

TRANSFORMASI VISI GLOBAL BISNIS PERGURUAN TINGGI

Eko Sasono^{*})

Abstraksi

Setidaknya ada empat masalah besar yang kompleks yang dihadapi Perguruan Tinggi sekarang. Pertama, tantangan untuk meningkatkan nilai tambah dalam rangka meningkatkan produktifitas nasional. Kedua, tantangan untuk melakukan pengkajian dan penelitian secara komprehensif mendalam terhadap terjadinya transformasi struktur masyarakat dari tradisional ke modern serta bagaimana implikasinya bagi pengembangan Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi. Ketiga, tantangan dalam persiapan global yang semakin ketat. Keempat, munculnya kolonialisme baru di bidang IPTEK, informasi dan ekonomi untuk menggantikan kolonialisme politik. Semua masalah dan tantangan tersebut menuntut Sumber Daya Manusia Indonesia khususnya masyarakat intelektual perguruan tinggi agar meningkatkan serta memperkuat wawasan pengetahuan, wawasan keunggulan, keahlian yang professional serta ketrampilan manajerial dan kualitasnya. Hal ini dapat dilakukan melalui transformasi pendidikan yang meliputi transformasi pengajaran, riset dan publikasi ilmiah dan transformasi institusi PT.

Kata Kunci : *produktifitas nasional, kolonialisme politik, transformasi pendidikan*

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia baru yang masih dalam proses menjadi wacana umum adalah masyarakat terbuka, artinya komunikasi antar manusia dalam berbagai arena kehidupan akan bebas dari hambatan – hambatan dan tekanan – tekanan. Dalam bidang bisnis, misalnya, hambatan – hambatan dalam berbagai tarif semakin dipermudah dan bukan tidak mungkin seluruhnya akan dihilangkan. Dalam bidang sosial-politik, arus demokratisasi dan hak asasi manusia sedang melanda berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia sekarang dan di masa depan.

Dalam bidang budaya, tampak adanya suatu gelombang besar berupa munculnya ide budaya global yang melanda seluruh pelosok dunia dengan kemajuan teknologi informasi-komunikasi (infokom). Demikian pula, dengan semakin mudahnya perhubungan udara, komunikasi antarmanusia bukan hanya lebih cepat melainkan

^{*} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran

lebih murah misalnya, adanya teknologi *internet*, *e-commerce*, *e-business*, *teleducation*, *telebanking*, *teleshopping*, dan lain-lain. Pengenalan terhadap budaya, bangsa dan negara lain di dunia sekarang merupakan suatu prioritas yang tidak dapat dielakkan.

Dengan adanya dunia tanpa batas, perdagangan bebas di kawasan ASEAN (AFTA 2003), dan dunia yang semakin terbuka, umat manusia lebih saling mengenal satu dengan yang lain, lebih mengenal satu bangsa, saling mengetahui kekayaan dan kebudayaan bangsa-bangsa lain. Dengan sendirinya, manusia semakin memperoleh pengetahuan dan informasi yang lebih banyak dan horizon yang lebih luas dan bervariasi.

Kehidupan masyarakat Indonesia baru juga menuntut keunggulan dan produk/karya yang unggul pula. Hal ini karena masyarakat baru adalah masyarakat yang terbuka, yang memberikan berbagai jenis kemungkinan pilihan (alternatif). Dengan sendirinya, hanya manusia unggul yang dapat *survive* dalam kehidupan yang penuh kompetensi dan ketidakpastian serta menuntut kualitas kehidupan baik dalam produk maupun *service* dalam kehidupan bersama.

Untuk menuju masyarakat Indonesia baru sebagaimana dikemukakan di atas, dirasakan perlu untuk menata ulang tatanan kehidupan pendidikan di masa lalu dan tuntutan untuk mewujudkan suatu tatanan baru dalam memperoleh nuansa pendidikan yang lebih baik. Dunia pendidikan (tinggi) sangat memerlukan adanya transformasi untuk memperoleh tatanan pendidikan nasional yang lebih bermakna sesuai dengan tatanan zaman dan generasinya.

Kajian Literature Dan Bahasan

1. Misi Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi sebagai subsistem pendidikan nasional mempunyai misi umum sebagaimana tercantum dalam pasal 2 peraturan pemerintah Nomor 60 tahun 1999, yaitu (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/ atau professional yang dapat menerapkan,

mengembangkan dan/ atau menciptakan iptek serta, mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Misi tersebut sangat ideal, namun dalam kenyataannya sekarang telah berkembang subur mentalitas tergantung dan bukan mentalitas mandiri ditengah-tengah masyarakat. Para mahasiswa pada umumnya tidak memiliki inisiatif dan kreatifitas untuk mengembangkan potensi dan daya imajinasinya demi membebaskan diri dari serba ketergantungan yang tidak sehat.

Pendidikan yang tidak mencerahkan dan tidak membebaskan sama artinya dengan membunuh masa depan sebuah bangsa (Ma'arif, 2000:7). Sampai batas tertentu, pendidikan yang kita kembangkan selama sekian dekade adalah pendidikan yang membunuh kuncup-kuncup terbaik dari anak bangsa ini. Dengan dalih untuk menjaga keamanan dan stabilitas demi pertumbuhan ekonomi, bangsa kita telah digiring untuk mendukung sebuah sistem kapitalisme semu yang melahirkan konglomerasi hitam yang korup dan serakah. Dunia pendidikan kita terkooptasi oleh sistem itu dan hanya menjanjikan kebangsaan semu bagi peserta didik.

Proses pencerahan dan pembebasan melalui pendidikan (tinggi) jelas memerlukan biaya untuk mewujudkan visi dan misi yang jelas, terarah, dan terencana, sementara anggaran pendidikan kita sekarang rendah sekali. Oleh karena itu, tanpa ada kemauan politik dari pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pendidikan, masa depan kita sebagai bangsa akan tetap kelabu. Apalagi proses globalisasi, ipteks, dan informasi adalah sebuah keniscayaan sejarah dengan segala dampaknya yang positif dan destruktif. Tanpa pondasi pendidikan yang kokoh bagi sebagian besar anggota masyarakat, kita akan menjadi bangsa kuli di tanah air kita sendiri.

Perguruan Tinggi dengan misi yang diembannya,, yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat, seyogianya memberikan kontribusi yang fungsional dalam menjawab permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sejalan dengan itu, pengembangan ipteks di lingkungan melalui kegiatan tridharma sesuai dengan kebutuhan pembangunan sekarang dan masa

depan. Kehidupan kampus harus dikembangkan sebagai lingkungan masyarakat ilmiah yang dinamis, berwawasan budaya bangsa yang plural, bermoral Pancasila, dan berkepribadian Indonesia. Kiprah perguruan tinggi juga harus dipusatkan pada optimalisasi kontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan bangsa Indonesia, pengembangan ipteks, kehidupan kebudayaan, dan identitas kebangsaan. Dengan demikian, perguruan tinggi akan tampil sebagai pemuka dalam pengembangan peradaban bangsa, yang pada gilirannya menjadi andalan seluruh bangsa ini (Gaffar, 1994).

Kiprah itu meletakkan perguruan tinggi sebagai titik strategis pembangunan nasional dan sebagai asset nasional yang harus terus tumbuh dan berkembang. Perguruan tinggi mempunyai misi yang bersifat nasional dan merupakan infrastruktur untuk melahirkan pemimpin bangsa di masa depan. Tridharma PT yang selama ini menjadi misi pendidikan di Indonesia seyogianya perlu dikaji ulang, sehingga PT memiliki peran yang lebih bermakna dan fungsional dalam pembangunan bangsa dan negara.

2. Profil keluaran PT

Dalam bukunya yang berjudul *Reinventing education: Entrepreneurship in America's Public School*, Louis V. Gerstmer, Jr. (1995) menyatakan bahwa untuk melakukan transformasi, lembaga pendidikan harus melalui pemberdayaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dengan berpola disiplin pasar. Hal ini mengimplikasikan perlunya menata ulang paradigma birokratis dalam pendidikan tinggi dan diimbangi dengan lebih banyak memberikan kesempatan pemberdayaan pada lembaga pendidikan tinggi dengan segala perangkat dan lingkungannya. Semua tenaga kependidikan diberi kesempatan untuk mengembangkan kreativitas dan mewujudkan gagasan inovatif tanpa harus terpaku dengan segala aturan birokratis yang kaku. Sudah tentu peraturan yang bersifat nasional tetap diperlukan dalam menjaga standar nasional, tetapi jangan terlalu mendetail sehingga terasa memacung.

Mengenai tipe pendidikan yang terasa memasing, Paulo Freire (1985, 51-52) menyebutkan sebagai pendidikan gaya bank. Dalam konsep pendidikan gaya bank, manusia dipandang sebagai makhluk yang dapat disamakan dengan sebuah benda dan gampang diatur. Dalam kondisi seperti ini, harkat dan martabat manusia tidak dihargai sebagaimana mestinya. Dengan demikian, sistem pendidikan yang tidak merangsang peserta didik untuk mengaktualisasi dirinya adalah sistem yang harus dimasukkan ke dalam museum sejarah.

Profil sumber daya manusia Indonesia yang merupakan keluaran perguruan tinggi setidaknya mengandung dimensi-dimensi berikut.

Pertama, beriman dan bertaqwa, yang dalam era globalisasi ini merupakan nilai universal yang sangat diperlukan sebagai kendali manusia sehingga tetap menjadi makhluk yang paling sempurna dan paling baik.

Kedua, memiliki jati diri Indonesia. Wawasan kebangsaan amat diperlukan untuk memelihara, menumbuhkan, dan mengembangkan persatuan dan kesatuan bangsa. Wawasan kebangsaan harus menjadi nilai yang dapat mengendalikan nilai-nilai tradisional-primordial-sekratian, yang tidak selalu sejalan dengan wawasan nasional (kebangsaan).

Ketiga, menguasai ipteks dan budaya sebagai kebudayaan manusia modern, yang memerlukan kelengkapan untuk menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan zaman dan generasinya yang perlu segera di atasi.

Keempat, bersikap demokratis-dimensi ini merupakan variabel yang muncul pada era reformasi, sebagai salah satu variabel dalam hak asasi manusia (HAM), meskipun penerapannya sangat bergantung pada nilai-nilai dan kondisi nasional masing-masing negara.

Kelima, memiliki tanggung jawab sosial, yang merupakan perilaku dan sikap peduli terhadap orang lain dan terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat, bangsa, dan negara. Tanggung jawab sosial dan moral ini merupakan asset bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara untuk turut serta dalam

mewujudkan tujuan nasional, yaitu keadilan, kemakmuran, dan kesejahteraan bagi setiap warga negara Indonesia.

Keenam, memiliki kepercayaan diri sebagai warga negara dari suatu negara yang merdeka. Ia memiliki keyakinan dan kepercayaan diri atas kemampuannya dirinya atas harga dirinya, dan atas kemampuannya untuk berjuang, bersaing, dan bekerja sama dengan bangsa lain dalam pergaulan masyarakat dunia.

Ketujuh, bersikap kreatif dan kritis, ini merupakan unsur penting yang harus tertanam dan menyatu dalam perilaku setiap anggota masyarakat ilmiah dan warga masyarakat yang beradab dan berbudaya.

Kedelapan, berdisiplin, patuh, dan taat terhadap peraturan, norma-norma dan hukum untuk mengendalikan diri, sehingga segala sesuatu dapat dilakukan dengan tertib, rukun, dan damai sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

Profil manusia Indonesia baru seperti diuraikan di atas sebenarnya merupakan penjelasan dan penafsiran dari tujuan pendidikan nasional seperti tercantum dalam pasal 4 No. 2, Tahun 1989 tentang *sistem pendidikan Nasional* (yang sekarang sedang disempurnakan). Manusia Indonesia baru yang seutuhnya sebenarnya merupakan profil yang harus lahir dari perwujudan tujuan pendidikan nasional ini. Manusia Indonesia baru dengan profil seperti disebutkan di atas akan membawa bangsa Indonesia menuju masa depan yang lebih baik, lebih berdisiplin, bertindak kreatif dan kritis, bersikap demokratis, penuh percaya diri, dan selalu bertanggungjawab sosial dan moral atas perilaku dan tindakannya.

