



# **LAPORAN TRACER STUDY PRODI MAGISTER MANAJEMEN FEB UNTAN**



**PS - MM  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tanjungpura  
Tahun 2018**

**TRACER STUDY ALUMNI PS - MM (PS-MM)FEB UNTAN TAHUN 2018**



Disahkan Oleh  
Dekan

Dr. Hj. Jamaliah., SE., M. Si  
NIP. 1962003091987032007

Diusulkan Oleh

Ketua PG MM FEB UNTAN

NIP. 196206021989031002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya lah laporan akhir pelaksanaan kegiatan Tracer Study Alumni ini dapat diselesaikan tepat waktunya.

Kegiatan Tracer Study ini berjudul “Tracer Study Alumni PS - MM (PS-MM) FEB UNTAN” yang mencoba mengetahui tingkat kinerja kemampuan yang dimiliki oleh alumni PS - MM (PS-MM) FEB UNTAN.

Dengan telah selesainya kegiatan Tracer Study dan juga laporan ini, kami merasakan bahwa kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik karena adanya bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Semua Responden (Alumni) yang telah mengisi Kuesioner.

Kami mengharapkan bahwa output dari kegiatan ini dalam bentuk Laporan Penelitian dapat bermanfaat untuk pengambil kebijakan guna meningkatkan kemampuan alumni PS - MM (PS-MM) FEB UNTAN.

Pontianak, 24 Desember 2018

Tim Tracer Study,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Alumni .....	6
2.2. Penelusuran Alumni.....	6
2.3. Kepuasan Alumni .....	6
2.4. Harapan .....	7
2.5. Relevansi .....	7
2.6. Kurikulum .....	7
BAB III METODE PENELITIAN .....	9
3.1. Rancangan Penelitian.....	9
3.2. Langkah-langkah Penelitian.....	9
3.3. Populasi dan Sampel Tracer Alumni .....	10
3.4. Sumber Data .....	10
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	10
3.6. Analisa Data.....	10
3.7. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	12
4.1. Tracer Alumni .....	12
4.1.1. Profil Riwayat Pendidikan Responden.....	12

4.2. Kepuasan Alumni terhadap Kinerja PS - MM FEB UNTAN.....	13
4.2.1. Umpan Balik Kepuasan Alumni Terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN : .....	13
4.2.2. Umpan Balik Kepuasan Alumni terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS - MM FEB UNTAN:.....	15
4.2.3. Umpan Balik Kepuasan Alumni terhadap Layanan Pendidikan PS-MM FEB UNTAN:.....	16
4.2.4. Umpan Balik Kesesuaian Bidang Kerja Lulusan PS-MM FEB UNTAN:.....	17
4.2.5. Mata Kuliah Yang Mendukung Tugas Utama Alumni Pada Pekerjaan Saat ini.....	18
4.2.6. Kegiatan Bapak/Ibu/Saudara Saat ini.....	18
4.2.7. Status Tempat Tempat Kerja Saat Ini .....	19
4.2.8. Ukuran Instansi Tempat Kerja Saat Ini .....	19
4.3. Kepuasan Mitra terhadap Kinerja PS-MM FEB UNTAN .....	19
4.3.1. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN: .....	19
4.3.2. Umpan Balik Mitra terhadap Pelaksanaan Penelitian PS - MM FEB UNTAN:.....	20
4.3.3. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan PKM PS - MM FEB UNTAN:.....	21
4.3.4. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Lulusan PS - MM FEB UNTAN:.....	22
4.4. Kepuasan Pengguna / User terhadap Kinerja PS-MM FEB UNTAN ....	23
4.4.1. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / <i>User</i> terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN: .....	23
4.4.2. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / <i>User</i> terhadap Pelaksanaan Penelitian PS-MM FEB UNTAN: .....	24
4.4.3. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / <i>User</i> terhadap Pelaksanaan PkM PS - MM FEB UNTAN: .....	25
4.4.4. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / <i>User</i> terhadap Lulusan PS - MM FEB UNTAN:.....	26
4.4.5. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan PS-MM FEB UNTAN.....	27
BAB V.....	29

PENUTUP .....	29
5.1. Kesimpulan .....	29
LAMPIRAN .....	30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Secara kelembagaan, lembaga pendidikan dituntut *stakeholders* untuk dapat berperan mencerdaskan generasi bangsa dalam wujud melahirkan lulusan yang berkualitas secara akademis maupun yang berkepribadian serta berakhlak mulia. Untuk melaksanakan cita-cita mulia tersebut, lembaga pendidikan dituntut untuk terus mereorganisasi dirinya dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada publik. Salah satunya melalui penilaian kinerja program studi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dan penyusunan laporan Evaluasi Diri sebagai dasar pijakan konsolidasi organisasi dan pengembangan program kegiatan akademik. Salah satu butir evaluasi diri dan isian borang akreditasi ialah mengenai keberadaan lulusan setelah meninggalkan bangku kuliah.

Secara keseluruhan ukuran akhir keberhasilan penyelenggaraan sebuah pendidikan tinggi adalah aspek relevansi. Aspek relevansi dari sebuah perguruan tinggi inilah yang mengharuskan perguruan tinggi dituntut mampu menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing dan siap berkiprah dalam pembangunan. Badan Akreditasi Nasional mengartikan Perguruan tinggi sebagai institusi yang didedikasikan untuk (1) Menguasai, memanfaatkan, mendiseminasikan, mentransformasikan, serta mengembangkan Ipteks, (2) Mempelajari, mengklasifikasi serta melestarikan budaya, (3) Meningkatkan mutu kehidupan masyarakat karenanya Perguruan tinggi diharapkan mampu berperan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya dalam menghasilkan lulusan yang siap kerja serta siap menghasilkan lapangan kerja di masyarakat.

