

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Universitas Telkom

Universitas Telkom adalah sebuah perguruan tinggi swasta di Indonesia. Universitas Telkom secara resmi berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013, disahkan melalui penggabungan empat institusi, yaitu IT Telkom (Institut Teknologi Telkom), IM Telkom (Institut Manajemen Telkom), Politeknik Telkom, dan STISI Telkom (Sekolah Tinggi Ilmu Seni dan Desain Indonesia Telkom) menjadi Universitas Telkom. Kampus utama Universitas Telkom terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat, berada di Jalan Telekomunikasi – Terusan Buah Batu dikawasan Bandung *Technoplex*, dan kampus lainnya berlokasi di daerah Gegerkalong Hilir, sebelah utara Kota Bandung.

Universitas Telkom berada di bawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), Universitas Telkom memiliki 32 program studi yang dikelola oleh 7 fakultas.

TABEL 1.1
FAKULTAS DAN JURUSAN YANG ADA DI UNIVERSITAS TELKOM

FAKULTAS	JURUSAN
Teknik Elektro (FTE) <i>School of Electrical Engineering</i>	<ul style="list-style-type: none">• S2 Teknik Telekomunikasi• S2 Teknik Elektro - Telekomunikasi• S1 Teknik Telekomunikasi• S1 Teknik Telekomunikasi Internasional• S1 Teknik Elektro• S1 Teknik Fisika• S1 Teknik Komputer

(Bersambung)

Tabel 1.1 (*Sambungan*)

FAKULTAS	JURUSAN
<p>Rekayasa Industri (FRI) <i>School of Industrial Engineering</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S2 Teknik Industri • S1 Teknik Industri • S1 Teknik Industri Internasional • S1 Sistem Informasi • S1 Sistem Informasi Internasional
<p>Informatika (FIF) <i>School of Computing</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S2 Teknik Informatika • S1 Teknik Informatika • S1 Teknik Informatika Internasional • S1 Teknologi Informasi
<p>Ekonomi dan Bisnis (FEB) <i>School of Economics and Business</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S2 Manajemen • S1 International ICT Business • S1 Akuntansi • S1 MBTI
<p>Komunikasi dan Bisnis (FKB) <i>School of Communications and Business</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S1 Ilmu Komunikasi • S1 Ilmu Komunikasi Internasional • S1 Administrasi Bisnis • S1 Administrasi Bisnis Internasional • S1 Digital Public Relation
<p>Industri Kreatif (FIK) <i>School of Creative Industries</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S1 Desain Komunikasi Visual • S1 Kriya Tekstil dan Mode • S1 Desain Komunikasi Visual Internasional • S1 Desain Interior • S1 Desain Produk • S1 <i>Creative Arts</i>

(*Bersambung*)

Tabel 1.1 (*Sambungan*)

FAKULTAS	JURUSAN
<p style="text-align: center;">Ilmu Terapan (FIT) <i>School of Applied Science</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S1 Terapan Sistem Multimedia • D3 Teknik Telekomunikasi • D3 Komputerisasi Akuntansi • D3 Manajemen Informatika • D3 Perhotelan • D3 Teknik Komputer • D3 Manajemen Pemasaran • D3 Teknik Informatika

Sumber: Telkomuniversity.ac.id

Dalam katagori penyelenggaraan pendidikan tinggi, Universitas Telkom telah merintis sistem pembelajaran ragam ganda (*blended learning*), seperti ragam kelas (*on-site*) dan daring (*on-line*). Universitas Telkom mengembangkan kampus pintar (*smart campus*) dan pengelolaan administrasi akademik serta pendukung akademik berbasis TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Selain itu, kurikulum berbasis kompetensi telah diterapkan dengan penguatan penggunaan metode pembelajaran berpusat mahasiswa (*SCL/ Student Centered Learning*) pada sebagian perkuliahan.

Universitas Telkom juga memiliki kelas internasional dengan beberapa program antara lain: *Faculty Mobility Program* yaitu setiap fakultas melaksanakan pertukaran dosen lintas negara. Sedangkan, *Global Studentship Program*, yaitu pertukaran mahasiswa lintas negara dalam bentuk kegiatan *immersion*, *student exchange* dan *dual degree*.

1.1.2. Visi dan Misi Universitas Telkom

Berikut merupakan Visi dan Misi dari Universitas Telkom:

a. Visi

To be a research and entrepreneurial university in 2023, which actively involves the development of technology, science and art with information technology-based”

“Menjadi universitas riset dan kewirausahaan pada tahun 2023, yang secara aktif melibatkan pengembangan teknologi, sains dan seni berbasis teknologi informasi”

b. Misi

- 1) *To Organize and develop international standardized education with information technology-based.*
- 2) *To Develop, disseminate and apply internationally recognized technology, science and art.*
- 3) *To Utilize technology, science and art for the welfare and advancement of nation’s civilization through the development of entrepreneurial competencies.*

- 1) Mengorganisir dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dengan berbasis teknologi informasi.
- 2) Untuk Mengembangkan, menyebarkan dan menerapkan teknologi, sains, dan seni yang diakui secara internasional.
- 3) Untuk Memanfaatkan teknologi, ilmu pengetahuan dan seni untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa melalui pengembangan kompetensi kewirausahaan.

1.1.3. Logo Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki logo perusahaan untuk dijadikan sebagai identitas perusahaan. Berikut logo dari Universitas Telkom:



Gambar 1.1 Logo Universitas Telkom

Sumber: Telkomuniversity.ac.id

Logo Universitas Telkom ber lambang buku terbuka diatas perisai, yang secara kesatuan membentuk huruf “T” di atas huruf “U” dan tulisan Telkom *University*. Bentuk dasar berupa “perisai” melambangkan institusi akademik yang kokoh dan memiliki daya juang yang tinggi. Bentuk utama berupa “buku terbuka” di atas perisai memiliki arti keterbukaan pikiran dan imajinasi, siap mengembangkan inovasi dan keilmuan baru.

Inisial huruf “T” berasal dari kata “Telkom” yang memberikan makna sebagai identitas dan kebanggaan, dan inisial huruf “U” dari kata “*University*” pada bentuk dasar perisai memaknakan landasan konsep komunitas Pendidikan dan riset bernilai tinggi untuk kemajuan bangsa dan dunia.

1.2. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa. Konsep pendidikan tinggi didunia diperkenalkan di Amerika Serikat sekitar tahun 1970-an. Dalam konteks Indonesia, hal yang sama juga berlaku bahwa segenap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam mencari sumber-sumber pendidikan tinggi yang ada. Perguruan Tinggi adalah sebuah lembaga pendidikan yang tertinggi dalam sistem pendidikan. Perguruan tinggi bukanlah sebuah perusahaan yang hanya bekerja untuk mengejar keuntungan *financial*, perguruan tinggi bukan juga badan amal, melainkan sebuah industri yang harus dikelola secara efektif dan efisien. Perguruan tinggi diharapkan menjadi salah satu *instrument* pendidikan nasional yang dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara.

Universitas Telkom adalah sebuah perguruan tinggi swasta di Indonesia yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Pendirian Universitas Telkom secara khusus adalah untuk mewujudkan visi dan misi Yayasan Pendidikan Telkom, dan juga untuk merespon berbagai perkembangan di dunia pendidikan nasional maupun global, dan tertuang dalam RENIP YPT 2010 - 2021.

Sumber daya manusia memiliki peran yang penting untuk membantu sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam organisasi atau perusahaan sangat dibutuhkan pada era globalisasi saat ini. Sehingga

perusahaan-perusahaan harus fokus dalam mengelola sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja karyawan yang maksimal.

Menurut Wibowo (2016) dalam jurnal Fizia & Muttaqin *et al* 2018, kinerja berasal dari kata *performance*, ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Sedangkan menurut Fahmi (2013) dalam jurnal Orocomna, Tumbel & Sandra Ingrid Asaloei *et al* 2018 menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategy planning*) suatu organisasi.

Universitas Telkom memiliki beragam sumber daya manusia, salah satunya Tenaga Penunjang Akademik (TPA) untuk membantu proses tenaga pendidikan. Kinerja Tenaga Penunjang Akademik (TPA) universitas sangat berpengaruh dalam pengelolaan teknis administrasi dan pelayanan dalam menunjang proses pendidikan di universitas Telkom. Universitas Telkom melakukan evaluasi kinerja individu setiap TPA melalui proses evaluasi yang dilaksanakan setiap tahun. Hasil penilaian kinerja TPA pada empat tahun terakhir disajikan pada Tabel 1.2.

TABEL 1.2
NILAI KINERJA TPA

KATEGORI	2015		2016		2017		2018	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	2	1,28	15	5,38	21	7,02	2	0,60
P2	144	92,31	251	89,96	266	88,96	306	91,07
P3	9	5,77	11	3,94	9	3,01	27	8,04
P4	1	0,64	1	0,36	2	0,67	1	0,30
P5	0	0	1	0,36	1	0,33	0	0,00
Jumlah TPA	156	100	279	100	299	100	336	100

Sumber: Bagian SDM Universitas Telkom

Berdasarkan penjelasan dari bagian SDM di Universitas Telkom, kriteria kinerja TPA dikelompokkan kedalam 5 kategori yaitu sebagai berikut:

- P1 = ≥ 110 : Luar Biasa
- P2 = $103 \leq x < 110$: Diatas Target
- P3 = $96 \leq x < 103$: Mencapai Target
- P4 = $90 \leq x < 96$: Dibawah Target
- P5 = < 90 : Jauh di Bawah Target

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa masih terdapat TPA yang berkinerja tidak mencapai target yang ditetapkan oleh Universitas Telkom yaitu ada sebanyak 0,64% pada tahun 2015. Jumlah TPA dengan kinerja tidak mencapai target bertambah pada tahun 2016 yaitu sebanyak 0,72% masing-masing sebanyak 0,36% TPA berkinerja P4 dan P5. Pada tahun 2017 jumlah tersebut bertambah menjadi 1,00% yaitu ada sebanyak 0,33% berkinerja P5 dan sebanyak 0,67% berkinerja pada kategori P4. Pada tahun 2018 kondisi agak lebih baik namun masih belum sesuai harapan karena ada sebanyak 0,3% TPA berkinerja dibawah target yang ditetapkan oleh Universitas Telkom.

Tabel 1.2 juga memperjelas bahwa jumlah Tenaga Penunjang Akademik (TPA) yang berkinerja pada kategori P3 masih cukup signifikan yaitu ada sebanyak 8% pada tahun 2018. Universitas Telkom menerapkan peraturan bahwa kesempatan promosi bagi Tenaga Penunjang Akademik (TPA) pada posisi-posisi jabatan struktural mensyaratkan nilai kinerja Tenaga Penunjang Akademik (TPA) minimal P2 pada tiga tahun terakhir. Ini berarti Tenaga Penunjang Akademik (TPA) yang berkinerja pada kategori P3 pun sebenarnya masih belum sesuai harapan universitas karena target minimal yang ditetapkan oleh universitas yang tertuang dalam rencana kerja tahunan universitas, Tenaga Penunjang Akademik (TPA) berkinerja minimal pada kategori P2. Sehingga apabila masih dijumpai Tenaga Penunjang Akademik (TPA) yang berkinerja P3, P4 bahkan P5 maka hal itu mengindikasikan capaian kinerja Tenaga Penunjang Akademik (TPA) belum sepenuhnya memenuhi standar dan target universitas.

Masih adanya Tenaga Penunjang Akademik (TPA) yang berkinerja dibawah standar dan target universitas tersebut mengindikasikan adanya masalah yang dihadapi Tenaga

Penunjang Akademik (TPA) sehingga mereka berkinerja belum sesuai harapan universitas. Ada beberapa faktor berpengaruh terhadap kinerja karyawan salah satunya adalah faktor *Good University Governance*.

Untuk mencapai visi dan menjalankan misinya, Universitas Telkom harus menjalankan amanah dengan memegang teguh nilai-nilai budaya yang diyakini dalam penyelenggaraan Tridharma secara bertanggungjawab, mandiri, berintegritas tinggi serta memegang prinsip-prinsip Tata kelola Universitas Yang Baik (*Good University Governonce*), dengan memperhatikan aspek pertumbuhan, keselarasan, pemerataan dan keterjangkauan, sehingga pada masyarakat luas bertumbuh rasa memiliki yang tinggi terhadap Universitas Telkom.

Good University Governance adalah suatu konsep yang menerapkan prinsip-prinsip dasar *Good Governance* dan pada prakteknya keseluruhan prinsip tersebut harus diterapkan untuk mewujudkan suatu tata kelola perguruan tinggi yang baik (Puspitasari, 2016)

Larasati, Asnawi, Hafizrianda *et al* 2018 menyimpulkan bahwa *Good University Governance* adalah sebuah penerapan *Good Corporate Governance* dalam perguruan tinggi untuk dijadikan tujuan meningkatkan kualitas perguruan tinggi tersebut dalam aspek Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Keadilan.

Menurut pedoman komitmen pemberlakuan *Good University Governance* atau Tatakelola Perguruan Tinggi Universitas Telkom (2016) terdapat Rumusan *Good University Governance* yaitu:

- a. Kredibilitas, untuk kepercayaan para pemangku kepentingan diwujudkan dan dijaga melalui penyelenggara dan layanan yang terbaik, jujur, dan penuh keiklasan.
- b. Transparansi, Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan mengenai institusi.
- c. Akuntabilitas, Kejelasan dan keterukuran fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organ/unit sehingga pengelolaan institusi terlaksana secara efektif.
- d. Pertanggungjawaban, Kesesuaian dalam pengelolaan institusi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip perguruan tinggi yang sehat

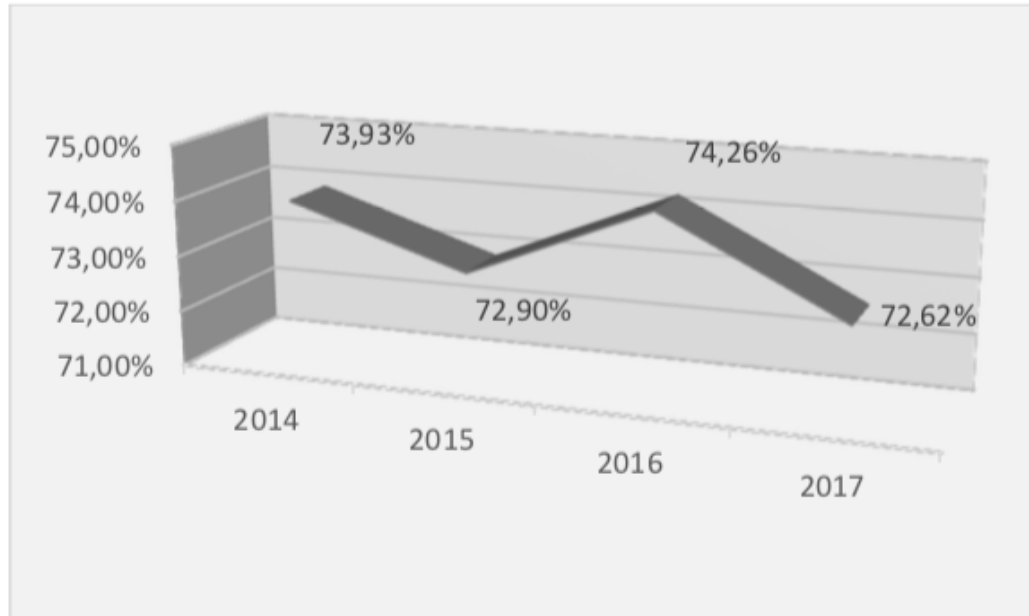
- e. Kemandirian, Institusi dikelola secara professional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, menjamin keberlangsungannya kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan.
- f. Keadilan, Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak para pemangku kepentingan sesuai dengan kepatutan maupun perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Good University Governance Universitas Telkom berdasarkan rencana strategis 2019-2023 Universitas Telkom menyatakan bahwa Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi mandiri dengan mengimplementasikan model atau skema pendanaan melalui peningkatan kontribusi NTF sebesar 25% dan mewujudkan skema PPP (*Public Private Partnership*) melalui spin-off anak perusahaan.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut Robbins (Priansa,2016) ‘Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya.’ Menurut martahari dan Zahrina *et al* 2019 menyatakan berdasarkan beberapa pendapat mengenai kepuasan kerja dapat disimpulkan bahwa ‘kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan kita. Dengan kata lain, perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah pegawai merasa suka atau tidak suka sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.’

