BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis memiliki beragam definisi menurut para ahli yang mencerminkan konsep dan sudut pandang yang berbeda, bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan (Griffin & Ebert, 2007). Richard Branson (dalam Imron, 2021, hlm. 3) memandang bahwa bisnis merupakan upaya untuk menjadi solusi atas masalah dan memperbaiki kualitas hidup orang lain. Aspek yang ditekankan oleh branson merupakan pelayanan dan kontribusi positif dari bisnis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun masyarakat secara umum. Alfred Marshall seorang ekonom Inggris yang dianggap sebagai salah satu pendiri ekonomi neoklasik. Menurut Marshall, bisnis adalah organisasi yang mengalokasikan sumber daya untuk memproduksi barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen, serta memaksimalkan keuntungan (Imron, 2021, hlm. 3).

Dari pengertian yang sudah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa bisnis merupakan suatu kegiatan ekonomi yang melibatkan produksi, pemasaran, distribusi, dan manajemen untuk tujuan mendapatkan keuntungan. Secara lebih luas, bisnis juga melibatkan penciptaan nilai bagi pelanggan, pengalokasian sumber daya secara efisien, dan beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif. Meskipun para ahli memiliki perspektif yang berbeda-beda, namun secara umum, bisnis dianggap sebagai motor utama pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan nilai dan pemanfaatan sumber daya dengan efektif (Hasoloan, 2018).

Dalam era digital saat ini, produk bisnis tidak hanya terbatas pada barang fisik tetapi juga mencakup produk digital. Menurut Saladin (2016), produk mengacu pada segala hal yang dapat ditawarkan kepada pasar dengan tujuan untuk diperhatikan, digunakan, atau dikonsumsi agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan yang ada. Wang dkk. (2022) mendefinisikan produk digital sebagai produk yang telah diadaptasi atau ditingkatkan melalui

Gieldy Akhyat Affandi Utama, 2024
ANALISIS PEMAHAMAN QUALITY ASSURANCE DALAM PRODUK DIGITAL PADA MAHASISWA BISNIS DIGITAL UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penerapan teknologi digital. Meenakshi dkk. (2022) menambahkan bahwa produk digital adalah barang atau jasa yang dihasilkan dan digunakan dalam bentuk digital tanpa memiliki wujud fisik, seperti aplikasi perangkat lunak dan situs web. Secara keseluruhan, produk digital dapat diartikan sebagai barang atau jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pasar dalam format digital.

Penelitian Asti pada tahun 2020 menemukan hasil penelitian yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Asti & Ayuningtyas, 2020). Pada penelitian yang serupa oleh Novia pada tahun 2020 mengemukakan bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Novia dkk. 2020).

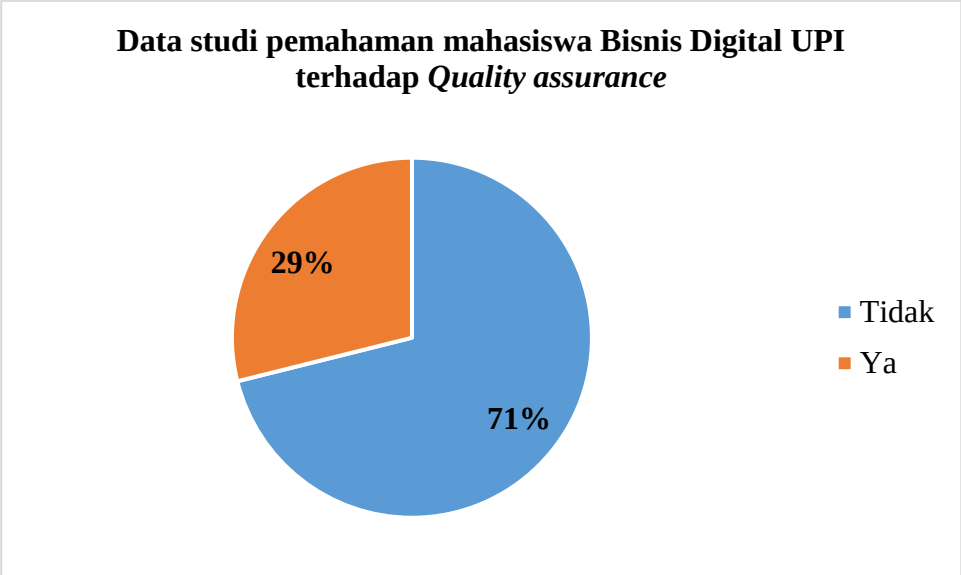
Untuk memastikan kualitas produk termasuk produk digital diperlukan peran quality assurance, yaitu proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan. Quality assurance adalah seluruh rencana tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas. *Quality assurance* menurut Elliot (dalam Syafaruddin dkk., 2021, hlm. 31) adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu. Dimana kebutuhan tersebut merupakan refleksi dari kebutuhan pelanggan.

