

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu supaya lebih produktif, pendidikan bertugas sebagai fungsi pengendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap (Inkeles & Smith, 1974:304)

Keberhasilan suatu bangsa dalam membangun pendidikan juga menjadi barometer tingkat kemajuan bangsa yang bersangkutan (Soemarto, 2002:10). WEF (*World Education Forum*) melaporkan bahwa dampak positif dari kemajuan pendidikan antara lain dapat dilihat dari semakin baiknya struktur demografik, meningkatnya kualitas kehidupan dan semakin tercapainya pembangunan di berbagai sektor. Oleh karena itu mengingat pentingnya peran pendidikan bagi kemajuan pembangunan sebuah bangsa, maka tidak mengherankan kalau banyak negara memberikan prioritas pembangunan di sektor pendidikan ini.

Di Indonesia, upaya dalam pembangunan pendidikan juga dilakukan di berbagai jenjang, mulai pendidikan dasar, menengah sampai pendidikan tinggi. Semua jenjang ini diharapkan meraih fungsi dan tujuan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 (Bab II Pasal 3) fungsi dan tujuan pendidikan di Indonesia adalah :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting yang diharapkan dapat membawa perubahan suatu bangsa, karena pendidikan tinggi bersifat melatih orang mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan

persoalan-persoalan yang dihadapinya. Pendidikan tinggi hadir sebagai lingkungan bernalar untuk memanusiakan manusia sesuai dengan citra manusia (Drost, 1990:124)

Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Sebaliknya perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi (Indrajit dan Djokopranoto, 2006:3)

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 (Pasal 20 ayat 1), satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi disebut perguruan tinggi yang dapat berbentuk Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut, atau Universitas, dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Akademi, menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam satu cabang atau sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni tertentu
2. Politeknik, menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus
3. Sekolah tinggi, menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau vokasi dalam lingkup satu disiplin ilmu tertentu dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi
4. Institusi, menyelenggarakan pendidikan akademi dan/atau pendidikan vokasi dalam sekelompok disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi
5. Universitas, menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau pendidikan vokasi dalam sejumlah ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi

Seiring dengan globalisasi yang terus terjadi dengan kecepatan tinggi yang menyentuh setiap aspek kehidupan manusia secara global menyentuh pula pendidikan. Pendidikan secara global merupakan infrastruktur pembangunan masyarakat dunia. Globalisasi pendidikan ini menghilangkan batas-batas yang selama ini menghambat perkembangan pendidikan secara global. Globalisasi menerobos dinding geografis, kebangsaan kebudayaan bahkan peradaban bangsa-bangsa, sehingga pendidikan sebagai muatan globalisasi, tidak dapat dicegah lagi oleh negara dan masyarakat dunia manapun.

Perubahan ini membuat pasar dan persaingan perguruan tinggi menjadi lebih luas dari sebelumnya dan relatif bergerak lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan perguruan tinggi untuk meresponnya.

Saat ini telah ada pemeringkatan universitas-universitas di dunia yang bertandar internasional yang dilakukan oleh lembaga-lembaga yang diakui oleh dunia, seperti:

1. Times Higher Education Supplement (THES) dari Inggris. THES menilai berdasarkan empat faktor, yakni kualitas riset, terserapnya lulusan ke dunia kerja, prestasi internasional, serta kualitas pengajaran.
2. QS World University Ranking dari Amerika (US News). Kriteria akademik QS WUR berdasarkan atas kualitas penelitian (*academic per review*), rasio mahasiswa terhadap staf pengajarnya (*student to faculty ratio*), hasil penelitian yang dikutip (*citations per paper*), yaitu seberapa banyak penelitian universitas terkait dikutip, kesiapan lulusan masuk dunia kerja (*employer review*) yaitu sebuah survei untuk memperoleh informasi tentang kesiapan kerja lulusan serta tingkat kepuasannya, jumlah mahasiswa asing (*international students*) yaitu jumlah mahasiswa internasional, dan *international faculty* yaitu jumlah dosen yang berasal dari luar negeri yang mengajar di suatu perguruan tinggi.
3. Webometrics Ranking of World Universities, yang bermarkas di Spanyol. Lembaga ini lebih menilai dari aspek akses publikasi ilmiah untuk meningkatkan kehadiran akademik di situs-situs web. Didasarkan pada gabungan indikator yang memperhitungkan volume ataupun isi web, visibilitas, dan dampak dari publikasi web.
4. Academic Ranking of World Universities (ARWU), digagas Universitas Jiao Tong Shanghai, yang merumuskan bobot peringkat lebih ketat, seperti para alumninya adalah pemenang Hadiah Nobel dan penghargaan internasional, para staf pengajarnya memenangi Hadiah Nobel, serta melakukan penelitian yang dikutip dalam 21 kategori subyek luas.

