

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan salah satu prioritas terpenting bagi sebagian besar masyarakat. Sebagian dari masyarakat memiliki harapan untuk dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikannya hingga ke jenjang paling tinggi. Walaupun ada juga sebagian yang memilih untuk bekerja dan tidak melanjutkan pendidikannya hingga ke jenjang paling tinggi.

Bagi sebagian masyarakat yang memilih untuk melanjutkan dan menyelesaikan pendidikannya hingga jenjang paling tinggi, maka mereka akan dihadapkan pada berbagai pilihan dan permasalahan. Memilih melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, masyarakat akan dihadapkan adanya beragam pilihan perguruan tinggi, jenjang pendidikannya, hingga berbagai macam program studi. Hal ini sangat dipengaruhi perilaku masyarakat tersebut.

Terdapat banyak perguruan tinggi di Ponorogo antaranya: Universitas Muhammadiyah Ponorogo, STAIN Ponorogo, UNMER Ponorogo dll. Dengan banyaknya perguruan tinggi yang ada dilingkungan masyarakat tentunya akan mendorong perguruan tinggi untuk bersaing mendapatkan calon mahasiswa melalui berbagai strategi, misalnya: promosi, mengembangkan fasilitas-fasilitas. Dengan demikian masyarakat dapat memilih perguruan tinggi mana yang akan mereka pilih.

Perguruan tinggi pada saat ini dipandang sebagai sebuah dunia usaha baru yang potensial. Bahkan kini persepsi dari sebuah Universitas menjadi sangat penting dan menjadi modal utama bagi para pengembang usaha dibidang pendidikan. Persepsi yang bagus mencerminkan kualitas dari Universitas tersebut. Keputusan mahasiswa untuk melanjutkan studi di Universitas yang diinginkan adalah suatu keputusan dimana mahasiswa melakukan pertimbangan-pertimbangan yang disesuaikan dengan keadaan atau kondisi yang ada. Pada kenyataannya pembuatan pilihan memiliki banyak dimensi dan dampak. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan.

Manajemen merupakan salah satu jurusan dibidang ekonomi yang banyak diminati mahasiswa saat ini. Hal tersebut dapat dilihat pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada program studi Manajemen mahasiswanya meningkat setiap tahunnya. Tercatat dari tahun 2011 sampai tahun 2014 peningkatannya sangat tinggi. Menurut data yang penulis peroleh dari Tata Usaha (TU) Fakultas, Berikut disajikan data jumlah mahasiswa yang terdaftar di kelas pagi maupun kelas malam jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo antara tahun 2011 sampai 2014:

Tabel 1.1

Jumlah mahasiswa kelas pagi dan kelas malam

Tahun Akademik	Jumlah Mahasiswa	
	Kelas Pagi	Kelas Malam
2011	63	20
2012	126	32

2013	116	47
2014	244	31
<b>Jumlah</b>	<b>549</b>	<b>130</b>

Sumber : TU Fakultas Ekonomi

Dari data tersebut terlihat bahwa setiap tahun jurusan manajemen selalu mengalami peningkatan, meski ditahun 2013 jumlah mahasiswa kelas pagi mengalami penurunan tapi tahun 2014 jumlah mahasiswa kelas pagi kembali meningkat. Dan kelas malam pada tahun 2014 jumlah mahasiswanya sedikit mengalami penurunan disbanding tahun sebelumnya. Keputusan mahasiswa untuk memilih program studi yang diinginkan suatu keputusan dimana mahasiswa melakukan pertimbangan-pertimbangan yang disesuaikan dengan keadaan kondisi yang ada. Dalam Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi terdapat dua pilihan waktu perkuliahan yaitu kelas pagi dan kelas malam. Pada dua pilihan waktu tersebut tentunya menimbulkan persepsi kualitas layanan yang berbeda pada setiap mahasiswa. Dilihat dari sisi kebutuhan mahasiswa yang sudah bekerja kelas malam tentunya sangat dibutuhkan oleh mereka, tetapi bisa jadi dalam kualitas layanan kurang maksimal dibandingkan dengan kelas pagi. Misal: bagian administrasi tidak bisa melayani secara maksimal dibandingkan dengan pelayanannya pada jam kerja yaitu pagi sampai sore. Tetapi disisi lain juga bisa mendapat nilai lebih dimata masyarakat karena sudah bisa mencetak lulusan yang mempunyai nilai tinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berusaha mengetahui perbedaan persepsi kualitas layanan mahasiswa kelas pagi dan kelas

malam terhadap kuliah di program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Mereka sebagai mahasiswa mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda terhadap jam kuliah, dan pada dasarnya Universitas Muhammadiyah menyediakan dua waktu jam kuliah yaitu pagi maupun malam. Dan oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“Perbedaan Persepsi Mahasiswa Kelas Pagi dan Kelas Malam Terhadap Kualitas Layanan Kuliah di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dapat dikembangkan dalam penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan fasilitas fisik kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Apakah ada perbedaan persepsi kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kehandalan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan jaminan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan daya tanggap kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Apakah ada perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan empati kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo

### **1.3. Batasan Masalah**

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kuliah program studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Permasalahan yang dibahas berhubungan dengan perilaku konsumen

### **1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan fasilitas fisik kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Untuk mengetahui perbedaan persepsi kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan kehandalan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo

3. Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan jaminan kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan daya tanggap kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Untuk mengetahui perbedaan persepsi mahasiswa kelas pagi dan kelas malam terhadap kualitas layanan empati kuliah di program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**b. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan Universitas dalam menetapkan kebijakan dan strategi untuk mengembangkan universitas tersebut.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai masalah pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian.