

Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholder*) Terhadap Kualitas Lulusan Pada Universitas Teknologi Sumbawa

Nora Dery Sofya^{1,*}, Mohammad Taufan Asri Zaen², Yuliadi¹, Sansul Yasmi¹

¹ Prodi Teknik Informatika, Fakultas Rekayasa Sistem, Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa, Indonesia

² Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Lombok Tengah, Indonesia

Email: ^{1,*}nora.dery.sofya@uts.ac.id, ²opanzain@gmail.com, ³yuliadi@uts.ac.id, ⁴sansulyasmi1995@email.com

Email Penulis Korespondensi: nora.dery.sofya@uts.ac.id

Submitted: 15/08/2021; Accepted: 16/09/2021; Published: 30/09/2021

Abstrak—Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan kerja. Kurikulum yang dikembangkan sejumlah program studi di UTS, disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan dunia kerja saat ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Stakeholder terhadap kualitas lulusan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Responden dalam penelitian ini adalah pengguna lulusan (Stakeholder) dengan jumlah 100 responden. Hasil penelitian ini, bahwa kualitas lulusan dari UTS sangat baik, meskipun mereka bekerja bukan pada bidang keahliannya (non akademik). Meskipun kualitas lulusan dalam kategori sangat baik, ada beberapa item/atribut yang perlu diperhatikan. Dalam memenuhi kepuasan Pemangku Kepentingan yaitu Poin nomor 9 tentang kemampuan lulusan menulis laporan kegiatan, seperti penelitian dan proyek. Poin kedua, nomor 14 adalah kemampuan lulusan untuk menggunakan teknologi yang terkait dengan bidang ilmunya. Butir nomor 15 adalah kemampuan lulusan menggunakan komputer.

Kata Kunci: Lulusan Universitas Teknologi Sumbawa; Stakeholder; Kualitas Lulusan; CSI; IPA.

Abstract—Sumbawa University of Technology (UTS) is an educational institution that produces outputs that match work needs. The curriculum is to develop a number of study programs at UTS, adapted to the developments and demands of today's world of work. This research was conducted to determine the level of satisfaction of Stakeholders on the quality of graduates. Research is using a descriptive method with a quantitative approach. Analysis data method uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Respondents in this study were graduate users (Stakeholders) with a total of 100 respondents. The results of this study, that the quality of graduates from UTS is very good, even though they work not in their field of expertise (non-academic). Even though the quality of the graduates is in the category very good, there are several items/attributes that need to consider. In meeting the satisfaction of Stakeholders, namely Point number 9 regarding the ability of graduates to write activity reports. Such as research and projects. The second point, number 14 is the ability of graduates to use technology related to their field of science. Item number 15 is the graduate's ability to use computers.

Keywords: Graduates of Sumbawa Technology University; Stakeholder; Quality of Graduates; CSI; IPA

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen penting dalam sebuah institusi. Dalam dunia industri, SDM dianggap sangat potensial untuk dikembangkan hingga mencapai kualitas tertentu sehingga mampu menghasilkan produksi atau jasa yang mengandung keunggulan-keunggulan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia mampu menggerakkan sumber daya lain yang terdapat di perusahaan agar dapat mencapai tujuannya [1].

Universitas adalah institusi pendidikan yang melahirkan SDM-SDM berupa lulusan yang diharapkan siap diserap oleh masyarakat sebagai penggunaannya. Alumni universitas merupakan ujung tombak akuntabilitas sebuah universitas di mata masyarakat. Keberadaan dan aktivitas mereka akan membawa atribut universitas, kelebihan, keunikan maupun kekurangan universitasnya tidak akan lepas dari alumni. Alumni yang terserap pasar dengan baik, baik mereka berwirausaha maupun bekerja dengan orang lain, mampu menjadi dasar apakah keberadaan institusinya (program studi/jurusan/fakultas) masih akan dipertahankan atau tidak [1]. Dalam meningkatkan kualitas (SDM) tersebut, tentu sebuah Universitas akan memberikan pelayanan yang baik disemua bidang bagi para SDM (mahasiswa), guna menghasilkan suatu produk lulusan berkualitas yang dapat dengan mudah diserap oleh dunia kerja. Karena, melalui lulusan-lulusan yang sudah terserap di dunia kerja dengan berbagai posisi.

Lulusan-lulusan yang sudah terserap di dunia kerja dengan berbagai posisi yang mereka duduki ini, bagian dari promosi universitas secara gratis. Tanpa disadari dari promosi yang dilakukan oleh lulusan tersebut, terhadap universitas, maka secara tidak langsung akan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap citra universitas yang baik. Selain itu, lulusan juga berperan penting dalam memberikan masukan, dan sebagai sumber informasi bagi lulusan yang belum mendapatkan pekerjaan, serta sebagai salah satu cara memperluas jaringan/relasi Universitas.

Lulusan yang telah bekerja dan belum mendapatkan pekerjaan merupakan salah satu patokan bagi Universitas terkait keberhasilannya dalam mencetak lulusannya yang kompeten dibidangnya. Hal ini dilakukan oleh Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) melalui lembaga *Career Development Center* (CDC). Namun, tidak dipungkiri sebagian dari lulusan ada yang mendapatkan pekerjaan dan tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki,

ada lulusan yang mendapatkan pekerjaan namun dalam waktu tunggu yang lama, serta lulusan yang belum mendapatkan pekerjaan. Oleh karena itu Universitas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam bidang kurikulum yang digunakan agar dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, meskipun tidak sesuai dengan bidang ilmu yang diampuh pada saat kuliah. Hal ini sangat penting untuk ditingkatkan, dikarenakan pengguna lulusan akan menilai kemampuan bekerja lulusan dari Universitas sebagai karyawan yang bekerja di perusahaan/instansinya. Pengguna lulusan akan merasa puas jika apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Beberapa tinjauan Pustaka yang menjadi rujukan peneliti, yakni pertama penelitian yang terkait dengan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Layanan Akademik. *Instrument* yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan. Dimana dari semua dimensi kualitas layanan, hanya dimensi *emphaty* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkan signifikan $0.00 < 0.05$. Sedangkan untuk analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda yang hasil pengujiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo terhadap kepuasan mahasiswa [2]. Kedua penelitian yang terkait dengan Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Pada Kota Makassar. Kedua penelitian yang terkait dengan Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. Penelitian ini menggunakan metode analisis menunjukkan yaitu metode analisis dengan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh terhadap peningkatan pasien pada RS. Bahagia Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien regresi dan kolerasi Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar [3].

Ketiga penelitian yang terkait dengan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan dengan Lulusan Pendidikan Vokasi (Studi Kasus Lulusan LP3I Politeknik Medan). tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui taraf/ tingkat kepuasan perusahaan pengguna lulusan politeknik LP3I Medan. teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam menganalisis data ialah menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), yaitu metode yang digunakan untuk mencari tahu tingkat kualitas pelayanan dari suatu industri jasa yang terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles* (bentuk fisik), *Reliability* (bisa diandalkan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Jaminan*, *Empaty* (Empati) yang digunakan untuk mencari tahu kesenjangan yang terjadi akibat ketidak sesuaian antara minat atau persepsi pengguna lulusan terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Berdasarkan output penelitian bisa disimpulkan bahwa pengguna lulusan LP3I Politeknik Medan puas, tetapi belum memenuhi standar seperti apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh perusahaan [4]. Keempat penelitian yang terkait dengan Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Pengguna lulusan adalah konsumen yang perlu mengetahui tingkat kepuasan untuk memberikan evaluasi diri dalam meningkatkan institusi. Penelitian mencoba mendeskripsikan secara rinci atribut kualitas lulusan berbasis pada tingkat kepuasan pengguna lulusan. Atribut yang digunakan adalah *Communication Skills, Organizational Skills, Leadership, Logika, Usaha, Etika, Kelompok* dan *Keterampilan Lainnya*. Atribut lainnya adalah atribut tentang kemampuan bidang keahlian. Dari hasil yang diperoleh, atribut-atribut yang dibutuhkan perhatian adalah *Organizational Skills* dan *Leadership* dengan gap tertinggi -0,82. Secara keseluruhan, pengguna alumni tidak merasa puas, karena semua atribut negatif [1].

Peneliti kelima yang terkait dengan Pelayanan Perguruan Tinggi fokus pada pengukuran kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa, lulusan, dan pengguna lulusan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Magister Pendidikan Ekonomi PPs Unnes yang aktif dalam semester ganjil 2015/2016, lulusan, dan juga pengguna lulusan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik naratif atau deskriptif, serta *importance-performance analysis* (IPA). Hasil penelitian memberitahukan bahwa terdapat dua dimensi layanan yang wajib sebagai prioritas utama dan segera untuk diperbaiki, yaitu dimensi *aces & reliability*. Hasil lainnya memberitahukan bidang pekerjaan alumni sudah ssesuai visi misi prodi dan alumni beropini bahwa materi dan proses perkuliahan sangat relevan dengan bidang pekerjaan yang dikerjakan saat ini yang dapat membantu menuntaskan pekerjaan dengan cepat. Kepuasan pengguna terhadap kompetensi lulusan masuk pada kategori sangat bagus [5]. Peneliti keenam yang terkait dengan Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini bertujuan menggambarkan serta menganalisis taraf kepuasan mahasiswa PLS terhadap layanan pendidikan pada FIP UNNES serta taraf kepuasan pengguna terhadap lulusan. Penelitian ini adalah jenis penelitian survei, menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu, studi dokumentasi, observasi, dan pengisian koesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini memakai deskriptif persentase menggunakan perangkat lunak SPSS 22 [6].

Alumni merupakan gambaran suatu produk dari sebuah pabrik yang pada hal ini berkolerasi bersama lembaga pendidikan. Pabrik yang berkualitas akan membuat atau menghasilkan suatu prodak yang berkualitas pula, demikian sebaliknya. Dimana pabrik disini diibaratkan sebagai Universitas, karena sama-sama bergerak

dibidang industri jasa. Alumni sebagai output perguruan tinggi keberadaannya sangat penting bagi universitas dalam terciptanya suatu citra yang baik serta meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang meluluskannya. Oleh karena itu, upaya strategis pada rangka memperhatikan eksistensi alumni ini wajib dilakukan, sebab selain sebagai target mutu sebuah perguruan tinggi, alumni dapat pula sebagai media penilaian dan tolak ukur kesuksesan sebuah perguruan tinggi [7].

Stakeholder merupakan kumpulan warga, kelompok, komunitas maupun orang manusia yang mempunyai ikatan serta kepentingan terhadap sesuatu organisasi ataupun industri. *Stakeholder* mempunyai ciri semacam mempunyai kekuasaan serta kepentingan terhadap organisasi ataupun industri yang mempunyai atensi ataupun kepentingan didalam sesuatu industri. Perihal ini dapat menyangkut kepentingan finansial ataupun kepentingan yang lain. Apabila orang tersebut terdampak pengaruh dari apa yang terjalin pada industri, baik itu akibat negatif ataupun positif orang tersebut [8]. Kepuasan Pelanggan/ pengguna merupakan pengukuran ataupun penanda sepanjang mana pelanggan ataupun pengguna produk industri maupun jasa sangat bahagia dengan bahan- bahan ataupun jasa yang diperoleh. Kepuasan Pelanggan merupakan Perbandingan antara harapan terhadap anggapan pengalaman dialami/diterima [9].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Tempat Penelitian

Pada riset ini penulis memakai riset kuantitatif serta deskriptif. Riset deskriptif ialah riset yang berupaya menggambarkan serta menginterpretasi objek cocok dengan apa terdapatnya. Riset diskriptif pada biasanya dicoba dengan tujuan utama ialah menggambarkan secara sistematis kenyataan serta ciri objek ataupun subjek yang diteliti secara pas. Sebaliknya pendekatan kuantitatif ialah salah satu upaya pencarian ilmiah (*scientific inquiry*) yang didasari oleh filsafat positivisme logikal yang beroperasi dengan aturan- aturan yang ketat berdasarkan logikal, kebenaran, hukum-hukum, serta prediksi. Fokus riset kuantitatif diidentifikasi selaku proses kerja yang berlangsung secara ringkas, terbatas serta memilah- milah kasus jadi bagian yang bisa diukur ataupun dinyatakan dalam angka - angka [10].

Kegiatan Penelitian dengan Judul Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (*Stakeholders*) Terhadap Kualitas Lulusan pada Universitas Teknologi Sumbawa ini dilakukan di Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) yang berada di Jl. Raya Olat Maras, Batu Alang, Moyo Hulu, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat.

2.2 Populasi dan sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek sebuah penelitian yang memiliki ciri ataupun karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu semua lulusan UTS yang sudah bekerja sebesar 133 dan populasi *Stakeholders* sebagai pengguna lulusan juga ditentukan berdasarkan jumlah lulusan UTS tersebut.

Sampel merupakan sebagian atau beberapa bagian yang diambil dari jumlah populasi yang akan diteliti. Dalam pengambilan bagian-bagian yang akan dijadikan sampel, peneliti menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada semua untuk dipilih. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu alumni Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) dan *stakeholders*. Teknik penarikan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan cara atau rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

e = persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi.

Dalam penelitian ini telah diketahui ukuran populasi (N) sebesar 133. Sedangkan persen kelonggaran ketidak telitian dalam pengambilan sampel sebesar 10%, dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{133}{1 + 133 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{133}{1,34}$$

$$n = 99$$

2.3 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrument penelitian yang akan disebar secara online melalui *google form*. Angket/kuisioner merupakan teknik pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada partisipan/responden untuk dijawabnya.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Pada bagian ini pernyataan tiap-tiap item akan diukur menggunakan 4 poin *skala likert*, dengan menanyakan tingkat kepuasan dan kepentingan (kinerja) dari lulusan UTS. Jawaban dari responden kemudian diolah dan diberikan skor nilai dengan bobot skor seperti yang terlihat pada Supardi dalam [11].

