

# 2019 - 2022



# LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA

Program Diploma,  
Sarjana, & Pascasarjana



Oleh :

**Subdirektorat Pengembangan  
Kewirausahaan dan Karir**

Direktorat Kemahasiswaan  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember



[www.its.ac.id/careers](http://www.its.ac.id/careers)



[@itscareercenter](https://www.instagram.com/itscareercenter)

---

# KATA PENGANTAR



## Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Buku Laporan Kepuasan Pengguna 2019 - 2022 dapat diselesaikan dengan baik.

Buku ini merupakan bagian dari komitmen Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dalam menjaga dan meningkatkan kualitas lulusan melalui evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan para pengguna alumni. Informasi dan data yang tertuang dalam buku ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kuat dalam proses perbaikan dan pengembangan, baik dalam aspek kurikulum, pembelajaran, maupun penyiapan lulusan ITS yang unggul dan kompetitif di berbagai bidang.

Kami selaku Kepala Subdit Pengembangan Kewirausahaan dan Karir, mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung terbitnya buku laporan ini, diantaranya:

1. Prof. Ir. Bambang Pramujati, M.Sc.Eng., Ph.D. selaku Rektor ITS
2. Prof. Nurul Widiastuti, S.Si., M.Si., Ph.D. selaku Wakil Rektor Bidang I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan ITS
3. Nur Syahroni, S.T., M.T., Ph.D. selaku Direktur Kemahasiswaan ITS
4. Seluruh mitra Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) selaku responden yang telah mengisi survei
5. Tim Surveyor, Analis, dan Penyusun Buku Kepuasan Pengguna 2019-2022
6. Tim Manajemen Sub Direktorat Pengembangan Kewirausahaan dan Karir

Akhir kata, kami berharap buku Kepuasan Pengguna 2019-2022 ini bisa bermanfaat untuk perkembangan ITS baik dari segi akreditasi, kurikulum, pengembangan mahasiswa dan lainnya. Kami memohon maaf atas kekurangan yang masih ada dalam proses pembuatan buku ini. Kami akan melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk hasil yang lebih baik lagi. Kami juga berharap semua pihak bisa berkontribusi secara aktif dalam merumuskan Kepuasan Pengguna di tahun mendatang.

Surabaya, 16 Juni 2025

Dr. Ir. Hertiaro Idajati, S.T., M.Sc.  
Kasubdit Pengembangan Kewirausahaan dan Karir ITS

---

# Daftar Isi, Daftar Gambar, & Daftar Tabel



## Daftar Isi

|  |       |
|--|-------|
| <b>Kata Pengantar</b> .....  | i     |
| <b>Daftar Isi</b> .....  | ii    |
| <b>Daftar Gambar</b> .....   | iv    |
| <b>Daftar Tabel</b> .....  | v     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | I-1   |
| 1.1 Latar Belakang Survei Kepuasan Pengguna.....   | I-1   |
| 1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna .....  | I-2   |
| 1.3 Manfaat Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna .....   | I-2   |
| <b>BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN</b> .....   | II-1  |
| 2.1 Metode Pengumpulan Data .....  | II-1  |
| 2.2 Metode Analisa Data .....  | II-2  |
| <b>BAB III PROFIL PERUSAHAAN DAN ALUMNI</b> .....  | III-1 |
| 3.1 Profil Perusahaan Responden .....  | III-1 |
| 3.1.1 Daftar Perusahaan Tempat Alumni Bekerja .....  | III-1 |
| 3.1.2 Jenis dan Bidang Perusahaan Tempat Alumni Bekerja .....                                  | III-3 |
| 3.1.3 Ragam Jabatan Responden.....   | III-5 |
| 3.2 Profil Alumni yang Bekerja Pada Perusahaan Responden .....                                 | III-6 |
| 3.2.1 Ragam Prodi Alumni yang Bekerja Pada Perusahaan Responden.....                           | III-6 |
| 3.2.2 Ragam Jabatan dan Divisi Alumni Bekerja.....   | III-7 |
| <b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI ITS TAHUN 2019-2022</b> .....                  | IV-1  |
| 4.1. Analisis Evaluasi Kerjasama Antar Institusi .....   | IV-1  |
| 4.1.1. Riwayat Kerjasama Antar Institusi .....   | IV-1  |
| 4.1.2. Tingkat Kepentingan Kerjasama Antar Institusi .....                                     | IV-2  |
| 4.2. Analisis Kepentingan dan Kepuasan terhadap Kompetensi dan Kurikulum .....                 | IV-2  |
| 4.2.1. Analisis Kepentingan Kompetensi dan Kurikulum .....                                     | IV-3  |
| 4.2.2. Analisis Kepuasan Kompetensi & Kurikulum .....  | IV-4  |
| 4.3. Analisis Kepuasan <i>Hard skill</i> .....   | IV-5  |
| 4.4. Analisis Kepuasan <i>Soft skill</i> .....   | IV-6  |
| 4.5. Perbandingan antara Kepentingan & Kepuasan DUDI terhadap Faktor Internal & Eksternal..... | IV-8  |
| 4.6. Implikasi Hasil Survei.....   | IV-9  |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.6.1. Implikasi Terhadap Kerjasama Industri .....                         | IV-10     |
| 4.6.2. Implikasi Terhadap Kompetensi dan Kurikulum .....                   | IV-10     |
| 4.6.3. Implikasi Terhadap <i>Hard skill</i> dan <i>Soft skill</i> .....    | IV-10     |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | V-1       |
| 5.1. Kesimpulan.....   | V-1       |
| 5.2. Evaluasi dan Perbaikan Survei Kepuasan Pengguna Tahun Berikutnya..... | V-2       |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | Dapus - 1 |

## Daftar Gambar

|  |       |
|--|-------|
| Gambar 3. 1 Jenis Perusahaan Responden.....  | III-3 |
| Gambar 3. 2 Ragam Bidang Kerja Perusahaan Responden.....   | III-4 |
| Gambar 3. 3 Ragam Jabatan Responden.....   | III-5 |
| Gambar 3. 4 Ragam Jabatan Alumni .....   | III-7 |
| Gambar 3. 5 Ragam Divisi Alumni Bekerja.....   | III-8 |
| Gambar 4. 1 Riwayat Kerjasama DUDI dengan ITS.....   | IV-1  |
| Gambar 4. 2 Kepentingan Kerjasama antar Institusi .....  | IV-2  |
| Gambar 4. 3 Analisis Kepuasan <i>Hard skill</i> .....  | IV-5  |
| Gambar 4. 4 Analisis Kepuasan <i>Soft skill</i> .....  | IV-7  |
| Gambar 4. 5 Perbandingan antara Kepentingan & Kepuasan Terhadap Faktor Internal & Eksternal..... | IV-9  |

## Daftar Tabel

|  |       |
|--|-------|
| Tabel 3. 1 Daftar Perusahaan Responden.....          | III-1 |
| Tabel 3. 2 Ragam Prodi Alumni ITS.....               | III-6 |
| Tabel 4. 1 Kepentingan Kompetensi dan Kurikulum..... | IV-3  |
| Tabel 4. 2 Kepuasan Kompetensi dan Kurikulum.....    | IV-4  |

01

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

---



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Survei Kepuasan Pengguna

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) merupakan salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam melahirkan lulusan unggul dan berdaya saing tinggi di bidang industri. ITS berkomitmen untuk menghasilkan sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik yang mumpuni tetapi juga memiliki kemampuan adaptasi dan inovasi dalam dunia industri yang dinamis. Hal ini sejalan dengan visi ITS untuk menjadi perguruan tinggi berbasis riset dan teknologi yang unggul di tingkat internasional serta misinya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk kesejahteraan masyarakat melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan berkualitas adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara kompetensi dan keterampilan alumni dengan kebutuhan serta harapan dunia industri dan dunia kerja secara umum. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja aktual dari suatu produk atau layanan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara kompetensi alumni dengan harapan dan kebutuhan pengguna, seperti perusahaan, institusi, atau industri yang mempekerjakan mereka yang selanjutnya disebut sebagai Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI).

Pentingnya kepuasan pengguna bagi ITS tidak dapat diabaikan, karena hal ini mencerminkan efektivitas dan relevansi kurikulum yang diterapkan dalam menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Bagi lulusan dan/atau alumni, kepuasan pengguna mencerminkan kesiapan mereka dalam menghadapi tantangan di dunia kerja serta memberikan nilai tambah dalam pengembangan karir mereka. Sementara itu, bagi DUDI, lulusan yang memenuhi harapan pengguna akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, mengurangi biaya pelatihan ulang, serta memperkuat daya saing DUDI di tingkat nasional maupun internasional.

Dengan demikian, penelitian mengenai kepuasan pengguna periode 2019-2022 menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi ITS dalam meningkatkan kualitas pendidikan serta membantu lulusan dalam menghadapi persaingan di dunia kerja. Selain itu, pemahaman yang lebih dalam mengenai kepuasan pengguna lulusan dapat menjadi landasan bagi dunia industri dalam menyusun strategi rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif.

## 1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna

Buku Kepuasan Pengguna ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja alumni ITS berdasarkan informasi yang diperoleh dari DUDI.
2. Memberikan rekomendasi kepada ITS dalam meningkatkan kualitas lulusan, evaluasi pembelajaran dan kurikulum sesuai dengan kebutuhan DUDI.
3. Menyediakan wawasan bagi DUDI dalam memahami kompetensi lulusan ITS dan menyesuaikan strategi rekrutmen mereka.

## 1.3 Manfaat Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna

Buku Kepuasan Pengguna ini memiliki manfaat bagi setiap *stakeholder*. Adapun manfaat yang diberikan dalam penyusunan buku ini adalah :

1. Bagi Lulusan dan/atau Alumni : Menyediakan informasi terkait kompetensi yang dibutuhkan DUDI sehingga dapat meningkatkan kesiapan dan daya saing mereka di dunia kerja.
2. Bagi ITS : Memberikan gambaran mengenai efektivitas kurikulum dan sistem pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang siap kerja serta memperbaiki aspek yang masih kurang.
3. Bagi DUDI : Membantu dalam proses perekrutan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta meningkatkan produktivitas perusahaan.



---

02

**BAB II**

METODOLOGI

PELAKSANAAN

## BAB II

# METODOLOGI PELAKSANAAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei buku Kepuasan Pengguna ITS 2019 – 2022 dilakukan untuk mendapatkan respon dari DUDI terkait alumni ITS yang bekerja di DUDI tersebut. Pengumpulan data pada pelaksanaan survei ini menggunakan metodologi survey primer. Survei primer adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui responden di lapangan dengan cara menyebarkan kuisisioner atau angket kepada responden. Metode kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2015). Kuisisioner yang digunakan merupakan jenis angket tertutup yang menyediakan alternatif jawaban atas pertanyaan yang diberikan sehingga responden hanya perlu berpendapat dalam skala yang telah ditentukan oleh pihak peneliti (Walgitto, 1999).

Survei dilakukan dengan mengirimkan kuisisioner secara online melalui nomor telepon dan email pengguna lulusan dengan menyertakan surat resmi permohonan untuk mengisi kuisisioner dari ITS. Pengguna alumni yang disurvei adalah pimpinan atau HRD dari Perusahaan tempat alumni ITS bekerja. Responden dapat memberikan penilaian lebih dari sekali jika alumni ITS yang bekerja di DUDI lebih dari satu orang. Survei kepuasan pengguna ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran secara objektif dari persepsi DUDI terhadap kinerja para alumni ITS yang bekerja di perusahaan dengan menggunakan pendekatan partisipatif. Kuisisioner yang diberikan berupa google form yang dapat diakses menggunakan browser laptop atau HP dari responden.

Survei kepuasan pengguna ITS periode 2019 – 2022 ini tidak hanya bertujuan untuk memperoleh evaluasi dari pihak DUDI terhadap alumni, namun juga untuk mengetahui tingkat kepentingan dan evaluasi Kerjasama yang telah dibangun antara Industri dengan ITS. Dalam pelaksanaannya, survey kepuasan pengguna dilakukan dalam beberapa tahap sebagai berikut :

- a. Tahap pertama yang dilakukan oleh tim survei kepuasan pengguna adalah dengan menetapkan tujuan survei. Pada bagian ini ditetapkan tujuan survei secara jelas dan terarah. Tujuan survei merupakan fondasi penting yang akan menentukan arah keseluruhan pelaksanaan survei, mulai dari perancangan instrumen, pemilihan

responden, teknik analisis data, hingga bentuk pelaporan hasil. Tanpa penetapan tujuan yang spesifik dan terukur, proses survei berisiko menghasilkan data yang tidak relevan atau sulit ditindaklanjuti. Dalam konteks survei kepuasan pengguna DUDI terhadap alumni Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), penetapan tujuan dilakukan melalui diskusi intensif antara tim tracer study, pimpinan program studi, serta unit pengembangan institusi. Diskusi ini bertujuan menyelaraskan kebutuhan data institusional dengan ekspektasi pengguna alumni di dunia kerja.

- b. Tahap kedua yaitu mengidentifikasi target responden, dimana yang diharapkan dengan mengacu pada informasi *mitra* , dalam hal ini responden yang menjadi target adalah atasan atau pimpinan tempat kerja alumni ITS, yang telah dipilah dan dikelompokkan berdasarkan kelengkapan informasi kontak serta sektor industri. Dalam tahap ini, tim survei memastikan Informasi terkait kontak perusahaan dan atasan dapat diverifikasi melalui email, nomor telepon, dan jejaring profesional seperti LinkedIn.
- c. Tahap ketiga yaitu menentukan teknis pelaksanaan survei, yang mencakup beberapa aspek penting metode survei, strategi distribusi dan pengumpulan data, serta analisis dan penyusunan laporan.
  - **Metode Survei**

Survei dilaksanakan secara *online* untuk menjangkau responden yang tersebar di berbagai wilayah, baik nasional maupun internasional. Platform survei yang digunakan adalah dengan cara menghubungi secara langsung pihak perusahaan tempat alumni bekerja.
  - **Data**

Untuk bagian distribusi kuisisioner ini dilakukan melalui email resmi ITS ke instansi terkait, bantuan alumni untuk menghubungkan tim survey kepuasan pengguna dengan pihak atasan dari alumni, media komunikasi profesional (LinkedIn dan WhatsApp bisnis), dan kunjungan langsung jika memungkinkan secara waktu dan geografis.

## 2.2 Metode Analisa Data

Dalam pengolahan data pada survei kepuasan pengguna 2019-2022, tahap awal yang dilakukan setelah pengumpulan data survei adalah pembersihan data (*data cleaning*) dan validasi data. Pembersihan data dilakukan untuk memastikan bahwa

seluruh data yang digunakan adalah data yang valid, lengkap, dan sesuai format untuk menghasilkan analisis yang akurat dan bebas dari bias. Proses pembersihan data dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengecualikan isian yang tidak lengkap atau tidak relevan, serta memeriksa kesesuaian format isian data numerik dan teks.

Selanjutnya yaitu tahap validasi data yang dilakukan untuk menjamin bahwa respon yang diterima berasal dari target responden yaitu atasan atau pimpinan tempat kerja alumni ITS. Selain itu, konsistensi jawaban juga harus dilakukan pemeriksaan untuk menghindari adanya kesalahan pengisian.

Setelah tahap pembersihan data dan validasi selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah pengelompokan data berdasarkan kategori-kategori tertentu untuk memudahkan proses analisis dan visualisasi (grafik, diagram dan tabel). Pengelompokan ini dilakukan berdasarkan variabel yang relevan seperti jabatan responden, keterkaitan kerjasama, dan aspek penilaian terhadap alumni ITS. Data yang telah terstruktur dengan baik, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan persepsi pengguna (*user*) terhadap alumni ITS.

Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk memahami konteks kepuasan pengguna, karena mampu menyajikan informasi secara ringkas dan bermakna melalui statistik dasar seperti frekuensi, persentase, rata-rata, serta visualisasi dalam bentuk grafik, diagram, dan tabel. Berikut ini adalah garis besar hasil analisis deskriptif terhadap data survei kepuasan pengguna (pihak industri) terhadap alumni ITS :

**a. Profil Responden Atasan Perusahaan**

Informasi ini mencakup identitas dasar dari responden yang mengisi survei seperti Jabatan atau posisi responden di perusahaan, nama dan jenis perusahaan tempat alumni ITS bekerja (misalkan : BUMN, perusahaan swasta, perusahaan nasional, perusahaan multinasional, dll). Bagian ini bertujuan untuk mengidentifikasi latar belakang pengambil keputusan dan konteks lingkungan kerja alumni

**b. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Keterlibatan Kerjasama dan Kepentingan Kerjasama dengan ITS**

Pada bagian ini ditampilkan data mengenai keterlibatan DUDI dengan ITS melalui Kerjasama. Disebutkan apakah pernah menjalin kerjasama atau belum dengan ITS. Selain itu, tingkat kepentingan dari kerjasama tersebut juga harus dinilai, sehingga dapat diketahui seberapa relevan peran ITS dalam mendukung kebutuhan DUDI.

**c. Penilaian DUDI terhadap Durasi Studi, Kurikulum ITS, dan Kesesuaiannya dengan Dunia Kerja**

Pada bagian ini dilakukan evaluasi sejauh mana DUDI memberikan penilaian terhadap beberapa aspek beberapa aspek seperti durasi studi mahasiswa ITS, relevansi kurikulum ITS terhadap kebutuhan DUDI, dan tingkat kesesuaian antara kompetensi alumni ITS dengan tuntutan pekerjaan di DUDI.

**d. Penilaian DUDI mengenai kepentingan dan kepuasannya terhadap kompetensi *hard skill* dan *soft skill*.**

Setelah data dianalisis, langkah selanjutnya adalah melakukan visualisasi hasil tersebut dalam bentuk grafik, tabel, dan diagram. Visualisasi ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami informasi yang disajikan dalam buku ini. Tahap akhir dari proses pengolahan data survei adalah implikasi hasil survei dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.



03

**BAB III**

PROFIL

PERUSAHAAN &

ALUMNI

---

## BAB III

# PROFIL PERUSAHAAN DAN ALUMNI

### 3.1 Profil Perusahaan Responden

Pada sub bab ini akan membahas mengenai profil perusahaan responden survei Kepuasan Pengguna ITS. Profil Perusahaan responden, yang selanjutnya akan disebut sebagai Profil DUDI, yang akan dibahas meliputi Daftar DUDI yang mengisi survey Kepuasan Pengguna, Jenis & Bidang DUDI tempat alumni ITS bekerja, serta Ragam Jabatan PIC DUDI yang mengisi survei.

#### 3.1.1 Daftar Perusahaan Tempat Alumni Bekerja

Berikut adalah daftar perusahaan tempat alumni bekerja berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna :

**Tabel 3. 1 Daftar Perusahaan Responden**

| NO | NAMA PERUSAHAAN   | NO | NAMA PERUSAHAAN                    | NO | NAMA PERUSAHAAN  |
|----|---|----|------------------------------------|----|--|
| 1  | Adicipta Carsani Ekakarya                                 | 14 | Pemerintah Kota Malang             | 27 | PT Astra International Daihatsu Sales Operation (Astra Daihatsu) |
| 2  | Apical Group  | 15 | Perum LPPNPI (Airnav Indonesia)    | 28 | PT Astra International Tbk                                       |
| 3  | APP Sinarmas  | 16 | PT ABeam Consulting Indonesia      | 29 | PT Astra Otopard Tbk   |
| 4  | Askrindo Syariah  | 17 | PT ADHI PETROTAMA ENERGI           | 30 | PT Bambang Djaja   |
| 5  | Asuransi Astra  | 18 | PT Adhimix Precast Indonesia       | 31 | PT Bank Mandiri (Persero) Tbk                                    |
| 6  | BPJS Kesehatan  | 19 | PT Adi Sarana Armada Tbk           | 32 | PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk                           |
| 7  | BPR Lestari   | 20 | PT Adicipta Carsani Ekakarya (ACE) | 33 | PT Bank Perkreditas Rakyat Lestari Bali                          |
| 8  | Cloud Ace Integra   | 21 | PT Akasha Wira International Tbk   | 34 | PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.                         |
| 9  | CV Karya Hidup Sentosa (Quick)                            | 22 | PT Akebono Brake Astra Indonesia   | 35 | PT Behaestex   |
| 10 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang | 23 | PT AKR Corporindo, Tbk.            | 36 | PT BERKAH KAWASAN MANYAR SEJAHTERA                               |
| 11 | Dompot Dhuafa   | 24 | PT ASIA PRAMULIA                   | 37 | PT Bimasakti Multi Sinergi                                       |
| 12 | KALLA GROUP   | 25 | PT Astra Daihatsu Motor            | 38 | PT Bio Farma   |
| 13 | Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo                     | 26 | PT Astra Honda Motor               | 39 | PT Boma Bisma Indra (Persero)                                    |

| NO | NAMA PERUSAHAAN                      | NO | NAMA PERUSAHAAN                       | NO  | NAMA PERUSAHAAN   |
|----|--------------------------------------|----|---------------------------------------|-----|---|
| 40 | PT Borwita Citra Prima               | 64 | PT Hilmy Medika Sarana                | 88  | PT Mulia Industrindo Tbk                                |
| 41 | PT Buana Karya Bhakti                | 65 | PT Hokinda Citralestari               | 89  | PT Musashi Auto Parts Indonesia                         |
| 42 | PT Bumitama Gunajaya Agro            | 66 | PT Holland Colours Asia               | 90  | PT Mutiara Masyhur Sejahtera                            |
| 43 | PT Bungasari Flour Mills             | 67 | PT Honda Prospect Motor               | 91  | PT NTT Indonesia Technology                             |
| 44 | PT Cipta krida bahari                | 68 | PT Huawei Tech Investment             | 92  | PT Otto Menara Globalindo/Mc Easy                       |
| 45 | PT CITI PLUMB                        | 69 | PT Utama Karya (persero)              | 93  | PT Palladium International Indonesia (Project PRISMA 2) |
| 46 | PT Dayalima Recruitment              | 70 | PT INDMIRA                            | 94  | PT Palonesia Makmur                                     |
| 47 | PT Dayasa Aria Prima                 | 71 | PT Indomobil Finance Indonesia        | 95  | PT PANVERTA CAKRAKENCANA                                |
| 48 | PT Dharma Lautan Utama               | 72 | PT Indonesia Epson Industry           | 96  | PT Paragon Technology and Innovation (Paragon Corp)     |
| 49 | PT Dharma Satya Nusantara            | 73 | PT Indonesia Indicator                | 97  | PT Prolindo Aditya Prima                                |
| 50 | PT DHL Supply Chain Indonesia        | 74 | PT INDONESIA MOROWALI INDUSTRIAL PARK | 98  | PT Propan Raya ICC                                      |
| 51 | PT Djarum                            | 75 | PT Inti Pantja Press Industri         | 99  | PT PSS Tbk  |
| 52 | PT Doulton                           | 76 | PT JAMKRINDO KANWIL VI SURABAYA       | 100 | PT Putra Perkasa Abadi                                  |
| 53 | PT Ega Tekelindo Prima               | 77 | PT Java Anugrah Teknindo              | 101 | PT Rigid Maju Bersama                                   |
| 54 | PT Elevenia Digital Teknologi Sukses | 78 | PT KENCANA TIARA GEMILANG             | 102 | PT SGMW Motor Indonesia (Wuling Motors)                 |
| 55 | PT Enseval Putera Megatrading Tbk.   | 79 | PT Kreasi Edulab Indonesia            | 103 | PT Siemens Indonesia                                    |
| 56 | PT Excelitas Tech. Batam             | 80 | PT Mandiri Tunas Finance              | 104 | PT Sigma Cipta Caraka                                   |
| 57 | PT Frisian Flag Indonesia            | 81 | PT Mastersystem Infotama              | 105 | PT Sinar Baja Electric                                  |
| 58 | PT Gama Inovasi Berdikari            | 82 | PT Matahari Putra Makmur              | 106 | PT Smelting   |
| 59 | PT Gelora Djaja                      | 83 | PT Mayora Indah, Tbk.                 | 107 | PT Sumber Graha Sejahtera                               |
| 60 | PT Gigih Karya Nusantara             | 84 | PT Medion Farma Jaya                  | 108 | PT Sumber Makmur Surya Perkasa                          |
| 61 | PT Gudang Garam Tbk                  | 85 | PT Mekar Armada Jaya                  | 109 | PT Suparma Tbk  |
| 62 | PT HAMAN ENERGY INDONESIA            | 86 | PT Merdeka Copper Gold Tbk            | 110 | PT SUPERNOVA FLEXIBLE PACKAGING                         |
| 63 | PT Hartono Istana Teknologi          | 87 | PT MK Prima Indonesia                 | 111 | PT Surya Multi Indopack                                 |

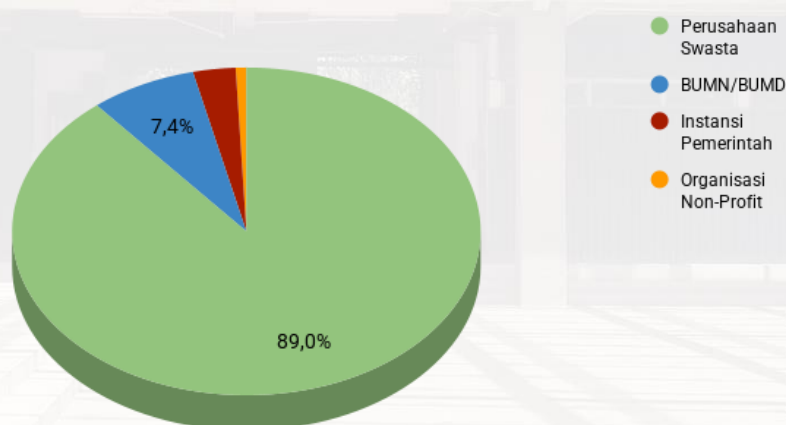


| NO  | NAMA PERUSAHAAN                         | NO  | NAMA PERUSAHAAN                  | NO  | NAMA PERUSAHAAN              |
|-----|---|-----|----------------------------------|-----|------------------------------|
| 112 | PT Telkom Indonesia                     | 120 | PT Tung Cia Technology Indonesia | 128 | PT Wismilak Inti Makmur, Tbk |
| 113 | PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia | 121 | PT Untung Bersama Sejahtera      | 129 | PT Wowrack Indonesia         |
| 114 | PT Tokopedia                            | 122 | PT Vascomm Solusi Teknologi      | 130 | PT YAPINDO TRANSPORTAMA      |
| 115 | PT Toyota Astra Motor                   | 123 | PT WAHANA DUTA JAYA RUCIKA       | 131 | Pura Group                   |
| 116 | PT TPC INDO PLASTIC AND CHEMICALS       | 124 | PT Wahana Nusantara Rucika       | 132 | Sinarmas Mining              |
| 117 | PT Transavia Otomasi Pratama            | 125 | PT Warna Warni Media             | 133 | Spentera Group               |
| 118 | PT TRANSFORMA REKAYASA DAN SOLUSI       | 126 | PT Weiss Tech                    | 134 | Triputra Group               |
| 119 | PT Trisakti Pilar Persada               | 127 | PT Wings Surya                   | 135 | Triputra Investindo Arya     |
|     |   |     |                                  | 136 | Wilmar Group                 |

Berdasarkan data yang tertera pada tabel, survei Kepuasan Pengguna tahun 2019-2022 memiliki responden yang berasal dari 136 perusahaan. Perusahaan-perusahaan tersebut dipilih berdasarkan data perusahaan tempat alumni ITS bekerja dengan tingkat perusahaan nasional hingga multinasional.