3. Transformasi Pendidikan dan Pengajaran

Misi pendidikan dan pengajaran di perguruan tinggi yang sekarang berjalan harus ditransformasi, agar keluaran PT di masa depan mampu menunjukkan profilnya sebagai manusia Indonesia baru. Sebagaimana hasil riset tentang *kualitas sistem pendidikan* yang dilakukan oleh *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC, 2001, dalam Mulyasana, 2002, 4) terhadap 12 negara di Asia, PERC menempatkan kualitas sistem pendidikan Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara yang diteliti. Hasil ini harus kita kritisi dan cermati, sehingga dalam waktu dekat pemerintah

tidak hanya melakukan bongkar pasang terhadap sejumlah teori dan kebijakan pendidikan. Akan tetapi, yang paling penting adalah menetapkan standar, filosofi, dan dasar yang jelas untuk dijadikan sebagai garis haluan bagi semua jajaran pendidikan, dan diperlukan strategi yang tepat untuk mewujudkannya.

Demikian pula laporan suatu komisi UNESCO (1996, dalam Tilaar, 1998; 7-8) tentang *Learning: The Treasure Within*, bahwa pendidikan dan pembelajaran pada abad ke-21 sekarang harus didasarkan pada empat pilar,, yaitu (1) *Learning to think*, (2) *learning to do*, (3) *learning to be*, dan (4) *learning to live together*.

Keempat pilar tersebut oleh UNESCO disebut sebagai sokoguru dari manusia abad ke-21 dalam menghadapi arus informasi dan transformasi kehidupan yang terus – menerus berubah.

Pertama, dalam belajar berpikir (*learning to think*) ditunjukkan bahwa arus informasi yang begitu cepat berubah dan semakin lama semakin banyak tidak mungkin lagi dikuasai oleh manusia karena kemampuan otaknya yang terbatas. Oleh karena itu, proses pendidikan dan pembelajaran yang terus – menerus sepanjang hayat ialah bagaimana berpikir. Dengan sendirinya, proses pendidikan dan pengajaran yang hanya *membeo* tidak mempunyai tempat lagi dalam era informasi global.

Salah satu upaya untuk melakukan transformasi dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan belajar mengajar di PT adalah dengan memanfaatkan teknologi pengajaran. Proses pengajaran yang selama ini berlangsung di masing-masing PT harus ditransformasikan dan membuka pintu pada teknologi pembelajaran modern. Teknologi ini jika ditangani secara professional akan membangkitkan motivasi mahasiswa serta komunikasi dialogis antara dosen dan mahasiswa, dan antarmahasiswa. Namun dalam kenyataannya, komponen teknologi ini terkesan terbengkalai dan gejala terseok-seok diandingkan dengan komponen lainnya.

Hasil penelitian Alwasilah (1994) pada kegiatan belajar – mengajar matakuliah Bahasa Inggris di PT menunjukkan bahwa sebagian besar dosen belum memanfaatkan teknologi pengajaran secara maksimal. Penggunaan teknologi pengajaran [ada matakuliah Bahasa Inggris masih terbatas pada penggunaan papan tulis (89,2%) dan

realita atau gambar (60%). Sementara itu, pemakaian *tape recorder*, video, OHP, dan film belum banyak dimanfaatkan.

Kendatipun data tersenut lebih mencerminkan pendidikan Bahasa Inggris, kecenderungan serupa dapat diasumsikan terjadi juga pada mata kuliah lain. Penelitian lebih seksama perlu dilakukan untuk mencari penyebab semua itu. Beberapa kemungkinan adalah karena teknologi pengajaran ini belum tersedia, dosen tidak terampil menggunakannya, atau mereka tidak peduli dan tidak merasa perlu menggunakannya. Dalam menyikapi fenomena yang tidak menguntungkan ini, seyogianya dosen mengkaji kembali hakekat teknologi pengajaran ini sebagai wujud nyata inovasi dan transformasi pendidikan dan pengajaran.

Kedua, menuju Indonesia baru, pendidikan tinggi menuntut manusia yang bukan hanya dapat berpikir melainkan juga manusia yang dapat berbuat (*to do*). Manusia yang dapat berbuat adalah manusia yang ingin memperbaiki kualitas hidup dan kehidupannya. Dengan berbuat dia dapat menciptakan produk-produk baru dan meningkatkan kualitas produk-produk tersebut. Tanpa berbuat, suatu pemikiran atau konsep tidak akan mempunyai makna yang berarti dan fungsional bagi kehidupan. Kehidupan manusia Indonesia baru adalah kehidupan yang mementingkan kualitas . kualitas tersebut apakah bentuknya dalam suatu produk atau suatu *service* adalah hasil karya seorang intelektual. Dalam era Indonesia baru tidak dapat berkarya, termasuk menelorkan atau mempublikasikan karya-karya ilmiah yang berkualitas apalagi dapat mematenkannya.

Ketiga, *learning to be*, yaitu belajar untuk mengaktualisasikan diri. Artinya, setiap manusia di muka bumi ini secara sadar belajar bagaimana untuk tetap hidup sebagai individu dengan kepribadian yang memiliki pertimbangan dan tanggungjawab pribadi, sosial, dan moralnya. Termasuk ke dalam *learning to be* ini adalah belajar untuk menyadari dan mewujudkan diri sebagai warga negara yang berbudaya dan beradab, dengan segala konsekuensi dan tanggungjawabnya (Surya,1997:19).

Keempat, *learning to live together*, - dunia yang semakin mengecil dan semakin bersatu akan mendekatkan kelompo-kelompok dan anggota masyarakat,

kelompok etnis, kelompok budaya / tradisi, kelompok agama, dan kelompok bangsa semakin dekat satu dengan yang lain. Oleh karena itu, mereka harus dapat belajar untuk dapat hidup bersama. Hidup bersama artinya mengetahui, menghargai, dan memahami adanya perbedaan serta satu sama lain saling menghargai dan memahaminya sebagai milik seluruh umat manusia dan bukan sebagai dasar untuk memecah belah kehidupan manusia (disintegrasi).