Rasa kepuasan pegawai yang dirasakan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa seseorang karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya serta dapat memberikan sikap positif terhadap berbagai situasi ditempat kerja. Kepuasan Pegawai juga merupakan sebuah sikap emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai. Seorang pegawai akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Begitupun sebaliknya perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap beberapa elemen seperti: perilaku, kedisiplinan, semangat kerja, dan loyalitas.



Gambar 1.02 Tingkat Kepuasan kerja Karyawan

Sumber: Rencana Strategis Universitas Telkom tahun 2019-2023

Gambar 1.2 menunjukkan sebuah grafik kepuasan karyawan Universitas Telkom. Penilaian grafik tersebut diperoleh melalui kuesioner dengan skala penilaian: sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Angka presentase menunjukkan presentase pegawai yang menyatakan puas dan sangat puas. Target kepuasan kerja karyawan Universitas Telkom tiap tahun adalah 75%, dan pada rentang waktu 2014 – 2017 belum dapat memenuhi target. Namun dari sisi besaran angka, angka sudah mendekati target. Dapat dilihat pada tahun 2014 kepuasan kerja pegawai menunjukkan berada di 73,93%, namun ditahun 2015 Kepuasan kerja pegawai menurun berada di titik 72,90%, namun kembali meningkat ditahun 2016 mencapai 74,26%, ditahun 2017 kembali menurun hingga 72,62%. Di rentang waktu selanjutnya diharapkan angka kepuasan pegawai ini harus meningkat, dengan memperhatikan komponen-komponen yang dirasakan kurang memuaskan di mata pegawai, untuk perusahaan dapat lebih ditingkatkan lagi

pelayanannya. Menurut Hasibuan (2008:202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini akan berdampak pada moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Dari pernyataan-pernyataan diatas, adanya tingkat kepuasan kerja karyawan yang naik turun dan belum memenuhi target kepuasan kerja karyawan Universitas Telkom, dan adanya penilaian kinerja karyawan yang naik turun. Maka dari itu, saya tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “*Pengaruh Penerapan Good University Governance dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Tenaga Penunjang Akademik Universitas Telkom*”.

1.3. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Penerapan *Good University Governance* di Universitas Telkom?
- b. Bagaimana Kepuasan Pegawai Tenaga Penunjang Akademik di Universitas Telkom?
- c. Bagaimana tingkat Kinerja Karyawan Tenaga Penunjang Akademik di Universitas Telkom?
- d. Bagaimana pengaruh *Good University Governance* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Penunjang Akademik di Universitas Telkom baik pengaruh parsial maupun simultan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan temuan tentang:

- a. Penerapan *Good University Governance* di Universitas Telkom.
- b. Tingkat Kepuasan Pegawai Tenaga Penunjang Akademik di Universitas Telkom.
- c. Tingkat Kinerja Tenaga Penunjang Akademik di Universitas Telkom.
- d. Pengaruh *Good University Governance* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tenaga Penunjang Akademik Universitas Telkom secara parsial maupun simultan.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan informasi bagi Universitas Telkom dalam meningkatkan penerapan *Good University Governance* dan Kepuasan Kerja Karyawan sehingga dapat meningkatkan Kinerja Tenaga Penunjang Akademik Universitas Telkom.

1.5.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang akan digunakan untuk menambah dan melengkapi ilmu yang diperoleh selama masa kuliah, terutama dalam ilmu Sumber Daya Manusia dan dapat menambah wawasan mengenai *Good University Governance* dan Kepuasan Pegawai dalam analisis kinerja sumber daya manusia.

1.6. Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek Universitas Telkom, Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2019 dan berakhir pada bulan Juni 2020, di Kawasan Universitas Telkom, Buah Batu, Bandung.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan *Good University Governance* dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Tenaga Penunjang Akademik Universitas Telkom” terdiri dari tiga bab. Berikut sistematika penyajian penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian tentang Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan Teori Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini diuraikan hasil pengujian yang diperoleh berdasarkan implementasi dari bab sebelumnya. Hasil penelitian yang telah dilakukan selanjutnya akan dianalisis, kemudian dari hasil analisis tersebut yang diperoleh tersebut selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini jelaskan hasil kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, juga memaparkan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu dijadikan oleh perusahaan terkait.