Peran utama *quality assurance* terhadap kualitas yaitu melibatkan pencegahan kesalahan, pengukuran kualitas, peningkatan proses, pemantauan pasar, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. *Quality assurance* memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi bisnis, dan mengurangi risiko biaya akibat cacat atau masalah kualitas. Secara keseluruhan, *quality assurance* menjadi landasan untuk mencapai konsistensi, kehandalan, dan keunggulan kualitas dalam operasi bisnis (Syafaruddin dkk., 2021).

Sebagai mahasiswa bisnis digital, yakni pelaku bisnis di masa yang akan datang tentunya penting untuk memahami konsep *quality assurance* untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Dengan memahami *quality assurance* mahasiswa bisnis digital dapat memahami proses pencegahan kesalahan, pengukuran kualitas, peningkatan proses dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dapat disimpulkan *quality assurance* penting bagi mahasiswa bisnis karena membantu persiapan diri menghadapi tantangan pasar kerja, memahami kebutuhan pelanggan, dan memahami cara menjaga keunggulan atas kualitas produk dan layanan.

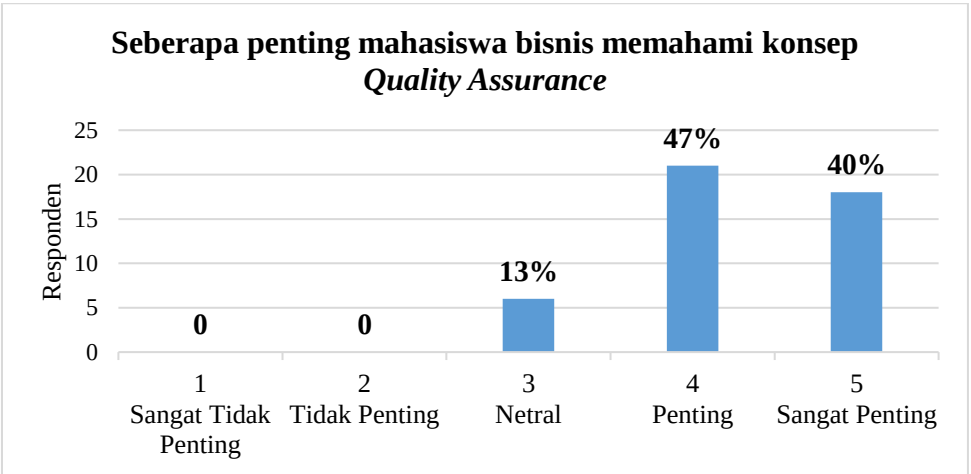
Berdasarkan uraian diatas dampak dari ketidakpahaman mahasiswa bisnis terhadap *quality assurance* adalah ancaman kegagalan kualitas produk, kualitas yang tidak menentu/konsisten, resiko biaya produksi meningkat akibat cacat atau kegagalan kualitas produk. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gloria dkk., 2020, hlm. 4), ditemukan bahwa untuk menjaga konsistensi dalam pengelolaan mutu produk, PT. XXX mengimplementasikan sistem *quality assurance*. Dapat disimpulkan bahwa ketidakpahaman mahasiswa bisnis terhadap konsep *quality assurance* akan berdampak kepada proses pelaksanaan bisnis yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil studi lapangan di Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya yang telah penulis lakukan diperoleh data tentang pemahaman mahasiswa terhadap konsep *Quality Assurance*. Hasil menunjukan dari 45 Responden terdapat 71% mahasiswa yang tidak memahami *quality assurance* dan 29% mahasiswa yang memahami *quality assurance*.



