

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Akademi Teknik Telekomunikasi Sandhy Putra Jakarta merupakan perguruan tinggi yang menyediakan Program Studi D3 Teknik Telekomunikasi yang berwawasan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi atau TIK. AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki keunggulan dalam berkompetensi di bidang jaringan serat optik, nirkabel, komunikasi selular dan *Internet of Things* atau IoT. Program studi yang ditawarkan membekali tenaga didik pada industri 4.0 di bidang telekomunikasi serta dapat mewujudkan kehadiran institusi yang dapat memenuhi kebutuhan pasar serta pelayanan masyarakat. Infrastruktur telekomunikasi yang telah dirancang akan menjadi dasar untuk dikembangkannya industri kreatif, ekonomi digital, dan kewirausahaan (Chandra, 2020).



Gambar 1.1 Logo AKATEL Sandhy Putra Jakarta

*Sumber: ypt.or.id (2018)*

Menurut Direktur Akademi Telkom Jakarta Dr. Eng. Indra Chandra, para alumni AKATEL Sandhy Putra Jakarta berkecimpung

dalam bidang teknik telekomunikasi dan juga berperan aktif dalam mengembangkan aktivitas akademik melalui *tracer study*, memberikan peluang magang dan lowongan kerja untuk mahasiswa aktif, terlibat dalam proyek riil di lapangan, dan program *endowment* (Chandra, 2020).

AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki visi dan misi yang dijelaskan oleh Dr. Eng. Indra Chandra (2020) sebagai berikut:

a. Visi

- Menjadi Perguruan Tinggi yang unggul dalam bidang ICT (Information Communication Technology) dan mampu bersaing di tingkat Internasional (Chandra, 2020).

b. Misi

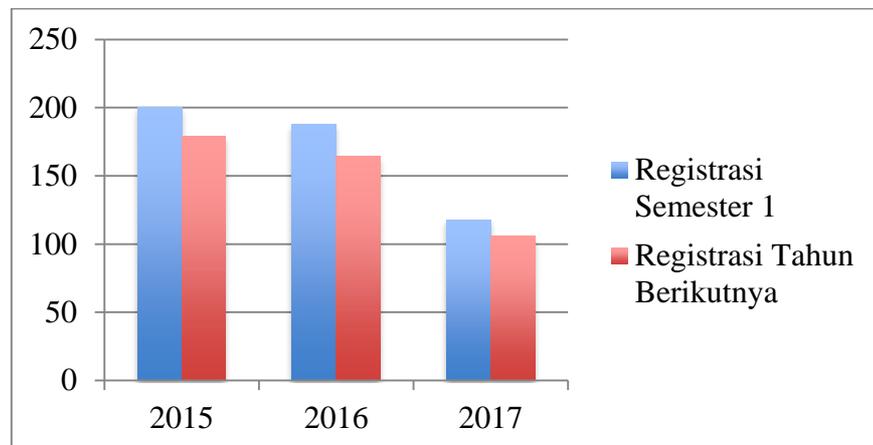
- Memberlakukan pendidikan Ahli Madya yang fokus pada keahlian *hardskill* maupun *softskill* di bidang ICT melalui kurikulum *link dan match* dengan dunia industri.
- Melakukan penelitian di bidang ICT yang berguna untuk memberikan solusi bagi permasalahan dunia industri dan masyarakat.
- Melakukan pengabdian masyarakat yang berguna khususnya bagi masyarakat Indonesia.
- Membangun kerja sama dengan industri dan operator telekomunikasi (Chandra, 2020).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Triwibowo (2019) menjelaskan bahwa mewujudkan masyarakat informasi yang berbasis industri TIK memerlukan proses membangun infrastruktur, menyiapkan sumber daya manusia, dan mewujudkan ekosistem yang bisa menjadi incubator dalam industri informasi. Ada dua faktor utama yang digunakan untuk menilai kesenjangan digital, yaitu ketersediaan akses dan ketersediaan sumber daya manusia yang dapat menggunakan TIK. ITU (International Telecommunication Union) menyatakan bahwa persentase penduduk Indonesia yang menikmati akses

internet hanya sebesar 32.29%, tergolong rendah dibandingkan rata-rata regional sebesar 52%.