### 3.1.2 Jenis dan Bidang Perusahaan Tempat Alumni Bekerja

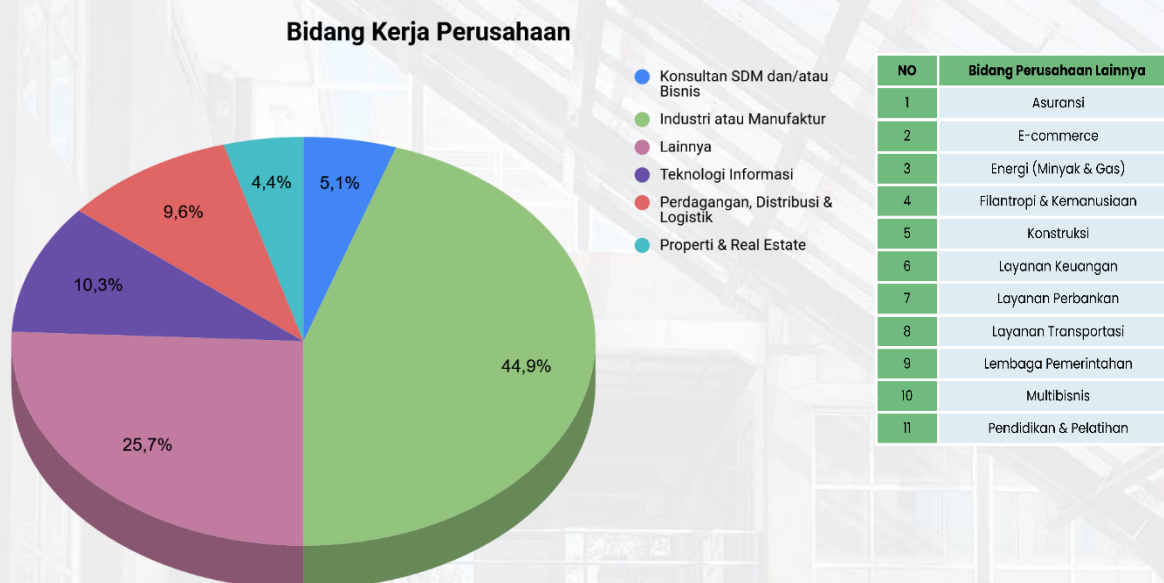
Pada sub bab ini, akan dijelaskan jenis perusahaan berdasarkan jenis organisasinya dan bidang kerjanya. Berikut adalah diagram jenis perusahaan berdasarkan jenis organisasinya :



Gambar 3. 1 Jenis Perusahaan Responden

Berdasarkan jenis Perusahaannya, mayoritas DUDI merupakan perusahaan swasta dengan persentase sebanyak 89%. Kemudian, 7,4% DUDI merupakan BUMN/BUMD. Selanjutnya, 2,9% DUDI merupakan Instansi Pemerintah dan 0,7% DUDI merupakan Organisasi Non-Profit.

Dari jenis perusahaan tersebut, ragam bidang perusahaan yang menjadi responden mencakup sektor manufaktur, energi, teknologi informasi, jasa keuangan, konstruksi, pemerintahan, pendidikan, serta perusahaan rintisan (start-up). Informasi detail terkait ragam bidang DUDI dapat dilihat pada diagram berikut :



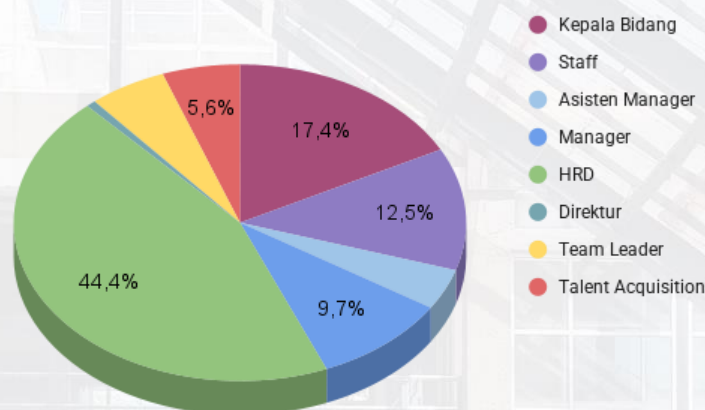
**Gambar 3. 2 Ragam Bidang Kerja Perusahaan Responden**

Berdasarkan kategori bidang usahanya, mayoritas DUDI yang menjadi responden survei bergerak pada bidang Industri atau Manufaktur. Hal tersebut dapat dilihat pada diagram Gambar 3.2, dimana Industri atau Manufaktur sebesar 44,9%, DUDI yang bergerak di bidang Informasi dan Teknologi sebesar 10,3%. Kemudian terdapat DUDI yang bergerak pada bidang Perdagangan, Distribusi, dan Logistik sebesar 9,6%, dan terdapat juga DUDI yang bergerak dibidang Properti & Real Estate sebesar 5,1% serta Konsultan SDM dan/atau Bisnis sebesar 4,4%. Selain dari itu, terdapat 25,7% DUDI yang bergerak di bidang kerja lainnya. Bidang kerja lainnya ini terdiri dari DUDI yang bergerak dibidang Asuransi, *E-commerce*, Energi (Minyak & Gas), Filantropi & Kemanusiaan, Konstruksi, Layanan Keuangan, Layanan Perbankan, Layanan Transportasi, Lembaga Pemerintahan, Multibisnis, dan Pendidikan & Pelatihan.

Ragamnya responden perusahaan dari berbagai jenis organisasi dan bidang kerjanya, dapat diketahui bahwa bidang kerja alumni ITS tersebar di berbagai bidang. Peluang karir dari alumni ITS juga beragam, mulai dari perusahaan swasta yang memiliki potensi penghasilan yang kompetitif, terdapat pula pada instansi pemerintahan yang memiliki keamanan kerja jangka panjang dengan jenjang karir yang terstruktur, serta organisasi non-profit yang memberikan dampak sosial secara langsung.

### 3.1.3 Ragam Jabatan Responden

Ragam jabatan responden yang telah mengisi survei kepuasan pengguna dibedakan menjadi kepala bidang, staff, asisten manager, manager, hrd, direktur, team leader, dan talent acquisition. Lebih detail dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar 3. 3 Ragam Jabatan Responden**

Data survei menunjukkan variasi posisi jabatan yang ditempati oleh para responden. Dari diagram, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 44,4%, berada pada posisi HRD, menjadikannya kelompok terbesar dalam survei ini. Kemudian, Kepala Bidang menempati posisi kedua dengan 17,4%, diikuti oleh Staff sebanyak 12,5%, dan Manager sebesar 9,7%. Jabatan lainnya memiliki proporsi yang lebih kecil, dengan Talent Acquisition sebanyak 5,6%, sementara Direktur, Team Leader, dan Manager masing-masing menempati porsi yang lebih sedikit, namun tetap berkontribusi dalam gambaran keseluruhan jabatan para responden.

### 3.2 Profil Alumni yang Bekerja Pada Perusahaan Responden

Sub bab ini membahas profil para alumni Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang menjadi responden dalam survei. Informasi ini mencakup ragam program studi, serta posisi atau jabatan yang diemban oleh alumni di tempat kerja mereka saat ini. Dengan memahami profil alumni yang telah terserap di dunia kerja, khususnya di perusahaan-perusahaan responden, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai relevansi kompetensi lulusan ITS dengan kebutuhan industri, serta potret kontribusi alumni dalam berbagai sektor pekerjaan.

#### 3.2.1 Ragam Prodi Alumni yang Bekerja Pada Perusahaan Responden

Asal prodi dan jumlah alumni yang bekerja pada Perusahaan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 2 Ragam Prodi Alumni ITS**

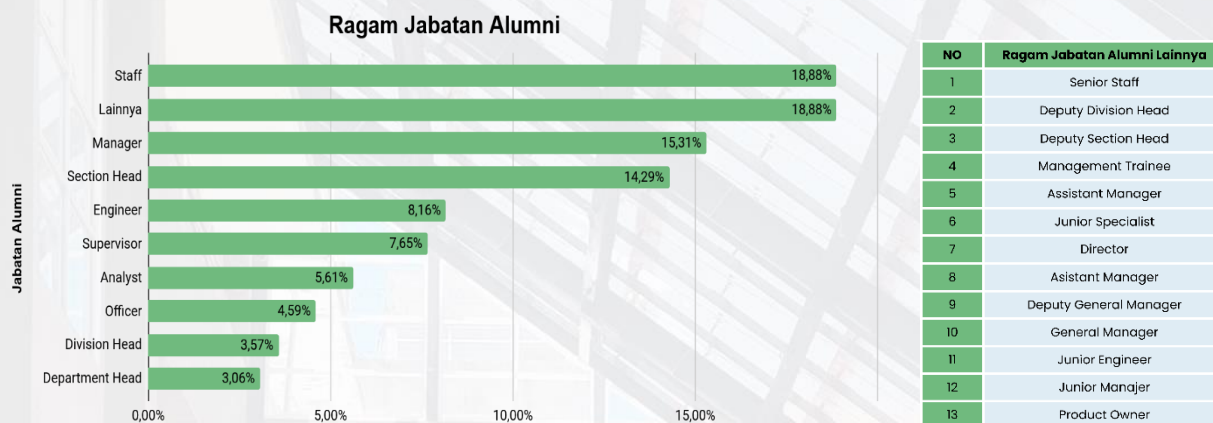
| NO | ASAL FAKULTAS | ASAL PRODI                   | JUMLAH ALUMNI | NO | ASAL FAKULTAS | ASAL PRODI                   | JUMLAH ALUMNI |
|----|---------------|------------------------------|---------------|----|---------------|------------------------------|---------------|
| 1  | FDKBD         | S-1 DESAIN PRODUK            | 3             | 14 | FTEIC         | S-1 TEKNIK BIOMEDIK          | 1             |
| 2  | FDKBD         | S-1 MANAJEMEN BISNIS         | 3             | 15 | FTIRS         | S-1 TEKNIK MESIN             | 28            |
| 3  | FDKBD         | S-1 ARSITEKTUR               | 2             | 16 | FTIRS         | S-1 TEKNIK KIMIA             | 22            |
| 4  | FDKBD         | S-1 DESAIN KOMUNIKASI VISUAL | 1             | 17 | FTIRS         | S-1 TEKNIK INDUSTRI          | 17            |
| 5  | FSAD          | S-1 STATISTIKA               | 12            | 18 | FTIRS         | S-1 TEKNIK FISIKA            | 10            |
| 6  | FSAD          | S-1 FISIKA                   | 5             | 19 | FTIRS         | S-1 TEKNIK MATERIAL          | 6             |
| 7  | FSAD          | S-1 MATEMATIKA               | 5             | 20 | FTK           | S-1 TEKNIK PERKAPALAN        | 7             |
| 8  | FSAD          | S-1 KIMIA                    | 2             | 21 | FTK           | S-1 TEKNIK SISTEM PERKAPALAN | 3             |
| 9  | FSAD          | S-1 BIOLOGI                  | 1             | 22 | FTK           | S-1 TEKNIK KELAUTAN          | 1             |
| 10 | FTEIC         | S-1 TEKNIK ELEKTRO           | 20            | 23 | FTSPK         | S-1 TEKNIK SIPIL             | 6             |
| 11 | FTEIC         | S-1 TEKNIK INFORMATIKA       | 20            | 24 | FTSPK         | S-1 TEKNIK GEOFISIKA         | 5             |
| 12 | FTEIC         | S-1 SISTEM INFORMASI         | 8             | 25 | FTSPK         | S-1 TEKNIK LINGKUNGAN        | 4             |
| 13 | FTEIC         | S-1 TEKNIK KOMPUTER          | 5             | 26 | FTSPK         | S-1 TEKNIK GEOMATIKA         | 2             |
|    |               |                              |               | 27 | FV            | D-4 STATISTIKA BISNIS        | 1             |

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa persebaran alumni pada Perusahaan cukup merata pada survei kepuasan pengguna tahun 2019-2022. Pada survei ini, dapat diketahui bahwa jumlah alumni yang dinilai oleh responden paling banyak berasal dari prodi S-1 Teknik Mesin dengan jumlah 28 orang. Kemudian, jumlah alumni paling sedikit dinilai oleh responden adalah dari prodi S-1 Arsitektur, S-1 Biologi, S-1 Biomedik, S-1 Teknik Kelautan, dan D-4 Statistika Bisnis, dengan jumlah

masing-masing prodi 1 orang. Total jumlah alumni yang dinilai oleh responden adalah sebanyak 200 orang.

### 3.2.2 Ragam Jabatan dan Divisi Alumni Bekerja

Dalam subbab ini, akan dibahas ragam jabatan dan divisi dari alumni yang bekerja di perusahaan responden. Berikut adalah diagram ragam jabatannya :

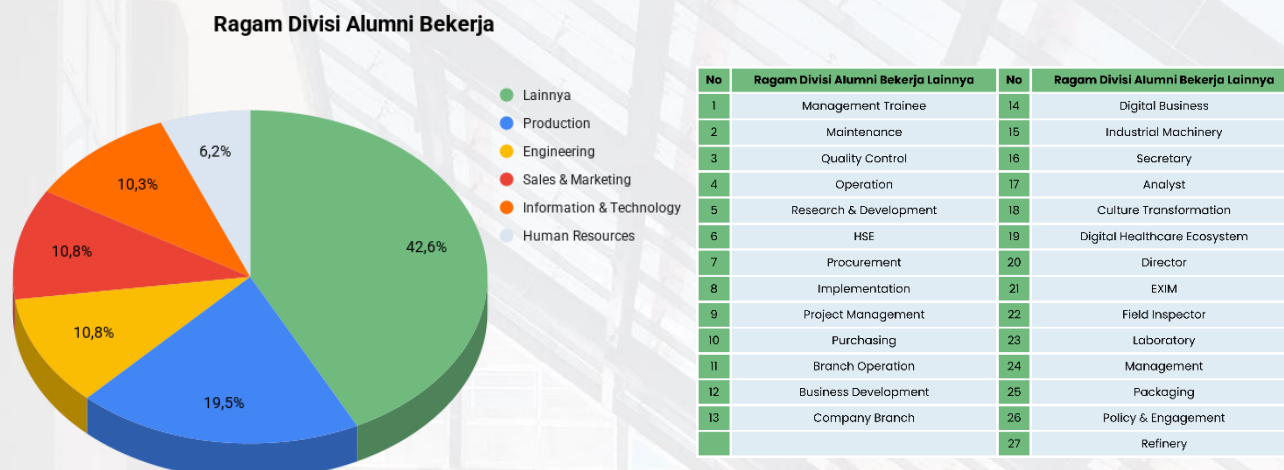


**Gambar 3. 4 Ragam Jabatan Alumni**

Diagram tersebut menunjukkan data jabatan terakhir yang diduduki alumni ITS. Sebagian besar alumni ITS yang bekerja pada DUDI responden Kepuasan Pengguna menduduki jabatan sebagai Staff, dengan persentase sebanyak 18,88%. Selanjutnya, sebanyak 8,16% alumni ITS bekerja sebagai Engineer, 5,61% alumni ITS bekerja sebagai analyst, dan 4,59% alumni ITS bekerja sebagai Officer. Selain itu, tidak sedikit alumni ITS yang bekerja pada DUDI responden Kepuasan Pengguna menduduki posisi yang cukup tinggi, dimana 15,31% alumni ITS menjabat sebagai Manajer, lalu 14,29% alumni ITS menjabat sebagai Section Head. Selanjutnya, sebanyak 7,65% alumni ITS menjabat sebagai Supervisor, 3,57% alumni ITS menjabat sebagai Division Head dan 3,06% alumni ITS menjabat sebagai Departemen Head. Sebanyak 18,88% alumni ITS menduduki jabatan lainnya, diantaranya adalah Senior Staff, Deputy Division Head, Deputy Section Head, Management Trainee, Assistant Manager, Junior Specialist, Director, Assistant Manager, Deputy General Manager, General Manager, Junior Engineer, Junior Manager, dan Product Owner.

Secara keseluruhan, chart ini memperlihatkan bahwa sebagian besar alumni menempati posisi manajerial menengah dan profesional, dengan persebaran jabatan yang cukup beragam di berbagai tingkatan organisasi di tempat mereka bekerja.

Selain dari chart tersebut, berikut adalah diagram yang memperlihatkan divisi pekerjaan alumni dari perusahaan yang mereka tempati :



**Gambar 3. 5 Ragam Divisi Alumni Bekerja**

Diagram ini menggambarkan sebaran alumni berdasarkan divisi tempat mereka bekerja. Divisi *Production* merupakan yang paling dominan dengan proporsi sebesar 19,5%, menandakan bahwa sebagian besar alumni berkecimpung dalam proses produksi pada DUDI responden Kepuasan Pengguna. Diikuti oleh *Engineering* dan *Sales & Marketing* dengan persentase 10,5%, menunjukkan keterlibatan signifikan alumni dalam bidang teknik dan pemasaran. Kemudian terdapat divisi *Information & Technology* sebesar 10,3%, yang menunjukkan banyak alumni ITS yang berperan dalam perkembangan teknologi informasi DUDI. Lalu, sebanyak 6,2% alumni ITS bekerja di divisi *Human Resources*. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa alumni tersebar di berbagai lini fungsional perusahaan, dengan konsentrasi utama pada sektor produksi, pengembangan bisnis, implementasi proyek, pengembangan teknologi dan pemasaran.

04

BAB IV



HASIL SURVEI KEPUASAN  
PENGGUNA ALUMNI ITS  
2019 - 2022

## BAB IV

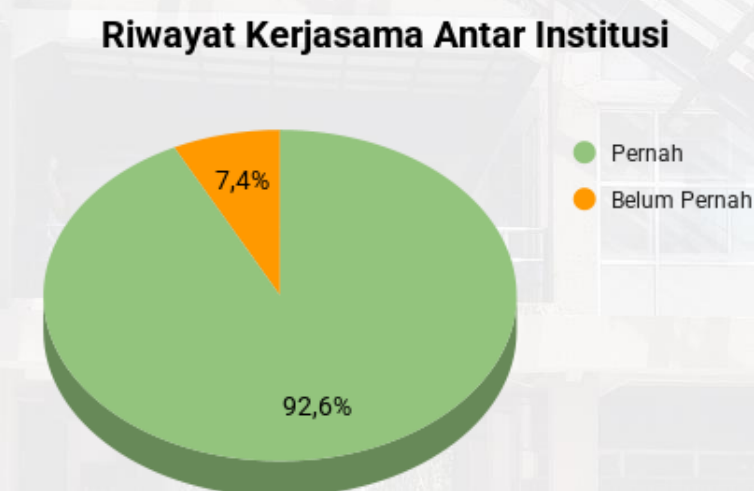
# HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI ITS TAHUN 2019-2022

### 4.1. Analisis Evaluasi Kerjasama Antar Institusi

Dalam melakukan survei kepuasan pengguna, pihak ITS juga melakukan survei terhadap evaluasi kerjasama dengan DUDI. Hal ini tentu perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas kerjasama kedepannya. Dalam evaluasi kerjasama ini, terdapat dua pertanyaan yakni riwayat kerjasama dan kepentingan kerjasama.