Pendidikan tinggi yang dijalankan dengan empat pilar paradigam itu diharapkan mampu menciptakan anak-anak bangsa yang maju, mandiri, tanpa kehilangan jati diri sebagai pribadi, warga masyarakat, bangsa, dan warga dunia. Kebijakan dalam pengembangan sistem pendidikan tinggi tidak sekedar menempatkan PT dalam arti administrative, tetapi juga harus memperlakukan PT sebagai pusat pendidikan dan pembelajaran, pusat riset, dan pusat penyebaran ipteks dan budaya.

4. Transformasi Riset dan Publikasi Ilmiah

Kenyataan menunjukkan bahwa kemampuan PT di Indonesia dalam memproduksi karya ilmiah yang berkualitas belum menunjukkan tingkat kemampuan yang diharapkan karena pertumbuhannya yang lambat jika dibandingkan dengan perubahan-perubahan sosio-kultural yang amat cepat. Produktivitas riset, buku, dan majalah/jurnal ilmiah di Indonesia tidak sepadan dengan jumlah ilmuwan yang ada, serta sangat tidak seimbang dengan jumlah penduduk Indonesia (sekitar 210 juta jiwa) secara keseluruhan.

Rendahnya produktifitas riset di Indonesia tercermin dari rendahnya publikasi ilmiah dalam berkala internasional. Berdasarkan data statistik, publikasi dari Indonesia hanya menyumbang sebanyak 0,012% dari total publikasi ilmiah dari seluruh dunia (Santoso, 1997:3). Hal ini jauh lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga kita seperti Thailand (0,086%), Malaysia (0,064%), Singapura (0,179%), dan Filipina (0,035%). Sementara itu, konstrubusi terbesar diduduki oleh negara-negara maju seperti USA (30,8%), Jepang (8,2%), UK (7,9%), Jerman (7,2%), dan Perancis (5,6%).

Situasi riset di Indonesia pada umumnya tidak menggembirakan kendatipun telah banyak upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya investasi. Hal ini sebenarnya tidak lepas dari kelemahan yang berasal dari individu peneliti, misalnya, adanya fenomena isolasi intelektual, insentif yang kurang memadai, promosi karier tidak mendorong untuk melakukan riset, keterbatasan kemampuan dan ketidakmampuan untuk mengikuti kemajuan-kemajuan riset di dunia global di bidang masing-masing.

Kelemahan lain yang muncul berasal dari lingkungan kerja peneliti, misalnya, terbatasnya sumber daya penelitian dan sarana penelitian, keterbatasan informasi, situasi institusi yang tidak stabil, kekurangan tenaga pendukung, tidak adanya tuntutan untuk melakukan riset, terlalu kakunya sistem birokrasi yang ada dalam institusi PT, investasi yang tidak memadai untuk melakukan riset, dan hambatan-hambatan yang berasal dari sumber kebijakan dan politik. Hal ini merupakan ciri yang banyak dijumpai di negara-negara dunia ketiga atau negara-negara berkembang lainnya.

Mencermati kelemahan – kelemahan tadi, agar berjaya melakukan fungsi sosialnya dalam masyarakat, para intelektual PT harus bekerja keras, tidak takut terhadap kesulitan, dan selalu jujur dalam membenahi modal dan merapikan bekal serta menyusun strategi untuk menjalankan tugas akademiknya. Oleh karena itu para intelektual PT dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan ipteks yang ditekuninya serta berupaya berperan sebagai penyumbang, pemacu, dan penentu kemajuan. Keberhasilan ini hanya dapat diraih dengan melakukan kegiatan pengkajian dan penelitian yang berkualitas, sehingga mereka dapat menyuguhkan pendapat, teori, data, dan informasi yang orisinal (Rifai, 1997:8).

Kaitannya dengan transformasi riset dan publikasi ilmiah, setiap intelektual PT dituntut untuk selalu berkarya, berkreasi, dan terus mencipta, menelorkan gagasan-gagasan baru (inovatif) yang fungsional dalam mengembangkan ipteks menjadi teknologi serba guna bagi masyarakat. Disamping itu, para intelektual PT juga dituntut menciptakan iklim keberaksaraan (*literacy*). Suburnya tradisi kelisanan (*orality*) hendaknya terus ditransformasi dan sudah saatnya digantikan dengan tradisi

keberaksaraan melalui riset, penulisan, dan publikasi. Bahkan, untuk hasil riset yang berkualitas dan memiliki nilai produk/komersial dapat disusulkan untuk mendapatkan hak paten. Paen adalah hak khusus yang diberikan oleh negara kepada penemu atas hasil penemuannya di bidang teknologi untuk selama waktu tertentu melaksanakan dengan sendiri penemuannya tersebut atau memberikan persetujuannya kepada orang lain untuk melaksanakannya.

Berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1989, yang telah diubah dengan UU Nomor 13 tahun 1997, setiap hasil penemuan baru yang dilakukan dosen/peneliti di PT dapat dipatenkan. Namun, tidak semua hasil penemuan dapat dipatenkan. Paten hanya dapat diberikan untuk penemuan baru yang mengandung langkah inventif dan dapat diterapkan dalam industri. Artinya, hasil penemuan itu dapat diproduksi atau digunakan dalam berbagai kegiatan di industri. Dengan demikian, karya ilmiah (penemuan) yang dimiliki PT tidak menjadi dokumen mati atau menjadi arsip yang tersimpan rapi di rak-rak pustaka. Publikasi ilmiah (apalagi yang dipatenkan) merupakan indikator serta barometer kualitas serta keunggulan PT yang bersangkutan.