Gambar 1.1 Data Studi pemahaman mahasiswa terhadap *Quality Assurance*

Mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya menyadari pentingnya memahami konsep *quality assurance* untuk mempersiapkan diri sebagai pelaku bisnis dimasa yang akan datang. Hal ini berdasar dari hasil studi lapangan sebanyak 45 responden terdapat 13% mahasiswa bisnis meyakini konsep *quality assurance* netral, 47% mahasiswa bisnis meyakini konsep *quality assurance* penting untuk dipahami, dan 40% mahasiswa bisnis meyakini konsep *Quality Assurance* sangat penting untuk dipahami.



Gambar 1.2 Data studi Seberapa penting mahasiswa bisnis memahami konsep *Quality Assurance*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa menyadari pentingnya *Quality Assurance* dalam bidang studi Bisnis Digital, tetapi kondisi di lapangan masih terdapat sejumlah besar mahasiswa yang belum sepenuhnya memahami *Quality Assurance*. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kesadaran akan pentingnya *Quality Assurance* dan pemahaman yang mendalam tentang penerapannya. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dapat mengukur dan menjelaskan tingkat pemahaman mahasiswa tentang *Quality Assurance* secara objektif. Dengan metode ini, data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara statistik untuk menemukan pola tertentu, serta memungkinkan hasil penelitian digeneralisasi ke populasi yang lebih luas. Selain itu, metode ini mendukung efisiensi dalam pengolahan data, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan yang valid dan akurat.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, Maka perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai *Analisis Pemahaman Quality Assurance dalam Produk Digital pada Mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dapat diuraikan dalam pertanyaan peneliti ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman *Quality Assurance* dalam produk digital pada mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana tingkat pemahaman yang mendalam mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia mengenai *Quality Assurance* dalam produk digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mendesripsikan pemahaman *Quality Assurance* dalam produk digital pada mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia

2. Untuk mendeskripsikan tingkat pemahaman mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia mengenai *Quality Assurance* dalam produk digital.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka manfaat penelitian ini baik secara teoritis ataupun praktis adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa bisnis digital mengenai pentingnya *Quality Assurance* sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber pembelajaran ataupun penelitian yang akan dilakukan selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi kalangan pelaku bisnis dan mahasiswa Bisnis Digital dalam pemahaman maupun presepsi terhadap pentingnya memahami *Quality Assurance* serta diharapkan memberikan rekomendasi agar dapat terintegrasi ke dalam pemanfaatan dalam proses bisnis dan sebagai pembelajaran Mahasiswa Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi mencakup seluruh isi dan pembahasannya secara rinci. Struktur ini dijelaskan dengan sistematika penulisan yang runtut dan teratur, yang meliputi urutan penulisan dari setiap bab, mulai dari BAB I hingga BAB V. Berikut adalah penjelasan rinci dari setiap bab dalam struktur organisasi skripsi:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi itu sendiri.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian pustaka yang mencakup penelitian terdahulu yang relevan, pembahasan teori-teori dan konsep beserta turunannya dalam bidang yang dikaji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan komponen-komponen objek penelitian, metode penelitian, termasuk jenis penelitian dan metode yang digunakan, jenis dan sumber data, populasi, sampel, dan teknik penarikan sampel, data dan instrumen penelitian, uji instrumen, serta rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai temuan penelitian yang telah dicapai dan pembahasannya, termasuk pengolahan data dan analisis temuan serta diskusi terkait temuan tersebut.

BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini menyajikan rangkuman kesimpulan dari analisis dan penelitian yang telah dilakukan, implikasi manajerial yang relevan sebagai rekomendasi bagi subjek penelitian, serta ulasan aspek penting yang dapat diambil dari hasil penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran untuk penelitian mendatang, yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut.