

BAB I

PENDAHULUAN

A. Isu Etika Pemasaran

Inti dari etika yang harus diperhatikan dalam pemasaran adalah bahwa pemasar harus mentransmisikan, mengkomunikasikan dan menjalankan praktik etika yang mendasar sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen. Nilai-nilai dasar tersebut adalah: *honesty* (kejujuran), tanggung jawab, *fairness* (keseimbangan perlakuan), *respect* serta keterbukaan (AMA, 2004). Dalam konteks bauran pemasaran jasa yang intinya aspek-aspek penyampaian produk, pelayanan, proses, penentuan harga, penentuan produk dan orang-orang yang berperan dalam memberikan pelayanan maka dapat diduga terdapat aspek etika yang menjadi bagian penting dalam implementasi bauran pemasaran.

Hal tersebut sejalan dengan teori *planned behavior* (Ajzen dalam Pavlou dan Cai, 2002) seperti juga dikemukakan dalam teori umum etika pemasaran (Hunt dan Vittel), yaitu bahwa intensi dan *ethical judgment* berpengaruh terhadap perilaku. Beberapa penelitian terdahulu yang mengindikasikan adanya aspek etika dengan praktik pemasaran. Merujuk pada hasil-hasil penelitian terdahulu, walaupun terdapat bukti empiris bahwa perilaku etika dipengaruhi oleh faktor individu (sikap dan motif), sifat pekerjaan, organisasi dan penerapan kode etik serta terdapat hubungan antara etika dengan pencapaian

kualitas jasa, namun belum jelas benar bagaimana kedudukan aspek etika dalam konteks bauran pemasaran jasa dan pengaruhnya terhadap intensi pelanggan.

Dengan demikian masih perlu diteliti peran aspek etika dalam masing-masing unsur pada bauran pemasaran jasa pendidikan dan pengaruhnya terhadap intensi pelanggan. Dalam upaya memperoleh kejelasan hubungan antara aspek etika dalam konteks bauran pemasaran jasa pendidikan, peneliti memilih objek perguruan tinggi swasta di Kota Bandung mengingat persaingan yang cukup tinggi.

B. Isu Jasa Pendidikan

Berdasarkan data dari Direktorat Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional, dari total jumlah penerimaan mahasiswa baru yang dijangkit secara nasional sebanyak 363.198, wilayah Jawa Barat-Banten hanya menerima 52.605 mahasiswa di luar jalur penerimaan perguruan tinggi negeri. Dengan jumlah tersebut, setiap program studi (prodi) hanya dapat memperoleh 20 orang mahasiswa baru. Jumlah raihan per prodi itu merupakan rata-rata. Sebab faktanya di lapangan, ada satu prodi di perguruan tinggi swasta (PTS) bisa meraup mahasiswa baru hingga ribuan orang atau sebaliknya, ada satu prodi yang hanya diminati 2-5 orang mahasiswa baru. Dengan kondisi tersebut maka menghadapi penerimaan mahasiswa baru, persaingan yang dihadapi perguruan tinggi swasta akan semakin berat dan ketat. Saat ini di Indonesia terdapat sekitar 3.147 perguruan tinggi dengan 15.819 program studi. Dari jumlah tersebut, sebanyak 15,6% atau 491 perguruan tinggi berkedudukan di Jabar-Banten. Dengan jumlah tersebut, Jabar termasuk memiliki jumlah PT terbanyak di Indonesia. Tapi, tidak menjamin sehat secara keuangan. Data terakhir pada 2010, dari 115 PTS di Jabar-Banten hampir 40%-nya dalam keadaan tidak sehat karena kekurangan mahasiswa Untuk itu PTS harus bergegas dan mencari solusi guna memperbaiki kondisi tersebut. Misalnya, memberikan pencitraan PT dan meningkatkan standar mutu yang baik. Serta menerapkan strategi

pemasaran mahasiswa baru yang tepat (www.dikti.go.id). Terkait dengan tiga strategi tersebut maka etika dipandang sebagai bagian dari upaya meningkatkan citra perguruan tinggi, sehingga penting untuk dikaji aspek etika dalam bauran pemasaran jasa pendidikan tersebut. Berdasarkan kajian terhadap permasalahan dan bukti-bukti empiris pada penelitian sebelumnya, permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimana peranan etika dalam konteks bauran pemasaran jasa dan dampaknya terhadap intensi pelanggan jasa pendidikan.