Salah satu tahapan kegiatan yang dilakukan dalam rangka mengetahui antara kompetensi dengan kebutuhan pasar adalah *Tracer Study*. *Tracer Study* dapat mengukur dan melacak kinerja lulusan sehingga dapat diperoleh indikator yang jelas tentang profil lulusan dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB)

Universitas Tanjungpura Pontianak. Profil lulusan ini setidaknya meliputi tiga hal yang diperlukan syarat akreditasi yaitu masa tunggu lulusan, persen lulusan yang sudah bekerja, dan penghasilan pertama yang diperoleh. Harald Schomburg (2003: 11) mendefinisikan *Tracer Study* merupakan pendekatan yang memungkinkan institusi pendidikan tinggi memperoleh informasi tentang kekurangan yang mungkin terjadi dalam proses pendidikan dan proses pembelajaran dan dapat merupakan dasar untuk perencanaan aktivitas untuk penyempurnaan di masa mendatang. Informasi yang diberikan oleh lulusan yang berhasil di profesinya diperlukan misalnya informasi tentang pengetahuan dan penampilan yang relevan (hubungan antara pengetahuan terhadap keterampilan dan tuntutan pekerjaan, area pekerjaan, posisi profesi). Selain itu, para lulusan dapat juga diminta untuk menilai kondisi studi yang mereka alami selama mengikuti proses pendidikan dan pembelajaran. *Tracer Study* dapat juga digunakan sebagai kegiatan mencari informasi tentang kebutuhan stakeholder terhadap alumni. Tujuan dari kegiatan ini adalah mengumpulkan informasi dan masukan yang relevan dari lulusan terkait dengan "*learning* dan *working experience*" yang dialami oleh lulusan guna pengembangan Perguruan Tinggi. Menurut Schomburg (2003) tujuan utama dari kegiatan *Tracer Study* adalah untuk mengetahui/mengidentifikasi kualitas lulusan di dunia kerja, sedangkan tujuan khusus *Tracer Study* adalah : 1) Mengidentifikasi profil kompetensi dan keterampilan lulusan. 2) Mengetahui relevansi dari pelaksanaan kurikulum yang telah diterapkan di perguruan tinggi dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pengembangan profesional di dalam kompetensi jurusan. 3) Untuk mengevaluasi hubungan dari kurikulum dan studi di jurusan sebagai pengembangan keilmuan. 4) Sebagai kontribusi dalam proses akreditasi jurusan.

Penelusuran lulusan (*Tracer Study*) adalah salah satu hal strategis yang harus dilakukan oleh setiap institusi pendidikan. Setidaknya ada tiga manfaat yang bisa diperoleh dari pelaksanaan kegiatan ini, yaitu: 1) Mengetahui *stakeholders satisfaction*, dalam hal ini lulusan, terkait dengan *learning experiences* yang mereka alami, untuk dijadikan alat evaluator kinerja institusi. 2) Mendapatkan masukan yang relevan sebagai dasar pijakan pengembangan institusi, terkait

dengan kemampuan bersaing, kualitas, dan *working experiences* lulusan yang bisa digunakan untuk menangkap kesempatan dan menanggulangi ancaman ke depan.

3) Meningkatkan hubungan lulusan dan almamater, karena apabila dilihat dari pengalaman institusi-institusi pendidikan terkenal, ikatan lulusan dan almamater yang kuat akan banyak membawa banyak manfaat kepada almamater seiring dengan diakuinya kiprah lulusan di masyarakat.

Kemampuan berkiprah dalam masyarakat akan tampak dari daya saing lulusan yang ditunjukkan melalui masa tunggu mendapatkan pekerjaan pertama, keberhasilan lulusan berkompetisi dalam seleksi, dan gaji serta yang diperoleh. Relevansi (kesesuaian) pendidikan lulusan ini ditunjukkan melalui profil pekerjaan (macam dan tempat pekerjaan), relevansi pekerjaan dengan latar belakang pendidikan, manfaat mata kuliah yang diprogram dalam pekerjaan, serta dalam karir dipekerjaannya. Seberapa besar lulusan perguruan tinggi mampu berkiprah dalam pembangunan sesuai relevansi pendidikannya dapat dilakukan upaya penelusuran terhadap lulusannya (*Tracer Study*). *Tracer Study* merupakan pendekatan yang memungkinkan institusi pendidikan tinggi memperoleh informasi tentang kekurangan yang mungkin terjadi dalam proses pendidikan dan proses pembelajaran dan dapat merupakan dasar untuk perencanaan aktivitas untuk penyempurnaan di masa mendatang. Hasil *Tracer Study* dapat digunakan perguruan tinggi untuk mengetahui keberhasilan proses pendidikan yang telah dilakukan terhadap anak didiknya. Bahkan dalam program hibah kompetisi maupun akreditasi selalu mempersyaratkan adanya data hasil *Tracer Study* tersebut melalui parameter masa tunggu lulusan, persen lulusan yang sudah bekerja, dan penghasilan pertama yang diperoleh.

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura sebagai salah satu insitusi lembaga pendidikan penghasil tenaga dibidang ekonomi, manajemen dan akuntansi diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap dunia kerja sesuai dengan kompetensi pendidikan yang diperolehnya. Kualitas pendidikan dimaksud adalah berkaitan dengan ketepatan kurikulum di FEB UNTAN Pontianak dengan penerapannya di lapangan (kebutuhan pasar kerja). Selain

kualitas lulusan dapat dilihat dari ketepatan kompetensi lulusan dengan kebutuhan pasar kerja, dan sesuai dengan parameter akreditasi dan hibah lainnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam kegiatan penelitian *tracer study* alumni PS-MM adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah profil dan riwayat pendidikan responden alumni PS-MM FEB UNTAN?
2. Bagaimanakah pengalaman responden alumni PS-MM FEB UNTAN atas pekerjaan pertama hingga pekerjaan saat ini?
3. Bagaimanakah tanggapan alumni tentang evaluasi pembelajaran saat kuliah di PS-MM FEB UNTAN?
4. Bagaimanakah saran alumni untuk perbaikan pembelajaran di PS-MM FEB UNTAN?
5. Bagaimanakah kompetensi dan kemampuan bersaing yang dimiliki alumni dan kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan dalam bekerja oleh responden alumni PS-MM FEB UNTAN di pasar kerja?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui profil dan riwayat pendidikan responden alumni PS-MM FEB UNTAN.
2. Untuk mengetahui pengalaman responden alumni PS-MM FEB UNTAN atas pekerjaan pertama hingga pekerjaan saat ini.
3. Untuk mengetahui tanggapan alumni tentang evaluasi pembelajaran saat kuliah di PS-MM FEB UNTAN.
4. Untuk mengetahui saran alumni untuk perbaikan pembelajaran di PS-MM FEB UNTAN.
5. Untuk mengetahui kompetensi dan kemampuan bersaing yang dimiliki alumni dan kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan dalam bekerja oleh responden alumni PS-MM FEB UNTAN.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka manfaat kegiatan penelitian *tracer study* alumni ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Bagi Program Studi**

Program studi dapat mengetahui jumlah alumni yang sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan, mengevaluasi relevansi kurikulum yang sudah ada untuk meningkatkan kualitas layanan program studi S2 FEB UNTAN.

##### **2. Bagi Mahasiswa/alumni**

Mahasiswa dapat memberikan masukan pada program studi mengenai kurikulum dan proses pendidikan pada PS-MM FEB UNTAN.

##### **3. Bagi *Stakeholders***

*Stakeholders* dapat memberikan masukan pada program studi dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan dan keterampilan mahasiswa PS-MM FEB UNTAN sehingga lebih siap untuk memasuki dunia kerja dan kualitas pembelajaran di TK pun semakin meningkat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Alumni**

Alumni adalah kata benda jamak dalam bahasa Inggris yang berarti lulusan pria dari suatu sekolah. Bentuk tunggalnya adalah *alumnus*. Sedangkan *alumna* juga kata benda jamak dalam bahasa Inggris yang berarti lulusan wanita dari suatu sekolah. Bentuk tunggalnya adalah *alumnae* (John M. Echols dan Hasan Shadily, 1995:25-26). Dalam studi penelusuran ini akan menggunakan istilah bahasa Inggris yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, yaitu *alumni* tanpa membedakan jenis kelamin dari lulusan tersebut.

#### **2.2. Penelusuran Alumni**

Penelusuran adalah kegiatan mencari informasi tentang hal yang belum diketahui dengan pasti. Informasi yang hendak digali dalam penelitian ini adalah tentang keberadaan alumni setelah meninggalkan bangku kuliah. Keberadaan alumni tersebut mencakup: (1) masa tunggu alumni semenjak lulus sampai dengan mendapatkan pekerjaan pertama, (2) tempat bekerja alumni, (3) perkembangan karir alumni, (4) cara alumni mengembangkan kemampuan akademik, (5) kepuasan *stakeholders* atas kinerja alumni, (6) kepuasan alumni atas kinerja program studi, (7) harapan *stakeholders* atas kinerja program studi, dan (8) harapan alumni atas kinerja program studi.

#### **2.3. Kepuasan Alumni**

Kepuasan merupakan kondisi subyektif individu ketika harapan-harapannya berhasil diwujudkan. Seorang anak lulusan SMA ingin menjadi dokter tetapi keluarganya tidak mampu membiayai kuliah kedokteran sang anak, maka sang anak menjadi kecewa dan putus asa. Sebaliknya apabila sang anak berkeinginan menjadi dokter, ikut tes kedokteran dinyatakan lulus dan keluarganya mampu membiayai ongkos selama kuliah sampai dengan selesai, maka sang anak akan menjadi bahagia dan puas. Demikian pula kepuasan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan terwujudnya harapan alumni setelah mengikuti dan menyelesaikan kuliah pada program studi.

## **2.4. Harapan**

Harapan merupakan kondisi subyektif individu berkenaan dengan masa depan yang diinginkannya. Terwujudnya harapan tersebut sangat bergantung dari berbagai faktor yang mengelilingi aktivitas untuk menggapai harapan tersebut. Salah satu faktor tersebut ialah pendidikan formal yang pernah diikutinya sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja di masyarakat.

## **2.5. Relevansi**

Relevansi ialah keterkaitan antara apa yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan. Contoh mata kuliah menyanyi itu relevan dengan tugas pokok guru TK dalam memberikan layanan pembelajaran kepada anak (KBBI, 2002:943).

