

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). IM Telkom didirikan sebagai bentuk tanggung jawab PT. Telkom untuk menjadi *Good Corporate Citizenship* yang ingin berkontribusi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dengan visi misi dan nilai-nilai inti sebagai berikut :

#### **A. Visi**

Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi bidang Bisnis dan Manajemen Konvergensi yang unggul di Asia pada tahun 2021.

#### **B. Misi**

- a. Menyiapkan mahasiswa menjadi pemimpin Asia masa depan.
- b. Mengembangkan Institusi “*knowledge enterprise*” kelas dunia.
- c. Menghasilkan kontribusi yang “*determinant*” bagi kemandirian bangsa dalam persaingan global.

#### **C. Nilai-Nilai Inti**

- a. *Integrity* (Integritas)
- b. *Entrepreneurship* (kewirausahaan)
- c. *Best for Excellence* (terbaik untuk unggulan)



**Gambar 1.1**

**Logo Institut Manajemen Telkom**

Sumber : [www.imtelkom.ac.id](http://www.imtelkom.ac.id)

IM Telkom diproyeksikan untuk menyiapkan tenaga-tenaga ahli di bidang manajemen bisnis sesuai program studi yang ditawarkan dengan berbasis *Information and Communication Technology (ICT)* dan *entrepreneurship* yang terampil dan berwawasan luas sebagai jawaban terhadap tuntutan persaingan bisnis pada industri informasi dan komunikasi yang dewasa ini semakin ketat.

Pada awalnya IM Telkom bernama *Master of Business Administration (MBA)* Bandung, sebagai penyelenggara program strata 2 (S2) yang pertama di Jawa Barat, bekerjasama dengan *Asian Institute of Management (AIM)* Manila, Philipina. MBA Bandung didirikan tanggal 23 Mei 1990 dengan Akta Notaris Ahmad Wiratni, SH. Nomor: 163/1990.

Tanggal 10 Mei 1993, MBA Bandung berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB). Dengan status sekolah tinggi, STMB mengubah program MBA menjadi program Magister Manajemen (MM). Pada kesempatan akreditasi pertama yang diselenggarakan oleh pemerintah, program MM STMB memperoleh akreditasi A.

Tanggal 25 September 1997, STMB membuka program strata 1 (S1) yaitu S1 Manajemen Bisnis telekomunikasi dan Informatika (MBTI). Pada tahun 2002, program S1 MBTI STMB memperoleh akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Untuk memberikan identitas yang lebih kuat pada bidang keilmuan manajemen bisnis telekomunikasi, pada tanggal 16 Desember 2005 STMB berubah nama menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB Telkom). Sebagai langkah konkrit menuju *World Class University*, STMB Telkom telah melakukan transformasi menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) pada tanggal 28 Maret 2008. Transformasi ini ditandai dengan bertambahnya program studi yang diselenggarakan IM Telkom. Program studi baru yang dibuka sejak tahun 2008 adalah S1 Ilmu Komunikasi, S1 Desain Komunikasi Visual, S1 Akuntansi, S1 Administrasi Bisnis, dan D3 Manajemen Pemasaran.

Menuju tahap *World Class University*, pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di IM Telkom menjadi sangat penting. Di dalam susunan organisasi institusi, terdapat bagian Sistem Informasi (SISFO) yang berperan dalam pemenuhan kebutuhan akan informasi dengan pengembangan dan pelayanan TI untuk pengolahan data. Mengingat arti penting dari sebuah TI, keberadaan SISFO merupakan hal yang vital bagi IM Telkom.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat saat ini telah menjadi bagian penting dari sebuah organisasi. Kini TI telah menjadi tulang punggung dalam aktivitas bisnis. Bagi banyak perusahaan, proses-proses bisnis tidak mungkin dapat berfungsi tanpa dukungan TI yang kokoh. Sebagai hasil dari peningkatan perannya yang semakin sentral, fungsi TI telah berubah dari penyedia teknologi menjadi partner strategi sehingga penerapan TI dapat memberikan dampak positif yang lebih banyak bagi organisasi.

