

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **1.1.1 Profil Singkat Perusahaan**

Telkom University (disingkat Tel-U) merupakan penggabungan dari beberapa institusi yang berada di bawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yaitu IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom. Tel-U mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Sectors*” sebagai jawaban tuntutan perkembangan sektor TIK yang begitu pesat.

Rata-rata pertumbuhan sektor bisnis telekomunikasi di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 20% tiap tahunnya. Pertumbuhan ini meliputi bisnis layanan komunikasi berbasis seluler, telepon tetap, internet, dan akses pita lebar. Dengan jumlah pertumbuhan sebesar itu, diperkirakan kebutuhan tenaga Infokom pada tahun 2010 di Indonesia adalah sebanyak 320.000 orang.

Saat ini penyedia lulusan infokom berasal dari perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta, termasuk Tel-U. Namun jumlah lulusan dari perguruan-perguruan tinggi yang memiliki program studi terkait dengan bidang infokom tersebut, baru sekitar 20.000 orang per tahun.

Tel-U mencanangkan di tahun 2017 nanti akan menjadi perguruan tinggi berkelas internasional yang unggul di bidang Infokom dan menjadi agen perubahan dalam membentuk insan cerdas dan kompetitif.

Salah satu Fakultas Ilmu Terapan atau *Telkom Applied Science School*, fakultas ini dikenal sebagai Politeknik Telkom bagian *merger* Telkom University. Perjalanan untuk menjadi Politeknik Telkom bermula dari 2 (dua) program pelatihan yang bergerak di bidang ICT, yaitu: Program Profesional STT Telkom, dan NIIT & Telkom Center. Kedua lembaga pelatihan ini

kemudian bergabung dan membentuk lembaga pendidikan tinggi baru yang bergerak khusus di bidang vokasi.

Saat ini Fakultas Ilmu Terapan atau *Telkom Applied Science School* memiliki enam Program Studi, satu diantaranya berasal dari Institut Manajemen Telkom, dua dari Institut Teknologi Telkom dan tiga dari Politeknik Telkom. Keenam Program Studi dengan jenjang Diploma 3 tersebut adalah Komputerisasi Akuntansi, Manajemen Informatika, Manajemen Pemasaran, Teknik Informatika, Teknik Komputer, dan Teknik.

*Sumber* : Telkom University (2013).

#### 1.1.2 Visi dan Misi

##### A. Visi

Visi dari Telkom University adalah sebagai berikut:

Visi Telkom University adalah menjadi perguruan tinggi berkelas dunia (*A World Class University*) yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi.

##### B. Misi

Misi dari Telkom University adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional
2. Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni yang diakui secara internasional
3. Memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni, untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa.

### 1.1.3 Logo Telkom University



Gambar 1.1 – Logo Telkom University

*Sumber:* Telkomuniversity, 2014

### 1.1.4 Visi dan Misi Fakultas Ilmu Terapan

#### A. Visi

Visi dari fakultas ilmu terapan Telkom University adalah sebagai berikut:  
Menjadi Fakultas Vokasi unggulan di bidang Manajemen dan Teknologi Informasi & Komunikasi di Asia Tenggara.

#### B. Misi

Misi fakultas ilmu terapan Telkom University adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi yang responsif terhadap perubahan lingkungan dengan tetap mengedepankan nilai-nilai kebangsaan.
2. Terus melakukan transisi untuk tumbuh secara mandiri, berkelanjutan, dan mempunyai tata kelola yang baik (*Good Vocational Governance*).
3. Melakukan inovasi dan pengembangan untuk meningkatkan nilai tambah institusi dan stakeholder.