#### 4.1.1. Riwayat Kerjasama Antar Institusi

Sub bab ini menjelaskan mengenai riwayat kerjasama DUDI dengan ITS. Hasil survei mengenai riwayat kerjasama dapat dilihat pada diagram berikut :

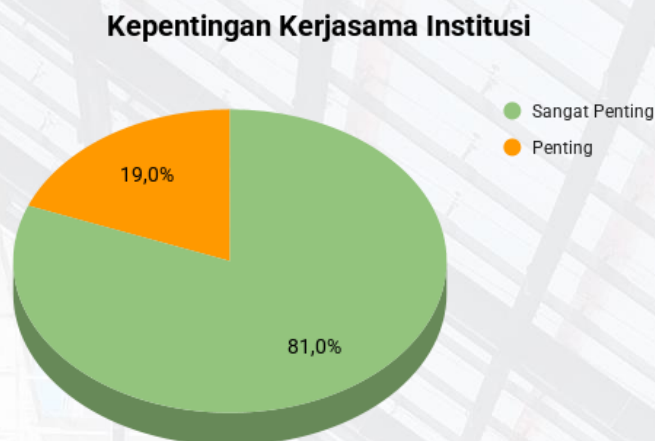


**Gambar 4. 1 Riwayat Kerjasama DUDI dengan ITS**

Diagram di atas menunjukkan persentase DUDI terkait pengalaman adanya kerjasama dengan ITS. Sebesar 92,6% DUDI menyatakan bahwa mereka pernah melakukan kerjasama dengan ITS. Sementara itu, hanya 7,4% DUDI yang menyatakan belum pernah kerjasama dengan ITS. Data ini menunjukkan bahwa ITS memiliki jaringan kemitraan yang luas dan aktif dengan berbagai pihak, yang dapat memberikan dampak positif terhadap pengembangan institusi serta peningkatan relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.

#### 4.1.2. Tingkat Kepentingan Kerjasama Antar Institusi

Tingkat kepentingan kerjasama antar institusi dilakukan untuk mengetahui apakah kerjasama dengan ITS adalah hal yang penting menurut DUDI. Hasil dari pertanyaan mengenai kepentingan kerja sama tersebut ditampilkan pada diagram berikut:



**Gambar 4. 2 Kepentingan Kerjasama antar Institusi**

Pada diagram di atas, seluruh DUDI menganggap kerjasama antar institusi adalah suatu hal yang penting. Mayoritas DUDI menganggap kerjasama dengan ITS merupakan hal sangat penting dengan persentase 81%. Sedangkan 19% diantaranya menganggap kerjasama dengan ITS merupakan hal yang penting. Data ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden dari DUDI memandang kerja sama dengan perguruan tinggi, terutama ITS, sebagai aspek yang krusial dalam mendukung pengembangan institusi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

#### 4.2. Analisis Kepentingan dan Kepuasan terhadap Kompetensi dan Kurikulum

Pada bagian ini berisi pertanyaan mengenai kompetensi *hard skill* dan *soft skill* dari alumni ITS yang bekerja pada DUDI. Hasil dari bagian ini, dapat digunakan untuk mengevaluasi kurikulum yang berjalan ITS dan untuk mengetahui kebutuhan DUDI terhadap kualitas alumni ITS.

#### 4.2.1. Analisis Kepentingan Kompetensi dan Kurikulum

Pada subbab ini membahas tentang kepentingan kompetensi alumni ITS terhadap bidang ilmu yang mereka kuasai dan tingkat kepentingan relevansi kurikulum ITS terhadap kebutuhan yang ada pada DUDI. Hasil dari survei dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 1 Kepentingan Kompetensi dan Kurikulum**

| No | Poin Evaluasi   | Tidak Penting | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting |
|----|---|---------------|----------------|---------|----------------|
| 1  | Durasi pendidikan yang ditempuh   | 0%            | 5,52%          | 68,28%  | 26,21%         |
| 2  | Kesesuaian kurikulum ITS dengan kebutuhan                                   | 0%            | 0%             | 48,72%  | 51,28%         |
| 3  | Seberapa penting koordinasi penyesuaian kurikulum antara ITS dan DUDI       | 0%            | 2,56%          | 53,85%  | 43,59%         |
| 4  | Kesesuaian porsi hard skill dan soft skill alumni ITS dengan kebutuhan DUDI | 0%            | 0%             | 35,90%  | 64,10%         |

X

Tabel di atas menyajikan hasil evaluasi dari DUDI terkait beberapa aspek penting dalam kerja sama dengan ITS. Sebesar 68,28% DUDI menilai bahwa durasi pendidikan yang ditempuh alumni ITS merupakan hal yang penting dan 26,21% DUDI menilai sangat penting, sementara 5,52% DUDI menganggap kurang penting. Untuk aspek kesesuaian kurikulum ITS dengan kebutuhan DUDI, sebanyak 51,28% DUDI menilai hal tersebut sangat penting, sementara 48,72% menilai penting, dan tidak ada yang menilai kurang penting.

Sementara itu, pada poin mengenai pentingnya koordinasi dalam penyesuaian kurikulum antara ITS dan DUDI, sebanyak 43,59% DUDI menilai sangat penting, 53,85% DUDI menilai penting, dan hanya 2,56% yang menilai kurang penting. Adapun pada aspek kesesuaian porsi *hard skill* dan *soft skill* alumni ITS dengan kebutuhan DUDI, hasilnya menunjukkan dukungan yang sangat kuat, dengan 64,10% DUDI menilai sangat penting, 35,90% DUDI menilai penting, dan tidak ada

yang menilai kurang penting. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa DUDI sangat memperhatikan keselarasan antara pendidikan tinggi dan kebutuhan dunia kerja, terutama dalam hal kurikulum dan kompetensi alumni.

#### 4.2.2. Analisis Kepuasan Kompetensi & Kurikulum

Pada subbab ini, menilai kepuasan DUDI terhadap kompetensi yang dikuasai alumni ITS dan kurikulum yang diajarkan di ITS. Hasil dari survei dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. 2 Kepuasan Kompetensi dan Kurikulum**

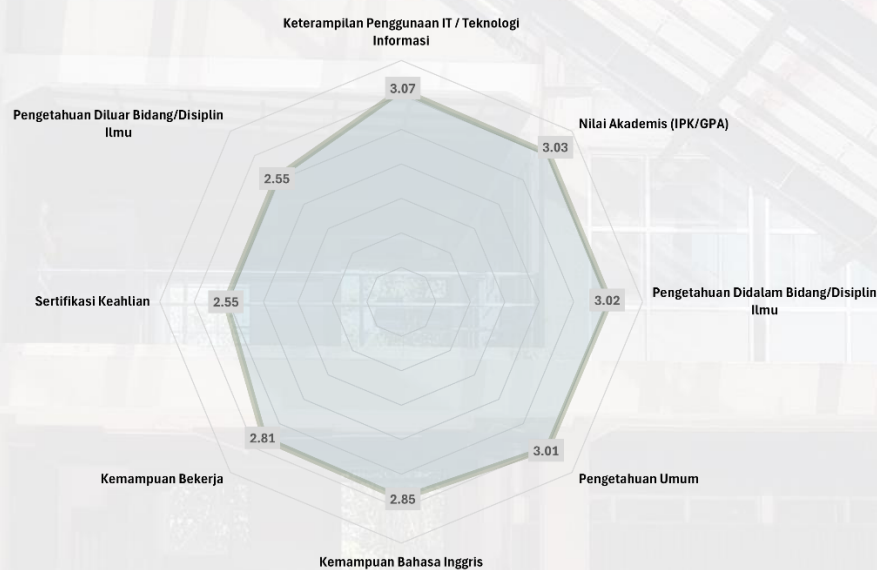
| No | Poin Evaluasi   | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas   | Sangat Puas |
|----|---|------------|-------------|--------|-------------|
| 1  | Durasi pendidikan yang ditempuh   | 0%         | 0%          | 79,49% | 20,51%      |
| 2  | Kesesuaian kurikulum ITS dengan kebutuhan                                   | 0%         | 2,56%       | 76,92% | 20,51%      |
| 3  | Seberapa puas koordinasi penyesuaian kurikulum antara ITS dan DUDI          | 0%         | 0,96%       | 60,69% | 38,62%      |
| 4  | Kesesuaian porsi hard skill dan soft skill alumni ITS dengan kebutuhan DUDI | 0%         | 10,53%      | 73,68% | 15,79%      |

Berdasarkan hasil survei terhadap alumni ITS, mayoritas DUDI menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek durasi pendidikan, kurikulum, serta kesesuaian kompetensi alumni ITS dengan kebutuhan DUDI. Sebanyak 79,49% DUDI merasa puas dan 20,51% DUDI merasa sangat puas terhadap durasi pendidikan yang ditempuh alumni ITS. Dalam hal kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan DUDI, 76,92% DUDI merasa puas dan 20,51% DUDI merasa sangat puas, namun terdapat 2,56% DUDI merasa kurang puas. Tingkat urgensi koordinasi antara ITS dan DUDI dalam penyusunan kurikulum juga direspon positif, dengan 60,69% DUDI merasa puas dan 38,62% DUDI merasa sangat puas. Sementara itu, untuk kesesuaian porsi *hard skill* dan *soft skill* alumni ITS 73,68% DUDI merasa puas, 15,79% DUDI merasa sangat puas, dan terdapat 10,53% yang merasa kurang

puas. Data ini menunjukkan bahwa secara umum, DUDI merasa puas terhadap kualitas kurikulum dan kompetensi alumni ITS, namun tetap ada ruang untuk peningkatan khususnya dalam aspek keseimbangan antara *hard skill* dan *soft skill*.