Posisi Indonesia sudah tertinggal sejak awal dalam hal jumlah pengguna internet di ASEAN. Dua faktor yang dapat memicunya yaitu kondisi geografis negara kepulauan yang diduga menyebabkan rendahnya ketersediaan infrastruktur digital dan belum terbentuknya kebijakan pemerintah mengenai ekonomi berbasis TIK. Indonesia dapat mengakhiri ketertinggalan dalam mengadopsi TIK dengan pembangunan infrastruktur jaringan kabel optik melintasi kepulauan Indonesia (Triwibowo, 2019). Sebaliknya dengan diperlukannya tenaga ahli TIK dan telekomunikasi, institusi perguruan tinggi AKATEL Sandhy Putra Jakarta mengalami angka *churn* terhadap tingkat registrasi para mahasiswanya untuk 3 angkatan yaitu angkatan 2015, 2016, dan 2017.



Gambar 1.2 Data *Churn* Mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta Per Tahun 2019

*Sumber: Laporan PMB AKATEL Sandhy Putra Jakarta (2018)*

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas, persentase *churn* untuk mahasiswa angkatan 2015 yaitu sebesar 10.5%, persentase *churn* untuk mahasiswa angkatan 2016 bernilai sebesar 12.76%, dan persentase *churn* untuk mahasiswa angkatan 2017 bernilai sebesar 10.17%. Angkatan 2016

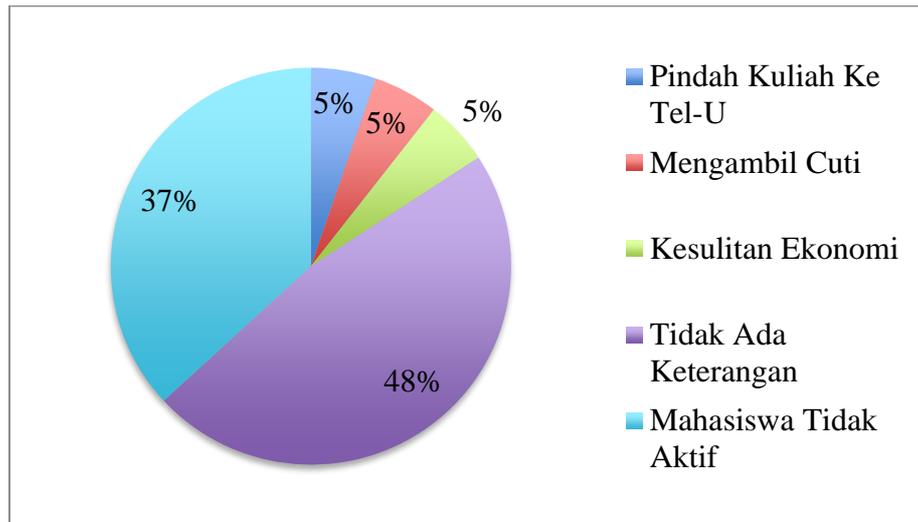
memiliki tingkat *churn* tertinggi dibandingkan kedua angkatan lain. Wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Kepala Bagian Pemasaran AKATEL Sandhy Putra menjelaskan bahwa tingkat *churn rate* suatu angkatan dapat dikatakan besar atau signifikan jika melebihi 5%, ketiga angkatan mahasiswa AKATEL Jakarta memiliki *churn rate* yang masing-masing bernilai diatas 10.00% sehingga dapat dijelaskan bahwa AKATEL Sandhy Putra Jakarta sudah mengalami *churn rate* yang signifikan. Setelah penulis melakukan wawancara dengan staff administrasi AKATEL Sandhy Putra Jakarta, penulis mengungkapkan alasan-alasan atas munculnya angka-angka *churn* tersebut.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan staff AKATEL Sandhy Putra Jakarta, penulis mengungkapkan bahwa jumlah mahasiswa angkatan 2015 yang telah mendaftar dan melakukan registrasi pada semester pertama yaitu sebanyak 200 orang, sementara jumlah mahasiswa yang merregistrasi ulang pada semester ketiga untuk melanjutkan studi mereka yaitu hanya sebanyak 186 orang sehingga terdapat selisih 14 mahasiswa yang tidak melakukan registrasi semester ketiga.

Hal tersebut terjadi karena 12 mahasiswa dari keseluruhan 14 mahasiswa yang tidak merregistrasi ulang merupakan mahasiswa tidak aktif, dimana satu mahasiswa dari 12 mahasiswa tersebut pindah kuliah ke Universitas Telkom, 1 orang dari keseluruhannya mengambil cuti karena telah menjadi tentara dari semester 1 dan 2, 1 orang dari keseluruhannya mengalami kesulitan finansial dalam membayar uang kuliah, dan sisa dari keseluruhannya tidak terdapat keterangan.