### 1.1.5 Logo Fakultas Ilmu Terapan



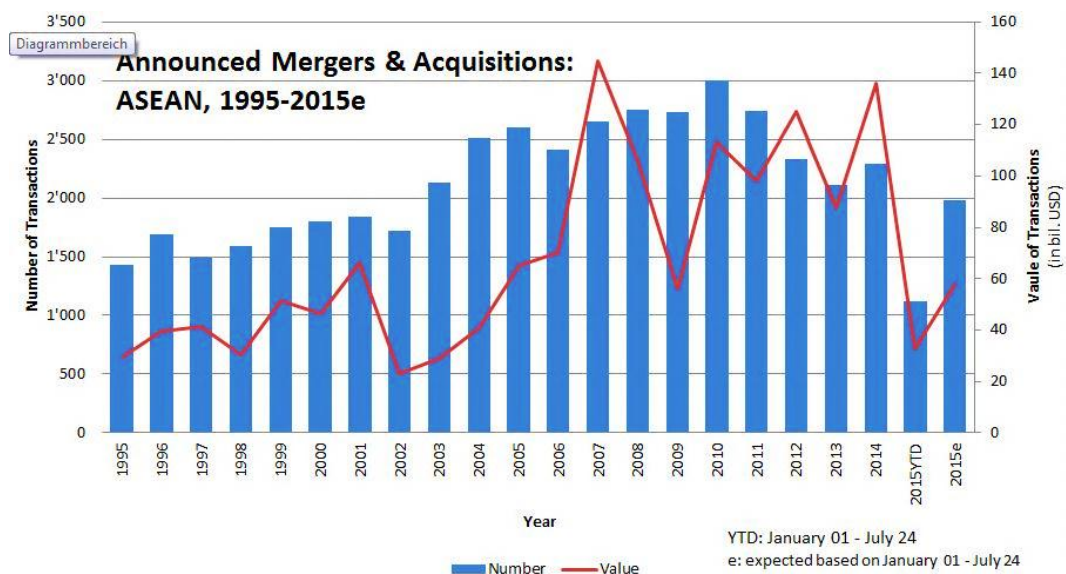
Gambar 1.2 – Logo Fakultas Ilmu Terapan Telkom University

*Sumber:* Telkomuniversity, 2014

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi tekanan keuangan dan kompleksitas era globalisasi banyak industri melakukan *merger* yang merupakan suatu perubahan dalam penggabungan dua perseroan dengan melakukan ekspansi dan perbaikan yang bisa dilakukan (Chris, 2015). Perusahaan melakukan *merger* menginginkan mengalami pertumbuhan yang cepat dalam pasar saham maupun diversifikasi usaha. Selain itu, banyak perusahaan tidak dapat memperoleh dana untuk melakukan ekspansi internal, tetapi dapat memperoleh dana untuk melakukan ekspansi eksternal. Perusahaan tersebut menggabungkan diri dengan perusahaan yang memiliki likuiditas tinggi sehingga, menyebabkan peningkatan daya pinjam perusahaan dan penurunan kewajiban keuangan (Rebbeca,2011).

Sejak tahun 1990an banyak industri yang melakukan *merger* dan akuisisi. Dijelaskan pada Gambar 1.3 pertumbuhan seluruh industri yang melakukan *merger* dan *akuisisi* di ASEAN.



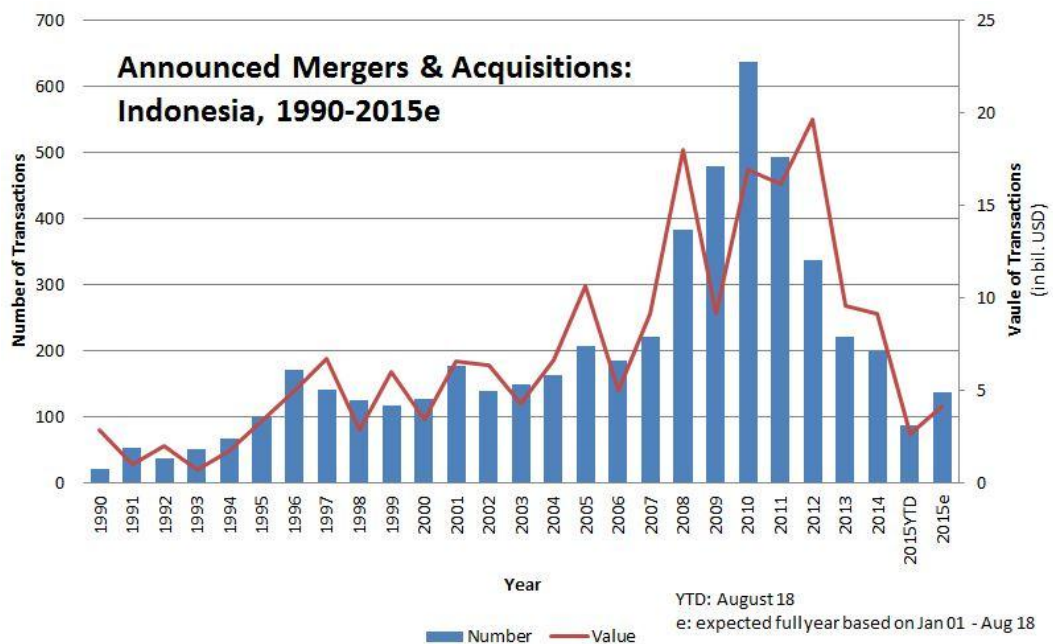
Gambar 1.3 - Pertumbuhan Seluruh Industri Merger dan Akuisisi ASEAN

*Sumber:* (imaa-institute, 2004-2015)

Pada tahun 2010 industri yang melakukan *merger* dan akuisisi terjadi paling tinggi dalam melakukan *merger* dan akuisisi dengan *value transaction* 140 (inbil.USD), pada tahun 2015 tidak banyak industri melakukan *merger*.