BAB II

TEORI ETIKA

A. Pengertian Etika

Etika berasal dari kata Yunani *ethos* yang berarti tempat tinggal biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, watak, akhlak, perasaan, sikap atau cara berpikir (Angeles, 1981 dalam Zubaedi 2007). Namun dalam perkembangannya etika lebih cenderung diartikan sebagai adat kebiasaan. Etika dalam arti etimologi sering identik dengan pengertian moral yang berasal dari bahasa Latin *mos* yang bentuk jamaknya *mores* yang berarti juga adat atau cara hidup (Bertens, 1994; Hammersma, 1995).

Secara teoritis pengertian etika dapat dibedakan menjadi dua (Keraf, 2000, hlm. 13-15). *Pertama*, etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti 'adat istiadat' atau 'kebiasaan'. Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lain. Kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan.

Kedua, dalam pengertian ini etika dimengerti sebagai filsafat moral, atau ilmu yang membahas dan mengkaji nilai dan norma yang diberikan oleh moralitas dan etika dalam pengertian pertama di atas. Dengan demikian, etika dalam pengertian pertama, sebagaimana halnya moralitas, berisikan nilai dan norma-norma konkret yang menjadi pedoman dengan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupannya. Ia berkaitan dengan perintah dan larangan langsung yang bersifat konkret. Maka, etika dalam pengertian ini lebih normatif dan arena itu lebih mengikat setiap pribadi manusia.

Sebaliknya, etika dalam pengertian kedua sebagai filsafat moral tidak langsung memberi perintah konkret sebagai pegangan siap pakai. Sebagai sebuah cabang filsafat, etika lalu sangat menekankan pendekatan kritis dalam melihat dan menggumuli nilai dan norma moral serta permasalahan-permasalahan moral yang timbul dalam kehidupan manusia, khususnya dalam bermasyarakat. Dengan demikian, etika dalam pengertian kedua dapat dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai (a) nilai dan norma yang menyangkut bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia; dan mengenai (b) masalah-masalah kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada nilai dan norma-norma moral yang umum diterima.

Dalam kaitan dengan itu, ketika Magnis-Suseno mengatakan bahwa etika adalah sebagai ilmu dan bukan ajaran, yang ia maksudkan adalah etika dalam pengertian kedua. Sebagai sebuah ilmu yang terutama menitikberatkan refleksi kritis dan rasional, etika dalam pengertian ini mempersoalkan apakah nilai dan norma tertentu memang harus dilaksanakan dalam situasi konkret tertentu yang dihadapi seseorang. Atau juga, etika mempersoalkan apakah suatu tindakan yang kelihatan bertentangan dengan nilai dan norma moral tertentu harus dianggap sebagai tindakan yang tidak etis.

B. Teori Etika

Telah dikatakan bahwa etika memberi kita pegangan atau orientasi dalam menjalani kehidupan kita di dunia ini. Ini berarti tindakan manusia selalu mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Di sinilah kita berhadapan dengan dua teori etika yang dikenal sebagai etika deontologi dan etika teleologi (Keraf, 2000, hlm. 22-27)

1. Etika Deontologi

Istilah '*deontologi*' berasal dari kata Yunani *deon*, yang berarti kewajiban. Karena itu, etika deontologi menekankan kewajiban manusia untuk bertindak secara baik. Menurut etika deontologi, suatu tindakan itu baik bukan dinilai dan dibenarkan berdasarkan akibat atau tujuan baik dari tindakan itu, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri sebagai baik pada dirinya sendiri.

Atas dasar itu, etika deontology sangat menekankan motivasi, kemauan baik dan watak yang kuat dari pelaku. Atau sebagaimana dikatakan Immanuel Kant (1734-1804), kemauan baik harus dinilai baik pada dirinya sendiri terlepas dari apa pun juga. Maka, dalam menilai seluruh tindakan kita, kemauan baik harus selalu dinilai paling pertama dan menjadi kondisi dari segalanya.

Menurut Kant, kemauan baik adalah syarat mutlak untuk bertindak secara moral. Karena itu, ia menjadi kondisi yang mau harus dipengaruhi agar manusia dapat bertindak secara baik, sekaligus membenarkan tindakannya itu. Maksudnya, bisa saja akibat dari suatu tindakan memang baik, tetapi kalau tindakan itu tidak dilakukan berdasarkan kemauan baik untuk menaati hukum moral yang merupakan kewajiban seseorang, tindakan itu tidak bisa dinilai baik. Karena, akibat baik tadi bisa saja hanya merupakan hal yang kebetulan.