(Sumber: Koran Tempo, 17 April 2010, Menuju Universitas Berkelas Dunia, diakses tanggal 08/07/2011, jam 13.03)

Berikut ini adalah peringkat universitas terbaik di dunia tahun 2010 berdasarkan eksistensinya di internet. Berdasarkan 16.000 perguruan tinggi di seluruh dunia yang ikut dinilai, Indonesia menempatkan 26 wakilnya dalam kelompok 5000 besar dunia. Pemeringkatan ini memang hanya mengukur sejauhmana sebuah perguruan tinggi memanfaatkan internet. Penting dicatat, perguruan tinggi-perguruan tinggi terbaik dunia saat ini, juga memiliki ranking webometrics yang sangat baik.

TABEL 1.1
PERINGKAT 1-10 UNIVERSITAS TERBAIK DI DUNIA
VERSI WEBOMETRICS

WORLD RANK			UNIVERSITY	COUNTRY	POSITION			
2009	2010	2011			SIZE	VISI BILITY	RICH FILES	SCHO LAR
1	2	1	Massachusetts Institute of Technology	America	2	1	3	10
3	1	2	Harvard University	America	7	4	16	1
2	3	3	Stanford University	America	4	3	1	48
4	4	4	University of California Berkeley	America	5	2	6	87
5	5	5	Cornell University	America	1	11	9	50
	10	6	University of Wisconsin Madison	America	3	5	8	124
	9	7	University of Michigan	America	6	7	20	44
8	7	8	University of Minnesota	America	13	26	4	16
6	6	9	University of Washington	America	9	17	2	136
	14	10	University of Pennsylvania	America	24	12	29	49

(Sumber: <http://www.webometrics.info/top12000.asp>, diakses tanggal 15/04/2011, jam 13:59)

Pemeringkatan Webometrics ini didasarkan atas keunggulan dalam publikasi elektronik (*e-publication*) yang terdapat dalam domain web masing-masing perguruan tinggi. Pengukurannya menggunakan empat indikator, yakni *size*, *visibility*, *rich files*, dan *scholar*. Indikator pertama, *size* (S), yakni jumlah halaman publikasi elektronik yang terdapat dalam domain web perguruan tinggi. Kedua, *visibility* (V) ialah jumlah halaman lain yang mencantumkan *URL* (*Uniform Resource Locator* yaitu rangkaian karakter menurut suatu format standar tertentu, yang digunakan untuk menunjukkan alamat suatu sumber seperti dokumen dan gambar di Internet) domain perguruan tinggi yang dinilai. Ketiga, *rich files* (RF), yaitu relevansi sumber elektronik dengan kegiatan akademik dan publikasi perguruan tinggi tersebut. Terakhir, *scholar* (Sc), yakni jumlah publikasi dan situasi bermutu pada domain perguruan tinggi. Selanjutnya, data yang telah terkumpul diolah dan digunakan untuk memeringkat perguruan tinggi dari seluruh dunia.