Tabel 1. Penilaian kepuasan

Bobot Nilai	Keterangan
1	Tidak Baik
2	Cukup Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Tabel 2. Penilaian kualitas kerja

Bobot Nilai	Keterangan
1	Tidak Penting
2	Cukup Penting
3	Penting
4	Sangat Penting

1. Uji Validitas

Uji validitas yakni salah satu cara atau langkah-langkah pengujian yang dicoba terhadap sebuah isi (konten) berdasarkan sesuatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan dari sebuah instrumen (kuesioner) yang dipakai pada sesuatu riset. Buat mengenali valid ataupun tidaknya sesuatu instrumen yang digunakan dalam pengumpulan informasi, bisa dikenal dengan metode mengkorelasikan tiap skor variable jawaban responden dengan total skor tiap- tiap variable, setelah itu hasil korelasi dibanding dengan total skor masing- masing variable, setelah itu hasil korelasi dibanding dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0, 05 serta 0, 01. Besar ataupun rendahnya validitas suatu instrumen bisa menampilkan sepanjang mana informasi yang terkumpul tidak menyimpang dari cerminan tentang variabel yang diartikan. Dalam melakukan uji validitas penulis/peneliti menggunakan rumus *Bivariate Pearson* (Korelasi *Pearson Product Moment*) [8].

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}} \sqrt{\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (2)$$

Di mana:

r = korelasi produk momen

x = skor masing-masing atribut atau variabel

y = skor total seluruh atribut atau variabel

n = jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika r hitung > dari r tabel, maka item pernyataan atau pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket/kusioner dinyatakan *valid*. Sebaliknya jika r hitung < r tabel, maka item pernyataan atau pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket tersebut dinyatakan tidak *valid*.

2. Uji ReLiabilitas

Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan dapat memberikan jawaban yang konsisten. Alat ukur dapat dipercaya jika dapat menunjukkan hasil yang relatif sama atau konsisten dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

r_{11} = nilai *Alpha Cronbach*

k = Jumlah Pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varians atribut

σ_t^2 = Total Varians

Suatu variabel dikatakan reliabel bila variabel tersebut mempunyai *Alpha Cronbach* $\geq 0,60$. jika kurang dari persyaratan tersebut, variabel akan dikeluarkan dari model.

3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks yang digunakan buat memilih taraf kepuasan pengguna secara menyeluruh menggunakan pendekatan dalam mempertimbangkan taraf kepentingan berdasarkan atribut -atribut

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Nilai ini diambil dari rata-rata tingkat kepentingan serta dari kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

N = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut ke-is

X_i = Nilai Kinerja Atribut ke-I

b. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini adalah presentasi nilai MIS per atribut terhadap soal MIS semua atribut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

P = jumlah atribut kepentingan (k=23)

I = atribut bauran pemasara n ke-i

c. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Score* (WF) memakai rata-rata tingkatan kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (6)$$

Keterangan:

i = atribut bauran pemasaran ke-i

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{n} \times 100\% \quad (7)$$

4. Importance Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis (IPA) ialah metode pelaksanaan buat mengukur tingkatan kepentingan serta tingkatan kinerja buat pengembangan program pemasaran yang efisien. Adapun langkah-langkah pada metode ini, yaitu memilih skor berdasarkan setiap indikator variabel X & Y dengan cara mengalikan semua frekuensi data menggunakan bobotnya.

Bobot buat tingkatan kepentingan serta kinerja memakai tingkatan skala Likert dimana sangat baik/ sangat berarti diberi bobot 4, baik/ berarti bobot 3, lumayan baik/ lumayan berarti bobot 2, serta tidak baik/ tidak berarti diberi bobot 1. Berikutnya membagi jumlah skor dengan banyaknya responden, hasilnya berbentuk skor rata-rata tingkatan kepentingan serta skor rata-rata tingkatan kinerja. Setiap atribut dapat dirumuskan sebagai berikut [12]:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (8)$$

Keterangan:

\bar{X} = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut produk

\bar{Y} = Bobot rata-rata penilaian kepuasan pengguna

n = Jumlah responden

$\sum X_i$ = Total skor tingkat kinerja setiap responden

$\sum Y_i$ = Total skor tingkat kinerja setiap responden

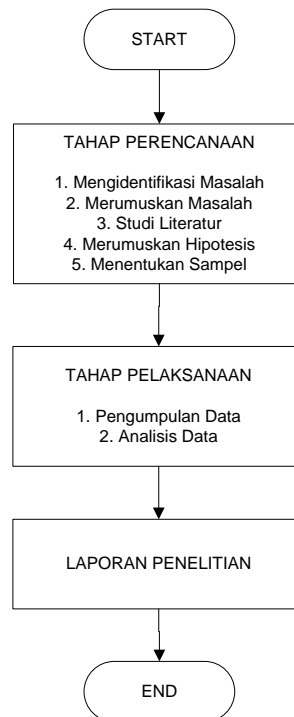
2.4 Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan ataupun jawaban yang bersifat sementara berdasarkan rumusan permasalahan dari suatu riset. Ada pula hipotesis dalam riset ini ialah pengaruh kepuasan pengguna lulusan (*stakeholders*) terhadap mutu lulusan (kinerja lulusan) dalam bidang non akademik.

H₀: Tidak ada pengaruh yang positif serta signifikan antara tingkatan kepuasan pengguna lulusan terhadap mutu lulusan dalam bidang non akademik.

H₁: Ada pengaruh yang positif serta signifikan antara tingkatan kepuasan pengguna lulusan terhadap mutu lulusan dalam bidang nonakademik.

Ada pula alur perancangan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Rancangan Penelitian

Berdasarkan tahapan rancangan penelitian di atas, maka dapat peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan adalah langkah awal yang dilakukan oleh peneliti untuk mencapai suatu tujuan. Berikut beberapa tahapan perencanaan dalam penelitian ini yaitu:
 - a. Mengidentifikasi Masalah
Pada tahap ini peneliti mencari tahu terlebih dahulu berapa jumlah lulusan dari Universitas Teknologi Sumbawa melalui website UTS. Setelah mengetahui jumlah lulusan, peneliti kemudian meminta data-data lulusan yang sudah bekerja. Dari data yang diperoleh didapatkan banyak lulusan yang bekerja tidak sesuai bidang ilmu yang ditempuh pada sewaktu berkuliah. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian tentang hal tersebut.
 - b. Merumuskan Masalah
Pada tahap ini, setelah peneliti mendapatkan masalah yang akan diteliti, langkah selanjutnya peneliti menentukan rumusan masalah berdasarkan permasalahan tersebut serta membuat batasan masalahnya agar pembahasannya tidak keluar dari jalur pembahasan yang sudah ditentukan (masalah yang sedang diteliti).
 - c. Studi Literatur
Pada tahap ini peneliti mengumpulkan informasi dengan cara membaca beberapa jurnal dan skripsi dari peneliti terdahulu terkait dengan masalah yang akan diteliti, untuk dijadikan sebagai acuan dalam menyusun penelitian ini.
 - d. Merumuskan Hipotesis
Dari beberapa tahapan yang sudah dilakukan, peneliti kemudian memberikan jawaban atau dugaan sementara yang akan dibuktikan kebenarannya melalui beberapa pengujian.
 - e. Menentukan Sampel
Didalam tahap ini, objek yang dijadikan sampel oleh peneliti ialah lulusan dari Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) yang diambil dari jumlah lulusan UTS sebagai populasi.
2. Tahap Pelaksanaan
Setelah data dikumpulkan secara matang, maka selanjutnya melakukan pelaksanaan tentang penelitian tersebut adalah:
 - a. Pengumpulan Data
Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data melalui *google form* dengan cara menyebar kusioner ke responden.
 - b. Analisis Data
Pada tahap ini, dari data yang sudah terkumpul semua, peneliti melakukan pengujian, validitas, reliabilitas, CSI, dan IPA untuk menguji kebenarannya.
 - c. Laporan Penelitian

Pada tahap ini, setelah peneliti mendapatkan kebenarannya atau hasil yang diinginkan telah sesuai maka selanjutnya menyusun laporan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memakai sampel sebesar 100 responden. Adapun jumlah responden yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan peneliti yaitu 100 responden. Berikut data responden berdasarkan jabatan.

Tabel 3. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah Responden	No	Jabatan	Jumlah Responden
1	Bagian Operasi	3	17	Ketua Umum	1
2	Biro SDM	1	18	Koordinator Sekretariat	1
3	CEO	1	19	Manager	14
4	Chief Executive Officer	1	20	Manager Mutu	1
5	Dewan Direksi	1	21	Marketing	1
6	Direktur	6	22	Owner	11
7	Distributor	1	23	Pegawai	1
8	Division Head	1	24	Pengelola	4
9	Dosen	2	25	Pengusaha	2
10	Guru	3	26	Pramuniaga	1
11	HRD	6	27	Process Control Engineer	1
12	Kabaq Perencanaan	1	28	Sales Executive	1
13	Kepala Cabang	1	29	Sekretaris	20
14	Kepala Sekolah	7	30	Sub Branch Mnager	1
15	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	31	Subaq Umum dan Kepegawaian	2
16	Ketua Tim	1	32	Warek III	1
				Jumlah	100

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada kusioner dilakukan untuk menguji semua item-item pernyataan yang terdiri dari 16 pernyataan dan dibagi kedalam 5 variabel yaitu, integritas, kemampuan berdasarkan bidang ilmu, kerjasama tim, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan menggunakan teknologi informasi. Pengujian validitas ini dilkukan dengan menggunakan IBM SPSS Versi 22, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel X