Atas dasar ini, menurut Kant, tindakan yang baik adalah tindakan yang tidak saja sesuai dengan kewajiban melainkan juga yang dijalankan demi kewajiban. Konsekuensinya, ia menolak semua

tindakan yang bertentangan dengan kewajiban sebagai tindakan yang baik, bahkan walaupun tindakan itu berguna. Demikian pula, semua tindakan yang dijalankan sesuai dengan kewajiban tetapi tidak dijalankan berdasarkan kemauan baik melainkan hanya karena dipaksa atau terpaksa dianggapnya sebagai tindakan yang tidak baik.

Secara singkat, ada tiga prinsip yang harus dipenuhi: (1) supaya tindakan punya nilai moral, tindakan itu harus dijalankan berdasarkan kewajiban; (2) nilai moral dari tindakan itu tidak tergantung pada tercapainya tujuan dari tindakan itu melainkan tergantung pada kemauan baik yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan itu - berarti walaupun tujuannya tidak tercapai, tindakan itu sudah dinilai baik; (3) sebagai konsekuensi dari kedua prinsip itu, kewajiban adalah hal yang niscaya dari tindakan yang dilakukan berdasarkan sikap hormat pada hukuman moral universal.

2. Etika Teleologi

Berbeda dengan etika deontologi, etika teleologi justru mengukur baik buruknya suatu tindakan berdasarkan tujuan yang mau dicapai dengan tindakan itu, atau berdasarkan akibat yang ditimbulkan oleh tindakan itu. Suatu tindakan dinilai baik, kalau bertujuan mencapai sesuatu yang baik, atau kalau akibat yang ditimbulkannya baik dan berguna.

Misalnya, mencuri bagi etika teleologi tidak dinilai baik atau buruk berdasarkan baik buruknya tindakan itu sendiri, melainkan oleh tujuan dan akibat dari tindakan itu. Kalau tujuannya baik, maka tindakan itu dinilai baik. Tindakan seorang anak yang mencuri demi membayar pengobatan ibunya yang sakit parah akan dinilai secara moral sebagai tindakan baik, terlepas dari kenyataan bahwa secara legal ia bisa dihukum. Sebaliknya, kalau tindakan itu bertujuan jahat, maka tindakan itu pun dinilai jahat.

Atas dasar ini dapat dikatakan bahwa etika teleology lebih situasional, karena tujuan dan akibat suatu tindakan bisa sangat tergantung pada situasi khusus tertentu. Karena itu, setiap norma dan

kewajiban moral tidak bisa berlaku begitu saja dalam setiap situasi sebagaimana dimaksudkan Kant.

Aliran teori etika lain yang berbeda dengan Kant antara lain adalah yang dikemukakan oleh Jeremy Bentham (1748-1832) yang menggagas tentang etika *utilitarianisme* yaitu etika yang memiliki cara untuk menunjukkan sesuatu yang paling utama bagi manusia. Menurut teori ini, bahwa kita harus bertindak sedemikian rupa sehingga menghasilkan akibat-akibat yang baik sebanyak mungkin dan sedapat mungkin menghindari akibat-akibat buruk. Kebahagiaan tercapai jika ia memiliki kesenangan dan bebas dari kesusahan. Menurut prinsip *utilitarian* dari Bentham prinsip kegunaan harus diterapkan secara kuantitatif, karena kualitas kesenangan selalu sama sedangkan aspek kuantitasnya dapat berbeda-beda. Dalam pandangan *utilitarianisme* klasik, prinsip utilitas adalah kebahagiaan terbesar dari jumlah terbesar (*the greatest happiness of the greatest number*). Menurut Bentham prinsip kegunaan tadi harus diterapkan secara kuantitatif belaka (Obon, 2009).