TABEL 1.2
PERINGKAT 1-30 UNIVERSITAS-UNIVERSITAS INDONESIA DI
DUNIA VERSI WEBOMETRICS

WORLD RANK			UNIVERSITY	POSITION			
2009	2010	2011		SIZE	VISI BILITY	RICH FILES	SCHO LAR
562	611	583	Universitas Gadjah Mada	501	815	1,152	71
815	789	599	University of Indonesia	438	969	634	11
661	569	770	Institute of Technology Bandung	444	908	919	529
1628	1474	1000	Airlangga University	1,084	1,223	521	301
2059	1517	1004	Diponegoro University	558	2,477	1,78	15
854	1117	1007	Petra Christian University	308	2,295	802	399
1025	813	1010	Gunadarma University	646	1,51	686	486
	3229	1015	Andalas University	2,234	1,59	639	170
1315	1348	1017	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	1,029	1,506	1,883	41
1256	1744	1018	Universitas Negeri Malang *	1,958	1,495	1,08	83
2337	2087	1026	Universitas Sriwijaya	971	2,444	1,314	236
2471	2845	1041	Universitas Muhammadiyah Surakarta	1,647	4,34	1,952	21
3307	2356	1056	Universitas Sumatera Utara	1,633	3,049	2,546	28
2162	1127	1204	Bogor Agricultural University	1,83	1,075	1,53	1,204
2422	1724	1217	Universitas Islam Indonesia	1,565	1,707	3,556	232
1585	1520	1253	Universitas Sebelas Maret	875	1,621	1,509	1,628
6405	5741	1382	Unikom	1,845	7,698	4,173	22
4729	2310	1395	Universitas Muhammadiyah Malang	2,71	2,565	1,066	1,264
3135	2927	1831	Yogyakarta State University	2,539	2,316	4,662	574
2298	2182	1880	Indonesia University of Education*	1,516	1,081	2,356	3,111
2236	1834	1927	Universitas Padjadjaran	1,411	3,037	2,522	2,066
3302	4024	2167	Universitas Mercu Buana	2,882	3,244	2,569	1,847
3157	2495	2335	Electronic Engineering Polytechnic Institute of Surabaya	2,336	2,465	1,622	3,842
2692	2609	2398	Universitas Lampung	2,229	4,309	1,652	3,408
3620	2611	2427	Bina Nusantara University	3,206	2,507	1,858	3,243
4878	3242	2587	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	2,939	1,313	2,22	4,382
3223	3092	2615	Universitas Hasanuddin University	1,626	3,414	2,156	4,382
3724	2754	2702	Universitas Negeri Semarang	1,591	4,414	4,323	2,646
2026	2085	2757	Brawijaya University *	2,321	4,688	3,669	2,646
3481	2798	2835	Universitas Udayana	2,837	4,757	2,711	3,179

(Sumber: http://www.webometrics.info/rank_by_country.asp?country=id, diakses tanggal 12/05/11, jam 10:55)

Sedangkan menurut versi *QS World University Rankings* yang menyediakan informasi/panduan yang objektif mengenai apa yang mungkin perguruan tinggi layak dipertimbangkan untuk mahasiswa. QS, melakukan apa yang diperlukan untuk mendorong evaluasi tersebut ke tingkat yang lebih kontekstual-berfokus pada daerah, mata pelajaran dan sebuah sistem online

interaktif di mana enquirers akan mampu memilih kriteria mereka sendiri dan menerapkan pembobotan mereka sendiri-tujuannya adalah untuk mengevaluasi universitas lebih banyak dari sudut yang lebih bagi lebih banyak orang.

TABEL 1.3
THE QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS-TOP UNIVERSITIES

<i>Rank 2009</i>	<i>Rank 2010</i>	<i>School Name</i>	<i>Country</i>	<i>Size</i>	<i>Re search</i>	<i>Focus</i>	<i>Score 2010</i>
2	1	University of Cambridge	United Kingdom	L	VH	FC	100.00
1	2	Harvard University	United States	L	VH	FC	99.18
3	3	Yale University	United States	M	VH	FC	98.68
4	4	UCL (University College London)	United Kingdom	L	VH	FC	98.54
9	5	Massachusetts Institute of Technology	United States	M	VH	CO	98.19
5=	6	University of Oxford	United Kingdom	L	VH	FC	98.16
5=	7	Imperial College London	United Kingdom	L	VH	FC	97.78
7	8	University of Chicago	United States	M	VH	FC	97.52
10	9	California Institute of Technology (Caltech)	United States	S	VH	CO	96.46
8	10	Princeton University	United States	M	VH	CO	96.03