No	Variabel	No Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	Integritas (X1)	X1.1	0,762	0,1654	Valid
		X1.2	0,806	0,1654	Valid
		X1.3	0,819	0,1654	Valid
		X1.4	0,873	0,1654	Valid
		X1.5	0,758	0,1654	Valid
		X1.6	0,800	0,1654	Valid
2.	Kemampuan Berdasarkan Bidang Ilmu (X2)	X2.1	0,863	0,1654	Valid
		X2.2	0,863	0,1654	Valid
		X2.3	0,847	0,1654	Valid
3.	Kerjasama Tim (X3)	X3.1	0,906	0,1654	Valid
		X3.2	0,877	0,1654	Valid
4.	Kemampuan berkomunikasi (X4)	X4.1	0,919	0,1654	Valid
		X4.2	0,925	0,1654	Valid
		X4.3	0,841	0,1654	Valid
5.	Kemampuan Teknologi (X5)	X5.1	0,872	0,1654	Valid
		X5.2	0,947	0,1654	Valid

Tabel 5. Uji Validitas Variabel Y

Variabel	No Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan (Y)	Y1	0,570	0,1654	Valid
	Y2	0,536	0,1654	Valid
	Y3	0,629	0,1654	Valid
	Y4	0,601	0,1654	Valid
	Y5	0,555	0,1654	Valid
	Y6	0,689	0,1654	Valid
	Y7	0,571	0,1654	Valid
	Y8	0,648	0,1654	Valid
	Y9	0,582	0,1654	Valid
	Y10	0,656	0,1654	Valid
	Y11	0,499	0,1654	Valid
	Y12	0,572	0,1654	Valid
	Y13	0,555	0,1654	Valid
	Y14	0,536	0,1654	Valid
	Y15	0,499	0,1654	Valid
	Y16	0,441	0,1654	Valid

Dari tabel uji validitas variabel X dan Y diperoleh suatu item pernyataan yang *valid*. Pernyataan atau item dikatakan *valid* apabila jumlah r-hitung > r-tabel, dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 10%. Selanjutnya, untuk melihat apakah item-item pernyataan tersebut reliabel atau tidak maka dilakukanlah suatu uji coba reliabilitas.

3.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan (*stakeholder*) atau konsumen terhadap kualitas lulusan UTS yang bekerja dibidang non akademik. Berikut langkah-langkah dalam menentukan besarnya *Customer Satisfaction Index* yaitu:

1. Menentukan nilai MIS dan MSS

Pada tahapan *mean importance score* (MIS) menentukan terlebih dahulu nilai rata-rata dari setiap item pernyataan variabel (X) dan begitu pula pada *mean satisfaction score* (MSS) menentukan terlebih dahulu nilai rata-rata dari setiap item pernyataan variabel kepuasan (Y). Setelah didapatkan nilai rata-ratanya, kemudian data tersebut diolah menggunakan *microsoft excel* untuk mendapatkan jumlah nilai rata-rata secara keseluruhan dari MIS dan MSS. Berikut hasil dari pengolahan data tersebut.

Tabel 6. MIS dan MSS

No	MIS	MSS
1	X1 3.78	Y1 3.75
2	X2 3.7	Y2 3.69
3	X3 3.57	Y3 3.57
4	X4 3.77	Y4 3.75
5	X5 3.59	Y5 3.57
6	X6 3.65	Y6 3.6
7	X7 3.54	Y7 3.54
8	X8 3.525253	Y8 3.5
9	X9 3.52	Y9 3.63
10	X10 3.53	Y10 3.57
11	X11 3.62	Y11 3.61
12	X12 3.52	Y12 3.61
13	X13 3.47	Y13 3.61
14	X14 3.49	Y14 3.62
15	X15 3.55	Y15 3.7
16	X16 3.616162	Y16 3.6
Jumlah	57.44141	Jumlah 57.92

Dari tabel di atas didapatkan jumlah nilai rata-rata secara keseluruhan dari MIS yaitu 57.44141 dan nilai MSS 57.92. Setelah mendapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan, maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu.

2. Menentukan WF, WS, dan WT

Pada tahap *Weight Factor* (WF) nilai dari item pernyataan MIS dibagi dengan jumlah keseluruhan nilai rata-rata dari MIS dan dikalikan dengan 100. Setelah nilai dari WF didapatkan. Maka langkah selanjutnya, yaitu

menentukan nilai *Weight Score* (WS) dengan cara nilai WF dikalikan dengan nilai MSS. Tahap terakhir yaitu menentukan nilai *Weight Total* (WT). nilai WT disini merupakan jumlah nilai keseluruhan dari WS.

3. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mendapatkan nilai CSI, nilai dari WT dibagi dengan nilai *max skala likert*. Berikut hasil dari pemaparan di atas.

