

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Program Studi Administrasi Bisnis**

Menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas Bab VI bagian ke empat pasal 19 bahwasanya “mahasiswa” itu sebenarnya hanya sebutan akademis untuk siswa/murid yang telah sampai pada jenjang pendidikan tertentu dalam masa pembelajarannya. Sedangkan secara harfiah, “mahasiswa” terdiri dari dua kata, yaitu ”Maha” yang berarti tinggi dan ”Siswa” yang berarti subyek pembelajar (menurut Bobbi de porter), jadi dari segi bahasa “mahasiswa” diartikan sebagai pelajar yang tinggi atau seseorang yang belajar di perguruan tinggi/universitas.

Menurut keputusan menteri Nomor 232/U/2000 program studi adalah kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan/atau profesional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.

Program studi administrasi bisnis merupakan program studi yang ingin mencetak seorang entrepreneur dan intrapreneur, peneliti, konsultan di bidang bisnis untuk itu mahasiswa progtam studi administrasi bisnis di berikan pembelajaran dalam bentuk mata kuliah dalam bidang bisnis seperti keuangan bisnis, pemasaran, sumber daya manusia, kewirausahaan, teori pengambilan keputusan, dan ilmu lainya agar lulusan dari program studi administrasi bisnis dapat menjadi seorang entrepreneur, intrapreneur, peneliti, konsultan bisnis yang memiliki kapabilitas dan memiliki mental yang tangguh dalam menghadapi dunia bisnis.

Kota Bandung hanya memiliki 4 universitas yang memiliki program studi administrasi bisnis dengan akreditasi “A” yaitu Telkom University, Univesitas Padjajaran, Univesitas Parahyangan, dan Universitas Pasundan, keempat universitas ini memiliki jumlah mahasiswa sebagai berikut : 1589, 500, 484, dan 457 (Risetdikti.go.id : diakses pada 27 april 2019) bila dijumlahkan ada 3.030 mahasiswa program studi administrasi bisnis di sejumlah universitas di kota Bandung.

Akreditasi adalah sebuah proses evaluasi dan penilaian secara komprehensif atas komitmen perguruan tinggi terhadap mutu dan kapasitas penyelenggaraan Tridarma perguruan tinggi, untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan. Oleh karena

itu akreditasi menjadi sebuah hal yang penting untuk menetapkan posisi lembaga institusi perguruan tinggi ataupun program studi dalam tataran kompetisi pengelolaan dengan institusi perguruan tinggi dan program studi lain. Serta tolak ukur bagi lembaga pengguna produk perguruan tinggi untuk memastikan lulusan dapat dikatakan layak karena dihasilkan dari proses pengelolaan yang terkawal dengan baik.

## 1.2 Latar Belakang Masalah

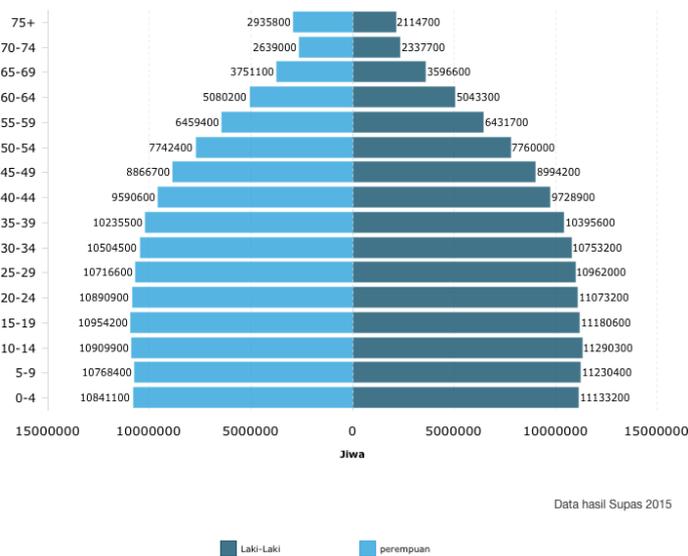
Dunia pendidikan di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, hal ini terbentuk dari persaingan para jasa pendidik untuk menciptakan lulusan terbaik yang diharapkan untuk mampu bersaing dan bertahan di dunia pekerjaan. Kebutuhan masyarakat atas pendidikan tinggi membuat masyarakat akan menjadi lebih selektif dalam memilih program studi atau universitas.

