

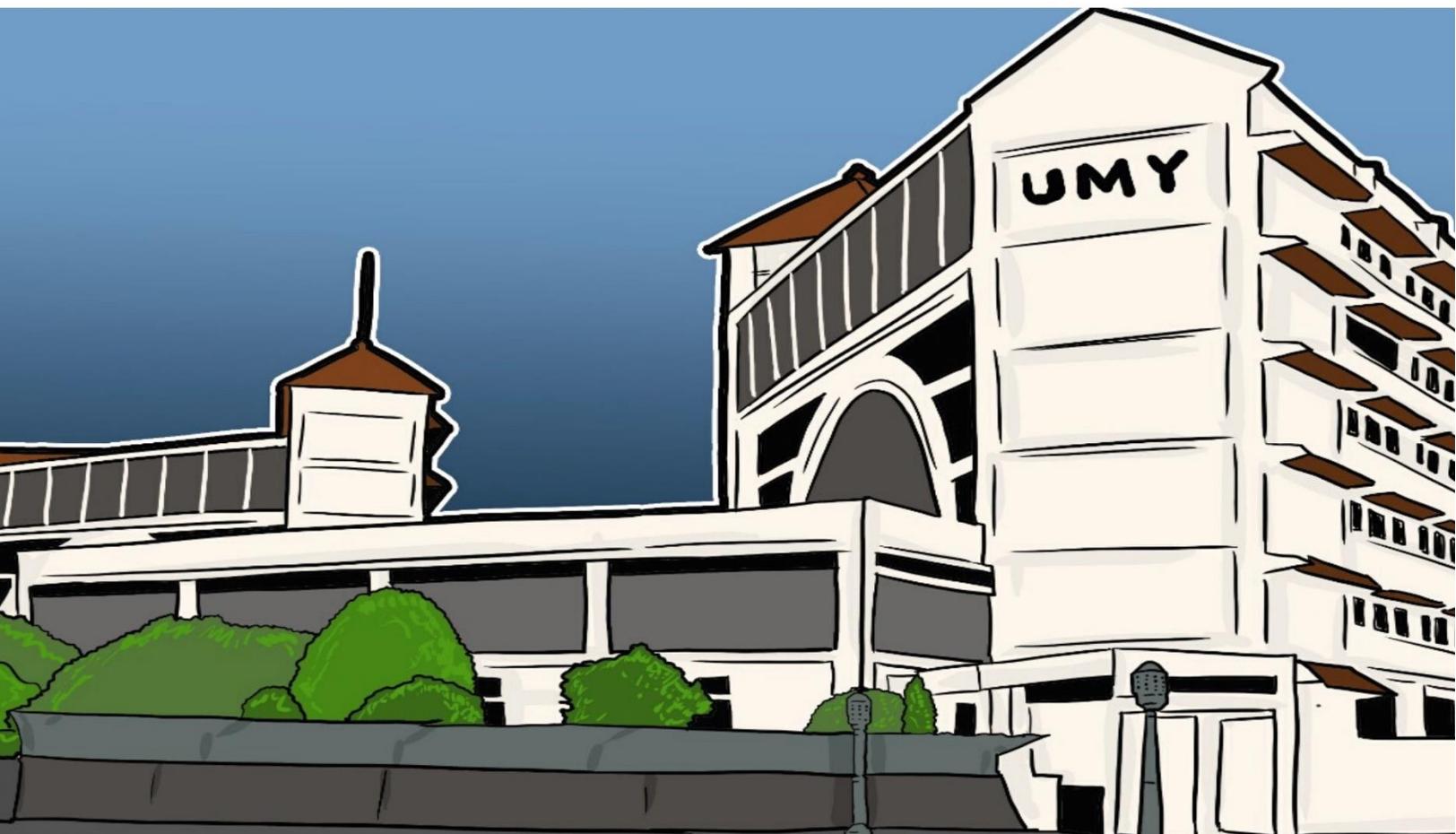


**UMY**

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN 2016 - 2018 TEKNOLOGI INFORMASI TAHUN 2020



*Program Studi Teknologi Informasi  
Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
ALUMNI PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN 2021

Penyusun:

Nama : Aprilia Kurnianti, ST. M. Eng  
Jabatan : Sekretaris Program Studi Teknologi Informasi  
Universitas muhammadiyah Yogyakarta