## **2.6. Kurikulum**

Kurikulum adalah seperangkat mata pelajaran yang diajarkan pada lembaga pendidikan atau seperangkat mata kuliah mengenai bidang keahlian khusus yang disajikan secara saling terkait satu sama lain (KBBI, 2002:617). Sampai saat ini belum ada kesatuan pendapat mengenai pengertian kurikulum. Pandangan lama menyatakan bahwa kurikulum merupakan seperangkat mata pelajaran dan materi pelajaran yang harus diajarkan oleh guru kepada peserta didik. (Moh. Ansyar dan Nurtain 1993). Sedangkan Oliver (dalam Brown dan Brown, 1985: 24) memberikan tiga macam definisi kurikulum yakni: (a) *All the experiences a child as under the guidance of school*, (b) *all the courses or subject which the school offers*, dan (c) *the systematic arrangement of subject matter within a course offered by a school*. Said Hamid Hasan (1988) melihat kurikulum ada empat sudut pandang, yakni kurikulum sebagai ide, rencana tertulis, kegiatan dan hasil belajar. Sementara Hilda Taba berpendapat bahwa rumusan kurikulum yang terlalu luas justru akan mengaburkan pengertian kurikulum sendiri. Secara singkat, Hilda Taba (dalam Nasution, 1993:10) merumuskan kurikulum sebagai “*a plan for learning*” yakni sesuatu yang direncanakan untuk dipelajari oleh siswa. Pengertian kurikulum dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa kurikulum merupakan seperangkat dan pengaturan mengenai isi, tujuan dan bahan pelajaran serta cara

yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Pengamatan penelitian ini dilakukan terhadap civitas akademika PS-MM FEB Untan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat (J.W. Creswell, 2004 dalam Sengadji dan Sopiah, 2010). Penelitian ini juga merupakan penelitian survei dimana menurut F,C Dane (2000) dalam Sengadji dan Sopiah (2010) penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data pada saat tertentu.

#### **3.2. Langkah-langkah Penelitian**

##### 1. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap ini peneliti mengadakan survey pendahuluan. Selama proses ini peneliti mengadakan penjajagan lapangan (*field study*) terhadap subyek penelitian dan menyusun rancangan penelitian.

##### 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap ini peneliti memasuki dan memahami setting penelitian dalam rangka pengumpulan data. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penelusuran terhadap responden yang terpilih secara acak dan lulus sampling.
- b. Kuisisioner diberikan kepada responden yang ditemui secara langsung dan melalui email.
- c. Menyusun data lapangan sebagai bahan laporan.

##### 3. Tahap Analisis Data

Peneliti melakukan serangkaian proses analisa data kuantitatif berupa angket sampai pada interpretasi data yang sudah diperoleh sebelumnya. Selain itu peneliti juga menempuh proses triangulasi data.

##### 4. Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dan dilaksanakan setelah penelitian diuji.

### **3.3. Populasi dan Sampel Tracer Alumni**

Populasi *tracer study* alumni dalam penelitian adalah seluruh alumni PS-MM FEB UNTAN. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah alumni PS-MM FEB UNTAN yang mengisi kuesioner per tahun 2018. Teknik penarikan sampel dilakukan secara *non probability sampling* berupa sampel jenuh yang artinya semua populasi menjadi sampel pada penelitian ini.

### **3.4. Sumber Data**

Data utama yang akan dianalisis dengan alat statistik dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari responden pada waktu penelitian. Dimana responden diminta mengisi kuesioner tersebut yang hasilnya adalah skor atas setiap jawaban responden terhadap masing-masing item pertanyaan.

Data sekunder berasal dari dokumen-dokumen *tracer study* alumni yang dilakukan penjamin mutu Universitas Tanjungpura dan dokumen pada PS-MM FEB UNTAN serta publikasi yang terkait untuk mempertajam interpretasi setelah mengolah data primer.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kepada responden. Kuesioner disampaikan kepada responden secara *offline* dan online.

### **3.6. Analisa Data**

Teknik analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Reduksi data (*Data Reduction*),**

Proses ini dilaksanakan dengan memilah data dari kuesioner yang telah disebar, untuk selanjutnya data kuesioner tersebut direkapitulasi.

#### **2. Penyajian data (*Display Data*),**

Data yang telah direduksi dan direkapitulasi selanjutnya disajikan dalam laporan sistematis, mudah dibaca dan difahami, baik secara keseluruhan maupun per bagian.

### 3. Pengambilan Kesimpulan (*Verification*)

Data yang telah diproses kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode induktif, yaitu proses penyimpulan dari hal-hal yang sifatnya khusus ke hal-hal yang sifatnya umum agar diperoleh kesimpulan yang obyektif.

#### 3.7. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>Persiapan :</b>																
1	Penentuan Tema	■															
2	Pengumpulan referensi	■	■	■													
3	Pengumpulan data sekunder	■	■	■													
4	Penyusunan Proposal Penelitian		■	■	■												
	<b>Pelaksanaan :</b>																
5	Perancangan kuesioner penelitian				■	■											
6	Penggandaan kuesioner					■											
8	Penyebaran kuesioner pada responden						■	■	■	■	■	■					
9	Pengumpulan kuesioner & tabulasi data											■	■	■			
10	Analisis Data													■	■	■	
	<b>Penyusunan Laporan :</b>																
11	Penyusunan Laporan Penelitian															■	■
12	Penggandaan dan Penyerahan Laporan																■

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Tracer Alumni**

#### **4.1.1. Profil Riwayat Pendidikan Responden**

Responden *tracer study* alumni PS-MM FEB UNTAN yang mengisi pada tahun 2018 yang memulai perkuliahannya pada tahun yang bervariasi, mulai tahun 2013 hingga tahun 2016.