Mayoritas mahasiswa angkatan 2015 sudah lulus namun terdapat selisih 54 mahasiswa yang belum lulus dari program studi D3 AKATEL Sandhy Putra Jakarta. 7 mahasiswa dari keseluruhan 54 mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa yang tidak aktif. Berdasarkan Gambar 1.3 di bawah ini, penyebab angka *churn* pada mahasiswa angkatan 2015 secara keseluruhan yaitu tidak ada keterangan sebanyak 48% atau

sebanyak 9 orang, tidak aktif kuliah sebanyak 37% atau 7 orang, pindah kuliah ke Universitas Telkom sebesar 5% atau 1 orang, mengambil cuti sebanyak 5% atau 1 orang, dan 5% atau 1 orang mengalami kesulitan ekonomi.



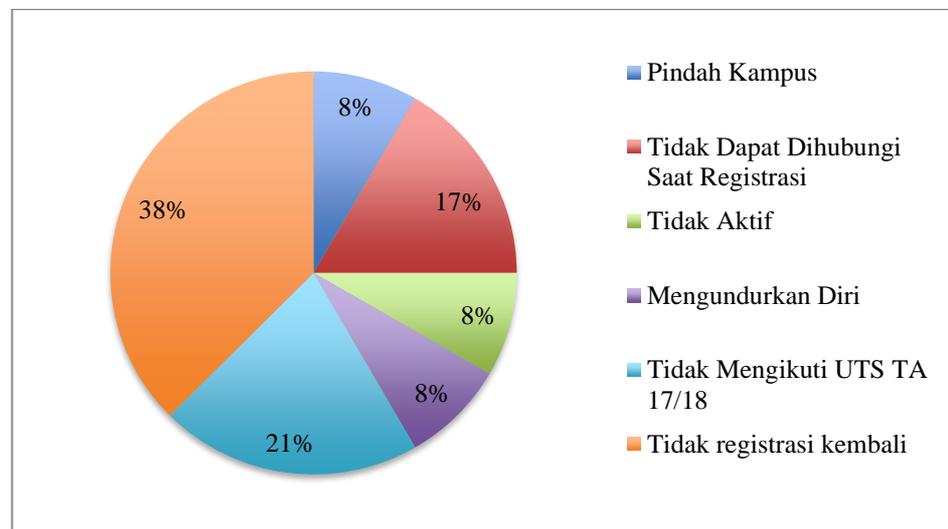
Gambar 1.3 Penyebab Angka *Churn* Jumlah Mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta Angkatan 2015

Sumber: Wawancara dengan Staff AKATEL Sandhy Putra Jakarta (2019)

Pada tahun 2016, jumlah calon mahasiswa baru yang telah melakukan registrasi yaitu sebanyak 188. Mahasiswa angkatan 2016 yang melakukan registrasi ulang pada semester ketiga yaitu sebanyak 173 orang sehingga terdapat selisih sebanyak 15 mahasiswa yang tidak merregistrasi ulang. Angka *churn* tersebut terjadi karena dari keseluruhan 15 mahasiswa tersebut 2 mahasiswa berpindah kampus, 4 orang tidak dapat dihubungi melalui telepon pada masa registrasi, 2 orang merupakan mahasiswa tidak aktif, 2 orang mengundurkan diri, dan 5 orang tidak mengikuti ujian tengah semester genap tahun ajaran 2017/2018.

Jumlah mahasiswa angkatan 2016 yang melakukan registrasi ulang pada semester kelima yaitu sebanyak 164 orang sehingga terdapat selisih