Pentingnya TI kini telah disadari oleh para pemangku jabatan di perusahaan dari berbagai negara. Seperti yang dikatakan oleh Charles Kamau Njendu, *Senior Engagement Manager, Global Business Services, IBM Singapore* bahwa lebih dari dua pertiga *Senior Management* mengatakan bahwa teknologi penting untuk kelangsungan bisnis mereka (<http://tekno.kompas.com> diakses 31 Januari 2013). Hal serupa juga dipaparkan oleh Shyam R. Mamidi, *Consulting Services Leader Global Business IBM Indonesia* bahwa sekitar 71% CEO (*Chief Executive Officer*) global yang berasal dari berbagai industri di seluruh dunia menilai teknologi adalah faktor utama yang mempengaruhi masa depan perusahaan (<http://travel.okezone.com> diakses 31 Januari 2013). Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Weill dan Ross (2005), menyatakan bahwa perusahaan dengan penerapan tata kelola teknologi informasi tingkat tinggi dapat mencapai keuntungan 20% lebih besar dibandingkan dengan perusahaan yang menerapkan tata kelola teknologi informasi level rendah (dikutip dari jurnal “Pemetaan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT Framework Studi Kasus Rumah Sakit X” oleh Mulyawan *et al*).

Dalam implementasi TI tentunya tidak lepas dari dukungan sumber daya TI yang digunakan. Sumber daya TI meliputi aplikasi, informasi,

infrastruktur, dan sumber daya manusia. Proses TI tidak akan berjalan jika tidak tersedia sumber daya yang memadai (Sarno, 2009:84).

Banyaknya dampak positif penerapan TI bagi organisasi, TI pun mulai dilirik dalam dunia pendidikan, salah satunya adalah pendidikan Perguruan Tinggi (PT). Banyak sekali potensi TI yang dapat dimanfaatkan oleh PT untuk mendukung kegiatan operasional seperti administrasi, kegiatan belajar mengajar, melakukan riset, dan menghasilkan Sumber Daya Manusia yang menguasai TI. TI di Perguruan Tinggi bertujuan untuk menyampaikan informasi yang cepat dan mudah sehingga mutu layanan akademik berbasis TI meningkat dan para pengguna merasa puas. Menurut Nugroho (2009), setidaknya ada tiga peran yang dapat dimainkan oleh TI, yaitu :

- a. TI sebagai **integrator** program dan kegiatan perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.
- b. TI sebagai **enabler** bagi perbaikan/ penyempurnaan proses-proses akademik dan administratif serta munculnya layanan-layanan baru yang inovatif.
- c. TI untuk **memperluas akses** bagi seluruh civitas kampus.

Pelayanan akademik yang tepat waktu, akurat, dan relevan dengan kebutuhan *users* merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas suatu institusi pendidikan. Layanan yang berkualitas dan mudah dalam penggunaannya merupakan salah satu faktor pendukung untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas *users* serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya. Hal tersebut secara tidak langsung akan menjadi nilai tambah dan memberikan keuntungan kompetitif bagi institusi. Penelitian Fitzsimmons (1997) dan Furey (1991) dalam Zhu (2002) menyatakan bahwa layanan berbasis TI dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Jhonson (1998) dalam Faye x Zhu *et al* (2002) menyatakan layanan berbasis TI dapat

mempengaruhi persepsi pelanggan dalam kualitas pelayanan baik secara positif maupun negatif. (dikutip dari jurnal “Peranan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap : Studi pada PT. Perkebunan Nusantara XI Persero Rumah Sakit Lavalette Malang”) oleh Taghfirul Azhima Yoga).

IM Telkom merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang mengedepankan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam menjalankan dan mengelola keberlangsungan organisasinya. Dengan *tagline* “*Leading the Way in ICT Management*” menunjukkan bahwa pemanfaatan TI tidak hanya diterapkan oleh pihak manajemen IM Telkom, tetapi TI juga diperkenalkan kepada para mahasiswa melalui kurikulum pembelajaran yang relevan dengan ruang lingkup program studi masing-masing. Hal ini bertujuan agar IM Telkom dapat menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu mengimbangi dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat sehingga dapat bersaing secara global. Selain itu dari visi dan misi IM Telkom pun terlihat adanya harapan dari institusi akan peranan TI sebagai infrastruktur yang dapat berperan sebagai salah satu pondasi utama dalam menyelenggarakan sistem pendidikan dan menjadi identitas yang kuat bagi institusi di mata pihak luar. Untuk memenuhi harapan tersebut, dibentuk sebuah departemen Sistem Informasi (SISFO) yang mengelola infrastruktur *hardware* dan *software*, layanan data/ informasi dan pengembangan layanan sistem, dan teknologi informasi meliputi konten, jaringan dan tampilan. (Sumber : Bagian SDM IM Telkom).

Meskipun menjadi Perguruan Tinggi yang berbasis ICT, pada kenyataannya penerapan TI di IM Telkom masih belum maksimal. Pernyataan tersebut disimpulkan dari wawancara singkat yang penulis lakukan terhadap beberapa mahasiswa mengenai keberadaan sumber daya TI di IM Telkom.

Dari wawancara tersebut didapat fakta bahwa menurut mereka sumber daya TI yang tersedia belum dapat memberikan kepuasan maksimal bagi mereka.