Keadaan ini membuat jasa pendidikan terus melakukan perbaikan dan inovasi baik dari segi program pendidikan maupun fasilitas pendidikan yang ditawarkan. Kondisi tersebut akan menimbulkan persaingan antar perguruan tinggi dan program studi yang semakin ketat. Agar dapat bertahan dan bersaing dengan perguruan tinggi yang lain, setiap program studi harus terus meningkatkan kualitas pendidikannya dari segi materi perkuliahan hingga fasilitas perkuliahan demi menunjang potensi para mahasiswa untuk menghadapi persaingan yang ada, serta terus memberikan materi yang relevan dengan keadaan pada zaman ini

Era saat ini dalam terjun ke dunia bisnis maupun pekerjaan dibutuhkan sumber daya manusia yang lebih terampil dan tidak cukup dengan SDM hanya mampu menguasai literasi dasar seperti membaca, menulis, dan matematika sebagai modal dasar untuk berkiprah di dunia kerja, para SDM pada era ini harus mampu menguasai literasi baru di revolusi industri 4.0 yaitu literasi data, literasi teknologi, dan literasi lainnya sebagai penunjang dalam menghadapi revolusi industri 4.0

Lebih lanjut, revolusi industri 4.0 adalah perubahan cara bekerja dengan menggunakan teknologi komputerisasi, menggabungkan beberapa teknologi sehingga kita dapat melihat dan merasakan suatu era baru khususnya dalam bidang digital. Di era revolusi industri 4.0 banyak peluang yang mampu didapatkan, seperti salah satunya peluang bisnis melalui infrastruktur digital. Masyarakat dalam era industri 4.0 harus mampu memanfaatkan teknologi digital agar peluang bisnis mudah diraih dalam industri 4.0.

Revolusi industry 4.0 sangat dipengaruhi oleh bonus demografi di Indonesia , bonus demografi merupakan usia produktif (15 sampai dengan 65 tahun) persentasenya lebih banyak dibandingkan usia non produktif (kurang dari 15 tahun dan lebih dari 65 tahun) fenomena bonus demografi ini akan mengakibatkan turunya Kematian Bayi (Infant Mortality Rate), yang mengakibatkan meningkatnya jumlah bayi yang tetap hidup hingga usia dewasa. Kedua, menurunnya Angka Kelahiran Total (Total Fertility Rate) yang mengakibatkan berkurangnya jumlah anak yang berusia di bawah 15 tahun sehingga turunya *dependency ratio* ini akan mengurangi biaya investasi untuk kebutuhan penduduk usia non produktif, dan sumber daya dapat dialihkan untuk pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan penduduk untuk membuka window of opportunity yang dapat dimanfaatkan untuk meraih keuntungan secara ekonomis. pada tahun 2019 indonesia saat ini memiliki usia produktif (15 sampai dengan 65 tahun) sebanyak 183,36 juta jiwa atau sebesar 68,7% dari total seluruh penduduk saat ini.



**Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Tahun 2019**

Sumber : Katadata.co.id (19 april 2019)

Bonus demografi yang sedang dirasakan Indonesia pada saat ini juga dapat menjadi ancaman dimana akan menghilangnya pekerjaan yang *repetitive* atau *low skill worker* akan kehilangan pekerjaannya dan digantikan oleh kecerdasan buatan.

Menurut Mciknsey terdapat 7 profesi yang tidak akan hilang dalam era digitalisasi ini (<https://katadata.co.id/berita/2018/02/21/7-bidang-pekerjaan-akan-tetap-eksis-di-era-digital> ; diakses pada 27 april 2019) 7 profesi yang tidak akan hilang dalam era digitalisasi tersebut ini adalah ; jenis pekerjaan yang akan bertahan adalah pekerjaan di bidang teknologi komunikasi, industri kreatif, professional, manajer, pelayanan kesehatan, dan jasa konstruksi.

Perguruan tinggi dan universitas lah yang mengambil peran strategis agar masyarakat dapat mempelajari dengan baik apa itu revolusi industry 4.0, dengan begitu SDM di Indonesia khususnya mahasiswa perguruan tinggi menjadi SDM yang terdidik dan mampu menghadapi era industry 4.0. Indonesia. Perguruan tinggi dituntut menyediakan beragam jurusan dan kurikulum yang relevan dengan revolusi industry 4.0 saat ini.

Program studi administrasi bisnis dirasa cocok pada era digitalisasi ini dimana program studi administrasi bisnis mencetak lulusanya untuk menjadi *entrepreneur* (pengusaha), menjadi *intrapreneur* (profesional dengan kemampuan mengelola bisnis sesuai dengan kebijakan perusahaan), konsultan, pendidik, dimana profesi ini masih akan dibutuhkan di revlousi industry 4.0.

**Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Program Studi Administrasi di Kota Bandung**

Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa				
	2014	2015	2016	2017	2018
Universitas Telkom	995	1122	1284	1316	1589
UNPAR	808	744	879	767	500
UNPAD	486	437	437	448	484
UNPAS	345	416	423	394	457
Total	2634	2719	3023	2925	3030

Sumber : Forlap.risetdikti.co.id (diakses pada 27 april 2019)

**Tabel 1. 2 Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen di Kota Bandung**

Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa				
	2014	2015	2016	2017	2018
Universitas Telkom	2319	1122	1284	1316	2445
UNPAR	1514	1106	938	1004	886

(Lanjutan)

UNPAD	927	769	658	559	546
UNPAS	1962	1378	2033	1476	1413
Total	6277	4375	4913	4355	5290

Sumber : Forlap.risetdikti.go.id (diakses pada 26 juni 2019)

Berikut merupakan tabel jumlah mahasiswa program studi administrasi bisnis dan manajemen di kota bandung yang diambil dari setiap semester ganjil pada setiap tahunnya, program studi administrasi bisnis menunjukkan peningkatan mahasiswa dari tahun 2014 sebesar 2634 dan pada tahun 2019 terdapat 3030 mahasiswa, atau memiliki peningkatan jumlah mahasiswa sebesar 15,03%, sedangkan pada program studi manajemen terdapat penurunan jumlah mahasiswa dari table diatas terlihat pada tahun 2014 program studi manajemen pada tahun 2014 memiliki 6277 mahasiswa dan pada semester ganjil 2018 memiliki 5290 mahasiswa berarti program studi manajemen memiliki penurunan jumlah mahasiswa sebesar 15,72%.

Dari data diatas kita dapat melihat bahwa pada 5 tahun terakhir program studi administrasi bisnis memiliki jumlah mahasiswa yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah mahasiswa program studi manajemen tetapi dari 5 tahun terkhir tersebut program studi administrasi bisnis mendapatkan peningkatan jumlah mahasiswa sebesar 15,03% sedangkan program studi manajemen mengalami penurunan jumlah mahasiswa sebesar 15,72%. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bauran pemasarn dan nilai pelanggan program studi administrasi bisnis dan bagaimana pengaruhnya.

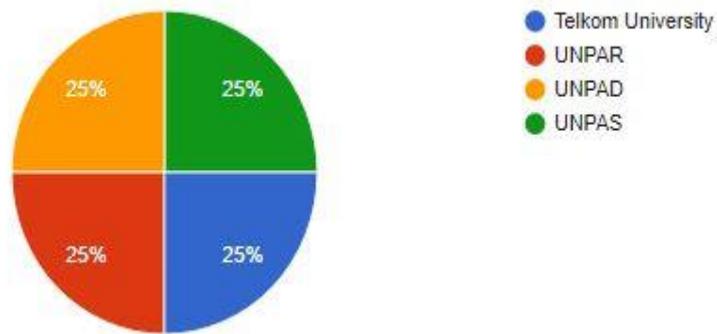
Seorang konsumen dapat mengharapkan sebuah nilai dari jasa yang ia bayar, atau dengan kata lain konsumen dapat mendapatkan manfaat atas jasa yang mereka gunakan. Menurut Kotler dan Keller (2016;151) konsumen atau calon konsumen saat ini lebih edukatif mencari informasi sebanyak banyaknya atas jasa atau produk yang hendak mereka beli/gunakan dari perusahaan yang mereka yakini memiliki nilai yang dalam dipikirkan pelanggan (customer perceived value: CPV) tertinggi/superior. Customer Value adalah gambaran dari berbagai atribut seperti harga, layanan, dan parameter lain yang dipersepsikan konsumen.

Bauran pemasaran dirasa penting untuk mempengaruhi kualitas dari suatu jasa dalam hal ini sebuah program studi dalam universitas, sehingga dengan bauran pemasaran yang baik yang dimiliki suatu program studi maka akan mempengaruhi kualitas dari suatu

program studi sehingga mahasiswa atau calon mahasiswa yang memilih program studi administrasi bisnis dapat menjadi lulusan yang berkualitas.