Tidak hanya industri global yang banyak melakukan *merger* dan akuisisi tetapi industri di Indonesia juga banyak industri yang melakukan *merger*.

Sejak tahun 1990an banyak industri yang melakukan *merger* dan akuisisi. Pertumbuhan perusahaan yang melakukan *merger* dan akuisisi di Indonesia terdapat pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4 - Pertumbuhan Seluruh Industri Merger dan Akuisisi Indonesia

*Sumber:* (imaa-institute, 2004-2015)

Berdasarkan Gambar 1.4, di Indonesia pada tahun 1990 hingga tahun 2007 tidak terjadi angka yang signifikan industri yang melakukan *merger* dan akuisisi. Namun pada tahun 2010 terjadi peningkatan *value transaction merger* dan akuisisi sebesar 27 (inbil.USD). Industri yang melakukan *merger* dan akuisisi diantaranya bank, bioteknologi & farmasi, IT *consulting & services*, telekomunikasi, pendidikan, media & *entertainment*.

Pendidikan merupakan salah satu industri yang berpeluang melakukan *merger* dan akuisisi. Menurut (Jansen dalam Sewbaran, (2006:9) alasan secara umum pada pendidikan tinggi untuk melakukan *merger*: penawaran pendidikan lebih tinggi, lebih banyak kesempatan untuk menarik dan mempertahankan siswa,

peningkatan tingkat keterampilan dan kompetensi dari dosen, memiliki kesempatan lebih besar untuk maju, mengembangkan keterampilan baru, meningkatkan kesempatan dan ditingkatkan *output* penelitian, pemeliharaan keseluruhan kualitas pendidikan yang lebih tinggi, peningkatan pemanfaatan sumber daya.

Pertumbuhan dari berbagai industri dalam proses *merger* dan akuisisi signifikan salah satunya industri pendidikan dijelaskan pada Gambar 1.4.

**Transaction Volume by Segment :: January 1, 2011 – December 31, 2013**

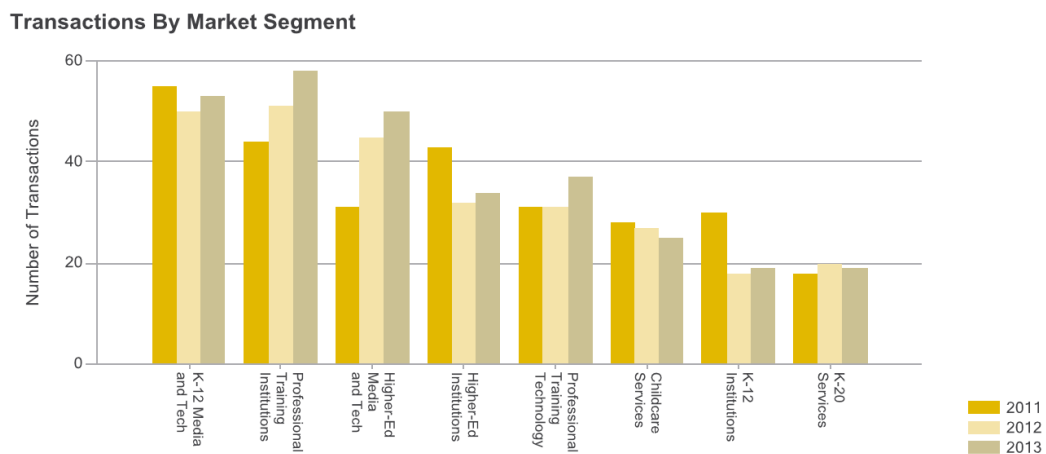


Figure 9. Presents transaction volume by market segment within the Education Industry from Jan. 1, 2011 through Dec. 31, 2013.

