

Program Ipteks bagi Inovasi dan Kreatifitas Kampus IT Training & Service Center

Bobi Kurniawan¹, Budi Herdiana²

^{1,2}Teknik Elektro, Universitas Komputer Indonesia

Bobi@email.unikom.ac.id

budi.herdiana@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

The community of society is one of main activities required by a lecture as part of the tri dharma which aimed to apply and implement the scientific competence a lecturer to contribute positively especially for society needs. It activities do in UNIKOM is a form of the creativity between lecturers and students who want to develop their skill especially in information technology and entrepreneurship knowlegde, and therefore we established a business unit in 2014 was named "IT Training & Service Center (ITSC)". This business unit is formed by lecturers of electrical engineering, computer systems and informatics techniques. At the beginning of this business unit formed by the same vision and mission of them who joined the workshop activities hardware laboratory device repair activity related to computers, laptops, mobile phones and smartphones. The main target customers of this business unit is high school around Bandung and West Java, collage students, general society and office employees. Quality improvement of this business unit for 3 years we look the number of consumers who use our services increases every year. Whererresults of 2014 that the number of consumers when it was only 50 people include follow the training and service. For next year the number of customers increased to 235 people for training and 86 for service activities. While, for 2016 increased consumer morethan twicewith average increase every year more 100%.

Keywords: computer, hardware, application program, entrepreneur, electronic technology

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus dilaksanakan oleh seorang dosen sebagai bagian dari tri dharma perguruan tinggi yang bertujuan untuk menerapkan dan mengimplementasikan kompetensi keilmuan yang dimiliki seorang dosen guna memberikan kontribusi positif bagi kebutuhan masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di UNIKOM ini merupakan perwujudan kreatifitas dosen dan mahasiswa yang ingin mengembangkan kemampuannya dibidang teknologi informasi dan kewirausahaan, maka dari itu kami membentuk suatu unit usaha pengabdian pada tahun 2014 bernama "IT Training & Service Center(ITSC)". Unit usaha pengabdian ini diwujudkan oleh beberapa orang dosen teknik elektro, sistem komputer, dan teknik informatika. Pada awalnya unit usaha ini terbentuk karena kesamaan visi dan misi beberapa dosen yang tergabung dalam kegiatan workshop di laboratorium hardware terkait dengan aktivitas perbaikan perangkat komputer, laptop, handphone dan smartphone. Sasaran utama konsumen unit usaha ini adalahsekolah menengah atas di sekitar bandung dan jawa barat, mahasiswa, masyarakat umum dan pekerja kantor atau perusahaan. Mutu peningkatan unit usaha ini selama 3 tahun kami berdiri menunjukan jumlah konsumen yang menggunakan jasa kami meningkat setiap tahunnya. Dimana terlihat hasilyang diperoleh dari tahun 2014 dimana jumlah konsumen saat itu hanya 50 orang baik yang mengikuti training maupun service. Di tahun selanjutnya jumlah konsumen meningkat mencapai 235 orang untuk pelatihan dan 86 untuk pengguna jasa service. Sedangkan pada tahun 2016 mengalami kenaikan lebih dari satu kali lipat dengan rata-rata kenaikan setiap tahunnya mencapai lebih dari 100 %.

Kata kunci: Komputer, hardware, program aplikasi, kewirausahaan, teknologi elektronika

1. PENDAHULUAN

Program pengabdian dengan mengusung tema tentang "Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Inovasi Kampus" (IbIKK) merupakan salah satu perwujudan dari program pengabdian kepada masyarakat yang usulkan oleh pihak internal Universitas Komputer Indonesia yang dikemas dalam kegiatan kewirausahaan yang diperuntukkan bagi kalangan lingkungan internal kampus dan

masyarakat khususnya warga Bandung. Kegiatan ini kami usung sesuai dengan visi dan misi UNIKOM yang selalu mengedepankan teknologi dan kewirausahaan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi saat ini dan masa yang akan datang. Dalam pelaksanaannya tema kegiatan tersebut kami lakukan dalam bentuk pelatihan teknologi informasi dan workshop yang kami beri nama “IT Training & Service Center” yang mencakup kegiatan pelatihan software aplikasi seperti aplikasi android, RFID dan kegiatan workshop perbaikan perangkat elektronik seperti handphone, laptop, netbook, printer dan personal computer (PC). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan ilmu pengetahuan dan jiwa wirausaha bagi kalangan internal karena tidak hanya melibatkan dosen sebagai instruktur saja tetapi mahasiswa juga dilibatkan didalamnya sehingga cukup besar dampaknya dalam mengasah kemampuan dan keahlian baik untuk dosen maupun mahasiswa. Kurun waktu kegiatan pengabdian ini sudah berjalan hampir selama 3 tahun mulai tahun 2014 sampai dengan saat ini dimana selama itutelah banyak menghasilkan hal positif didapat terutama terkait dengan beragam kalangan konsumen seperti mahasiswa atau masyarakat yang memanfaatkan kegiatan pengabdian ini sebagai wadah pembelajaran maupun diskusi masalah terkait teknologi dan kewirausahaan. Banyak pengalaman bertambah seiring semakin bertambahnya jumlah mahasiswa atau kalangan eksternal kampus sebagai *market* dari kegiatan ini. Grafik pertumbuhan dan kemajuan yang dicapai selama 3 tahun ini mengalami peningkatan setiap tahunnya terutama terlihat dari meningkatnya jumlah peserta pelatihan maupun jasa perbaikan perangkat-perangkat elektronik seperti handphone, laptop maupun smartphone. Dari kenyataan ini, maka kami meyakini bahwa program kegiatan pengabdian ini dapat berkembang dengan pesat sehingga kami dapat mengembangkan kompetensi keilmuan dan keterampilan serta kreatifitas dalam membangun kewirausahaan baru di lingkungan internal dan masyarakat kota bandung yang dapat membantu kampus dalam menghasilkan penghasilan mandiri berbasis teknologi informasi sesuai dengan tujuan UNIKOM yaitu terdepan dalam bidang teknologi dan informasi.