**Tabel 4.1  
TAHUN MASUK RESPONDEN**

Tahun Masuk Responden	Frekuensi	Persentase (%)
2013	20	18.87
2014	23	21.70
2015	37	34.91
2016	26	24.53
Jumlah	106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.1 menjelaskan bahwa responden terbesar diisi oleh alumni yang memulai perkuliahan di PS-MM FEB UNTAN pada tahun masuk 2015 (34.91%).

**Tabel 4.2  
TAHUN LULUS RESPONDEN**

Tahun Lulus Responden	Frekuensi	Persentase (%)
2015	18	16.98%
2016	26	24.52%
2017	27	25.47%
2018	35	33.03%
Jumlah	106	100%

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.2 menjelaskan bahwa tahun lulusan responden terbesar terdapat pada tahun 2018 (33.03%).

**Tabel 4.3**  
**STATUS PEKERJAAN RESPONDEN**

Jenis Institusi	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	15	14.15
TNI/POLRI	0	00.00
BUMN/BUMD	23	21.70
Swasta	48	45.28
Wiraswasta/Wirausaha	20	18.87
Total	106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Jenis institusi sebagian besar responden alumni sebagaimana informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.3 adalah Swasta sebanyak 48 orang (45.28%)

**Tabel 4.4**  
**MASA STUDI RESPONDEN**

Masa Studi	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang dari 2 tahun	22	20.75
2 tahun hingga kurang dari 3 tahun	38	35.85
3 tahun hingga kurang dari 4 tahun	26	24.53
4 tahun	20	18.87
Jumlah	106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.4 menjelaskan bahwa sebagian besar responden *tracer study* tahun 2018 ini menyelesaikan perkuliahannya di PS-MM FEB Untan dengan masa studi 2 tahun hingga kurang dari 3 tahun (35.85%).

## **4.2. Kepuasan Alumni terhadap Kinerja PS - MM FEB UNTAN**

### **4.2.1. Umpan Balik Kepuasan Alumni Terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN :**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS-MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai kemampuan PS - MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan mayoritas menyatakan sangat baik dengan hasil sebanyak 58 orang atau 54.72%, sebanyak 38 orang atau 35.85% menyatakan

baik, kemudian sebanyak 4 orang atau 3.77% menyatakan cukup baik, dan sisanya sebanyak 6 orang atau 5.66% menyatakan kurang baik.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.

Tanggapan responden mengenai responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder mayoritas menyatakan baik. Sebanyak 45 orang atau 42.45%, sebanyak 50 orang atau 47.17% menyatakan baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 6.60% menyatakan cukup baik, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 3.77% menyatakan kurang baik.

- c. Kepastian (*assurance*): Sistem pengelolaan PS - MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder.

Tanggapan responden mengenai Sistem pengelolaan PS - MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 56 orang atau 52.83% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 39 orang atau 36.79% menjawab baik, sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab kurang baik dan sisanya sebanyak 5 orang atau 4.72% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Kesiediaan / kepedulian PS - MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian.

Tanggapan responden mengenai item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 53 orang atau 50% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 39 orang atau 36.79%, menjawab baik, sebanyak 8 orang atau 7.55% menjawab cukup baik dan sisanya sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab kurang.

- e. *Tangible* : Kecukupan aksesibilitas dan kualitas PS - MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 45 orang atau 42.45% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 40 orang atau 37.74% menjawab baik, sebanyak 17 orang atau 16.04% menjawab cukup baik, dan sisanya 4 orang atau 3.77% menjawab kurang.

#### **4.2.2. Umpan Balik Kepuasan Alumni terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana, dan Prasarana PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*) : kemampuan PS-MM FEB UNTAN dalam menyediakan sarana dan prasarana belajar.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 49 orang atau 46.23% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 45 orang atau 42.45% menjawab baik, sebanyak 7 orang atau 6.60% menjawab kurang baik, dan sisanya 5 orang atau 4.72% menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS-MM FEB UNTAN dalam melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 50 orang atau 47.17% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 44 orang atau 41.51% menjawab baik, sebanyak 7 orang atau 6.60% menjawab cukup baik, dan sisanya sebanyak 5 orang atau 4.72% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Jaminan dukungan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran di PS - MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 50 orang atau 47.17% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 43 orang atau 40.57% menjawab baik, sebanyak 9 orang atau 8.49% menjawab cukup baik, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 3.77% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Empati Pengelola PS-MM FEB UNTAN dalam kebijakan keuangan.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan baik, dengan hasil sebanyak 38 orang atau 35.85% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 50 orang atau 47.17% menjawab baik, sebanyak 12 orang atau 11.32% menjawab cukup baik, dan sisanya sebanyak 6 orang atau 5.66% yang menjawab kurang.

- e. *Tangible*: Fasilitas sarana dan prasarana proses pembelajaran di PS - MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 57 orang atau 53.77% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 34 orang atau 32.08% menjawab baik, sebanyak 9 orang atau 8.49% menjawab cukup baik dan sisanya sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab kurang.

