studi yang dilakukan oleh peneliti yaitu tidak digunakannya *perceived value* sebagai variabel *intervening*, namun hanya menggunakan variabel kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa).