Disahkan,

Yogyakarta, 10 Januari 2021

Kepala Program Studi  
Teknologi Informasi UMY



Asroni, Ir., S.T., M.Eng

Sekretari Program Studi  
Teknologi Informasi  
UMY



Aprilia Kurnianti, ST. M. Eng

# KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas karunia Allah SWT, Laporan Survey Kepuasan Pengguna Lulusan UMY Tahun 2016 dapat terselesaikan dengan baik. Saya selaku Kepala Divisi Career Development Center UMY mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor UMY yang telah memberikan dukungan penuh bagi penulisan laporan ini
2. Hilman Latief, M.A., Ph. D. selaku Wakil Rektor IV Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan AIK yang mendorong pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan tingkat Institusi
3. Faris Al-Fadhat, Ph. D selaku Kepala Lembaga Pengembangan Kemahasiswaan dan Alumni atas masukan dan dukungan terselesaikannya laporan ini
4. Pihak Industri dan dunia usaha yang berkenan mengisi kuesioner survei kepuasan pengguna lulusan UMY
5. Tim Surveyor Survei Kepuasan Pengguna dan Alumni di CDC UMY
6. Alumni UMY yang telah membantu suksesnya program survei kepuasan pengguna lulusan ini.

# DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	1
Kata Pengantar .....	2
Daftar isi.....	3
Daftar Gambar .....	4
Daftar Tabel .....	5
Bab I Pendahuluan.....	6
Survei Kepuasan Pengguna Lulusan.....	6
Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna.....	6
Evaluasi dan Perbaikan Survei Kepuasan Pengguna Tahun Berikutnya.....	11
Bab II Analisa Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan UMY .....	13
Jabatan Alumni UMY di Dunia Usaha, Industri, dan Instansi.....	13
Penilaian Dunia Usaha/Industri, Institusi terhadap Lulusan UMY .....	14
Evaluasi Dunia Usaha/Industri, Institusi terhadap Lulusan UMY.....	14
Bab III Penutup .....	16

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahapan pelaksanaan survei kepuasan pengguna lulusan UMY

Gambar 1.2 Kuesioner survei kepuasan pengguna lulusan UMY

Gambar 1.3 Gambaran umum

responden

Gambar 1.4 Jenis Jabatan

Alumni

Gambar 1.5 Kepuasan Pengguna Terhadap Alumni

(Umum)

Gambar 1.6 Kepuasan Pengguna Terhadap

Alumni (Detail)

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar nama perusahaan alumni

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Survei kepuasan pengguna lulusan merupakan survei yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan bagi pengguna lulusan institusi tersebut (alumni dari institusi bekerja untuk pengguna). Survei ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dilihat dari sudut pandang pengguna lulusan, yaitu apakah kualitas lulusan yang dihasilkan oleh institusi Pendidikan yang bersangkutan sesuai seperti yang dibutuhkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi yang diberikan oleh pengguna lulusan adalah salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut. Survei kepuasan pengguna ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi misalnya dalam aspek penilaian *employer reputation* maupun perbaikan menyeluruh dari proses pendidikan baik kurikulum, arah pengembangan universitas dan pembinaan *softskill* mahasiswa.

Jika dilihat dari sisi pendekatan bisnis, survei kepuasan pengguna lulusan ini sama seperti survei yang dilakukan oleh produsen untuk konsumen (*customer*). Tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan adalah ukuran yang kuat dari ketahanan, kepatuhan, dan kunjungan ulang pembeli atau pelanggan. Namun demikian, membandingkan antara pendidikan dan bisnis bukanlah hal yang tepat karena pada dasarnya pendidikan dan bisnis adalah dua hal yang berbeda. Mendidik bukan hanya mengajarkan tentang kompetensi dan namun juga membangun karakter. Hasil proses pendidikannya yang baik akan menghasilkan lulusan yang kompeten dan berkarakter atau dalam bahasa lain memiliki kesetimbangan antara *softskill* dan *hardskill*.