#### **4.2.3. Umpan Balik Kepuasan Alumni terhadap Layanan Pendidikan PS-MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 50 orang atau 47.17% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 48 orang atau 45.28%, menjawab baik, sisanya sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab cukup baik dan sisanya sebanyak 2 orang atau 1.89% menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): Daya tanggap dari dosen, pengelola dan tenaga kependidikan PS-MM FEB UNTAN dalam memberikan layanan dengan cepat.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 57 orang atau 53.77% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 41 orang atau 38.68%, menjawab baik, sebanyak 4 orang atau 3.77% menjawab cukup baik dan 4 orang atau 3.77% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, pengelola dan tenaga kependidikan di PS-MM FEB UNTAN untuk meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 57 orang atau 53.77% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 40 orang atau 37.74% menjawab baik, sebanyak 5 orang atau 4.72% menjawab cukup baik, dan sisanya sebanyak 4 orang atau 3.77% menjawab kurang.

d. Empati (*empathy*): Kesiediaan / kepedulian dosen, pengelola dan tenaga kependidikan PS-MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 52 orang atau 49.06% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 45 orang atau 42.45% menjawab baik, sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab cukup baik dan sisanya sebanyak 3 orang atau 2.83% menjawab kurang.

e. *Tangible*: Fasilitas penunjang layanan pendidikan di PS - MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan baik, dengan hasil sebanyak 55 orang atau 51.89% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 42 orang atau 39.62%, menjawab baik, kemudian sebanyak 6 orang atau 5.66% menjawab cukup baik, dan sisanya sebanyak 3 orang atau 2.83% menjawab kurang.

#### 4.2.4. Umpan Balik Kesesuaian Bidang Kerja Lulusan PS-MM FEB UNTAN:

**Tabel 4.5**  
**KESESUAIAN PEKERJAAN SEWAKTU KULIAH DI PS-MM FEB UNTAN**

No	Kesesuaian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rendah	31	29.25
2	Sedang	28	26.42
3	Tinggi	47	44.34
	Jumlah	106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang dikemukakan pada Tabel 4.5 menjelaskan bahwa pekerjaan sekarang responden alumni sudah sesuai dengan bidang studi (44.34%).

#### 4.2.5. Mata Kuliah Yang Mendukung Tugas Utama Alumni Pada Pekerjaan Saat ini

**Tabel 4.6**  
**MATA KULIAH YANG MENDUKUNG TUGAS UTAMA ALUMNI PADA PEKERJAAN SAAT INI**

No	Pengetahuan & Keterampilan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ekonomi Manajerial	30	28.30
2	Manajemen Stratejik	12	11.32
3	Manajemen Pemasaran	13	12.26
4	Manajemen SDM	19	17.92
5	Analisis Lingkungan Bisnis	3	2.83
6	Manajemen Kinerja	2	1.89
7	Manajemen Keuangan	5	4.72
8	Sistem Informasi Manajemen	2	1.89
9	Akuntansi Manajemen	15	14.15
10	Lainnya	5	4.72
Jumlah Tanggapan		106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.6 menjelaskan bahwa sebagian besar responden alumni menyatakan pengetahuan dan bidang ilmu yang mendukung tugas utama alumni pada pekerjaan sekarang adalah bidang ilmu Ekonomi Manajerial sebanyak 30 tanggapan (28.30%).

#### 4.2.6. Kegiatan Bapak/Ibu/Saudara Saat ini

**Tabel 4.7**  
**KEGIATAN BAPAK/IBU/SAUDARA SAAT INI**

Kegiatan	Frekuensi	Persentase
Bekerja	64	60.38%
Berwirausaha	42	39.62%
Jumlah	106	100.00

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018

Informasi yang ditunjukkan Tabel 4.7 menjelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan kegiatan saat ini adalah bekerja (60.38%) dan berwirausaha (39.62%).

#### 4.2.7. Status Tempat Tempat Kerja Saat Ini

**Tabel 4.8**  
**STATUS TEMPAT KERJA**

No	Jenis Institusi	Frekuensi	Persentase (%)
2	Instansi pemerintah (termasuk BUMN)	58	54.72
3	Perusahaan swasta	32	30.19
4	Wiraswasta/ perusahaan sendiri	16	15.09
	Jumlah	106	100.00

Sumber : Data Primer diolah, Tahun 2018

Jenis institusi sebagian besar responden alumni sebagaimana informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.8 adalah Instansi Pemerintah termasuk BUMN adalah sebanyak 58 orang (54.72%).

#### 4.2.8. Ukuran Instansi Tempat Kerja Saat Ini

**Tabel 4.9**  
**UKURAN INSTANSI TEMPAT KERJA SAAT INI**

Instansi	Frekuensi	Persentase
Tingkat Lokal atau Wiraswasta Tidak Berizin	24	22.64
Tingkat Nasional atau Wiraswasta Berizin	72	67.92
Tingkat Multinasional atau Internasional	10	9.43
Jumlah	106	100.00

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2018

Ukuran instansi sebagian besar responden alumni sebagaimana informasi yang ditunjukkan dalam Tabel 4.9 adalah Tingkat Nasional atau Wiraswasta Berizin sebanyak 72 orang (67.92%).

### 4.3. Kepuasan Mitra terhadap Kinerja PS-MM FEB UNTAN

#### 4.3.1. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan PS-MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 9 orang atau 52.94% menjawab sangat baik, kemudian

sebanyak 7 orang atau 41.18% menjawab baik, sebanyak 1 orang atau 5.88% menjawab cukup baik, dan sebanyak 0.00 orang atau menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 10 orang atau 58.82% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 4 orang atau 23.53% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 3 orang atau 17.65% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Sistem pengelolaan PS-MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik dan baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik dan baik, kemudian sebanyak 8 orang atau 00,00% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 5.88% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Kesiediaan/kepedulian PS - MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 11.76% menjawab cukup baik.