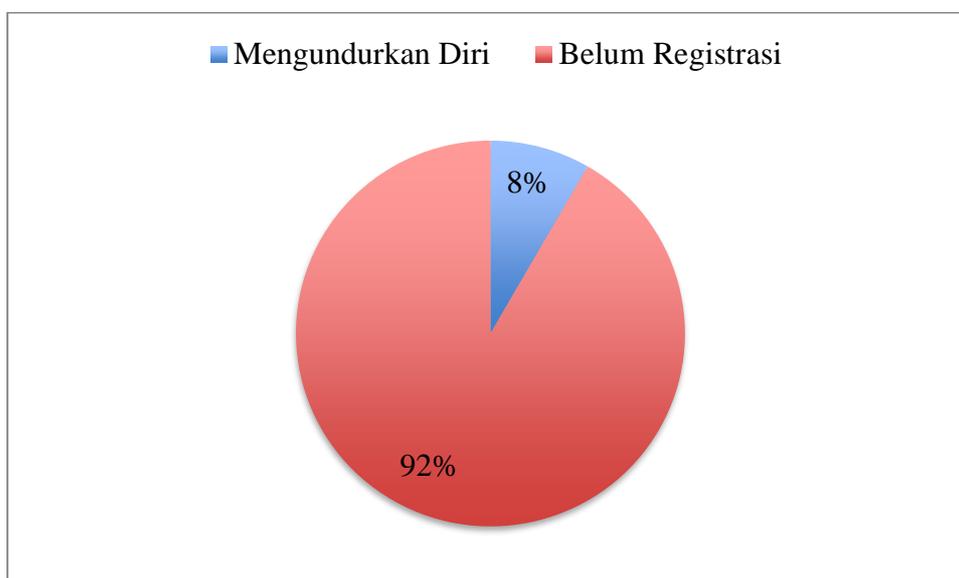
sebanyak 9 mahasiswa yang tidak merregistrasi ulang karena mengambil cuti. Gambar 1.4 di bawah ini menjelaskan penyebab *churn* mahasiswa angkatan 2016 secara keseluruhan dimana sebanyak 38% atau 9 orang diantaranya tidak registrasi kembali, sebanyak 21% atau 5 orang tidak mengikuti Ujian Tengah Semester, 17% atau 4 orang tidak dapat dihubungi saat registrasi, 8% atau 2 orang pindah kampus, 8% atau 2 orang mengundurkan diri, dan sebanyak 8% atau 2 orang merupakan mahasiswa tidak aktif.



Gambar 1.4 Penyebab Angka *Churn* Jumlah Mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta Angkatan 2016

Sumber: Wawancara dengan Staff AKATEL Sandhy Putra Jakarta (2019)

Jumlah mahasiswa angkatan 2017 yang melakukan registrasi semester pertama yaitu sebanyak 118 orang. Jumlah mahasiswa angkatan 2017 yang melakukan registrasi ulang pada semester ketiga yaitu sebanyak 106 orang sehingga terdapat selisih 12 orang yang tidak merregistrasi ulang. Berdasarkan Gambar 1.5 di bawah ini, dapat dijelaskan bahwa 1 orang atau 8% diantaranya mengundurkan diri dari akademi dan 11 orang atau 92% belum registrasi untuk semester 3.



Gambar 1.5 Penyebab Angka *Churn* Jumlah Mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta 2017

*Sumber: Wawancara dengan Staff AKATEL Sandhy Putra Jakarta (2019)*

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat angka *churn* yang cukup signifikan pada jumlah mahasiswa yang merregistrasi ulang pada tahun akademik berikutnya untuk angkatan 2015, 2016, dan 2017. Dari hasil persentase penyebab churn yang telah didapatkan penulis melalui wawancara, dapat dijelaskan bahwa penyebab utama mahasiswa tidak merregistrasi ulang pada semester berikutnya yaitu tidak melakukan proses registrasi mata kuliah dan tidak aktif kuliah. Gustafsson et al. (2005), Hellier et al. (2003), serta Lin dan Lu (2010) menyatakan melalui Saleem et al. (2017) bahwa intensi konsumen untuk membeli kembali merupakan suatu faktor penting bagi perusahaan dalam industri jasa untuk bertahan dan menjadi sukses sehingga *repurchase intention* dapat dilakukan konsumen untuk membeli layanan yang sama berulang kali dari berbagai industri jasa, termasuk industri penerbangan dan pendidikan.

Institusi AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki kekurangan dalam tiga dimensi *service quality*, yaitu *tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap). Berdasarkan data gambar fisik yang sudah dilampirkan oleh penulis, fasilitas fisik yang dimiliki AKATEL Sandhy Putra seperti lorong gedung, loket B.A.A, kantin, dan kamar kecil tidak terlihat menarik dibandingkan dengan fasilitas fisik yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi Swasta lain. Wawancara yang dilakukan penulis dengan senat kemahasiswaan mengungkapkan bahwa para mahasiswa AKATEL Jakarta, termasuk mahasiswa angkatan 2015, 2016, dan 2017 mengeluhkan bahwa kondisi beberapa fasilitas kampus AKATEL yaitu lapangan, *student center*, serta kamar kecil masih kurang nyaman untuk digunakan para mahasiswa. Kekurangan dalam dimensi *service quality* ini dapat menurunkan persepsi para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki kampus AKATEL.