#### 4.3. Analisis Kepuasan *Hard skill*

Kemampuan *hard skill* menjadi salah satu indikator yang diutamakan dalam menilai kualitas alumni ITS. Pemenuhan ekspektasi kemampuan *hard skill* alumni ITS adalah hal penting bagi ITS untuk evaluasi kurikulum dan penyusunannya. Dalam survei ini, kemampuan *hard skill* dibagi menjadi 8 kategori, yakni keterampilan penggunaan IT/teknologi informasi, nilai akademis (IPK/GDA), pengetahuan dalam bidang atau disiplin ilmu, pengetahuan umum, kemampuan bahasa inggris, kemampuan bekerja, sertifikasi keahlian, dan pengetahuan diluar bidang atau disiplin ilmu. Hasil dari survei dapat dilihat pada diagram berikut :



**Gambar 4. 3 Analisis Kepuasan *Hard skill***

Rentang nilai kepuasan dalam survei *hard skill* adalah 1-4, dengan 1 merupakan tidak puas, dan 4 adalah sangat puas. Nilai yang ditampilkan merupakan nilai rata-rata dari seluruh nilai kepuasan DUDI. Semakin tinggi nilainya, semakin puas pula DUDI terhadap aspek *hard skill* tersebut.

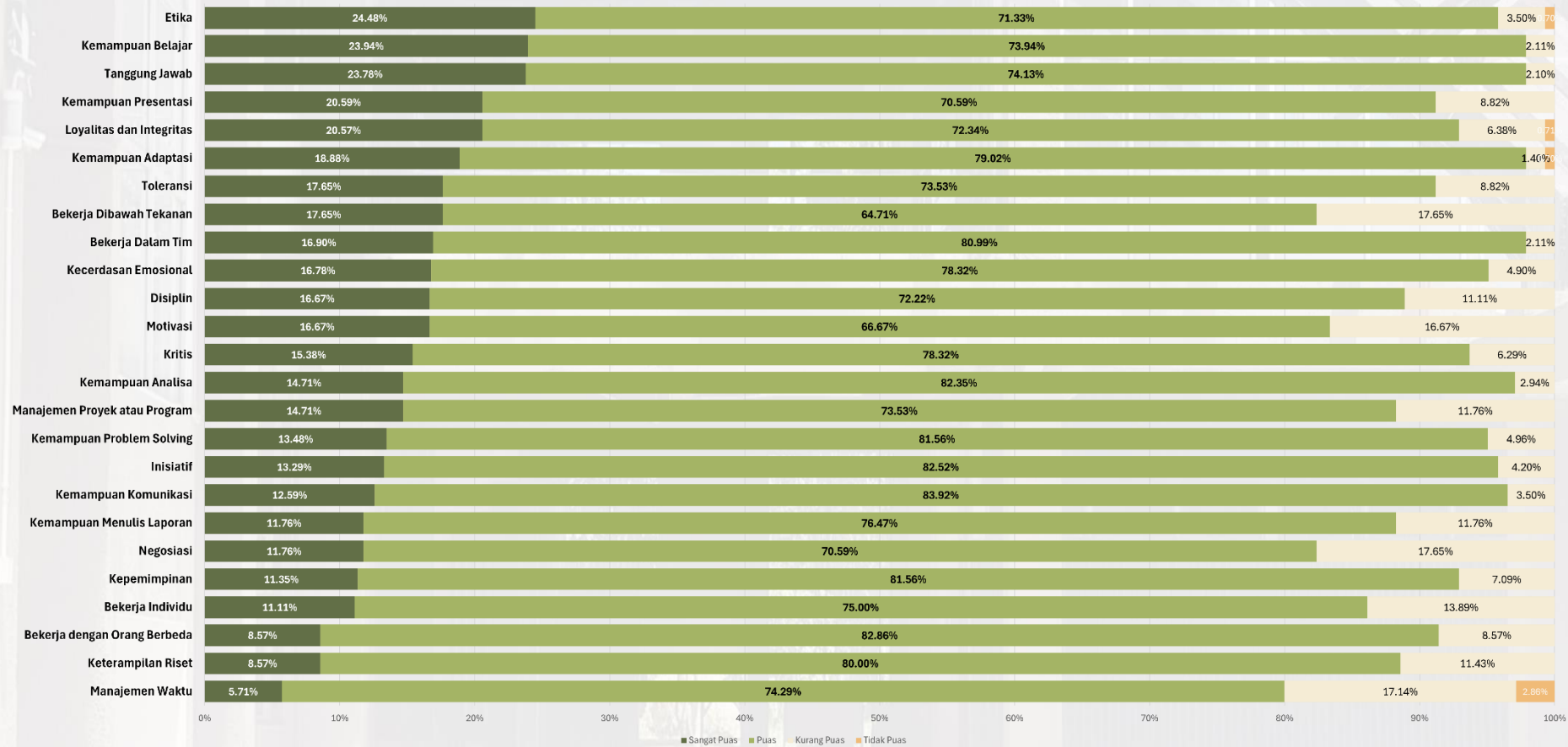
Pada diagram diatas, mayoritas DUDI menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap keterampilan penggunaan IT atau teknologi informasi dengan rata-rata nilai yang diberikan adalah 3,07. Kemudian, pada aspek nilai akademis (IPK/GDA) nilai

kepuasan yang diberikan adalah 3,03. Pengetahuan di dalam bidang atau disiplin ilmu dan pengetahuan umum memiliki nilai yang hampir sama, yakni masing-masing adalah 3,02 dan 3,01. Sementara itu, kemampuan Bahasa Inggris memiliki nilai 2,85 dan kemampuan bekerja bernilai 2,81. Dua aspek lain memiliki nilai paling kecil yaitu sertifikasi keahlian dan pengetahuan di luar bidang atau disiplin ilmu memiliki nilai 2,55.

Berdasarkan hasil survei, secara umum DUDI menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap aspek *hard skill*, terutama pada keterampilan penggunaan teknologi informasi, nilai akademis, dan penguasaan pengetahuan dalam bidang keilmuan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya pada kemampuan berbahasa Inggris, kemampuan bekerja secara umum, serta sertifikasi keahlian dan pengetahuan lintas disiplin, yang memperoleh nilai kepuasan paling rendah.

#### **4.4. Analisis Kepuasan *Soft skill***

Kemampuan *soft skill* adalah salah satu aspek yang dibutuhkan dan perlu diperhatikan dalam dunia kerja saat ini. DUDI sangat menaruh perhatian terhadap kemampuan alumni dalam hal komunikasi, kerjasama, adaptasi, dan etika. Oleh karena itu, survei mengenai *soft skill* diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas *soft skill* alumni ITS kedepannya. Adapun hasil dari survei dapat dilihat pada diagram berikut :



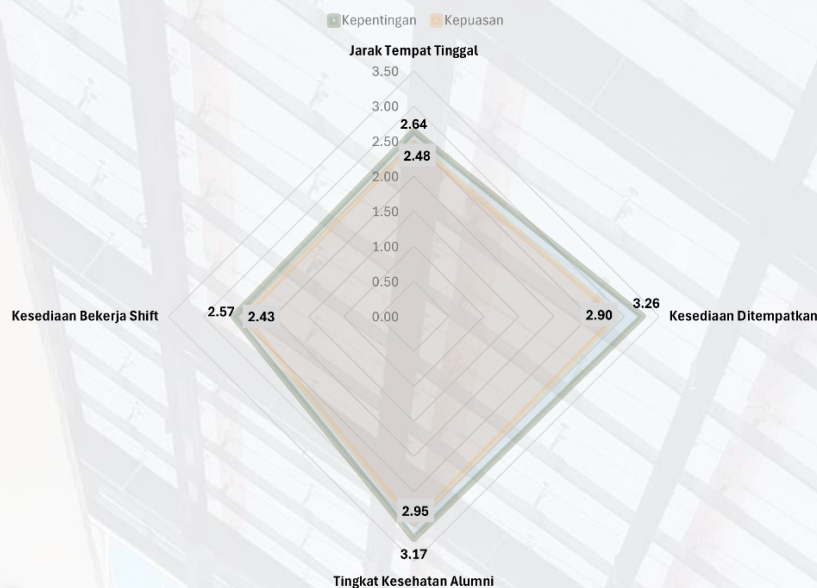
Gambar 4. 4 Analisis Kepuasan *Soft skill*

Dalam diagram di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas DUDI merasa puas terhadap kemampuan *soft skill* alumni ITS yang bekerja di perusahaan mereka. Aspek dengan nilai DUDI merasa sangat puas adalah aspek etika, kemampuan belajar, dan tanggung jawab. Lebih detailnya, pada aspek etika, DUDI yang merasa sangat puas sebanyak 24,48%, aspek kemampuan belajar persentase DUDI merasa sangat puas sebesar 23,94%, dan aspek *soft skill* tanggung jawab memiliki persentase DUDI sangat puas sebesar 23,78%. Kemudian, pada aspek kemampuan komunikasi, DUDI merasa puas sebanyak 83,92%. Sedangkan, aspek *soft skill* dengan persentase DUDI merasa sangat puas paling rendah adalah bekerja dengan orang berbeda dan keterampilan riset dengan nilai 8,57%, serta paling rendah pada manajemen waktu dengan persentase DUDI merasa sangat puas sebesar 5,71%.

Dengan tingginya tingkat puas responden terhadap *soft skill* alumni ITS, menjadi hal yang positif ITS telah berhasil membekali mahasiswanya dengan keterampilan-keterampilan tersebut. Namun, terdapat DUDI yang merasa tidak puas dengan kemampuan manajemen waktu (2,86%) tentunya menjadi catatan bagi ITS untuk dapat memperbaiki kualitas lulusan kedepannya dengan memberikan pembekalan manajemen waktu.

