

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kehidupan manusia sangat dipengaruhi terutamanya oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi semakin pesat sudah tidak dapat dihindari dalam dunia pendidikan. Adapun tuntutan global yang menuntut bahwa dalam dunia pendidikan untuk dapat menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu layanan di dalam Perguruan Tinggi.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh sumber daya yang ada di muka bumi. Manusia diciptakan oleh Allah swt. sebagai khalifah di bumi untuk mengelola bumi dan sumber daya yang ada di dalamnya demi kesejahteraan manusia sendiri, makhluk dan seluruh alam semesta, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada di muka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas ditegaskan oleh Allah dalam Al-Quran surat AlJatsiyah ayat 13:

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۗ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

Artinya: Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir.

Sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik, manusia dituntut untuk menguasai ilmu pengetahuan. Maka dalam hal ini, Allah menganugerahkan manusia berupa akal dan hati agar dimanfaatkan untuk mempelajari serta

mengkaji pesan-pesan Allah dan Rasulullah dalam mengelola alam semesta ini agar selamat dunia dan akhirat.

Persaingan dalam berbagai bidang telah menjadi keniscayaan, begitu pula persaingan di perguruan tinggi yang dirasa semakin meluas, termasuk perguruan tinggi swasta yang ada di Lampung. Perguruan tinggi dan berbagai departemen (program studi) di dalamnya setiap tahun berlomba-lomba mencari mahasiswa terbaik dan tercemerlang. Berbagai perguruan tinggidan departemen tersebut harus terus menerus menelaah ulang model bisnisnya untuk mengidentifikasi tren-tren baru dan kebutuhan populasi mahasiswa baru yang selalu berubah (Avilés-Sacoto et al., 2014). Tuntutan pasar dan kondisi persaingan yang semakin ketat, strategi pemasaran yang efektif untuk perguruan tinggi (PT) berada dalam kampusnya sendiri. Perguruan tinggi harus selalu melihat sejauh mana mutu kampus mereka dapat membangun individu peserta didik sesuai harapan para pemangku kepentingan.

Terdapat 79 Perguruan Tinggi Swasta yang berada di Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 Perguruan Tinggi Swasta di Lampung dengan Akreditasi A sebanyak 2, akreditasi B sebanyak 12, dan C sebanyak 12 PTS. Sementara itu fenomena atau gambaran empirik perguruan tinggi swasta di daerah khususnya di Provinsi Lampung memperlihatkan; tingkat pendidikan dan kepakaran relatif rendah, organisasi belum berjalan dinamis dan efektif, kualitas lulusan rendah, sarana kampus dan fasilitas akademik lainnya relatif terbatas, peringkat akreditasi BAN PT sebagian besar masih berkisar pada peringkat C.

Beberapa Perguruan tinggi swasta di Lampung masih di dominasi oleh peringkat akreditasi C. Kinerja perguruan tinggi menunjukkan bahwa upaya-upaya pengembangan Kinerja perguruan tinggi swasta, khususnya di daerah, nampaknya belum diimbangi dan mendapat dukungan yang penganggung jawab utama kinerja lembaganya. Sumber daya yang dimaksud

sebagai bentuk kualitas Kompetensi Individu, Kreativitas pimpinan dan Faktor Lingkungan. Akibatnya upaya-upaya yang telah dilakukannya belum dapat menciptakan keberhasilan Kinerja Universitas.

Sebagai suatu industri jasa pendidikan maka untuk unggul dalam persaingan, perguruan tinggi harus dapat memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon mahasiswa sehingga menimbulkan loyalitas dan citra Perguruan Tinggi pilihan terbaik dimata para calon mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Djati (2009) yang mengatakan bahwa: *“in order to achieve the highest service quality performances, it is needed the understanding of what the customers needs and wants together with how to deliver the excellent services based on the customer expenctationsz”*. Pandangan tersebut mengatakan bahwa dalam rangka mencapai kinerja kualitas layanan tertinggi, diperlukan pemahaman tentang apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan bersama dengan bagaimana cara memberikan layanan yang terbaik berdasarkan harapan pelanggan.

Sebuah perguruan tinggi tidak lepas dari pemberlakuan dan penyempurnaan perangkat-perangkat intern. Dunia Pendidikan harus mampu mewujudkan perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dengan menyesuaikan diri terhadap setiap perubahan global dan juga harus ditunjang dengan SDM karyawan yang mampu menghasilkan kinerja unggul. SDM sebagai modal intelektual yang memiliki pengetahuan dapat digunakan oleh organisasi dalam proses peningkatan kinerja organisasi, dimana modal intelektual akan terus berkembang dengan pengetahuan yang (Hasibuan & Bahri, 2018) diperoleh untuk beradaptasi sesuai dengan perkembangan zaman (Hanushek, 2013). Pada era ekonomi yang berbasis informasi dewasa ini, sumber daya manusia akan menjadi sumber kekuatan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya apabila sumber daya manusia tersebut memiliki kompetensi yang handal dan relevan dengan

tuntutan pekerjaan yang akan dikerjakan.