Berdasarkan laporan perusahaan rencana strategis IT Telkom Jakarta serta wawancara yang telah dilakukan penulis dengan staff AKATEL Sandhy Putra Jakarta, AKATEL Sandhy Putra Jakarta berencana untuk konversi menjadi IT Telkom yang berstrata sarjana dan menawarkan 5 program studi yaitu S1 Teknologi Informasi, S1 Sistem Informasi, S1 Teknik Telekomunikasi, S1 Informatika, dan S1 Desain Komunikasi Visual. AKATEL Sandhy Putra Jakarta mempersiapkan alih status menjadi IT Telkom Jakarta pada tahun 2019 dan berencana untuk mengalihkan status dan operasional IT Telkom Jakarta dengan menyediakan 5 program studi pada tahun 2020. Pada saat ini AKATEL Sandhy Putra Jakarta masih berstrata Diploma 3 yang hanya menyediakan program studi D3 Teknik Telekomunikasi.

Hasil wawancara ini juga mengungkapkan bahwa telah terjadi beberapa miskomunikasi antara senat mahasiswa dengan staff kemahasiswaan. Masalah yang pertama yaitu staff kemahasiswaan tidak dapat menyampaikan proposal rencana penggunaan dana dengan benar

kepada AKATEL sehingga jumlah dana yang diberikan serta waktu dicairkannya dana tersebut tidak sesuai dengan permintaan. Namun, Staff kemahasiswaan AKATEL tidak memberikan penjelasan pasca kejadian tersebut. Masalah selanjutnya yaitu para angkatan 2016 dan sebagian mahasiswa angkatan 2017 yang telah menjalani PKL atau magang tidak dapat memahami ketentuan-ketentuan magang karena kebijakan yang diberikan oleh staff kemahasiswaan kurang konkrit.

Penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang telah ditemukan oleh Resti & Soesanto (2016:9) serta Wilson & Keni (2018:306) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap intensi pelanggan untuk membeli kembali. Hasil penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan perusahaan tinggi maka intensi para konsumennya untuk membeli kembali tinggi pula. Wirtz & Lovelock (2018:55) mengungkapkan bahwa penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan suatu perusahaan terbentuk saat konsumen sedang mengonsumsi produk dan setelahnya, para konsumen tersebut mencoba memperkirakan sebaik apa pelayanan yang diberikan pada kunjungan yang selanjutnya. Hal tersebut menjelaskan bahwa pendapat konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan mempengaruhi intensi mereka untuk membeli kembali.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Kepala Bagian Pemasaran AKATEL Sandhy Putra Jakarta, penulis menemukan bahwa para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap Dosen, salah satu *stakeholder* AKATEL Sandhy Putra. Ini disebabkan karena para mahasiswa meragukan kapabilitas Dosen yang mengajar serta perubahan jadwal yang terlalu sering dilakukan oleh Dosen. Para mahasiswa AKATEL juga meragukan kepercayaan mereka karena penampilan gedung AKATEL Sandhy Putra Jakarta yang dahulunya merupakan SMK Telkom Jakarta yang terlihat kurang bersih.

Pebrila et al. (2019:352) menemukan bahwa kepercayaan yang dimiliki konsumen berpengaruh signifikan terhadap intensi mereka untuk membeli kembali. Saleem et al. (2017:1151) juga menemukan hal yang sama dalam penelitian mereka bahwa kepercayaan konsumen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap intensi mereka untuk membeli kembali.