5. Transformasi Institusi PT

Majalah *Asiaword* edisi 23 April 1999 mengungkapkan peringkat empat universitas negeri di Indonesia, yaitu perguruan tinggi (peringkat ke-67), UI (70), UNDIP (77), dan UNAIR (79). Sementara ITB (PT khusus teknologi) menduduki peringkat ke-15 atau merosot satu tingkat ibanding dengan tahap sebelumnya (1998). Dari laporan tersebut dapat disimpulkan bahwa PT kita di tengah krisis multidimensional sekarang mengalami penurunan yang signifikan. Signifikansi ini antara lain ditandai oleh rendahnya publikasi ilmiah kita di tingkat internasional.

Departemen Pendidikan Nasional Menargetkan pada tahun 2005 PT di Indonesia yang sekarang berada di peringkat rendah itu dapat naik ke atas ke kelas menengah di asia (*Kompas*, 7 Februari 2002). Kualitas PT di Indonesia saat sekarang sangat bervariasi. Untuk PTN di Jawa, sebanyak 60% mencapai kualifikasi layak minimum atau memenuhi syarat sebuah oendidikan tinggi sedangkan PTN di luar Pulau Jawa yang layak minimum mencapai 50% dari jumlah PT yang ada. Untuk

kondisi PTS, di Jawa hanya ada 30% yang layak minimum dan di luar Pulau Jawa hanya ada 10% PTS mencapai kualifikasi layak minimum.

Mencermati kondisi seperti ini, PT di Indonesia menghadapi tantangan dan tanggungjawab yang kompleks. Apalagi jika dikaitkan dengan harapan-harapan pembangunan nasional yang dibebankan pada PT menuju masyarakat Indonesia baru. Focus pembangunan harus tetap diletakkan pada pembangunan sumber daya manusia seiring dengan pembangunan ekonomi. Sepatutnya kita berterima kasih kepada wakil-wakil rakyat yang duduk di MPR (dalam sidang tahunan bulan Agustus 2002) telah mengamandemen UUD dan menetapkan anggaran pendidikan sebesar 20% dari APBN dan APBD. Hal ini merupakan angin segar bagi kalangan pendidikan, namun jangan sampai anggaran tersebut membengkak pada urusan-urusan teknis tetapi harus difokuskan pada hal-hal yang mendasar, yakni perbaikan kualitas pendidikan dan pengajaran serta pengembangan riset dan publikasi ilmiah.

Pembangunan kualitas SDM yang dibebankan pada setiap PT menunjukkan komitmen masyarakat, pemerintah, wakil-wakil rakyat dilegislatif, dan bangsa Indonesia secara keseluruhan dalam mengejar ketertinggalan dan keunggulan di era persaingan global. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan transformasi institusi PT sebagai mitra pemerintah merupakan bagian yang sangat mendasar dan esensial dalam pengembangan SDM ini. Hal ini berarti PT mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam upaya peningkatan kualitas menuju Indonesia baru.

Untuk mewujudkan peran tersebut diperlukan transformasi dan strategi institusi PT. Transformasi ini sekurang-kurangnya mempunyai tiga dimensi utama: (1) transformasi pada tingkat kelembagaan PT itu sendiri (2) transformasi pada tingkat nasional yang menyangkut keseluruhan PT, dan (3) transformasi yang sifatnya global, menyangkut kepentingan internasional.

Pertama, transformasi kelembagaan terfokuskan pada upaya peningkatan kemampuan manajemen kelembagaan PT, sehingga relevansi, atmosfer akademik, kualitas akuntabilitas, dan efisiensi PT mencapai standar yang sifatnya universal. Kemampuan institusi yang kuat dan tajam terhadap berbagai tuntutan dan tantangan

pembangunan nasional, terutama dalam konteks pembangunan SDM, ipteks, dan budaya.

Kedua, transformasi yang bersifat makro pada tingkat nasional difokuskan pada perwujudan misi nasional dari berbagai dimensi dan permasalahannya,

Ketiga, transformasi yang bersifat global difokuskan pada perwujudan fungsi PT sebagai institusi yang memimpin dan pemegang kendali dalam berkembang ipteks, budaya, dan pengembangan SDM. Transformasi global ini berpangkal jadi kebijakan nasional yang mengaitkan fungsi PT sebagai variabel strategis dalam pembangunan berbagai sektor kehidupan.

Komunikasi internasional antar-PT dunia, kerja sama antar-PT di berbagai negara merupakan fungsi global. Pertukaran SDM (dosen, peneliti, pustakawan, laboran, mahasiswa, dan tenaga pendukung lainnya), karya ilmiah/publikasi, dan program dalam berbagai aspek manajemen PT merupakan variabel yang berkontribusi dalam pencatatan masyarakat intelektual dunia. Transformasi institusi ini tidak hanya meletakkan PT dalam kapasitas peran internasional tetapi sebagai lambang kemajuan peradaban bangsa dalam meningkatkan harkat dan martabat intelektual Bangsa Indonesia di mata masyarakat dunia.

6. Globalisasi dan Tantangan Perguruan Tinggi

Pada kurun waktu 10-15 tahun ke depan, perguruan tinggi Indonesia akan menghadapi berbagai tantangan besar yang perlu di respons dengan bijaksana. Globalisasi ekonomi dan revolusi teknologi informasi adalah dua kekuatan besar yang amat mempengaruhi dunia perguruan tinggi Indonesia. Kalau lembaga pendidikan tinggi nasional tidak mampu merespons tantangan globalisasi ini dengan memadai, diperkirakan lembaga tersebut akan tidak mampu mempertahankan ekstensinya di masyarakat dan secara pelan tetapi pasti akan kehilangan peranannya. Mudah-mudahan ramalan yang pesimistis ini tidak perlu terjadi asal kita mampu mengembangkan strategi-strategi survival yang tepat.

Dunia pendidikan tinggi yang menganut paham universalisme ilmu pengetahuan dan teknologi sebenarnya selalu memperhatikan dan memperhatikan

pertimbangan bahwa masyarakat pendidikan Indonesia adalah bagian dari masyarakat global. Proses seperti ini oleh Beck disebut globalitas yang sudah berlangsung sejak lama dalam dunia pendidikan maupun dalam perdagangan internasional. Tetapi dalam perkembangan yang terjadi sejak 1970an globalisasi berkembang menjadi *“the process through which sovereign national states are criss-crossed and intermingled by transnational actors – government or MNCs – with varying prospects of power, orientations, identities, and networks”*.