Berikut ini adalah tabel hasil survei awal mengenai penelitian dari penulis Survey terkait dengan variabel X dan Y yang berkaitan, berikut hasilnya :

Pra penelitian ini diambil dari 60 responden dari mahasiswa jurusan administrasi bisnis yang berasal dari 4 universitas di kota Bandung



**Gambar 1. 2** Responden Pra Penelitian

Sumber : Kuisisioner pra penelitian

**Table 1 1.1** Pra Penelitian

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa perkuliahan di program studi administrasi bisnis sudah sesuai dengan krukulum yang ada	35%	58,3%	5%	1.25%	-
2	Sudah terdapat fasilitas e-learning di program studi administrasi bisnis	2.50%	10.00%	5.00%	82.50%	-
3	Saya merasa biaya perkuliahan di program studi administrasi bisnis sudah terjangkau	37.50%	46.25%	1.25%	15.00%	-
4	Saya merasa akses menuju lokasi program studi administrasi bisnis sangat mudah	6.25%	35.00%	1.25%	57.50%	-
5	Promosi program studi administrasi bisnis sudah menggunakan media social	41.25%	52.50%	1.25%	5.00%	-
6	Saya merasa pelayanan mahasiswa di program studi administrasi bisnis sudah melayani dengan baik	21.25%	73.75%	2.50%	2.50%	-

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
7	Saya merasa fasilitas yang ada di program studi administrasi bisnis sudah baik	37.50%	55.00%	5.00%	2.50%	-
8	Saya merasa seluruh pelayanan jasa program studi administrasi bisnis sudah memuaskan	26.25%	70.00%	2.50%	1.25%	-
9	Apakah jasa program administrasi bisnis bermanfaat untuk mendapatkan pendidikan, Program studi administrasi bisnis sangat bermanfaat untuk mendapatkan pendidikan yang baik	31.25%	66.25%	2.50%	-	-
10	Program administrasi bisnis bermanfaat untuk mendapatkan kehidupan yang layak	33.75%	65%	1.25%	-	-
11	Saya merasa bangga sebagai mahasiswa program studi administrasi bisnis	8.75%	36.25%	3.75%	51.25%	-
12	Biaya yang saya keluarkan untuk kuliah di program studi administrasi bisnis sudah sesuai	28.75%	70.00%	1.25%	-	-
13	Tenaga yang saya keluarkan sesuai dengan yang saya dapatkan dengan kuliah di program studi administrasi bisnis	46.25%	51.25%	1.25%	1.25%	-

*Sumber : Olahan peneliti, 2019*

Berdasarkan table 1.1 diatas pertanyaan 1. Saya merasa perkuliahan di program studi administrasi bisnis sudah sesuai dengan kurikulum yang ada Jawaban responden yang menjawab “Setuju” 58,3% karena pembelajaran di program studi admnisitras bisnis sudah sesuai dengan kurikulum yang ada, pertanyaan 2. Sudah terdapat fasilitas e-learning di program studi administrasi bisnis Responen menjawab “Tidak Setuju” 83,3% karena fasilitas e-learning di program studi administrasi bisnis belum berjalan dengan baik, pertanyaan 3. Saya merasa biaya perkuliahan di program studi administrasi bisnis sudah terjangkau Responden menjawab “Sangat Setuju” 46,7% karena biaya perkuliahan di program studi administrasi sudah terjangkau bagi mahasiswanya, pertanyaan 4. Saya merasa akses menuju lokasi program studi administrasi bisnis sangat mudah Responden menjawab “Tidak Setuju” 73,3% karena lokasi program studi administrasi bisnis masih bekun mudah diakses Pertanyaan 5. Promosi program studi administrasi bisnis sudah menggunakan media sosial Responen menjawab “Sangat Setuju” 46,7%% karena program studi administrasi bisnis sudah menggunakan media social untuk promosinya, pertanyaan 6. Saya merasa pelayanan mahasiswa di program studi administrasi bisnis sudah melayani dengan baik Responden menjawab “Setuju” 73,3% pelayanan kemahasiswaan program studi administrasi bisnis sudah melayani dengan baik, pertanyaan 7. Saya merasa fasilitas yang