2. METODE PELAKSANAAN

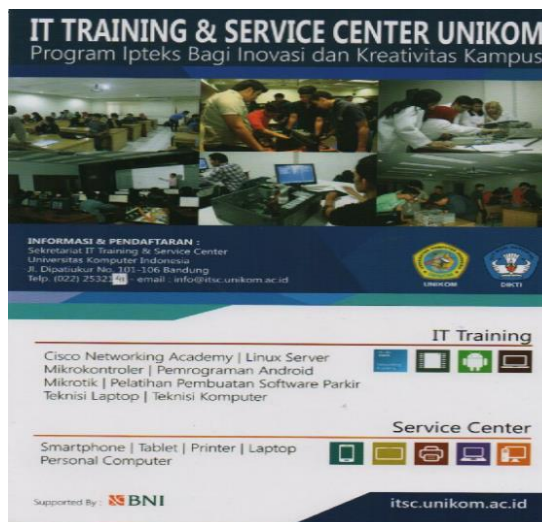
Tingkat keberhasilan unit usaha ITSC salah satu indikasinya dilihat dari tingkat kepuasan konsumen terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh kegiatan unit usahaini. Karena itu untuk mencapainya diterapkan 2 metode yaitu *direct market* dan *indirect market* yaitu berupa sosialisasi langsung terkait informasi kegiatan dalam wujud brosur atau baligho yang dilakukan secara berkala di setiap awal semester untuk setiap tahunnya baik kepada kalangan mahasiswa maupun warga masyarakat serta melakukan pemberian kuesioner terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan kepada seluruh *stake holder* yang telah menggunakan jasa unit usaha ITSC ini. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan *instagram* yang dirasa cukup efektif sebagai jalan alternatif lain untuk mencapai target tujuan akhir dari kegiatan unit usaha pengabdian ini. Contoh beberapa bentuk teknik pemasaran yang telah ITSC lakukan dalam 3 tahun terakhir terlihat seperti gambar berikut ini :



Gambar 1 Pemasangan Baligho It Training & Service Center Unikom

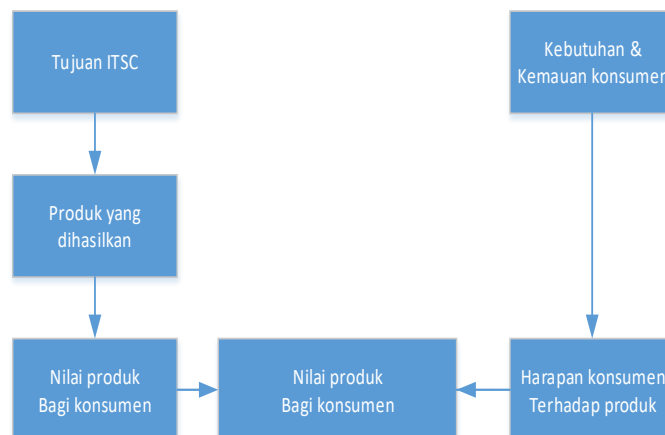


Gambar 2 Pemasaran ITSC Melalui Website



Gambar 3 Pemasaran ITSC Melalui Brosur

Semua ini merujuk pada konsep tahapan kepuasan konsumen yang dideskripsikan dalam alur diagram kegiatan pengabdian berikut ini:



Gambar 4. Alur diagram konsep kepuasan konsumen terhadap keluaran produk kegiatan ITSC

Secara sederhana untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen kita menggunakan pendekatan rumusan yang dideskripsikan oleh Bungin (2005) yaitu:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana:

P : persentase kepuasan

f : frekuensi jawaban

n : jumlah responden (konsumen)

Sedangkan untuk mendapatkan jumlah data responden sampler sebagai parameter utama untuk memperoleh nilai kepuasan konsumen yaitu dilakukan dengan cara mengambil data sampler acak minimal menggunakan pendekatan rumusan (1):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2)$$

Dimana:

n : jumlah sampel acak responden merespon

N : Jumlah peserta kegiatan

e : margin error ($e = 1\%$)

Sehingga dari rumusan (2) ini dapat kita peroleh informasi mengenai jumlah responden sebenarnya yang berhak memberikan penilaian terhadap kepuasan produk dari kegiatan pengabdian ini berdasarkan kuesioner yang diberikan.