(Sumber: QS Quacquarelli Symonds, www.topuniversities.com, diakses tanggal 15/04/2011, jam 13:59)

TABEL 1.4
PERINGKAT DUNIA UNIVERSITAS-UNIVERSITAS DI INDONESIA
VERSI THE QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS

<i>2005 RANK</i>	<i>2006 RANK</i>	<i>2007 RANK</i>	<i>2008 RANK</i>	<i>2009 RANK</i>	<i>2010 RANK</i>	<i>SCHOOL NAME</i>
					N/A	Ahmad Dahlan University
526=	526=	502=	501+	401-500	451-500	Airlangga University
					N/A	Andalas University
					N/A	Atma Jaya Catholic University Jakarta
					N/A	Atma Jaya Yogyakarta University
258=	258=	369=	315	351=	401-450	Bandung Institute of Technology (ITB)
					N/A	Bandung State Polytechnic
					N/A	Bina Nusantara University (BINUS)
0=	0=	545=	501+	501-600	501-550	Bogor Agricultural University
					N/A	Bunda Mulia University
495=	495=	553	501+	501-600	601+	Diponegoro University
					N/A	Gorontalo State University (GSU)
					N/A	Gunadarma University
					N/A	Hasanuddin University
					N/A	Indonesia Institute of the Arts Surakarta
					N/A	Indonesia Institute of the Arts

2005 RANK	2006 RANK	2007 RANK	2008 RANK	2009 RANK	2010 RANK	SCHOOL NAME
						Yogyakarta
					N/A	Indonesian Institute of Arts Denpasar
					N/A	Islamic University of Indonesia
					N/A	Jember University
					N/A	Maranatha Christian University
					N/A	Merdeka University Malang
					N/A	Muhammadiyah University of Surakarta
					N/A	Padang State University
					N/A	Padjadjaran University
					N/A	Palangka Raya University
					N/A	Pancasila University
					N/A	Parahyangan Catholic University
					N/A	Pasundan University
					N/A	Pelita Harapan University
					N/A	Sanata Dharma University
					N/A	Satya Wacana Christian University
					N/A	Sebelas Maret University
				601+	601+	Sepuluh Nopember Institute of Technology
					N/A	Soegijapranata Catholic University
					N/A	Sriwijaya University
					N/A	State University of Malang
					N/A	State University of Medan
					N/A	State University of Surabaya
					N/A	Syiah Kuala University
					N/A	Tadulako University
					N/A	Telkom School of Engineering
					N/A	Udayana University
270=	270=	360=	316=	250	321	Universitas Gadjah Mada
					N/A	Universitas Pendidikan Indonesia
					N/A	University of 17 Agustus 1945
					N/A	University of Bengkulu
		N/A	501+	501-600	601+	University of Brawijaya
250=	250=	395	287	201=	236	University of Indonesia
					N/A	University of Lampung
					N/A	University of Mataram
					N/A	University of Muhammadiyah Malang
					N/A	Widya Mandala Catholic University Surabaya
					N/A	Widyagama University of Malang
					N/A	Yogyakarta State University

(Sumber: QS World University Rankings™ Copyright © 2011 QS Intelligence Unit, http://www.topuniversities.com/search/universities/indonesia?filters=ss_profile_country%3AIndonesia&solrsort=sort_title%20asc diakses tanggal 12/05/11, jam 10:55))

Berdasarkan tabel 1.4 tidak terlihat perguruan tinggi di Indonesia tidak termasuk 50 universitas terbaik dunia baik versi Webometrics maupun QS World University Rankings. Hal ini menunjukkan bahwa masih lemahnya daya saing perguruan tinggi di Indonesia dibandingkan dengan perguruan tinggi di luar

negeri yang pada akhirnya daya saing perguruan tinggi ini akan membangun citra perguruan tingginya.

Citra adalah sejumlah keyakinan, ide dan kesan yang dipegang oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2009:406)

... Citra universitas dapat didefinisikan sebagai jumlah dari semua keyakinan yang dimiliki individu terhadap universitas (Landrum et al (1998) dan Arpan et al (2003) dalam Helena Alves and Ma'rio Raposo, 2010:73-85)

Untuk menjadi bagian dari globalisasi dan/atau masyarakat dunia maka perguruan tinggi di Indonesia harus berusaha menjadi perguruan tinggi yang berkelas dunia.

TABEL 1.5
QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS 2010/2011
TABLES AND METHODOLOGY

<i>Subject</i>	<i>Academic Criteria</i>	<i>Methodology</i>
1. <i>Arts & Humanities</i>	1. <i>Academic Peer Review</i>	1. <i>Institution inclusion</i>
2. <i>Engineering & Technology</i>	2. <i>Employer Review</i>	2. <i>International Faculty (Index)</i>
3. <i>Social Sciences & Management</i>	3. <i>Citations per Faculty</i>	3. <i>Academic reputation (index)</i>
4. <i>Natural Sciences</i>	4. <i>Student Faculty</i>	4. <i>Employer reputation (index)</i>
5. <i>Life Sciences & Medicine</i>	5. <i>International Faculty</i>	5. <i>Data indicators</i>
	6. <i>International Students</i>	6. <i>Standardization</i>
		7. <i>QS classifications</i>
		8. <i>QS SAFE</i>

(Sumber: <http://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings>, diakses tanggal 17/04/2011, jam 11:53)

Salah satu kriteria penilaian universitas berkelas dunia adalah adanya mahasiswa asing (*international student*) yang sekolah di universitas tersebut, karena citra internasional atau berkelas dunia adalah komponen yang harus dimiliki dari universitas kelas dunia saat ini. Salah satu cara untuk mengevaluasi itu adalah menilai proporsi siswa internasional dan fakultas yang paling diminati pada institusi tersebut.

Adanya, mahasiswa asing tersebut merupakan salah satu langkah untuk menjadikan perguruan tinggi di Indonesia kelas dunia. Mahasiswa asing merupakan tanda bahwa perguruan tinggi kita sudah diakui oleh internasional.

Di negeri maju, menjaring mahasiswa asing bukan semata hanya untuk meningkatkan citra perguruan tinggi yang dimaksud seperti di Amerika, pendidikan sudah menjadi ladang bisnis yang amat menggiurkan. Negara adikuasa

ini, setiap tahunnya berhasil memperoleh devisa hingga US\$ 13 miliar, hanya dari "menjual" kampus. Begitu juga di Singapura, jumlah mahasiswa dan pelajar asing yang belajar di negara itu, saat ini mencapai sekitar 80 ribu orang, bisa dikatakan, sudah menjadi indikator kemajuan ekonominya. Ada yang memperkirakan, hanya dari sektor pendidikan saja, setiap tahunnya Pemerintah Singapura mendapatkan pemasukan sekitar empat triliun rupiah. Sehingga tidak mengherankan jika Singapura begitu aktif berpromosi ke mancanegara melalui lembaga *Singapore Education Service Centre* (SESC) (Sumber: <http://www.majalahtrust.com/bisnis/strategi/1532.phpm>, diakses 01/01/2011, jam 15:04)

Dengan demikian, citra perusahaan memiliki arti yang sangat penting bagi perusahaan. Citra dapat dipengaruhi oleh perilaku, kepuasan, loyalitas, kreativitas dan merek perusahaan secara keseluruhan dan merupakan aset yang sangat berharga.

