

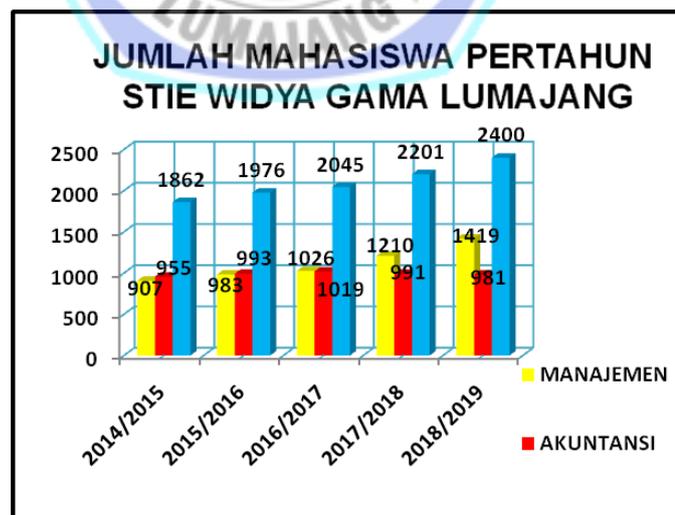
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat mendapat sambutan positif di masyarakat sekitar dan menyajikan berbagai layanan bagi masyarakat sudah mengimplemntasikan ICT (*Information and Communication Technology*) Pada jenjang pendidikan strata satu terutama di perguruan tinggi swasta, terdapat fenomena meningkatnya persaingan bisnis pada institusi atau industri. Jenjang pendidikan tinggi sebagai salah satu pendidikan formal yang membuat kebutuhan akan layanan pendidikan semakin berkembang dan beragam berbasis komputer, sehingga menjadi strategi yang diharapkan dapat menghasilkan (SDM) Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan bermutu (Arwanda et al., 2014). Sumber daya manusia merupakan aset penting di dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah pekerja, pendidik atau guru, tenaga kependidikan atau karyawan yang mengerjakan pekerjaannya (Ulfatin & Triwiyanto, 2016). Untuk mempersiapkan tantangan di masa depan maka suatu instansi pemerintah atau sekolah perlu memelihara dan memperhatikan (SDM) Sumber Daya Manusia yang dimiliki saat ini (Arianto, 2017). Selain itu perguruan tinggi swasta yang memiliki peserta didik kurang lebih dari 500 mahasiswa, dituntut untuk tidak hanya mengembangkan atau mewujudkan visi misi institusi dan strategi yang tepat dalam menarik minat calon mahasiswa, akan tetapi strategi untuk menjaga agar mahasiswa tersebut tidak keluar dari institusi dan terus hingga mendapatkan gelar (Natalia et al., 2017).

Keberhasilan atau kegagalan dalam institusi atau organisasi, bergantung pada keunggulan bersaingnya. Oleh karena itu, setiap organisasi atau institusi harus mampu menciptakan dan mempertahankan keunggulan bersaingnya apabila ingin tetap hidup (*survive*) dan terus berkembang demi mencapai suatu tujuan. Selain keunggulan bersaing, keberlangsungan sebuah institusi atau organisasi juga sangat bergantung pada pelanggannya. Sebuah institusi atau organisasi tidak boleh kehilangan pelanggan yang diartikan mahasiswa yakni, apabila ingin tetap bertahan dalam persaingan pasar, karena biaya untuk mencari pengganti pelanggan yang hilang akan jauh lebih besar. Konsepsi ini berlaku juga bagi sebuah perguruan tinggi, terutama perguruan tinggi swasta. Berpegang pada konsepsi ini maka setiap pengelola perguruan tinggi swasta perlu mengevaluasi posisi bersaing dan melaksanakan tindakan spesifik yang diperlukan untuk memperbaikinya agar unggul dalam persaingan sesuai dengan visi misi institusi tersebut.