Tabel 7. Hasil Perhitungan WF, WS, dan WT

Pertanyaan/pernyataan	WF	WS
1	6.580617933	24.67731725
2	6.441345596	23.76856525
3	6.215028048	22.18765013
4	6.563208891	24.61203334
5	6.249846132	22.31195069
6	6.354300385	22.87548139
7	6.162800921	21.81631526
8	6.13712698	21.47994443
9	6.127982837	22.2445777
10	6.145391879	21.93904901
11	6.302073259	22.75048446
12	6.127982837	22.12201804
13	6.040937626	21.80778483
14	6.075755711	21.99423567
15	6.180209964	22.86677687
16	6.295391	22.6634076
WT		362.1175919
CSI		90.52939798

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai CSI sebesar 90.52939798 jika di rubah ke dalam bentuk persen maka akan menjadi 90%. Nilai CSI yang sudah diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan/konsumen terhadap kualitas lulusan UTS yang bekerja dibidang non akademik pada perusahaan atau instansi dinyatakan sangat puas.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

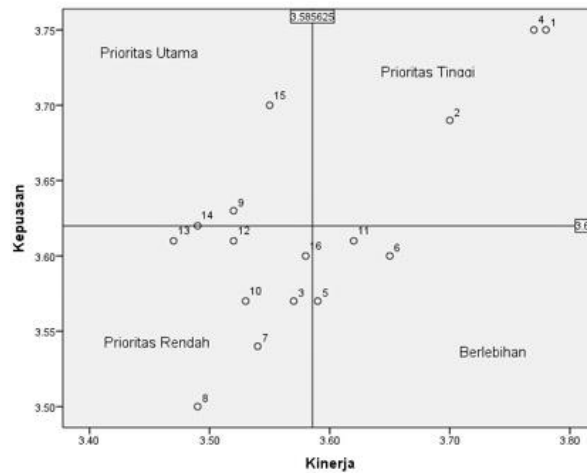
Importance Performance Analysis bertujuan untuk melakukan pemetaan tingkat kinerja (harapan) dan tingkat kepuasan (persepsi) pengguna lulusan atas dimensi dan item-item layanan kampus ke dalam kuadran-kuadran. Kuadran ini akan diperoleh dengan mempertemukan nilai rata-rata antara kinerja (harapan) dan tingkat kepuasan (anggapan) pengguna lulusan atas kinerja layanan UTS ke dalam sebuah garis vertikal serta horisontal. Garis vertikal mewakili berguna ataupun tidaknya suatu variabel/item-item layanan dimata pengguna lulusan serta garis horisontal menampilkan tingkatan kepuasan (anggapan) pengguna lulusan atas kinerja ukuran/item-item layanan UTS.

Berikut tabel perhitungan nilai rata-rata kepentingan, rata-rata kepuasan serta gap untuk tiap item pernyataan pada kuesioner.

Tabel 8. Perhitungan GAP

No	Rata-Rata Skor X	Rata-Rata Skor Y	GAP
1	3.78	3.75	-0.03
2	3.7	3.69	-0.01
3	3.57	3.57	0
4	3.77	3.75	-0.02
5	3.59	3.57	-0.02
6	3.65	3.6	-0.05
7	3.54	3.54	0
8	3.525252525	3.5	-0.02525
9	3.52	3.63	0.11
10	3.53	3.57	0.04
11	3.62	3.61	-0.01
12	3.52	3.61	0.09
13	3.47	3.61	0.14
14	3.49	3.62	0.13
15	3.55	3.7	0.15
16	3.616161616	3.6	-0.01616

Dari tabel di atas, diperoleh garis tengah untuk sumbu vertikal sebesar 0.5737 dan garis tengah untuk sumbu horizontal sebesar 0.5792. Hasil tersebut didapatkan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari masing-masing variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Selanjutnya dari nilai sumbu tersebut kita masukkan ke program aplikasi IBM SPSS Versi 22, maka akan diperoleh diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari hasil pengolahan data IPA menggunakan aplikasi SPSS 22 didapatkan sebuah diagram kartesius seperti yang terlihat pada gambar diatas. Dari diagram tersebut, atribut-atribut atau pernyataan yang ada didalam kuadran bisa dipetakan menjadi kuadran I, II, III, IV.

Tabel 9. Hasil Pemetaan Diagram Kartesius

Kuadran	Kategori	Nomor	Jumlah
I	Prioritas Utama	15, 14, 9	3 item
II	Prioritas Tinggi	1, 2, 4	3 item
III	Prioritas Rendah	13, 12, 10, 3, 7, 8	6 item
IV	Berlebihan	16, 11, 6, 5	4 item

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 3 item yang masuk kedalam kategori prioritas utama atau kuadran I, dimana pada kuadran ini harapan pelanggan/ pengguna lebih tinggi sedangkan untuk kepuasannya rendah. Artinya jika item pernyataan berada di kuadran tersebut, maka inilah yang betul-betul harus diperbaiki oleh UTS sebagai industri yang bergerak dibidang jasa.