Menurut Andreassen (1994) dalam penelitiannya mengenai orientasi konsumen mengemukakan bahwa citra adalah sebuah faktor yang penting yang saling berhubungan dengan kepuasan konsumen dan loyalitas. Pengalaman langsung mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra (Selnes, 1993). Konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk. Sikap konsumen ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain. Sedangkan Ivy (2001) dan Fram (1982) berpendapat bahwa untuk meningkatkan citra dan positioning universitas perlu menekankan pentingnya staf pengajar, orientasi kecenderungan siswa, survei kepuasan mahasiswa dan studi tentang opini publik di masyarakat sekitar universitas, sebagai penentu dalam optimasi citra universitas (Asuncion Beerli Palacio, Gonzalo Diaz Meneses and Pedro J Perez, 2002:486-505)

Kepuasan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karena kepuasan merupakan ungkapan perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara penampilan kinerja produk atau jasa yang didapat dengan yang diharapkan pelanggan atas produk atau jasa tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk/jasa yang dibeli tersebut.

Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya (Kotler, 2009:410)

Kepuasan/ketidakpuasan adalah hasil evaluasi dari sebuah transaksi yang spesifik atau pengalaman konsumsi (Adee Athiyaman, 1997:528-540)

Sedangkan menurut Ham dan Hayduk (2003) dalam Buchari Alma (2008:98), untuk mencapai daya saing perguruan tinggi terdapat tiga faktor yang menjadi *global issues* dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non-profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk didalamnya perguruan tinggi. Ketiga faktor tersebut adalah *service quality, customer satisfaction dan behavioral intentions*. Hal yang sama diungkapkan oleh peneliti lain yang menyatakan bahwa di pasar yang memiliki persaingan tinggi, kepuasan dengan jasa akan memiliki perbedaan. Kepuasan dimungkinkan dapat berpengaruh terhadap apa yang dirasakan mahasiswa untuk menerima atau menolak.

Oleh karena itu, untuk membentuk citra baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik minat sejumlah calon mahasiswa lokal maupun internasional, maka perguruan tinggi selain memperhatikan kepuasan mahasiswa juga harus terus meningkatkan kualitas layanannya.

Menurut Bowen & Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono (2008:85), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Di kalangan perguruan tinggi dunia, pemeringkatan tersebut (merupakan hasil penilaian 3.000 pakar pendidikan dari seluruh dunia) dipandang cukup bergengsi. Lebih dari itu, pemeringkatan ini bisa dijadikan ukuran menilai kualitas pendidikan yang diselenggarakan perguruan tinggi.

Pemeringkatan tersebut dapat dijadikan media bagi perguruan tinggi yang dimaksud untuk lebih banyak lagi menarik minat mahasiswa asing. Peluangnya ke arah sana memang masih terbuka. Hal itu terungkap dari hasil survei *Institute of Internationale Education* (lembaga riset dari Amerika) pada tahun 2009. Dari 2,5 juta responden, dari kalangan mahasiswa di seluruh dunia yang disurvei, tidak sedikit di antara mereka (tidak terkecuali mahasiswa berasal dari negara maju) yang mulai berminat menimba ilmu di sejumlah perguruan tinggi negara berkembang. Diantaranya, sekitar 6% berminat memilih kuliah di Cina. Angka ini mengalahkan peminat yang ingin belajar di Jepang (hanya 5%) dan Kanada (3%). Sementara, kebanyakan dari mereka (22%), memang masih memilih Amerika sebagai tujuan utama untuk meraih gelar kesarjanaan. (Sumber: <http://www.majalahtrust.com/bisnis/strategi/1532.php>, diakses 01/01/2011, jam 15:04)

Bandung menjadi salah satu tujuan mahasiswa asing untuk melanjutkan sekolah karena beragam alasan misalnya cuaca, makanan, teman, keluarga, hingga jaminan kualitas perguruan tinggi di Bandung serta biaya pendidikan pendidikan murah. Kepala imigrasi Bandung Rahmat Tanjung mengungkapkan mahasiswa asing di Bandung mengalami peningkatan sekitar 10% setiap tahun. Mereka berasal dari Timor Leste, Korea, Malaysia, dan Eropa. Mahasiswa asing dari Eropa dan Amerika memilih Indonesia untuk mempelajari kekayaan budayanya. Pada tahun 2007 saja telah terdaftar sekitar 1000 mahasiswa asing yang kuliah di Bandung. Sedangkan mahasiswa yang telah lulus sebanyak 200 orang. Keberadaan mahasiswa asing memberikan keuntungan tersendiri bagi masyarakat dan pemerintah seperti pendapatan, pertukaran budaya, pengetahuan dan sebagainya. (Sumber : Koran Media Indonesia, 11 Sep 2007)

Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjajaran dan Universitas Pendidikan Indonesia yang terletak di Kota Bandung merupakan perguruan tinggi

negeri yang dimiliki Indonesia yang telah terpilih menjadi salah satu pilihan mahasiswa asing untuk melanjutkan sekolahnya ke jenjang yang lebih tinggi.

Berbagai upaya dilakukan ITB guna menarik mahasiswa asing lebih banyak lagi agar berminat kuliah di perguruan ini. Diantaranya, secara terus menerus memperbaiki kurikulum pendidikan. ITB menjalin kerja sama dengan puluhan universitas, baik di Kawasan Asia maupun Eropa. Strategi ini juga merupakan bentuk promosi ITB agar lebih dikenal di berbagai negara. Semua langkah itu perlu dilakukan, mengingat "daya jual" ITB dibandingkan dengan sejumlah perguruan tinggi lainnya di Indonesia tergolong lemah. Terutama di kalangan perguruan tinggi yang memiliki fakultas kedokteran, pertanian, atau perikanan. Fakultas Kedokteran misalnya, yang dipandang memiliki daya pikat tersendiri karena berpeluang bisa dikembangkan lewat berbagai kajian mengenai pengobatan penyakit khas yang sering ditemui di daerah tropis. Atau daya tarik di bidang pertanian dan perikanan.

Di mata dunia, Indonesia terkenal oleh ragam kekayaan sumber daya alamnya yang eksklusif. Semua itu tentunya menarik untuk dipelajari. Berbeda dengan ITB, sebagai perguruan tinggi yang mengkaji masalah teknologi, sudah tentu akan kalah bersaing dengan perguruan tinggi terkenal lainnya, terutama yang berada di negara maju, karena belajar soal mesin, di mana saja sama. (Sumber: <http://www.majalahtrust.com/bisnis/strategi/1532.php>, diakses 01/01/2011, jam 14:44).

TABEL 1.6
BEBERAPA LAYANAN UNTUK MAHASISWA ASING
DI ITB, UNPAD, DAN UPI

ITB	UNPAD	UPI
1. Pengaturan visa	1. Konsultasi program pendidikan dan non akademis yang dipromosikan.	1. Pembuatan paspor hijau
2. <i>Accommodation Arrangement</i>	2. Pendaftaran dan penerimaan siswa baik konvensional maupun sistem online.	2. Pembuatan paspor dinas (biru)
3. <i>Police Report</i> ,	3. Membantu kedatangan siswa (<i>pick up service</i>)	3. Bantuan aplikasi dan permohonan visa
4. Membuka rekening bank	4. Menyediakan asrama siswa Bale Padjadjaran	4. Bantuan aplikasi dan calling visa
5. Asuransi kesehatan	5. Membantu dokumen imigrasi siswa.	5. Pembuatan SP setneg
6. Program pertukaran pelajar dan staf	6. Jasa pelayanan kesehatan oleh Klinik Padjadjaran.	6. Kerjasama UPI dengan universitas dan lembaga di luar negeri
7. Beasiswa yang ditawarkan oleh universitas-universitas asing		7. Pelaksanaan pertukaran dose, mahasiswa dan staf
		8. Pelaksanaan pre-departure

ITB	UNPAD	UPI
dan lembaga pendanaan lainnya	7. Jasa perjalanan dan wisata oleh Padma Tour and Travel 8. Internet dan layanan TI.	training untuk dosen, mahasiswa dan staf ke luar negeri

(Sumber: ITB, UNPAD, UPI)