Dari semua unsur sumber daya TI, manusia merupakan faktor penentu dalam pemenuhan tiga unsur sumber daya TI lainnya, yaitu aplikasi, informasi, dan infrastruktur. Manusia memegang peran utama atas perencanaan, pengelolaan, hingga pengawasan terhadap sumber daya TI tersebut. Akan tetapi manusia, dalam hal ini merupakan pihak kampus atau pihak pengelola masih dirasa kurang memberikan kinerja yang memuaskan. Salah satu *performance* yang dirasa kurang oleh sebagian besar mahasiswa adalah penanganan pihak pengelola terhadap masalah dan keluhan yang disampaikan tidak dilakukan dengan cepat. Menurut mereka masalah dan keluhan memang hampir selalu didengar, tapi penyelesaian akan masalah tersebut sangat lama prosesnya.

Gamelan yang merupakan salah satu aplikasi yang disediakan oleh institusi bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi akademik masih dirasa belum baik dalam penerapan dan pengelolaannya. Meskipun konten dinilai sudah cukup lengkap, namun prosedur penggunaannya masih sulit (tidak simpel) dan informasi yang terdapat didalamnya kurang *up to date*. Terkadang mahasiswa tidak mendapat informasi yang dibutuhkan ketika mengakses Gamelan.

Mengenai informasi yang terdapat di kampus baik informasi akademik maupun non akademik, keseluruhan dari mereka menilai bahwa penyebaran informasi tidak merata ke seluruh mahasiswa. Banyak mahasiswa yang telat mengetahui informasi-informasi penting yang pada dasarnya informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh mereka.

Koneksi wifi yang lambat dan tidak stabil serta akses wifi yang tidak mencakup ke seluruh ruangan atau gedung kampus merupakan salah satu kendala yang juga dialami oleh mahasiswa. Hal tersebut dapat menghambat

pekerjaan atau kegiatan yang sedang dilakukan saat menggunakan fasilitas wifi.

Dari fenomena tersebut, ada baiknya penerapan TI perlu ditunjang dengan tata kelola TI agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan mencapai kepuasan pengguna secara maksimal karena penerapan TI yang selaras dengan tujuan bisnis hanya dapat dihasilkan apabila didukung dengan tata kelola TI yang baik sejak tahap perencanaan, implementasi dan evaluasi. Salah satu standar untuk mendukung tata kelola TI adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*).

COBIT adalah sebuah *framework* tata kelola TI dan alat pendukung yang akan membantu para *Top Level* IT Manajemen untuk menjembatani kesenjangan antara kebutuhan kontrol, isu-isu teknis, dan resiko bisnis. COBIT dikembangkan oleh *Information System and Control Association* (ISACA) dan *IT Governance Institute* (ITGI).

Didalam penelitian ini penulis mengadopsi beberapa standar dan prosedur yang terdapat dalam COBIT sebagai acuan untuk menilai suatu kualitas dan pengelolaan TI yang baik dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Sumber Daya Teknologi Informasi Berdasarkan COBIT 4.1 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2010 Institut Manajemen Telkom**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi sumber daya TI di IM Telkom?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa atas sumber daya TI yang tersedia di IM Telkom?
3. Seberapa besar pengaruh sumber daya TI terhadap kepuasan mahasiswa IM Telkom angkatan 2010?

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui kondisi sumber daya TI di IM Telkom.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas sumber daya TI yang tersedia di IM Telkom.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya TI terhadap kepuasan mahasiswa IM Telkom angkatan 2010.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Kegunaan penelitian ini diantaranya adalah :

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

- a. Diharapkan penulis dapat menerapkan teori yang telah dipelajari selama ini serta memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis sebagai sarana pengembangan pemikiran, terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi dan pengaruhnya dalam keberlangsungan suatu bisnis.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan, referensi, dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain untuk melakukan penelitian atau karya ilmiah selanjutnya.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pengetahuan, dan bahan pertimbangan bagi IM Telkom dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penulisan tugas akhir terbagi dalam lima bab, yang terdiri dari :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab I berisi penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi : gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

Kajian kepustakaan harus mencakup teori-teori yang sudah baku dalam buku teks maupun temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam jurnal, disertasi, tesis, dan skripsi yang terpercaya. Bab ini meliputi uraian tentang : rangkuman teori, peneliti terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian (jika diperlukan), serta ruang lingkup penelitian.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Pada bab III menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Pembahasan dalam bab ini berisi hasil analisis data yang kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan disajikan dalam bentuk penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian, sedangkan saran merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah dan alternatif pemecahan masalah.