Dalam proses globalisasi tersebut, dua kekuatan yang amat menentukan adalah kemajuan atau bahkan revolusi teknologi khususnya dalam teknologi informasi dan bioteknologi yang dikuasai oleh perusahaan – perusahaan yang memiliki menguasai modal finansial dan intelektual. Restrukturisasi sosial-ekonomi yang terjadi di negara-negara maju pada kurun waktu 1980an terjadi karena didorong oleh 2 kekuatan besar yakni kemajuan teknologi informasi dan perusahaan yang menguasai modal besar. Pada kondisi seperti ini wilayah suatu negara berdaulat akan mengalami perubahan mendasar dalam superstruktur dan substrukturnya. Di masa lalu suatu bangsa selalu memiliki dan menguasai baik superstruktur dan substruktur sehingga keduanya terpisah dan dapat dibedakan dari bangsa lain. Tetapi dalam era globalisasi, superstruktur – pemerintah – tidak sepenuhnya berdaulat atas suatu negara. Substruktur suatu bangsa yang sekarang mencakup MNCs mempunyai “kekuatan” yang luar biasa untuk memaksa pemerintah negara “berdaulat” untuk melaksanakan kehendaknya. Ironisnya, proses yang disebut sebagai penjajahan kulit putih oleh Prof. T. Jacob, terjadi dengan dukungan lembaga-lembaga internasional seperti IMF, Bank Dunia dan bahkan PBB yang pada era globalisasi ini cenderung lebih membela kepentingan negara superpower daripada negara berkembang yang dikucilkan. Terlepas dari ketidaksetujuan kita terhadap cara-cara Presiden Saddam Husein memimpin Iraq, kampanye perang yang dilancarkan oleh Amerika Serikat saat ini dengan dukungan PBB merupakan salah satu contoh dari implikasi negatif globalisasi dalam politik internasional.

Sebagai lembaga sosial yang secara tradisional bertugas mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, perguruan tinggi adalah lembaga yang paling merasakan tuntutan sosial untuk perubahan global tersebut. Dunia usaha, pemerintah dan masyarakat yang memerlukan ilmu pengetahuan yang baru yang berbasis teknologi informasi, bioteknologi serta ilmu-ilmu multidisiplin lainnya akan menuntut perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mereka akan ilmu pengetahuan dan teknologi yang lebih tinggi.

Globalisasi ekonomi yang sedang berlangsung dengan cepat pada beberapa dekade ke depan, di satu pihak akan memberikan kesempatan yang amat besar kepada perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan ilmu pengetahuan dan teknologi baik kepada pemerintah, masyarakat maupun kepada dunia usaha. Tetapi kalau perguruan tinggi terlalu terjerumus pada kegiatan tersebut, peranan perguruan tinggi selama ini yang hampir monopolistic dalam pengembangan ilmu pastinya akan mengalami perubahan drastis. Yang tidak kalah pentingnya untuk selalu diperhatikan adalah peranan perguruan tinggi Indonesia sebagai lembaga menghasilkan calon pemimpin bangsa yang bermoral dan berbudaya demokratis. Kalau perguruan tinggi terlalu terjebak dalam arus globalisasi yang merupakan suatu proses yang nir-demokratis, secara pasti perguruan tinggi akan tidak mampu melaksanakan salah satu tugas utamanya tersebut.

7. Perubahan dan Tantangan Stratejik Perguruan Tinggi Indonesia

Globalisasi yang sedang berlangsung dengan cepat sejak dekade 1980-an telah menimbulkan perubahan sosial, ekonomi dan politik sangat mendasar pada semua usaha. Deklarasi bogor yang menyatakan bahwa Indonesia akan ikut serta dalam pencatatan perdagangan bebas di wilayah Asia dan Pasifik (AFTA) tanpa struktur ekonomi yang kuat ternyata telah menjerumuskan Indonesia ke dalam krisis ekonomi yang parah sejak 1998. Globalisasi perdagangan ini telah membawa implikasi positif maupun negatif yang amat besar pada dunia perguruan tinggi. Perubahan ini harus direspon dengan baik oleh perguruan tinggi agar dapat tetap memainkan peranan pentingnya dalam masyarakat Indonesia. Perubahan yang terpenting adalah :

- Pembiayaan pemerintah untuk pendidikan tinggi akan semakin berkurang
- Perubahan populasi calon mahasiswa
- Disparitas antar daerah

8. Pembiayaan Pemerintah untuk Pendidikan Tinggi

Dengan judul yang agak provokatif “The Gloom over Britain’s Universitas”, majalah *The Economist* edisi November 2002 menampilkan cover story tentang pendidikan tinggi di Inggris. Dunia pendidikan tinggi di Inggris, seperti di negara eropa lainnya, sejak dekade 2000-an memang sedang menghadapi kondisi keuangan yang amat berat. Di satu pihak birokrasi pendidikan yang amat sentralistis menetapkan target nasional diukur dari partisipasi pendidikan tinggi sebesar 35 %. Tetapi di pihak pemerintah tidak bersedia meningkatkan anggaran pendidikan tinggi. Kalau masalah besar ini dibiarkan terus tanpa ada upaya pemerintah untuk mengatasinya, maka, kata mantan Menteri pendidikan Inggris, Lord Baker, dunia pendidikan tinggi Inggris pasti akan bangkrut. Kata beliau lebih lanjut, *“when great institutions decline they do not suddenly fall over a precipice, they simply down the slope, a little further each year, in an agentel way, making do in their reduced circumstances, like a spinster in an Edwardians novel”*. Jangan tanyakan saya mengapa Lord Baker mempersamakan perguruan tinggi dengan perawan tua. Mungkin perawan tua di Inggris harus selalu hidup serba kekurangan hayat sampai ajal datang menjemput. Dengan tamsil itu Lord Baker mungkin ingin menyampaikan bahwa perguruan tinggi Inggris akan mengalami nasib yang sama dengan dengan perawan tua kalau pemerintah Inggris tidak berani mengambil tindakan drastis yang pasti tidak populer, yakni menerapkan pembiayaan pendidikan tinggi yang lebih rasional.

Perguruan tinggi Indonesia menurut pendapat menghadapi masalah pembiayaan yang tidak kalah atau bahkan lebih serius dari yang dihadapi oleh PT di negara-negara Eropa. Paling tidak perguruan tinggi di negara-negara seperti Inggris sudah memiliki infrastruktur kelembagaan dan sumber daya manusia yang cukup kuat. Sebaliknya, kelembagaan serta pembiayaan perguruan tinggi Indonesia masih jauh dari memuaskan. Anggaran pendidikan tinggi pada tahun 2002 dan 2003 misalnya hanya

sekitar Rp. 4,3 sampai 5 triliun atau sekitar 0,3 sampai 0,4 persen Produk Nasional Bruto (PDB), jauh lebih rendah dari negara-negara lain. Biaya pendidikan yang tersedia semakin kecil karena kebijakan nasional adalah menaikkan Angka Partisipasi Kasar Pendidikan Tinggi hampir 2 kali lipat dalam 5 tahun terakhir, dari 8 persen menjadi 15 persen pada Propenas 2000-2004. Kebijakan perluasan angka partisipasi ini membawa dampak langsung terhadap pembiayaan pendidikan tinggi. Biaya rerata per mahasiswa mengalami penurunan 50 persen dalam waktu kurang dari 5 tahun.

Penurunan biaya yang cukup drastis ini membawa implikasi yang amat besar pada mutu pendidikan tinggi. Di perguruan tinggi, misalnya pengeluaran Pemerintahan untuk Perguruan Tinggi pada tahun 2003 hanya berjumlah Rp. 5,2 juta per Mahasiswa. Menurut perhitungan sementara, biaya pendidikan di prodi non-ekstra adalah Rp. 8,5 juta per mahasiswa per tahun, Rp. 9,9 juta di prodi ekstra, dan Rp. 12,1 juta di prodi kedokteran dan kesehatan. Di Malaysia, pengeluaran pemerintah untuk pendidikan tinggi berjumlah Rp. 83 juta per mahasiswa dan di beberapa universitas di Australia mencapai Rp. 96 – 136 juta per mahasiswa per tahun. Karena pembiayaan yang amat rendah ini amat mungsil bagi para pengelola perguruan tinggi Indonesia untuk mempertahankan mutu pendidikannya. Memang ada tuduhan yang dilontarkan oleh berbagai pihak, antara lain oleh pengamat pendidikan tinggi Prof. Dr. Ki Supriyoko, yang menghubungkan kemerosotan mutu perguruan tinggi Indonesia dengan praktek-praktek program “kelontong”, “executive class” dan “off-campus” program. Saya kira ranking rendah yang diperoleh perguruan tinggi Indonesia dibanding dengan perguruan tinggi asia lainnya, seperti yang terekam pada survey Perguruan Tinggi Asia yang dilakukan oleh majalah Asianweek edisi 2001, lebih disebabkan oleh rendahnya gaji dosen, kecilnya anggaran pendidikan, penelitian dan perpustakaan, serta tersedianya fasilitas pendukung seperti laboratorium yang canggih serta pusat layanan teknologi informasi yang mutakhir.

Pada saat kondisi keuangan Pemerintah amat berat karena harus menyediakan porsi anggaran yang besar untuk membayar hutang, nampaknya Pemerintahan tidak akan mungkin meningkatkan alokasi anggaran untuk pendidikan, khususnya

pendidikan tinggi. Pada saat ini anggaran pemerintahan untuk pendidikan masih jauh dibawah standar UNESCO, hanya sekitar 0,7 persen dari PDB. Karena kondisi yang seperti ini, kita sebagai pengelola perguruan tinggi harus berani melakukan pergeseran paradigmatic (para-digm shift) dalam pembiayaan pendidikan tinggi. Sudah saatnya masyarakat, khususnya para mahasiswa menyadari, bahwa pembiayaan pendidikan tinggi bukan hanya semata-mata tanggungjawab pemerintah, tetapi juga adalah tanggungjawab masyarakat. Akses kelompok ekonomi lemah memang harus tetap dipertahankan tetapi bukan dengan mempertahankan biaya pendidikan murah, tetapi melalui subsidi silang, program beasiswa, serta dengan membuka kesempatan kerja paruh waktu di kampus.

9. Perubahan Populasi Calon Mahasiswa

Beberapa perguruan tinggi besar di Indonesia sering kali mendapat teguran dari pembuat kebijakan karena dituduh telah melakukan “cardinal sin” membuka program off-campus. Bahkan teguran tersebut sudah sedemikian sengitnya, sampai-sampai ada Edaran kepada berbagai Departemen dan BUMN oleh seorang pejabat Depdiknas pendidikan tinggi tidak syah. Kontroversi semacam ini belum menunjukkan tanda-tanda akan menyurut dalam waktu dekat sebelum para pejabat tersebut memahami perubahan yang sedang terjadi dalam peta calon mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi.

Globalisasi yang sedang melanda berbagai bagian dunia telah mendorong perkembangan knowledge based economy. Perkembangan inilah yang oleh Alvin Toffer disebut sebagai gelombang industri ketiga, yang dimulai dengan pertumbuhan pesat industri yang berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi. Di Negara berkembang seperti Indonesia, ada tanda-tanda industri Gelombang Pertama, kedua, dan ketiga terjadi tanpa harus menunggu siklus Gelombang industri sebelumnya selesai. Dengan kata lain, pada ekonomi Gelombang Pertama – industri pertanian – gelombang kedua - industri pertanian – gelombang kedua – manufacturing – masih berlangsung.