ITB melalui *International Relation Office (IRO)* membantu para siswa internasional dan cendekiawan, untuk mempersiapkan kunjungan mereka ke ITB, termasuk pengaturan visa dan informasi lain untuk membuat tinggal di Bandung nyaman dan menyenangkan, seperti *Accommodation Arrangement, Police Report*, membuka rekening bank, asuransi kesehatan dan sebagainya. IRO ITB juga menyediakan informasi untuk mahasiswa ITB, fakultas dan staf tentang program pertukaran pelajar dan staf, serta beasiswa yang ditawarkan oleh universitas-universitas asing dan lembaga pendanaan lainnya. (Sumber: <http://www.international.itb.ac.id/web/?p=3178>, diakses tanggal 06/01/2011, jam 11:15)

UNPAD melalui PADMA mendukung dan melaksanakan pendidikan internasional yang memenuhi standar universitas kelas dunia, mengatur kegiatan promosi dan kegiatan pemasaran untuk merekrut mahasiswa dari negara-negara target (pameran pendidikan, presentasi, seminar, informasi, iklan, kunjungan ke sekolah di negara-negara target maupun di Indonesia dan lain-lain). PADMA bekerjasama dengan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Malaysia menyelenggarakan pameran pendidikan untuk memajukan lembaga-lembaga pendidikan Indonesia yang sudah memiliki program internasional. Konsultasi program pendidikan dan non akademis yang dipromosikan. Pendaftaran dan penerimaan siswa baik konvensional maupun sistem online. Membantu siswa dengan banyak fasilitas dan layanan pendukung mulai dari kedatangan siswa (*pick up service*), melayani siswa dengan akomodasi yang lengkap dan nyaman untuk mahasiswa asing, PADMA menyediakan asrama siswa Bale Padjadjaran yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti: mini mart, koneksi internet, lounge, kantin, fasilitas olahraga dan kebugaran, dan fasilitas hiburan. Membantu dokumen imigrasi siswa. Jasa pelayanan kesehatan oleh Klinik Padjadjaran. Jasa perjalanan dan wisata oleh Padma Tour and Travel serta Internet dan layanan TI. (Sumber: <http://www.padma-edu.com/>, diakses tanggal 06/01/2011, 11:00)

UPI melalui *Office International Education and Relations (OIER)* membantu proses penerimaan siswa internasional, menyediakan program

penasehat dan dukungan bagi siswa internasional, asrama mahasiswa, beasiswa, pusat kegiatan mahasiswa dan sebagainya. (Sumber: <http://upi.edu/en/index.php?C=Inter&S=Office>, diakses tanggal 06/01/2011, jam 11:07)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu diadakan penelitian mengenai: **“Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Asing Serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Di Bandung Menuju *World Class University*”**

1.1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggapan mahasiswa asing terhadap kualitas layanan jasa pendidikan perguruan tinggi negeri di Bandung
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa asing perguruan tinggi negeri di Bandung
3. Bagaimanakah tingkat citra perguruan tinggi negeri di Bandung
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa asing serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri di Bandung

1.1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.1.2.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Tanggapan mahasiswa asing terhadap kualitas layanan jasa perguruan tinggi negeri di Bandung
2. Tingkat kepuasan mahasiswa asing perguruan tinggi negeri di Bandung
3. Tingkat citra perguruan tinggi negeri di Bandung
4. Model pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa asing serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri di Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.1.2.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pemasaran khususnya kualitas layanan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa asing serta pengaruhnya terhadap peningkatan citra perguruan tinggi sehingga dari hasil penelitian ini memberikan masukan bagi peneliti sejenis dalam mengembangkan kualitas layanan jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa asing dan citra perguruan tinggi

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi jasa pendidikan khususnya perguruan tinggi negeri di Bandung dalam upaya memperbaiki dan/atau meningkatkan citra perguruan tinggi melalui kualitas layanan jasa pendidikan dan kepuasan mahasiswa asing. Sumbangan informasi tersebut semoga dapat berguna bagi pengambilan kebijakan berkaitan dengan kualitas layanan jasa pendidikan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa asing serta dampaknya terhadap peningkatan citra perguruan tinggi negeri di Bandung.