Kepala Bagian Pemasaran AKATEL Sandhy Putra Jakarta telah mengkonfirmasi bahwa adanya kesamaan antara industri penerbangan dengan industri pendidikan dimana keduanya merupakan industri jasa sehingga *service quality*, *trust*, dan *repurchase intention* dapat diterapkan dalam penelitian ini. Kesamaan tersebut yaitu industri penerbangan dan industri pendidikan memiliki konsumen yang harus dilayani sehingga tujuan mereka tercapai, yaitu untuk industri penerbangan agar mereka sampai di lokasi tujuan dan untuk industri pendidikan yaitu agar mereka lulus kuliah. Konsumen dapat melakukan pembelian ulang layanan dari kedua industri tersebut, untuk industri penerbangan konsumen dapat *reorder* penerbangan yang sama, dan untuk industri pendidikan tinggi konsumen atau mahasiswa dapat melakukan registrasi ulang untuk melanjutkan perkuliahan ke tingkat berikutnya. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *repurchase intention* yang dilakukan oleh konsumen serta *churn rate* yang disebabkan perpindahan konsumen dapat terjadi dalam berbagai industri jasa, termasuk industri penerbangan dan pendidikan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki tingkat *churn* yang signifikan untuk tiga angkatan yaitu angkatan 2015, 2016, dan 2017. Beberapa aspek kualitas pelayanan yang cukup rendah dirasakan oleh para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta pada dimensi *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability*. Para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta juga memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap Dosen kampus AKATEL.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dibahas, penelitian ini memunculkan beberapa pertanyaan bagi para pembacanya, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta?
2. Bagaimana *trust* yang dimiliki para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta terhadap institusinya?
3. Bagaimana intensi untuk merregistrasi kembali para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta terhadap intensi mereka untuk merregistrasi kembali di AKATEL Sandhy Putra Jakarta?
5. Bagaimana pengaruh *trust* para mahasiswa terhadap intensi mereka untuk merregistrasi kembali di AKATEL Sandhy Putra Jakarta?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang sudah dibahas sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang disebutkan sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta.
2. Mengetahui *trust* yang dimiliki para mahasiswa & mahasiswi AKATEL Sandhy Putra Jakarta terhadap institusi.
3. Mengetahui intensi para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta untuk merregistrasi kembali.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan AKATEL Sandhy Putra Jakarta yang dirasakan para mahasiswanya terhadap intensi mereka untuk merregistrasi kembali pada AKATEL Sandhy Putra Jakarta.
5. Mengetahui pengaruh *trust* terhadap intensi untuk merregistrasi kembali para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat teoritis bagi pembaca dan penulis serta manfaat praktis bagi perusahaan terkait yaitu AKATEL Sandhy Putra Jakarta.

### 1. Aspek Teoritis

Dengan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan AKATEL Sandhy Putra Jakarta serta pengaruh *trust* para mahasiswanya terhadap intensi untuk merregistrasi kembali para mahasiswa melalui penelitian, penulis dan pembaca dapat mengetahui aspek apa saja yang dapat menurunkan kualitas pelayanan suatu perusahaan dan *trust* yang dimiliki pelanggan dan bagaimana tanggapan mereka terkait penurunan tersebut, khususnya intensi para mahasiswa AKATEL untuk membeli kembali. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang hendak dilakukan.

### 2. Aspek Praktis

Manfaat yang diperoleh bagi perusahaan terkait AKATEL Sandhy Putra Jakarta melalui penelitian ini yaitu hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan AKATEL Sandhy Putra Jakarta, *trust* para mahasiswanya, dan intensi mereka untuk merregistrasi kembali.

## 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan penelitian harus dinyatakan agar penelitian memiliki tujuan yang konsisten, tidak memperluas permasalahan yang dihadapi serta memiliki analisis yang lebih terarah. Batasan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Objek penelitian yaitu AKATEL Sandhy Putra Jakarta, sementara subjek penelitian merupakan para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta.

- b. Penelitian ini menguji pengaruh *service quality* AKATEL Sandhy Putra Jakarta dan *trust* para mahasiswanya secara terpisah terhadap *repurchase intention* para mahasiswa.
- c. Waktu dan periode dilaksanakannya penelitian yaitu dari September 2019 hingga Mei 2020.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini menjelaskan sistematika penulisan untuk memberikan kejelasan mengenai penelitian yang dilakukan dengan menyusun sistematika yang berisikan informasi serta data untuk setiap materi. Sistematika penulisan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan objek penelitian, fenomena atau latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan penelitian secara umum.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas kajian pustaka mengenai masalah dan variabel-variabel yang diuji dalam penelitian. Bab ini juga merubah pertanyaan penelitian dan kerangka pemikiran yang sudah disusun menjadi hipotesis penelitian.

#### **c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan penulis untuk mendapatkan dan menguji data sehingga pertanyaan mengenai masalah penelitian dapat dijawab.

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

Bab ini membahas objek penelitian lebih rinci serta hasil analisis dan pengolahan data secara berurutan sesuai dengan ruang lingkup serta tujuan penelitian yang telah ditentukan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merangkum hasil penelitian menjadi suatu kesimpulan yang ringkas dan juga memberikan saran kepada perusahaan melalui hasil penelitian yang telah diperoleh.