Pada kuadran II terdapat 3 item yang dimana harapan pengguna tinggi dan kepuasannya juga tinggi. Artinya spesifikasi dari suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu universitas sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Produk yang dimaksud disini adalah lulusan UTS.

Selanjutnya pada kuadran III terdapat 6 item pernyataan. Artinya pada kuadran ini universitas menyediakan produk atau jasa dengan tingkatan kinerja/harapan rendah dan kepuasannya juga rendah. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam suatu produk jasa tidak memiliki pengaruh apa-apa terhadap pengguna atau konsumen. Pengguna tidak berharap banyak pada kuadran ini, namun tetap dipertahankan.

Pada kuadran terakhir atau kuadran berlebihan terdapat 4 item pernyataan. Kenapa berlebihan karena kinerjanya baik namun sebenarnya tidak diharapkan oleh pengguna. yang artinya kepuasannya tinggi namun harapan dari pengguna kurang. Jadi ada atau tidak yaitu, pengguna puas tetapi mereka juga tidak terlalu berharap banyak untuk kuadran ini.

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan beberapa langkah pengujian dengan metode CSI didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan yaitu sebesar 90%, yang dimana dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna lulusan sangat puas terhadap kualitas lulusan UTS. Dari hasil tersebut maka didapatkan jawaban bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan. Tingkat kepuasan pengguna lulusan (stakeholder) terhadap kinerja dari lulusan UTS yang bekerja di bidang non akademik pada perusahaannya, berada pada kategori sangat puas. Artinya, meskipun lulusan UTS bekerja bukan pada bidang keahliannya, namun lulusan dapat memberikan kualitas kinerja yang baik. Sehingga hal ini dapat meningkatkan citra UTS di masyarakat. Selain itu, juga dapat mengakibatkan pembelian kembali, dengan kata lain para pengguna atau konsumen akan menggunakan lulusan UTS untuk bekerja diperusahaannya kembali. Dari pengujian analisis IPA, pada kuadran

I terdapat item-item atau atribut yang harus menjadi prioritas utama atau harus mendapatkan perhatian oleh UTS dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna lulusan (*stakeholder*).

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa sehingga penelitian ini bisa terselesaikan. Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih pada pihak-pihak dan keluarga yang membantu dalam proses penelitian ini berupa doa dan moril.

REFERENCES

- [1] Ira Setyaningsih dan Muchammad Abrori, “Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan,” *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 12, no. 01, pp. 73–82, 2013, [Online]. Available: <https://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/download/662/400>.
- [2] Fadhli Nasruddin, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Layanan Akademik (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo 2016/2017),” IAIN Palopo, 2017.
- [3] R. R. S. Baan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar,” *Ekombis Sains J. Ekon. Keuang. dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 45–52, 2020, doi: 10.24967/ekombis.v5i1.591.
- [4] Z. Hanum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Lulusan Pendidikan Vokasi (Studi Kasus Lulusan Politeknik LP3I Medan),” *J. Ilmu Keuang. dan Perbank.*, vol. 9, pp. 26–39, 2019.
- [5] K. Kardoyo and A. Nurkhin, “Analisis kepuasan pelayanan perguruan tinggi (kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes),” *J. Cakrawala Pendidik.*, vol. 35, no. 2, 2016.
- [6] B. Kisworo, U. Utsman, I. Ilyas, and Y. Siswanto, “Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang,” vol. 2, no. 2, pp. 150–156, 2018, [Online]. Available: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jnfc/article/download/26831/13529/>.
- [7] B. A. Hilendria, F. Ekonomi, U. Mataram, F. Ekonomi, and U. Mataram, “Eksistensi dan Peran Alumni Dalam Menjaga Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram,” 2019. <http://aksioma.unram.ac.id/index.php/aksioma/article/view/75/54>.
- [8] D. . Prihadi, *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*, Cetakan Pe. PENERBIT KBM INDONESIA, 2020.
- [9] D. Fatihudin and A. Firmansyah, *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, 2019.
- [10] Neliwati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Kajian Teori dan Praktek)*, Pertama. Medan: CV.Widya Puspita, 2018.
- [11] M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press, 2019.
- [12] L. F. Rahmasari, R. Nurmalina, and W. B. Priatna, “Analisis Sikap, Konsistensi Dan Kepuasan Pada Teh Kotak Ultrajaya: an Experimental Marketing Research on Ipb Agribusiness Master of Science Students,” *Forum Agribisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 85–102, 2017, doi: 10.29244/fagb.7.1.85-102.