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas lulusan institusi pendidikan. Aspek yang diukur pada umumnya mencakup tingkat tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan lulusan. Kemampuan lulusan yang dinilai berkaitan dengan *hardskill* dan *softskill*. Komponen *hardskill* dan *softskill* yang diukur salah satunya berbasis pada hasil survei *National Association of Colleges and Employer* (NACE, 2002) yaitu meliputi komunikasi, kejujuran, kerjasama, interpersonal, etos kerja yang baik, motivasi/inisiatif, adaptasi, analitikal, computer,

organisasi, orientasi detail, kepemimpinan, percaya diri, sopan/beretika, bijaksana, IPK>3, kreatif, humoris, dan entrepreneurship.

## 1.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna

Survei kepuasan pengguna lulusan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilaksanakan secara terpisah melalui masing-masing program studi yang ada di UMY. Pelaksanaan survei ini terdiri dari beberapa tahap seperti yang tertera dalam gambar 1.1



Gambar 1.1 Tahapan pelaksanaan survei kepuasan pengguna lulusan UMY

Pada pelaksanaan survei kepuasan pengguna tahun ini, ditujukan kepada dunia usaha, dunia industry, serta instansi swasta dan negeri. Hal ini dilakukan karena Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan institusi yang menghasilkan lulusan di bidang- bidang tersebut. Adapun pengisian kuesioner kepuasan pengguna ini dilakukan dengan menggunakan google form.

Pengumpulan data responden survei kepuasan pengguna lulusan UMY 2016-2018 dilakukan dengan cara:

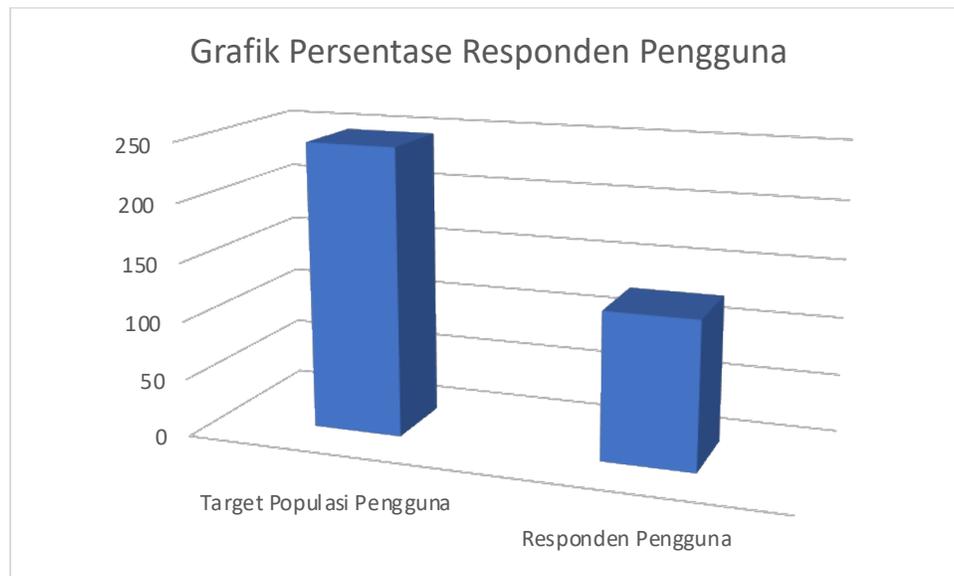
1. Mengirimkan surat elektronik kepada pengguna lulusan prodi TI tahun lulus 2016-2018 dari informasi yang didapat melalui group alumni prodi.
2. Berkoordinasi dengan PIC Tracer Study LPKA untuk mendapatkan kontak pengguna dari lulusan prodi teknologi informasi tahun lulus 2016-2018.

Pada tahun ini, ada 38 Perusahaan yang terdata dari perekapan data perusahaan lulusan. Adapun daftar perusahaan terdapat dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Lulusan tahun 2016-2018

