

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di saat sekarang ini, banyak sekali perguruan tinggi-perguruan tinggi yang bermunculan berbagai macam program-program pendidikan termasuk jasa pelayanan yang diberikan sebagai pelengkap dari kegiatan intinya yaitu program pendidikan. Karena dengan adanya "fasilitas-fasilitas pelengkap" seperti lokasi universitas yang strategis dan juga ditunjang dengan ruangan belajar yang sejuk, ruang perpustakaan yang lapang, lahan parkir yang luas inilah dapat membantu dan membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses belajar.

Karena begitu besarnya minat untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi, menyebabkan terbukanya peluang-peluang yang begitu besar, ^{membuat} sehingga setiap universitas berlomba-lomba membuka kesempatan belajar yang begitu besar untuk menampung peluang yang ada. Karena jika tidak dapat membaca peluang-peluang yang ada itu maka peluang tersebut akan direbut atau diambil oleh perguruan tinggi-perguruan tinggi lain maupun lembaga-lembaga pendidikan non formal atau non gelar.

Beberapa di antara universitas yang ikut serta dalam memberikan pelayanan dalam bidang ekonomi adalah Universitas Katolik Widya Mandala, tetapi Widya Mandala bukan satu-satunya universitas yang memberikan pelayanan pendidikan di bidang ekonomi, tetapi masih banyak lagi universitas yang lain, misalnya pesaing paling kompetitif dan atraktif dari Widya Mandala yaitu Universitas

Surabaya. Universitas Katolik Widya Mandala dan Universitas Surabaya memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain yang saling berusaha keras untuk mempengaruhi seseorang agar memilih universitas yang bersangkutan.

Oleh karena itu, ^{Setidaknya} setiap perguruan tinggi baik Widya Mandala maupun Universitas Surabaya dituntut untuk terus menerus meningkatkan mutu pendidikan, fasilitas dan juga memperhatikan faktor-faktor penunjang yang lain seperti pelayanan administrasi yang cepat dan tidak berbelit-belit yang membuat mahasiswa kesulitan dalam urusan administrasi, jika tidak ingin ketinggalan dengan perguruan tinggi-perguruan tinggi yang lain yang menawarkan berbagai kelebihan-kelebihan yang dapat menjadi image atau persepsi tersendiri yang melekat erat di pikiran mahasiswa tersebut.

Berdasarkan penelitian pendahuluan terhadap mahasiswa Widya Mandala maupun Universitas Surabaya, penulis memperoleh informasi bahwa alasan mahasiswa memilih Widya Mandala maupun Universitas Surabaya dikarenakan berbagai macam alasan, misalnya lokasi yang strategis karena berada di tengah kota (Widya Mandala), ruang belajar yang sejuk karena dilengkapi pendingin ruangan dan sebagainya.

Dengan alasan-alasan yang berbeda-beda tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai analisis perbedaan harapan kualitas pelayanan mahasiswa di Universitas Katolik Widya Mandala maupun di Universitas Surabaya. Semua ini sangat berguna bagi Widya Mandala dan Universitas Surabaya untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan, mutu

pelayanan dan sebagainya dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat dan jitu.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengajukan perumusan masalah sebagai berikut:

- Apakah ada perbedaan dalam kualitas pendidikan antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya?
- Apakah ada perbedaan dalam fasilitas-fasilitas penunjang pendidikan antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya?
- Apakah ada perbedaan dalam pelayanan administrasi antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk memberikan bukti empiris adanya perbedaan yang signifikan yaitu:

- Dalam kualitas pendidikan antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya.
- Dalam fasilitas-fasilitas penunjang pendidikan antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya.
- Dalam pelayanan administrasi antara Universitas Katolik Widya Mandala dengan Universitas Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Bagi penulis:

Untuk menambah wawasan dan mengasah daya berpikir penulis agar lebih tajam dan lebih akurat dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada di kemudian hari.

Bagi Universitas Katolik Widya Mandala dan Universitas Surabaya:

Membantu memberikan informasi yang lebih akurat bagi Widya Mandala maupun Universitas Surabaya dalam menentukan kebijakan-kebijakan pemasaran yang lebih kreatif.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini memaparkan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab 2 : Tinjauan Kepustakaan

Bab ini menyajikan landasan teori yang akan dibahas, yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang ada pada Universitas Katolik Widya Mandala maupun di Universitas Surabaya dan hipotesis penelitian.

Bab 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini menggambarkan cara-cara untuk melakukan kegiatan penelitian mulai dari disain penelitian sampai dengan pemilihan alat-alat analisis.

Bab 4 : Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas skripsi yaitu menganalisis perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Katolik Widya Mandala dan Universitas Surabaya tersebut.

Bab5 : Simpulan dan Saran

Merupakan bab terakhir dalam skripsi yang memuat simpulan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya, kemudian diberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Universitas Katolik Widya Mandala dan Universitas Surabaya.