Gambar 1. 1 Jumlah mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang
Sumber: STIE Widya Gama Lumajang

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dinyatakan bahwa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang merupakan PTS (Perguruan Tinggi Swasta) dan bisa dikatakan terfavorit di Kabupaten Lumajang, yang didirikan sejak 12 Desember 1987. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang merupakan sekolah tinggi ekonomi swasta yang telah memperoleh akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT). Dalam lingkungan perguruan tinggi, akreditasi dilakukan untuk menilai program studi dan kinerja dari perguruan tinggi. Sedangkan mahasiswa merupakan konsumen utama bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang, dan sekaligus sebagai sumber pemasukan utama institusi. Dengan semakin membaiknya reputasi yang dimiliki oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang, tentunya tingkat retensi mahasiswa menjadi indikator penting yang menunjukkan kualitas sekaligus memastikan stabilitas kondisi finansial institusi. Meskipun saat ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang masih memiliki daya tampung yang terbatas, yang menyebabkan penyerapan mahasiswa belum maksimal. Namun, kondisi tersebut tidak membatasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang untuk tetap menjaga mahasiswanya yang telah mendaftar, sehingga mampu terus melanjutkan pendidikannya sampai dengan selesai lulus dan memperoleh gelar. Hal ini sejalan dengan penelitian Kara dan Deshields, (2004) dalam (Natalia et al., 2017) konsep efisiensi perusahaan, bahwasanya peningkatan retensi mahasiswa tidak hanya akan meningkatkan siklus *revenue* dari kewajiban pembayaran mahasiswa, tetapi akan membentuk

sinergi untuk kemudahan menjangkau mahasiswa baru berikutnya melalui *word of mouth* yang positif.

Dalam hal ini sistem manajemen retensi mahasiswa dan kualitas pelayanan adalah salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, oleh karena itu untuk mengukur pengaruh tersebut menggunakan metode *Task Technology Fit* (TTF). *Task Technology Fit* (TTF) yang merupakan sebuah konstruk dari rantai kausal antara teknologi informasi dan kinerja. TTF secara umum dapat didefinisikan sebagai seberapa besar suatu teknologi membantu seorang individual dalam melakukan kumpulan dari tugas-tugasnya (Jogiyanto, 2008).

TTF yang dikembangkan oleh (Goodhue & Thompson, 1995) dalam (Oktavia, 2018) merupakan salah satu teori perilaku (*behavioral theory*) yang digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir. Inti dari Model TTF adalah sebuah konstruk formal yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan (Goodhue & Thompson, 1995). Prioritas *Task-Technology Fit* (TTF) adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan Metode *Task Technology Fit* (TTF) dalam Studi Sistem Manajemen Retensi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Mahasiswa**”.

1.2 Batasan Masalah

- a. Penelitian ini termasuk kedalam manajemen sumber daya manusia dan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan data kuantitatif.
- b. Penelitian ini menggunakan variable sistem manajemen retensi, kualitas dan kepuasan mahasiswa,
- c. Metode yang digunakan adalah metode *Task Technology Fit* (TTF).
- d. Teknik pengambilan sampel di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *probability sampling* yaitu metode *simple random sampling*. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 mahasiswa.
- e. Penggunaan SEM (*Structural Equation Modeling*) dalam proses analisa statistik dan menggunakan AMOS (*Analisis Of Moments Structures*) sebagai *tools* dalam penerapan SEM.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, berikut ini dipaparkan rumusan masalah, yaitu:

- a. Apakah *Task Characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *Task Technology Fit*?
- b. Apakah *Technology Characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *Task Technology Fit*?
- c. Apakah *Task Technology Fit* berpengaruh signifikan terhadap *Performance Impact*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, berikut ini dipaparkan tujuan penelitian, yaitu:

- a. Untuk mengetahui *Task Characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *Task Technology Fit*.
- b. Untuk mengetahui *Technology Characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *Task Technology Fit*.
- c. Untuk mengetahui *Task Technology Fit* berpengaruh signifikan terhadap *Perfomance Impact*.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan informasi serta referensi yang dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran dalam penelitian yang sejenis.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi dalam menentukan strategi yang sesuai tujuan institusi agar dapat menindaklanjuti dengan obyek mahasiswa yang pada akhirnya tidak kembali atau keluar dari institusi perguruan tinggi, dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang.

2) Bagi Peneliti

- a) Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Gama Lumajang.
- b) Menambah wawasan dan memperluas pengetahuan dan ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia, dan penelitian ini diharapkan sebagai tambahan wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang lebih luas mengenai sistem manajemen retensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