No.	Perusahaan	No.	Perusahaan
1	PT Bank BNI	20	PT Vimana Teknologi Sentosa
2	PT BCA FINANCE	21	PT Wanatiara Persada
3	PT BTPN SYARIAH	22	PT. Bank Nusantara Parahyangan
4	PT Global Shinsei Indonesia	23	PT. CARSWORLD DIGITAL INDONESIA
5	PT Indonesia Comnet Plus	24	Pt. Fidra Novalindo Jaya
6	PT Infomedia Solusi Humanika	25	PT. Global Informasi Bermutu
7	PT Jawdat Teknologi Indonesia	26	PT. Indonesia Comnet Plus (icon+)
8	PT Mandiri Utama Finance	27	pt. indopro media piranti (axiopros hris)
9	PT Mega Giga Solusindo	28	PT. Jati Piranti Solusindo
10	PT XSYS Mitra Utama	29	PT. JETEC Indonesia
11	PDAM indramayu	30	PT. Kwadran Lima Indonesia
12	PT Mitra Integrasi Informatika	31	UMY Techno Creative
13	PT Perkasa Pilar Utama	32	PT. Vimana Teknologi Sentosa
14	PT Premier Optima Satting	33	PT.Maxxis International Indonesia
15	PT Shoenary Javanesia INC	34	PT.PUTRA PERKASA ABADI
16	PT Tijari Total Solusi	35	PT.SUPRA NUSA SINDATA
17	PT Vimana Teknologi Sentosa	36	PT.Vads Indonesia
18	RS Medissina	37	Niagahoster
19	SMP NEGERI 7 SELUMA	38	PT.NEXT Transformtech Indonesia

Adapun gambaran umum responden survei kepuasan pengguna lulusan bisa dilihat pada Grafik 1.1. Pada Grafik 1.1. terdapat 116 responden pengguna lulusan UMY, dari data tersebut, sebanyak 26 responden selesai mengisi kuesioner, sedangkan selebihnya tidak bisa menyelesaikan kuesioner. Hal ini terjadi kemungkinan karena kurangnya waktu/durasi yang diberikan untuk pengguna dalam mengisi kuesioner.



Gambar 1.3 Gambaran persentase responden pengguna

Pada survei kepuasan pengguna ini, belum dibatasi pada lulusan tahun 2016 saja, namun dari data yang masuk, kebanyakan pengguna yang mengisi merupakan perusahaan yang mempekerjakan alumni lulusan tahun 2016. Disamping itu, karena format kuesioner didesain secara umum, belum bisa diketahui dalam satu pengguna, yang dimaksud oleh pengguna lulusan yang berasal dari program studi apa, tidak bisa diketahui. Hal ini disebabkan dalam satu perusahaan sangat memungkinkan terdapat lebih dari satu alumni UMY yang berasal dari program studi yang berbeda.

### 1.3 Evaluasi dan Perbaikan Survei Kepuasan Pengguna Tahun Berikutnya

Dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna lulusan UMY ini terdapat beberapa evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk pelaksanaan survei kepuasan tahun berikutnya diantaranya :

1. Sosialisasi tentang pentingnya survei kepuasan pengguna lulusan terhadap dunia industri dan dunia usaha sehingga didapatkan respon yang positif dari pengguna lulusan)
2. Masa pengisian kuisioner dengan jangka waktu yang lebih lama
3. Sistem pengisian kuisioner yang memudahkan responden untuk melakukan pengisian (misalnya offline saat ada Campus Hiring atau Job Fair, maupun online melalui web dan aplikasi handphone)
4. Sistem peningatan pengisian kuisioner bagi responden melalui nomor Whatsapp dan telepon.
5. Pemberian reward bagi dunia usaha, industry, dan perusahaan yang mengisi kuisionerkepuasan pengguna
6. Penggunaan jaringan kerjasama KAUMY

# BAB II

## ANALISA HASIL SURVEY

### KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI

#### 2.1 Penilaian Dunia Usaha/Industri, Institusi terhadap Lulusan UMY

Dari responden yang berhasil menyelesaikan pengisian kuesioner, mereka menilai bahwa lulusan UMY secara umum sangat baik. Penjelasan secara menyeluruh terdapat dalam Gambar 1.5.