**Gambar 1.5 - Transaksi Berdasarkan Segmentasi *Education Industry Merger* dan Akuisisi Global**

*Sumber:* (Hill, 2014)

Pada Gambar 1.4 terlihat *higher education media dan tech* tergolong tinggi dibandingkan dengan yang lainnya. Pada *K-12 Media and Tech* 56-58 *number value transaction*, sedangkan pada *k-20 services* hanya 19-20 *number of transactions*.

Di Indonesia, beberapa institusi pendidikan juga melakukan *merger*. Tabel 1.1 berikut menggambarkan institusi pendidikan Indonesia yang melakukan *merger*.

Tabel 1.1 - Industri Pendidikan Merger di Indonesia

Perusahaan	Tahun <i>Merger</i>
Universitas Komputer Indonesia. dibukanya 11 program studi baru: Teknik Komputer S1, Manajemen Informatika S1, Teknik Industri S1, Teknik Arsitektur S1, Perencanaan Wilayah dan Kota S1, Ilmu Hukum S1, Ilmu Komunikasi S1, Ilmu Pemerintahan S1, Desain Interior D3, Desain Komunikasi Visual S1 dan Desain Komunikasi Visual D3	8 Agustus 2000
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung (STIEB), Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Bandung (STIBB), Sekolah Tinggi Teknologi Bandung Widyatama (STTW), Sekolah Tinggi Desain Komunikasi Visual (STDKV)	Universitas Widyatama tahun 2001
Fakultas Teknologi Industri (FTI) UPN dan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP) UPN	Fakultas Teknik (FT) UPN tahun 2005

*Sumber: Data yang diolah*

Selain Universitas yang melakukan *merger* berdasarkan Tabel 1.1 terdapat Telkom University yang juga melakukan *merger* pada tahun 2013.

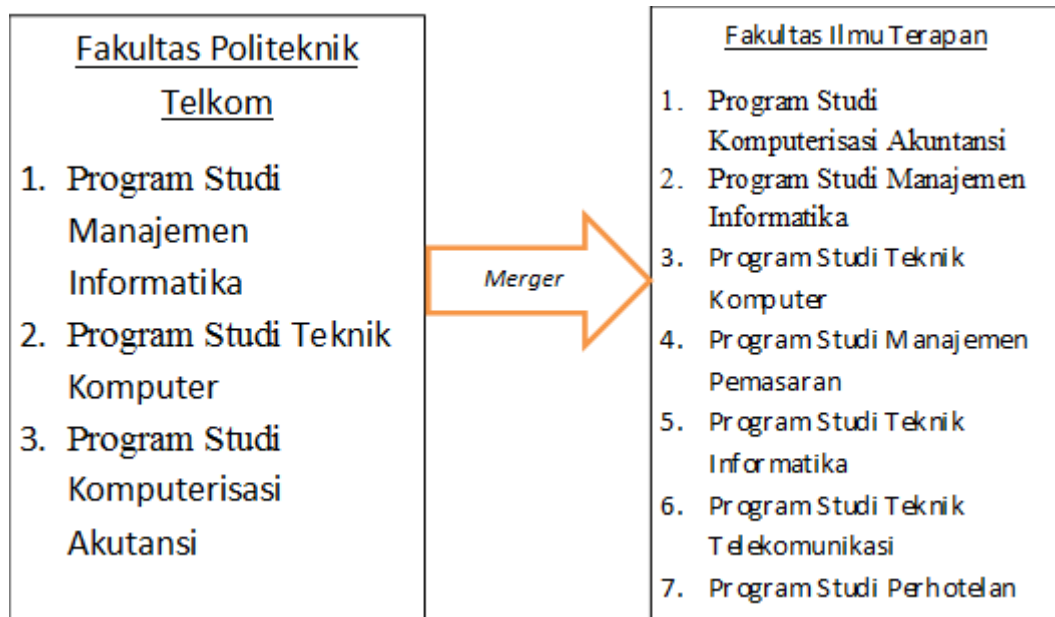


Gambar 1.6 - Fakultas Telkom University

Sumber: (telkomuniversity, 2013)

Telkom University *merger* dari beberapa institusi dijelaskan pada gambar 1.5, antara lain Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) (telkomuniversity, 2013). Telkom university melakukan *merger* ingin meningkatkan kualitas pendidikan dan mencapai universitas berkelas dunia (*World Class University*) akan menjadi suatu sinergi kekuatan dalam menghadapi globalisasi dalam menciptakan generasi bangsa yang memiliki kompetensi untuk bersaing dengan bangsa lain melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (telkomuniversity, 2013).