Perkembangan industri gelombang kedua dan ketiga ini telah mendorong pemerintah dan dunia usaha untuk meningkatkan pengetahuannya. Perkembangan ini membawa dampak yang amat besar pada populasi calon mahasiswa perguruan tinggi. Pada dekade 70-an populasi calon mahasiswa di dominasi oleh para lulusan SMTA. Pada dekade 90-an jumlah calon mahasiswa lulusan program sarjana yang memerlukan pendidikan pasca sarjana mengalami kenaikan yang amat pesat, mencapai hampir 15-20 persen dari total populasi mahasiswa. Karena working force yang memerlukan pelayanan pendidikan tinggi ini biasanya sudah bekerja pada berbagai instansi pemerintah dan perusahaan, tidak mungkin mereka dipaksa datang ke kampus-kampus perguruan tinggi untuk mengikuti tersebut. Kalau perguruan tinggi tidak cepat kelas-kelas konvensional. Perguruan tinggi harus cermat menangkap perubahan yang sedang terjadi di masyarakat dan berusaha memenuhi permintaan masyarakat tersebut. Kalau perguruan tinggi tidak cepat tanggap atau dihalang-halangi oleh birokrasi yang kaku dalam memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, kebutuhan mereka akan dipenuhi oleh lembaga-lembaga lain yang kurang bertanggung-jawab. Menurut pendapat saya, tumbuhnya lembaga pendidikan yang tinggi yang “menjual” gelar-gelar kesarjana, juga dipersubur oleh sikap pemerintah yang kurang memahami perkembangan yang sedang terjadi di masyarakat.

10. Disparitas Perguruan Tinggi Antar Daerah

Saat ini kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan lembaga politik nasional berada pada titik nadi terendah karena itu masyarakat sekarang berpaling kepada perguruan tinggi sebagai lembaga yang masih memiliki kekuatan moral untuk menjadi panutan masyarakat dalam transformasi menuju masyarakat madani. Mapukah lembaga perguruan tinggi menjalankan misi yang amat penting tetapi suci ini, pada saat lembaga kita ini tidak sepenuhnya terbebaskan dari kelemahan dan kekurangan pada masyarakat tradisional? Saya kira tidak ada jawaban yang mudah terhadap pertanyaan ini. Menurut pengamatan saya, dunia perguruan tinggi kita belum memiliki kekuatan moral yang kuat untuk menjadi panutan masyarakat, karena dalam transformasi menuju masyarakat madani, kita belum mampu menunjukkan bahwa

masyarakat kampus belum mampu mengembangkan diri menjadi model ideal masyarakat madani yang ber-Ketuhan-an, menghargai supremasi hukum, demokratis, berkeadaban, adil serta bertanggungjawab.

Kesenjangan kualitas perguruan antar daerah dan antar perguruan tinggi negeri dan swasta dapat kita lihat dari berbagai ukuran, jumlah dosen yang berpendidikan S-3, kualitas fasilitas pendukung seperti laboratorium, kebun percobaan, perpustakaan yang memadai, serta akses staf dan mahasiswa ke internet.

PENUTUP

Bagaimana mengelola sebuah perguruan tinggi agar mampu menghadapi berbagai tantangan global tadi dengan selamat? Sebagai suatu organisasi dengan anggota yang mempunyai tingkat pendidikan yang rerata lebih tinggi dari masyarakat pada umumnya, perguruan tinggi seharusnya dapat menjadi organisasi yang terdepan dalam menghadapi berbagai tantangan global. Sayangnya, berbeda dengan harapan orang banyak, perguruan tinggi tidak terlalu berbeda dengan organisasi pemerintah daerah dalam persiapan menghadapi perubahan.

Transformasi pengelolaan perguruan tinggi agar mampu merespon berbagai tantangan global bertambah intensif sejak perguruan tinggi itu ditetapkan oleh Depdiknas sebagai PT BHMN bersama UI, IPB dan ITB. Sejak itu, langkah-langkah strategik telah dilakukan oleh Universitas Gadjah Mada adalah untuk meningkatkan kemampuan Universitas menjalankan fungsi Tridharma pendidikan tinggi. Reformasi yang dilaksanakan mencakup perumusan kembali misi universitas, restrukturisasi kelembagaan dan diverifikasi pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler (1996) *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Prenhalindo, Jakarta.
- Basu, Swasta dan T. Hani Handoko (1999) *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-VIII, Liberty, Yogyakarta.
- Christopers (1998) Winning Applause . *Journal of property Management*, April 1998.
- Engel, J.F., Backwell, Roger D., & Paul W. Miniard (1995) *Perilaku Konsumen*. Jilid II, Alih Bahasa Budiono FX, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Covey, (2000). *Pemasaran, Konsep dan Strategi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Gramedia
- Eddy Soeryanto Soegoto, (2007). *Lingkungan Pemasaran dan Sumber Keunggulan Bersaing dalam Kaitannya dengan Perumusan Strategi Pemasaran serta Pengaruhnya Terhadap Keunggulan Posisional, Citra dan Kinerja Pemasaran* (Survei pada PTS di Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten)
- H, Basu, (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi dua, Yogya-karta: Liberty.
- Howkin, (2000) *The Creative Economy* Penguin Press.
- Husein, Umar (1999) *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Edisi revisi, gramedia, Jakarta.
- Kinnear, Thimas C, dan Taylor, James R., (1998). *Riset Pemasaran*, Edisi tiga, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (1999) *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi 11, Jilid 1, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Rusli, Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip (1995). *Marketing Management, An Asian Perspectif*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary, 2006, *Principles of Marketing, Eleventh Edition*., Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2006, *Marketing Management*, Twelfth Edition, Prentice Hall, New Jersey.

- Kotler, Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, & Chin Tiong Tan (1996). *Marketing Management an Asian Prespective*. Prentice Hall, Singapore.
- Li Ling Hin (1992) *The Official Land Value Appraisal System Under The Land Use Rights Reform In China*. The Appraisal Journal, January.
- Loundon, D.L., & A.J.D Bitta (1993) *Consumer Behavior: Concept and Aplication*. Fourth edition, Mc Grew Hill, Singapore.
- Mayer, Warren G, (2002). *Pemasaran Eceran (Retail MArketing)*, Jakarta; Elex Media Komputindo.
- Payne, A. (1993) *The Essence of Services Marketing*. Prentice-Hall Internatonal Ltd., New York.