Dengan demikian, utilitarianisme menilai baik buruknya suatu tindakan berdasarkan akibatnya bagi banyak orang. Bagi penganut utilitarianisme, dasar objektif adalah manfaat yang ditimbulkan oleh kebijakan atau tindakan tersebut bagi banyak orang. Secara lebih terinci, kita dapat merumuskan dasar objektif tersebut dapat tiga kriteria sebagai berikut (Keraff, 2002):

- a. Manfaat, yaitu kebijakan atau tindakan itu mendatangkan manfaat tertentu.
- b. Manfaat terbesar, yaitu kebijakan atau tindakan tersebut mendatangkan manfaat lebih besar atau terbesar dibandingkan dengan kebijakan atau tindakan alternatif lain.
- c. Manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang.

Secara singkat, prinsip yang dianut etika utilitarianisme adalah bertindaklah sedemikian rupa agar tindakan mu itu mendatangkan manfaat sebesar mungkin bagi sebanyak mungkin orang.

C. Manfaat Etika

Manfaat etika menurut (Ketut Rinjin, 2004 melalui Sjafrin Mangkuprawira, 2006) yaitu:

1. Manusia hidup dalam jajaran norma moral, religius, hukum, kesopanan, adat istiadat dan
2. Permainan. Oleh karena itu, manusia harus siap mengorbankan sedikit kebebasannya.
3. Norma moral memberikan kebebasan bagi manusia untuk bertindak sesuai dengan kesadaran akan tanggung jawabnya yaitu *human act*, dan bukan *an act of man*. Menaati norma moral berarti menaati diri sendiri, sehingga manusia menjadi otonom dan bukan heteronom.
4. Sekalipun sudah ada norma hukum, etika tetap diperlukan karena norma hukum tidak menjangkau wilayah abu-abu, norma hukum cepat ketinggalan zaman, sehingga sering terdapat celah-celah hukum, norma hukum sering tidak mampu mendeteksi dampak secara etis di kemudian hari, etika mempersyaratkan pemahaman dan kepedulian tentang kejujuran, keadilan dan prosedur yang wajar terhadap manusia, dan masyarakat, asas legalitas harus tunduk pada asas moralitas.
5. Manfaat etika adalah mengajak orang bersikap kritis dan rasional dalam mengambil keputusan secara otonom, mengarahkan perkembangan masyarakat menuju suasana yang tertib, teratur, damai dan sejahtera.
6. Perlu diwaspadai bahwa "*power tend to corrupt*", "*the end justifies the means*".

Jadi manfaat mempelajari etika adalah, menciptakan standar diri yang baik di mata masyarakat, mengetahui tingkat kualitas yang baik dan dapat membedakan perilaku di masyarakat.

D. Fungsi Etika

Etika menurut Mardatillah (2012) dapat berfungsi sebagai:

1. Sarana untuk memperoleh orientasi kritis berhadapan dengan pelbagai moralitas yang membingungkan.
2. Etika ingin menampilkan ketrampilan intelektual yaitu ketrampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis.
3. Orientasi etis ini diperlukan dalam mengambil sikap yang wajar dalam suasana pluralisme

E. Sistematika Etika

Secara umum, menurut Keraf dalam buku yang ditulis oleh Rismawaty (2008), etika dapat dibagi dua bagian, yaitu:

1. Etika Umum

Membahas kondisi dasar bagaimana manusia bertindak etis, dalam mengambil keputusan etis dan teori etika serta mengacu pada prinsip moral dasar yang menjadi pegangan dalam bertindak dan tolak ukur atau pedoman untuk menilai baik atau buruknya suatu tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok.

2. Etika Khusus

Penerapan prinsip-prinsip moral dalam bidang khusus, yaitu bagaimana mengambil keputusan dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari pada proses dan fungsional dari suatu organisasi, atau dapat juga sebagai seorang profesional untuk bertindak etis yang berlandaskan teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar.

Etika khusus dibagi menjadi dua bagian, yaitu antara lain:

- a. Etika individual menyangkut kewajiban dan perilaku manusia terhadap dirinya sendiri untuk mencapai kesusilaan kehidupan pribadi, kebersihan hati nurani dan berakhlak luhur.
- b. Etika sosial berbicara mengenai kewajiban, sikap dan perilaku sebagai anggota masyarakat yang berkaitan dengan nilai-nilai

sopan santun, tata karma dan saling menghormati, yaitu bagaimana saling berinteraksi yang menyangkut hubungan manusia dengan manusia, baik secara perorangan dan langsung maupun secara bersama-sama atau kelompok dalam bentuk kelembagaan masyarakat dan organisasi formal lainnya.