Teknologi informasi (*IT Capability*) merupakan hal atau elemen yang penting dan dibutuhkan oleh hampir semua organisasi karena dengan adanya TI (*IT Capability*) dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis perusahaan. Dalam mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan suatu pengelolaan teknologi informasi (*IT Capability*) yang baik dan benar agar keberadaan teknologi informasi (*IT Capability*) dapat mendukung organisasi dalam mencapai tujuan. Apakah sudah cukup baik dan benar pengelolaan teknologi informasi (*IT Capability*) tersebut maka peneliti melakukan pengukuran capability level tata kelola teknologi informasi agar dapat mengukur dan mengetahui sejauh mana pengelolaan teknologi informasi (*IT Capability*) telah dilakukan.

Kinerja Organisasional menjadi konsep yang menjadi perhatian di berbagai bidang kehidupan, salah satunya yaitu Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Secara harfiah, Hasibuan & Bahri (2018) yang menyatakan bahwa “*Organization is a consciously coordinated social unit, composed of two or more people, that function on a relatively continuous basis to achieve a common goal or set of goals*” (Organisasi adalah satuan sosial yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi atas dasar yang relatif kontinu untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama. Ruky (2002) mengatakan bahwa sejalan dengan perubahan lingkungan teknologi, sosial, politik, dan ekonomi yang terjadi, organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi tersebut.

Rendahnya kualitas perguruan tinggi dapat disebabkan karena belum optimalnya kinerja internal organisasional perguruan tinggi (Pratolo et al., 2021). Meningkatkan sistem pengukuran kinerja internal organisasi maka kualitas perguruan tinggi akan baik serta mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Hal tersebut dapat memberikan kepercayaan kepada

masyarakat bahwa perguruan tinggi mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten dan mendapatkan nilai yang baik dari masyarakat serta akan berdampak terhadap keberlangsungan perguruan tinggi itu sendiri (Sayidah et al., 2019).

Sistem manajemen kinerja dapat menjadi tulang punggung pengelolaan sumber daya manusia di organisasi. Hasil dari sistem manajemen kinerja akan membantu organisasi merencanakan dan melaksanakan program lain dengan lebih cepat dan baik, sehingga meningkatkan produktivitas. Sistem manajemen kinerja yang digunakan harus tergantung kebutuhan dan tujuan organisasi. Sistem manajemen kinerja membantu pemimpin dalam menentukan sasaran, membimbing dan memberikan konseling saat proses pencapaian kinerja dan penilaian kinerja menjadi tahap akhirnya. Menetapkan sasaran kinerja, manajemen dan pegawai akan melakukan kesepakatan terkait dengan sasaran serta cara pengukuran capaian kinerja. Sistem manajemen yang terbuka serta partisipatif, membuat proses penilaian kinerja menjadi lebih objektif.

Sehubungan dengan hal di atas, telah banyak kemajuan yang dicapai dalam pengembangan sistem manajemen kinerja yang mencakup sekumpulan ukuran yang diarahkan untuk mengimbangi pandangan tradisional yang hanya berfokus pada profitabilitas semata. Bitichi (1994; dalam (Tangen, 2004) berpendapat bahwa tujuan utama dari sebuah sistem manajemen kinerja adalah untuk mendorong manajemen yang proaktif alih-alih reaktif. Terlepas dari kemajuan pesat yang terjadi sepanjang beberapa tahun terakhir ini, banyak perusahaan yang masih tetap mengandalkan ukuran-ukuran kinerja keuangan tradisional (Tangen, 2004). Hal ini menunjukkan bahwa belum seluruh permasalahan dalam pengukuran kinerja telah terselesaikan. Kelemahan ukuran profitabilitas “tradisional” sudah begitu jelas, karena banyak strategi dan peluang bisnis yang harus mengorbankan keuntungan saat ini untuk meraih hasil yang lebih

berjangka panjang (Barney, 1991).

Tentu saja pemilihan indikator utama dari sekumpulan indikator kinerja selalu bergantung pada lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan beserta karakteristiknya. Setelah didefinisikan dan didokumentasikan, *Key Performance Indicator (KPI)* menjadi dasar untuk mengukur, memonitor, dan mengelola kinerja lembaga pendidikan tinggi, dan berbagai indikator tersebut membantu lembaga untuk fokus pada pencapaian tujuan bisnis yang telah ditetapkan (Putra, 2016).