- e. *Tangible*: Kecukupan aksesibilitas, kualitas PS-MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 2 orang atau 11.76% menjawab cukup baik.

#### **4.3.2. Umpan Balik Mitra terhadap Pelaksanaan Penelitian PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS – MM FEB UNTAN dalam pelaksanaan penelitian.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik dan baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik

dan menjawab baik, sebanyak 0 orang atau 00,00% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 5.88% menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan kerjasama penelitian

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 10 orang atau 58.82% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 4 orang atau 23.53% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 3 orang atau 17.65% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Jaminan bahwa kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan kaidah penelitian.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik dan baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik dan baik, kemudian sebanyak 8 orang atau 00,00% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 5.88% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Empati PS-MM FEB UNTAN untuk menyelesaikan penelitian tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 11.76% menjawab cukup baik.

- e. *Tangible*: kemudahan akses informasi layanan penelitian PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 2 orang atau 11.76% menjawab cukup baik.

#### **4.3.3. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan PKM PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS - MM FEB UNTAN dalam pelaksanaan PKM.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 9 orang atau 52.94% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 6 orang atau 35.29%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 11.76% menjawab cukup baik dan menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan kerjasama PkM.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 10 orang atau 58.82% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 4 orang atau 23.53% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 3 orang atau 17.65% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Jaminan bahwa kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan kaidah PkM

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik dan baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik dan baik, kemudian sebanyak 8 orang atau 47,06% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 5.88% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Empati PS-MM FEB UNTAN untuk menyelesaikan PkM tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 10 orang atau 58.82% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 6 orang atau 35.29%, menjawab baik, dan 1 orang atau 5.88 menjawab kurang.

- e. *Tangible*:kemudahan akses informasi layanan PKM PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 9 orang atau 52.94% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18%, menjawab baik, sebanyak 1 orang atau 5.88% menjawab cukup baik.

#### **4.3.4. Umpan Balik Kepuasan Mitra terhadap Lulusan PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan lulusan PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 10 orang atau 58.82% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18%, menjawab baik.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas lulusan PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 12 orang atau 70.59% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 5 orang atau 29.41% menjawab baik.

- c. Kepastian (*assurance*): Kemampuan lulusan PS-MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik dan baik, dengan hasil sebanyak 8 orang atau 47.06% menjawab sangat baik dan baik, kemudian sebanyak 8 orang atau 47,06% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 5.88% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*):Kesediaan/kepedulian lulusan PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 11 orang atau 64.71% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 6 orang atau 35.29%, menjawab baik.

- e. *Tangible* : Perilaku lulusan PkM PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 9 orang atau 52.94% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 41.18%, menjawab baik, sebanyak 1 orang atau 5.88%.

#### **4.4. Kepuasan Pengguna / User terhadap Kinerja PS-MM FEB UNTAN**

##### **4.4.1. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / User terhadap Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS - MM FEB UNTAN dalam memberikan pelayanan

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 28 orang atau 56% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 21 orang atau 42% menjawab baik, sebanyak 1 orang atau 2% menjawab cukup baik.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menanggapi kebutuhan stakeholder

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 28 orang atau 56% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 20 orang atau 40% menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik.

- c. Kepastian (*assurance*): Sistem pengelolaan PS-MM FEB UNTAN memberi keyakinan kepada stakeholder

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 27 orang atau 54% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 22 orang atau 44%, dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Kesiediaan/kepedulian PS - MM FEB UNTAN untuk memberi perhatian

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 26 orang atau 52% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 22 orang atau 44%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik.

- e. *Tangible*: Kecukupan aksesibilitas, kualitas PS-MM FEB UNTAN.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 31 orang atau 62% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 17 orang atau 34% menjawab baik, dan sisanya sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik dan kurang.

#### **4.4.2. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / User terhadap Pelaksanaan Penelitian PS-MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS - MM FEB UNTAN dalam pelaksanaan penelitian.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 36 orang atau 72% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 8 orang atau 16%, menjawab baik, sebanyak 4 orang atau 8% menjawab cukup baik dan sebanyak 2 orang atau 4% menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan kerjasama penelitian

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 24 orang atau 48% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 23 orang atau 46% menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik dan sebanyak 1 orang atau 2% menjawabkurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Jaminan bahwa kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan kaidah penelitian.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan baik, dengan hasil sebanyak 23 orang atau 46% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 24 orang atau 48% menjawab baik, sisanya 2 orang atau4% menjawab cukup, dan 1 orang atau 2% menjawabkurang.

- d. Empati (*empathy*): Empati PS-MM FEB UNTAN untuk menyelesaikan penelitian tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 34 orang atau 68% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 12 orang atau 24%, menjawab baik, sebanyak 3 orang atau 6% menjawab cukup baik, dansisanya 1 orang atau 2% menjawabkurang.

- e. *Tangible*:kemudahan akses informasi layanan penelitian PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 36 orang atau 72% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 13 orang atau 26%, menjawab baik, dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

#### **4.4.3. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / User terhadap Pelaksanaan PkM PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan PS - MM FEB UNTAN dalam pelaksanaan Pkm.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 27 orang atau 54% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 21 orang atau 42%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan kerjasama PkM.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 35 orang atau 70% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 14 orang atau 28% menjawab baik, sebanyak 1 orang atau 2% menjawab cukup baik.