ada di program studi administrasi bisnis sudah baik Responden menjawab “Setuju” 48,3% karena fasilitas yang ada di program studi administrasi bisnis sudah baik, pertanyaan 8. Saya merasa seluruh pelayanan jasa program studi administrasi bisnis sudah memuaskan Responden Menjawab “Setuju” 68,3% karena jasa program studi administrasi bisnis sudah memuaskan mahasiswanya, pertanyaan 9. Apakah jasa program administrasi bisnis bermanfaat untuk mendapatkan pendidikan, Program studi administrasi bisnis sangat bermanfaat untuk mendapatkan pendidikan yang baik Responden menjawab “Setuju 60% karena program studi administras bisnis sudah dinilai memberikan pendidikan yang baik bagi mahasiswanya, pertanyaan 10. Program adiministrasi bisnis bermanfaat untuk mendapatkan kehidupan yang layak Responden menjawab “Setuju” 65% karena pendidikan di program studi administrasi bisnis dinilai dapat memberikan ilmu untuk mendapatkan kehidupan yang layak, pertanyaan 11. Saya merasa bangga sebagai mahasiswa program studi administrasi bisnis Responden menjawab “Tidak Setuju” 51,25% menandakan bahwa mahasiswa administrasi bisnis di kota Bandung belum bangga, pertanyaan 12. Biaya yang saya keluarkan untuk kuliah di program studi administrasi bisnis sudah sesuai Responden menjawab “Setuju” 65% karena biaya yang dikeluarkan dianggap sepadan dengan yang didapatkan di perkuliahan program studi administrasi bisnis, pertanyaan 13. Tenaga yang saya keluarkan sesuai dengan yang saya dapatkan dengan kuliah di program studi administrasi bisnis Responden menjawab “Sangat Setuju” karena dinilai tenaga yang dikeluarkan dalam perkuliahan sepadan dengan ilmu yang di dapat di program studi administrasi bisnis.

Program studi administrasi bisnis mempunyai keunggulan pada jasa perkuliahan yang diberikan, biaya perkuliahan yang terjangkau dengan fasilitas yang diberikan sudah sangat baik, pelayanan kemahasiswaan program studi administrasi pun sudah sangat baik, para mahasiswa pun menilai program studi administrasi bisnis sudah memberikan pendidikan yang baik dan dapat menjamin untuk mendapatkan kehidupan yang layak di masa depan. Program studi administrasi bisnis di sejumlah universitas di kota Bandung belum memiliki fasilitas e-learning dalam proses pembelajarannya, para mahasiswa program studi administrasi bisnis belum bangga, dan akses ke lokasi program studi administrasi bisnis pun masih dirasa belum mudah diakses.

Motif utama penulis meneliti topik ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh nilai yang dipersepsikan oleh para mahasiswa terhadap program studi administrasi

bisnis dan bauran pemasaran merupakan hal yang mempengaruhi nilai pelanggan pada suatu usaha berbentuk jasa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI PELANGGAN PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS DI KOTA BANDUNG”**.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu ;

1. Bagaimana Bauran Pemasaran pada prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung?
2. Bagaimana Nilai Pelanggan pada prodi Administrasi Binsis di kota Bandung?
3. Berapa besar pengaruh Bauran Pemasaran terhadap nilai pelanggan secara parsial pada mahasiswa prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung?
4. Berapa besar pengaruh Bauran Pemasaran terhadap nilai pelanggan secara simultan pada mahasiswa prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis;

1. Untuk mengetahui baruan pemasaran prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung
2. Untuk mengetahui Nilai Pelanggan prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung
3. Untuk mengetahui Berapa besar pengaruh Bauran Pemasaran terhadap nilai pelanggan secara parsial pada mahasiswa prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung
4. Untuk mengetahui Berapa besar pengaruh Bauran Pemasaran terhadap nilai pelanggan secara simultan pada mahasiswa prodi Administrasi Bisnis di kota Bandung

### 1.5 Kegunaan penelitian

#### 1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang keuangan khususnya untuk memahami pengaruh bauran pemasaran, crm, dan citra institusi terhadap kepuasan pelanggan prodi Administrasi Bisnis di universitas yang berada di Bandung. Selain itu penemuan yang di dapat di penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian dengan bidang kajian sejenis

#### 2. Aspek Praktis

Menambah wawasan bagi mahasiswa/i untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dengan memperhatikan bauran pemasaran, customer relationship management dan citra institusi. Selain itu memberi masukan kepada mahasiswa prodi Administrasi Bisnis di Universitas yang berada di Bandung untuk mengetahui kepuasan pelanggan.

#### 1.6 Waktu dan periode penelitian

Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas, dan Teknik Analisis Data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran mengenai Penelitian.

### 1.7 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini berlangsung dari bulan Januari 2019 sampai dengan Maret 2019

**Tabel 1. 3 Waktu dan Periode Penelitian**

	Januari	Februari	April	Juni
Pendekatan dengan objek penelitian				
Penyusunan proposal				
Pengumpulan data				
Pengolahan data				

Sumber: Olahan penulis, 2019