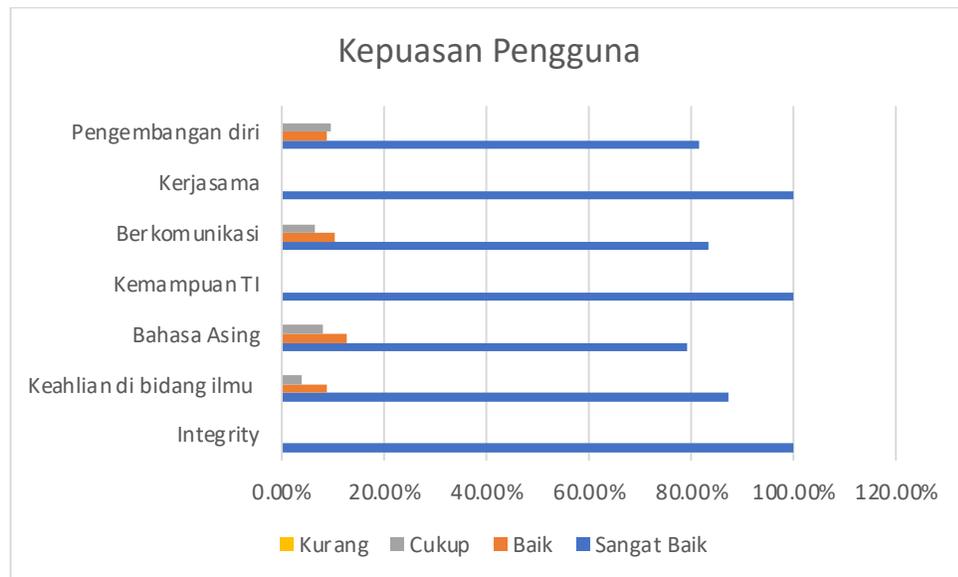
Gambar 1.5 Kepuasan Pengguna Terhadap Alumni Prodi TI

Secara umum, penilain pengguna terhadap alumni UMY sangat baik. Terlihat dari Gambar 1.4 dimana pengguna merasa sangat puas dengan alumni UMY, puas dan cukup puas. Di dalam data tersebut, tidak ada satupun pengguna alumni Prodi Teknologi Informasi UMY yang merasa kurang puas dengan kinerja alumni Prodi Teknologi Informasi UMY.

#### 2.2 Evaluasi Dunia Usaha/Industri, Institusi terhadap Lulusan Teknologi Informasi UMY

Dalam evaluasi survei ini, terdapat tujuh kriteria yang dinilai oleh dunia

industry/usaha, dan institusi terhadap lulusan UMY. Kriteria tersebut meliputi: integritas lulusan, keahlian bidang ilmu lulusan, kemampuan Bahasa Inggris lulusan, kemampuan komunikasi lulusan, kemampuan lulusan dalam bidang TI, kemampuan bekerjasama lulusan, dan pengembangan diri lulusan. Prosentase kepuasan penggunaterhadap lulusan dalam kriteria di atas dapat dilihat pada Gambar 1.5.



Gambar 1.6 Kepuasan Pengguna

Dari Gambar 1.5, terlihat bahwa pengguna lulusan UMY merasa sangat puas dengan integritas lulusan Teknologi Informasi UMY 100% puas. Dalam bidang keahlian bidang ilmu masing-masing, sebanyak 87.3% sangat puas, 7.9% puas, dan 4.7% cukup puas dengan keahlian lulusan dalam bidang ilmunya. Sedangkan penguasaan Bahasa Asing, sebanyak 79.4% pengguna lulusan merasasangat puas, 11.9% puas, dan 8.7% cukup puas dengan kemampuan Bahasa Inggris lulusan UMY. Dalam hal keterampilan berkomunikasi, 83.3% merasa sangat puas, 10.3% puas, dan 6.4% cukup puas dengan lulusan UMY. Sementara itu, kepuasan pengguna alumni terhadap lulusan UMY dalam bidang penguasaan teknologi informasi terlihat di *chart* sebanyak 100% sangat puas. Dalam bekerjasama, pengguna lulusan UMY merasa 100% sangat puas. Terakhir, kaitannya dengan pengembangan diri lulusan UMY, para pengguna menilai 81.8% sangat puas, 8.7% puas, dan 9.5% cukup puas dengan lulusan UMY.

# BAB III

Alhamdulillahirobil alamiin laporan survei kepuasan pengguna lulusan UMY ini dapat terselesaikan dengan baik. Survei kepuasan pengguna lulusan UMY ini sengaja dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan Tracer Study Alumni dengan harapan saling bisa terinkronisasi antar satu dan lainnya. Jangka waktu pelaksanaannya memang cukup singkat dengan target tetap dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang kondisi lulusan UMY dari sudut pandang pengguna. Meskipun masih jauh dari sempurna namun laporan survei kepuasan pengguna ini diharapkan menjadi media sosialisasi tentang pentingnya pengisian survei pengguna lulusan ini sehingga dapat dilakukan perbaikan pada pelaksanaan survei tahun-tahun berikutnya.