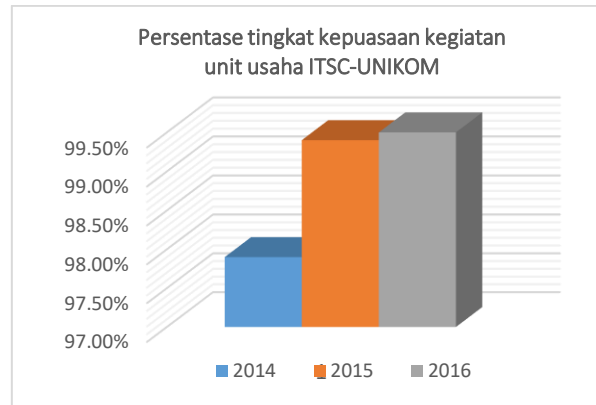
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun beberapa kegiatan yang telah dilakukan dari tahun 2014-2017 dapat terlihat pada beberapa dokumentasi pelatihan dan service yang telah kami rangkum sebagai berikut :



Gambar 5. Pelaksanaan Training Android di Laboratorium ITSC-UNIKOM

Indikasi tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian ini didasarkan pada peningkatan jumlah kepesertaan pelatihan dan pemakai jasa perbaikan serta tingkat kepuasan yang mana secara statistik dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6. Grafik tingkat kepuasan konsumen unit usaha pengabdian ITSC-Unikom 3 tahun terakhir

Tabel 1. persentase tingkat kepuasan respondent terhadap kegiatan pengabdian unit usaha ITSC

Tahun	Jumlah responden (N)	responden (n)	Yang menyatakan kepuasan (f)	tingkat kepuasan (%)
2014	50	49	48	97,9 %
2015	322	312	310	99,4 %
2016	600	566	563	99,5 %

Sedangkan persentase peningkatan disetiap tahunnya dapat dilihat pada tabel indeks jumlah peserta kegiatan pengabdian unit usaha ITSC yang rata-rata kenaikannya sebesar $\pm 150\%$ setiap tahunnya. Gambaran secara pastinya ditunjukkan dalam tabel-2 berikut ini:

Tabel 2. Persentase peningkatan jumlah konsumen per tahun berjalan

Jenis Konsumen	Tahun			Persentase peningkatan (%)	
	2014	2015	2016	2014-2015	2015-2016
Pelatihan	50	236	559	$\pm 370\%$	$\pm 136\%$
Servis	0	86	231	$\pm 100\%$	$\pm 168\%$

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa peningkatan tertinggi dari jumlah konsumen diperoleh pada periode pelaksanaan kegiatan pengabdian di tahun ke-2 yaitu 2015 terutama pada kegiatan pelatihan yaitu 370 % atau hampir lebih dari 3 kali lipat jumlahnya dari tahun sebelumnya meskipun untuk tahun setelahnya mengalami penurunan tetapi tetap diatas 100% rata-rata kenaikannya per tahunnya.

4. KESIMPULAN

Ada beberapa kesimpulan yang dapat dijelaskan dari kegiatan pengabdian ini yaitu: a) Tingkat kepuasan dari peserta pelatihan hardware dan program aplikasi serta pengguna perbaikan perangkat elektronika pada kegiatan pengabdian unit usaha ITSC Unikom setiap tahunnya mengalami peningkatan $\pm 97\% - 99\%$ dilihat berdasarkan jumlah kepesertaan tahun sebelumnya dan data hasil kuesioner selama rentang waktu 3 tahun terakhir. b) Lonjakan kenaikan jumlah peserta atau masyarakat yang mengikuti kegiatan unit usaha pengabdian ini untuk setiap tahunnya mencapai jumlah rata-rata kenaikannya lebih dari 100 % atau rata-rata lebih kurang 1,5 kali lipat dari jumlah peserta tahun sebelumnya. c) Keberhasilan kegiatan unit usaha pengabdian ITSC-Unikom ini ditunjukkan melalui implementasi dari metode *direct* dan *indirect market* yang diterapkan berdasarkan indeks tingkat kepuasan dan jumlah keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmad Ariansyah dan Sri Wahyuningsih., (2016). Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Pitalebar pada Jaringan Bergerak Seluler, pp 20 - 27
- Klaus Finkezzeller.,(2010). *RFID Handbook 3th edition*, Wiley & Sons.
- Jhon Boxall. (2011). *Arduino Workshop*, No Starsch Pers, San Fransisco USA.
- Tarmo Anttalainen.2003. *Introduction to Telecommunication Network Engineering 2th edition*, Artech Houser, Boston London.