Gambar 1.7 - Proses merger Fakultas Ilmu Terapan

*Sumber: Data yang diolah*

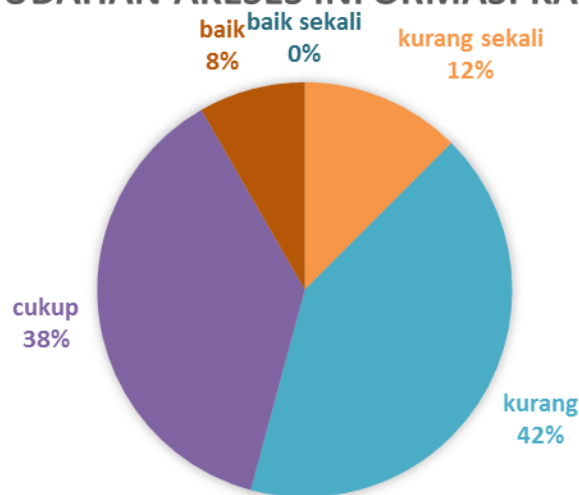
Politeknik Telkom merupakan bagian dari proses *merger* Telkom University, setelah *merger* Fakultas ini berubah nama menjadi Fakultas Ilmu Terapan dijelaskan pada Tabel 1.2 . Fakultas Ilmu Terapan memiliki tujuh Program Studi, satu diantaranya berasal dari Institut Manajemen Telkom, dua dari Institut Teknologi Telkom dan tiga dari Politeknik Telkom. Ketujuh Program Studi dengan jenjang Diploma 3 tersebut adalah Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Program Studi Manajemen Informatika, Program Studi Teknik Komputer, Program Studi Manajemen Pemasaran, Program Studi Teknik Informatika, Program Studi Teknik Telekomunikasi, Program Studi Perhotelan (telkomuniversity, 2013).

Politeknik Telkom beraliansi baik dengan akademik dan industri, domestik maupun internasional, serta lembaga sertifikasi internasional. Memberikan jaminan kualitas (*quality assurance*) pada mahasiswa dan *stakeholder*-nya. Pelaksanaan proyek dan kerja praktik oleh setiap mahasiswa setelah dua semester untuk meningkatkan *skill* dan penerapannya di dunia kerja. Sistem belajar yang nyaman yang mendukung untuk belajar kapan saja dan

dimana saja. Sistem informasi manajemen yang mendukung aktivitas belajar mengajar (ypt-telkom,2011).

Menurut (Suparlan,2006) Salah satu alasan dilakukan *merger* dalam institusi pendidikan adalah memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan yang menjadi salah satu strategi pemasaran. Penerapan strategi pemasaran memungkinkan perbaikan kualitas dalam sistem pendidikan tinggi melalui penerapan sinergis dari bauran pemasaran dalam rangka menciptakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi target pasar. Keunggulan kompetitif yang mendasar terdapat pada aset tidak berwujud (pengetahuan dan keahlian staf pengajar, kualitas kuliah, tim kerja, pengembangan staf, dll) (Gajic, 2012).