- c. Kepastian (*assurance*): Jaminan bahwa kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan kaidah PkM

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 28 orang atau 56% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 19 orang atau 38% menjawab baik, dan sisanya 2 orang atau 4% menjawab cukup dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Empati PS-MM FEB UNTAN untuk menyelesaikan PkM tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 40 orang atau 80% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 8 orang atau 16%, menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup.

- e. *Tangible*:kemudahan akses informasi layanan PkM PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 35 orang atau 70% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 11 orang atau 22%, menjawab baik, sebanyak 3 orang atau 6% menjawab cukup baik, Dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

#### **4.4.4. Umpan Balik Kepuasan Pengguna / User terhadap Lulusan PS - MM FEB UNTAN:**

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan lulusan PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 25 orang atau 50% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 21 orang atau 42%, menjawab baik, sebanyak 3 orang atau 6% menjawab cukup baik, dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*): responsibilitas lulusan PS - MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 29 orang atau 58% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 18 orang atau 36% menjawab baik, sebanyak 2 orang atau 4% menjawab cukup baik dan sisanya 1 atau 2% menjawab kurang.

- c. Kepastian (*assurance*): Kemampuan lulusan PS-MM FEB UNTAN dalam menyelesaikan pekerjaannya

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 30 orang atau 60% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 16 orang atau 32% menjawab baik, 3 orang atau 6% menjawab cukup dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- d. Empati (*empathy*): Kesiediaan/kepedulian lulusan PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 29 orang atau 58% menjawab sangat baik, kemudian sisanya sebanyak 17 orang atau 34%, menjawab baik, sebanyak 3 orang atau 6% menjawab cukup, dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- e. *Tangible*: Perilaku lulusan PS-MM FEB UNTAN

Tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 34 orang atau 68% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 11 orang atau 22%, menjawab baik, sebanyak 3 orang atau 6% menjawab cukup baik dan sisanya 2 orang atau 4% menjawab kurang.

#### **4.4.5. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan PS-MM FEB UNTAN**

- a. Etika: tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 40 orang atau 80% menjawab sangat baik, sebanyak 5 orang atau 10%, menjawab baik, kemudian 4 orang atau 8% menjawab cukup, dan sisanya 1 orang atau 2% menjawab kurang.

- b. Keahlian pada bidang ilmu Manajemen dan Bisnis: tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 30 orang atau 60% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 14 orang atau 28% menjawab baik, dan sisanya 6 orang atau 12% menjawab cukup.

- c. Kemampuan berbahasa asing (Misal: Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, dll): tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan baik, dengan hasil sebanyak 25 orang atau 50% menjawab sangat baik, sebanyak 13 orang atau 26%, menjawab baik, kemudian 8 orang atau 16% menjawab cukup, dan sisanya menjawab 4 orang atau 8% menjawab kurang.
- d. Penggunaan Teknologi Informasi (Misal: Internet, Komputer, dll): tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 25 orang atau 50% menjawab sangat baik, sebanyak 18 orang atau 36%, menjawab baik, kemudian sebanyak 6 orang atau 12% menjawab cukup, dan sisanya sebanyak 1 orang atau 2% menjawab kurang.
- e. Kemampuan berkomunikasi: tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 27 orang atau 54% menjawab sangat baik, sebanyak 15 orang atau 30%, menjawab baik, kemudian 5 orang atau 10% menjawab cukup dan sisanya 3 orang atau 6% menjawab kurang.
- f. Kerjasama Tim: tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 28 orang atau 56% menjawab sangat baik, sebanyak 14 orang atau 28%, menjawab baik, kemudian 8 orang atau 16% menjawab cukup dan kurang.
- g. Pengembangan diri: tanggapan responden mengenai Item ini, mayoritas menyatakan sangat baik, dengan hasil sebanyak 24 orang atau 48% menjawab sangat baik, sebanyak 17 orang atau 34%, menjawab baik, kemudian sebanyak 7 orang atau 14% menjawab cukup, dan sisanya sebanyak 2 orang atau 4% menjawab kurang.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

1. Terdapat 106 Responden dari alumni yang mengisi *tracer study* pada tahun 2018, 17 mitra dan 50 *user*.
2. Hasil suvery kepuasan alumni menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian terhadap PS MM FEB UNTAN berada dalam kategori sangat baik.
3. Hasil suvery kepuasan mitra menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian terhadap PS MM FEB UNTAN berada dalam kategori sangat baik.
4. Hasil suvery kepuasan pengguna / *user* menunjukkan bahwa seluruh indikator penilaian terhadap PS MM FEB UNTAN berada dalam kategori sangat baik.

## LAMPIRAN

ANGKET TRACER STUDY DAN KEPUASAN ALUMNI PADA PS-MM FEB UNTAN

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3Ic8kgmQaGFVKeCpWJ7eZMuVKEz8EE7p1h4fHgspN7Go5g/viewform>

ANGKET TRACER STUDY & KEPUASAN MITRA PADA PS-MM FEB UNTAN

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee3wFCK6Q\\_tHcc25TqrieUWLUwQHqRIhJU0N1FHHL0fqCb3A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee3wFCK6Q_tHcc25TqrieUWLUwQHqRIhJU0N1FHHL0fqCb3A/viewform)

ANGKET TRACER STUDY & KEPUASAN PENGGUNA/USER PADA PS-MM FEB UNTAN

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd3c1hQC88h75sXiYFaYbrGMbwWCBWqIVzfwnHt6jPd\\_63kFg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd3c1hQC88h75sXiYFaYbrGMbwWCBWqIVzfwnHt6jPd_63kFg/viewform)