#### **4.5. Perbandingan antara Kepentingan & Kepuasan DUDI terhadap Faktor Internal & Eksternal**

Dalam subbab ini, dijelaskan mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan pihak DUDI terhadap faktor internal dan eksternal dari alumni yang bekerja ditempat mereka. Kategori yang ditanyakan adalah jarak tempat tinggal, kesediaan ditempatkan, tingkat kesehatan, dan kesediaan bekerja *shift*. Adapun nilai yang digunakan dalam faktor internal dan eksternal adalah 1-4, dengan 1 merupakan tidak penting dan tidak puas, dan 4 adalah sangat penting dan sangat puas. Nilai yang ditampilkan merupakan nilai rata-rata dari seluruh nilai kepuasan DUDI. Semakin tinggi nilainya, semakin penting dan merasa puas pula DUDI terhadap aspek internal dan eksternal tersebut. Diagram di bawah adalah hasil dari survei ini :



**Gambar 4. 5 Perbandingan antara Kepentingan & Kepuasan Terhadap Faktor Internal & Eksternal**

Grafik di atas, merupakan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kepuasan DUDI terhadap faktor internal dan eksternal alumni ITS yang bekerja di perusahaan mereka. Tingkat kepentingan yang memiliki nilai tertinggi adalah aspek kesediaan ditempatkan dengan nilai 3,26 dan nilai paling rendah ada pada aspek jarak tempat tinggal dengan nilai 2,54. Kemudian untuk tingkat kepuasan, nilai tertinggi ada pada aspek kesediaan ditempatkan dengan nilai 2,90 dan nilai terendah ada pada aspek kesediaan bekerja *shift* dengan nilai 2,57. Tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek tersebut secara umum masih sedikit lebih rendah dari tingkat kepentingannya. Analisis ini menggaris bawahi pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap aspek-aspek internal dan eksternal dalam rangka meningkatkan kepuasan serta kualitas alumni secara menyeluruh.

#### 4.6. Implikasi Hasil Survei

Hasil survei kepuasan DUDI periode 2019 -2022 menunjukkan hasil yang beragam. Terdapat informasi penting terkait kompetensi, kerjasama, dan relevansi alumni dengan DUDI yang dapat menjadi hal positif bagi ITS untuk mengimplikasikan hasil survei dalam membentuk lulusan yang lebih baik. Untuk itu, diperlukan analisis implikasi sebagai salah satu landasan dalam pengambilan langkah strategis dalam menghasilkan lulusan yang lebih baik.

Dalam subbab ini, akan dijelaskan secara singkat implikasi dari hasil survei dalam aspek kerjasama industri, kompetensi dan kurikulum, serta *hard skill* dan *soft skill*.

#### **4.6.1. Implikasi Terhadap Kerjasama Industri**

Dalam kerjasama industri, sebanyak 92,6% DUDI telah menjalin kerjasama dengan ITS dengan 81% diantaranya menilai kerjasama industri dengan ITS adalah hal yang sangat penting. Informasi ini mencerminkan tingginya ekspektasi DUDI terhadap kontribusi ITS untuk mendukung kebutuhan tenaga kerja mereka. Oleh karena itu, ITS dapat mengimplikasikan hasil survei ini dengan menjalin kerjasama berkelanjutan dengan DUDI untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan. Bentuk kerjasama dapat berupa penyusunan kurikulum berbasis industri, magang, riset dengan dosen dan/atau mahasiswa calon pekerja, serta pelatihan bagi dosen dan/atau mahasiswa.

#### **4.6.2. Implikasi Terhadap Kompetensi dan Kurikulum**

Hasil survei mengenai kesesuaian kurikulum ITS dengan kebutuhan DUDI menunjukkan bahwa 48,72% DUDI menilai bahwa kesesuaian kurikulum ITS itu penting, dan 51,28% DUDI menilai sangat penting. Dari segi kepuasan, sebanyak 76,92% DUDI merasa puas terhadap kesesuaian kurikulum ITS, dan 20,51% merasa sangat puas. Namun, terdapat 2,56% DUDI yang merasa kurang puas. Hasil ini, dapat diindikasikan bahwa kurikulum ITS secara umum sudah memenuhi kebutuhan DUDI, namun tetap diperlukan adanya perbaikan kurikulum secara berkala. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan DUDI yang dinamis mengikuti perkembangan global.

#### **4.6.3. Implikasi Terhadap *Hard skill* dan *Soft skill***

Dari hasil survei, tingkat kepuasan terhadap kompetensi *hard skill* alumni ITS cukup tinggi, terutama pada keterampilan penggunaan teknologi informasi, nilai akademis, dan penguasaan disiplin ilmu. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu perhatian lebih karena memperoleh nilai kepuasan yang relatif rendah seperti kemampuan berbahasa inggris, sertifikasi keahlian, dan pengetahuan lintas disiplin. Kemudian, pada aspek *soft skill*, banyak DUDI yang memberikan nilai kepuasan yang tinggi. Aspek yang dinilai tinggi diantaranya adalah etika kerja, kemampuan

komunikasi, dan kerja tim. Namun, terdapat nilai kepuasan yang rendah pada kemampuan manajemen waktu dan adaptasi.

Dari hasil survei mengenai *hard skill* dan *soft skill* ini, ITS dapat memperkuat integrasi keduanya secara seimbang dalam proses pendidikan. Memberikan opsi program sertifikasi, pembekalan keterampilan bahasa asing yang sesuai kebutuhan DUDI, dan pelatihan lainnya yang menunjang *soft skill* mahasiswa.



05 —

**BAB V**

PENUTUP

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Buku kepuasan pengguna memberikan hasil penilaian DUDI terhadap kualitas alumni ITS yang bekerja di perusahaan mereka. Berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan industri terhadap alumni ITS, secara umum adalah baik. Aspek yang dinilai baik oleh DUDI adalah kesesuaian porsi *hard skill* dan *soft skill* lulusan ITS dengan persentase puas >70%. Selain itu, empat aspek dari delapan pertanyaan kemampuan *hard skill* memiliki nilai kepuasan >3. Kepuasan terhadap *soft skill*, terutama kemampuan analisa, bekerja dalam tim, inisiatif, dan kemampuan komunikasi memiliki nilai kepuasan yang tinggi juga, yakni >80% responden menilai puas. Namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan dalam hal *soft skill* seperti manajemen waktu, bekerja di bawah tekanan, dan motivasi bekerja yang memiliki nilai kurang puas yang lebih tinggi dibanding aspek lainnya, yakni >15%.
2. Berdasarkan hasil survei yang telah dianalisis, terdapat sejumlah rekomendasi untuk ITS agar dapat meningkatkan kualitas lulusan. Rekomendasi yang dimaksud mencakup perbaikan kurikulum secara berkala untuk memenuhi kebutuhan industri dengan melibatkan industri atau studi banding. Kemudian, berkaitan dengan kualitas *hard skill* dan *soft skill*, diharapkan kedepannya ITS dapat memberikan pembekalan sertifikasi serta pelatihan kepada mahasiswa selama mahasiswa menempuh perkuliahan maupun sebelum .
3. Hasil survei dapat digunakan untuk memberikan gambaran kepada DUDI mengenai kompetensi alumni ITS. Informasi ini diharapkan juga dapat menjadi referensi DUDI dalam melakukan rekrutmen dan menjalin kerjasama dengan ITS.

## 5.2. Evaluasi dan Perbaiki Survei Kepuasan Pengguna Tahun Berikutnya

Dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna dan penyusunan bukannya, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, terdapat beberapa aspek yang dapat dijadikan evaluasi dan perbaikan untuk pelaksanaan survei di tahun-tahun mendatang.

1. **Cakupan Responden**, cakupan responden dapat diperluas dengan memanfaatkan data dari *tracer study*, khususnya melalui informasi kontak atasan alumni yang telah mengisi *tracer study* sebelumnya. Dengan pendekatan ini, pengumpulan data menjadi lebih efisien dan jangkauan responden menjadi lebih beragam, mencakup berbagai sektor tempat alumni bekerja.
2. **Waktu Pelaksanaan Survei**, pelaksanaan survei sebaiknya dilakukan dua tahun setelah alumni dinyatakan lulus dan telah mengikuti *tracer study*. Hal ini bertujuan agar data atasan alumni yang tersedia pada *tracer study* dapat dimanfaatkan sebagai responden survei kepuasan pengguna, sekaligus memastikan bahwa alumni telah memiliki waktu yang cukup untuk menunjukkan kinerjanya di dunia kerja.
3. **Peningkatan Kualitas Kuisisioner**, jenis dan kualitas pertanyaan dalam kuisisioner perlu ditingkatkan agar menghasilkan data yang lebih akurat dan relevan dengan kebutuhan ITS. Perbaikan ini akan mendukung analisis yang lebih mendalam, serta menghasilkan umpan balik yang lebih baik bagi pengembangan kurikulum dan kompetensi lulusan.
4. **Perubahan Platform Survei**, kedepannya, pelaksanaan survei diharapkan dapat dilakukan melalui *platform* resmi milik ITS, seperti *website* institusi. Penggunaan *platform* internal memberikan kesan formal dan kredibel, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi dari para responden.



# DAFTAR PUSTAKA



## Daftar Pustaka

- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Sugiyono, S. (2015). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Walgito, B. (1999). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi offset.