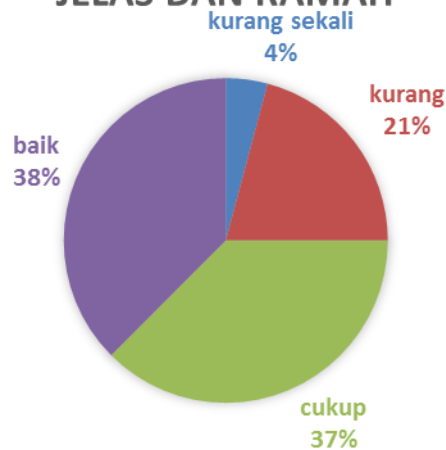
### KEMUDAHAN AKSES INFORMASI KAMPUS



Gambar 1.8 - Hasil Kuesioner *Primary Test*

*Sumber: Data yang diolah*

## PETUGAS SEKRETARIAT MAHASISWA MEMBERIKAN PEJELASAN DENGAN JELAS DAN RAMAH



Gambar 1.9 - Hasil Kuesioner *Primary Test*

*Sumber: Data yang diolah*

Setelah dua tahun pelaksanaan *merger* pada Telkom University, memberikan pengaruh terhadap Fakultas Ilmu Terapan salah satunya masih terdapat permasalahan dalam beberapa atribut pelayanan, salah satunya hasil data olah tentang kemudahan akses informasi kampus, pelayanan sekretariat, dua pernyataan pelayanan sekretariat memudahkan mahasiswa dalam melayani dan memberikan kemudahan informasi menggambarkan kinerja atribut pelayanan karena termasuk atribut yang diukur yaitu *process* dan *physical evidence*. berdasarkan hasil observasi pada tanggal 29 Oktober 2013 dijelaskan pada Gambar 1.6 pada mahasiswa/i Fakultas Ilmu Terapan angkatan 2012 dan 2013 secara acak sebanyak 24 sampel, hasil observasi tersebut bahwa kualitas dan pelayanan belum maksimal. Sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut elemen atribut pelayanan secara keseluruhan di Fakultas Ilmu Terapan, dengan judul *Studi Pengaruh Kinerja Atribut Pelayanan Terhadap Manfaat Pelayanan Fakultas Ilmu Terapan Telkom University Pre dan Pasca Merger*.

### 1.3 Perumusan Masalah

Industri pendidikan yang melakukan *merger*, membuat industri pendidikan menjadi lebih baik dengan meningkatkan mutu layanan pendidikan dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pendidikan (Suparlan,2006) . Politeknik Telkom beraliansi baik dengan akademik dan industri, domestik maupun internasional, serta lembaga sertifikasi internasional. Memberikan jaminan kualitas (*quality assurance*) pada mahasiswa dan stakeholder-nya.

Fakultas Politeknik Telkom ini yang setelah *merger* berubah nama menjadi Fakultas Ilmu Terapan Telkom University yang meningkatkan kualitas pendidikan dan mencapai universitas berkelas dunia (*World Class University*) Dalam peningkatan kualitas dan layanan memungkinkan penerapan strategi pemasaran dalam sistem pendidikan tinggi melalui penerapan sinergis dari bauran pemasaran dalam rangka menciptakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi target pasar. Untuk melihat kualitas dan layanan yang diberikan Fakultas Ilmu Terapan Telkom University dengan dilihat dari beberapa atribut pelayanan. Berdasarkan fenomena, *trend*, gejala dan isu yang ada mengenai kualitas pelayanan di sektor pendidikan setelah *merger*, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “*Studi Pengaruh Kinerja Atribut Pelayanan Terhadap Manfaat Pelayanan Fakultas Ilmu Terapan Telkom University Pre dan Pasca Merger*”.

### 1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan Penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja atribut pelayanan sebelum dan sesudah *merger* Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.
2. Bagaimana manfaat pelayanan sesudah dan sebelum *merger* Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.
3. Apakah terdapat pengaruh kinerja atribut pelayanan terhadap manfaat pelayanan sebelum dan sesudah *merger* di Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja atribut pelayanan sebelum dan sesudah *merger* Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.
2. Mengetahui manfaat pelayanan sebelum dan sesudah *merger* Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.
3. Mengetahui pengaruh kinerja atribut pelayanan terhadap manfaat pelayanan sebelum dan sesudah *merger* Fakultas Ilmu Terapan Telkom University.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Dengan penulisan tugas akhir ini, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut :

- 1) Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk menambah ilmu dan memperluas wawasan, khususnya terkait dengan kualitas dan layanan di perguruan tinggi setelah *pre-merger* dan *pasca-merger* sebagai pertimbangan yang dijadikan pedoman untuk meneliti lebih lanjut.

- 2) Aspek Praktis

Diharapkan menjadi salah satu sumber informasi untuk meninjau kembali pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan elemen atribut pelayanan terhadap manfaat pelayanan pada fakultas ilmu terapan Telkom University.

## 1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan membahas kualitas pelayanan *pre-merger* dan *pasca-merger*. Objek penelitian adalah fakultas ilmu terapan Telkom University dimana peneliti hanya mengambil responden mahasiswa/i Fakultas Ilmu Terapan Telkom University angkatan tahun 2011, 2012 dan 2013. Penelitian ini dilakukan terhitung tanggal 6 Oktober 2014.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memahami lebih jelas laporan penulisan, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini diuraikan berbagai konsep, teori, dan fakta yang diperoleh dari berbagai referensi yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METEDOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis data, analisis data yang digunakan dalam penelitian, teknik analisis konsistensi, dan tahapan penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan secara menjelaskan secara rinci tentang pembahasan dan analisa-analisa yang dilakukan sehingga gambaran permasalahan yang terjadi akan terlihat jelas dan dapat diperoleh alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

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

Pada bab ini meliputi keseluruhan kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil perancangan yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada organisasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan hasil penelitian.