Selanjutnya berbagai indikator yang telah diidentifikasi tersebut perlu dibingkai dalam sebuah model pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi sebagai satu kesatuan untuk sistem pengukuran kinerja organisasi. Menggunakan suatu kerangka model pengukuran kinerja organisasi, maka indikator-indikator bisa diturunkan secara berjenjang mulai dari yang bersifat strategis, taktis, hingga yang berkaitan langsung dengan berkaitan dengan kinerja individu, misalnya dosen dalam konteks perguruan tinggi.

Dapat dikatakan bahwa keberadaan dan keberlangsungan perguruan tinggi di Indonesia sangat ditentukan oleh seberapa mampu institusi tersebut memenuhi dengan baik berbagai standar di atas. Hal ini karena, dalam pandangan pemerintah, hanya institusi-institusi pendidikan tinggi yang mampu memenuhi berbagai standar tersebutlah yang dianggap layak untuk melaksanakan aktivitasnya dalam memberikan berbagai layanan akademik bagi para stakeholder-nya (Falasco et al., 2009).

Secara khusus hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi institusi pendidikan tinggi swasta, mengingat jenis institusi ini relatif harus lebih mandiri dalam menyediakan berbagai sumber daya yang diperlukan untuk menyelenggarakan layanan akademik yang baik dan memadai. Sangat berbeda dengan perguruan tinggi negeri yang diselenggarakan oleh pemerintah, berbagai

perguruan tinggi swasta seringkali mengalami banyak kesulitan dalam menyelenggarakan kegiatannya, seperti menjaring calon mahasiswa baru, merekrut tenaga akademik (dosen dan tenaga kependidikan), menyediakan dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, mengadakan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai, dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa, institusi pendidikan tinggi swasta perlu memiliki seperangkat sistem manajemen yang dapat menjamin kinerjanya agar sejalan dengan berbagai persyaratan standar pendidikan tinggi yang berlaku.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Shehzad *et al* (2014) yang berjudul “*The Impact of Intellectual Capital on the Performance of Universities*”. Perbedaan ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini menambahkan satu variabel independent yaitu *IT Capability* dan terdapat variabel *intervening*. Disamping itu juga penelitian mengenai kinerja organisasional dan sistem manajemen kinerja Perguruan Tinggi Swasta di Lampung.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan judul penelitian “PENGARUH MODAL INTELEKTUAL DAN *IT CAPABILITY* TERHADAP KINERJA ORGANISASIONAL PERGURUAN TINGGI SWASTA DENGAN SISTEM MANAJEMEN KINERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Modal Intelektual berpengaruh terhadap Sistem Manajemen Kinerja?
2. Apakah Modal Intelektual berpengaruh terhadap Kinerja Organisasional?
3. Apakah *IT Capability* berpengaruh terhadap Sistem Manajemen Kinerja?
4. Apakah *IT Capability* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasional?
5. Apakah Sistem Manajemen Kinerja berpengaruh terhadap Kinerja Organisasional?
6. Apakah Modal Intelektual berpengaruh terhadap Kinerja Organisasional melalui Sistem Manajemen Kinerja?
7. Apakah *IT Capability* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasional melalui Sistem Manajemen Kinerja ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dijelaskan tujuan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Modal Intelektual terhadap Sistem Manajemen Kinerja.
2. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Modal Intelektual terhadap Kinerja Organisasional.
3. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh *IT Capability* terhadap Sistem Manajemen Kinerja.
4. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh *IT Capability* terhadap Kinerja Organisasional.

5. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Sistem Manajemen Kinerja terhadap Kinerja Organisasional.
6. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Modal Intelektual terhadap Kinerja Organisasional melalui Sistem Manajemen Kinerja.
7. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh *IT Capability* terhadap Kinerja Organisasional melalui Sistem Manajemen Kinerja.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan mengembangkan teori serta informasi ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Kinerja Organisasional Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Lampung. Selain itu, penelitian ini juga menambah referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Kinerja Organisasional.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan informasi bagi Perguruan Tinggi Swasta Lampung untuk lebih memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan Kinerja Organisasional.
- b. Untuk mengetahui secara pasti pengaruh modal intelektual dan *IT Capability* terhadap Kinerja Organisasional dengan sistem Manajemen Kinerja sebagai variabel intervening (kasus pada PTS di Lampung).
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi penelitian penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Modal Intelektual, *IT Capability*, Kinerja Organisasional PTS dan

Sistem Manajemen Kinerja.