

KEPUASAN PENGGUNA JASA LULUSAN

Murtanto¹

Christina Dwi Astuti²

Harti Budi Yanti³

Ice Nasyrah Noor⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

*Korespondensi: murtanto@trisakti.ac.id

Abstract

This survey aims to measure the quality of graduates from the user's point of view, whether the quality of graduates produced is as expected by users. The high level of satisfaction from graduate users is one indicator of the success of the educational process in these educational institutions. This study aims to gather information about the competency needs of graduates who are very important in supporting success in the world of work, both soft skills and hard skills. Another objective is to obtain input on the factors that support the success of the learning process from the perspective of graduate users. This survey is also an opportunity to establish relationships and cooperation with business and industrial practitioners. This research is a descriptive study that uses primary data as the data source. Therefore, the data collection technique in this study was to use a questionnaire as the instrument. The conclusion that can be made based on the results of this study is that the soft skills and hard skills of graduates are the main support for success in the world of work. The supporting factor in the success of the learning process is an increase in the learning process and methods.

Keywords : Competence; Graduate of; Hardskill ; Softskill.

Abstrak

Survei ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Tingginya tingkat kepuasan dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan di lembaga pendidikan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang kebutuhan kompetensi lulusan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan di dunia kerja, baik soft skill maupun hard skill. Tujuan lainnya adalah untuk memperoleh masukan tentang faktor-faktor yang mendukung keberhasilan proses pembelajaran dari perspektif pengguna lulusan. Survei ini juga merupakan kesempatan untuk menjalin hubungan dan kerjasama dengan para praktisi bisnis dan industri. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan data primer sebagai sumber data. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket sebagai instrumennya. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini adalah bahwa soft skill dan hard skill lulusan merupakan penunjang utama keberhasilan di

dunia kerja. Faktor pendukung keberhasilan proses pembelajaran adalah peningkatan proses dan metode pembelajaran.

Kata Kunci : Keterampilan keras; Keterampilan lunak; Kompetensi; Lulusan.

Submission date: 2022-08-24

Accepted date: 2022-08-30

*Corresponding Author

PENDAHULUAN

Survey kepuasan pengguna lulusan adalah *survey* yang dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap pengguna lulusan institusi tersebut. *Survey* ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut. Sebagaimana hasil *Tracer Study*, *survey* 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. Dalam pendekatan bisnis, *survey* kepuasan pengguna lulusan sama dengan *survey* yang dilakukan oleh produsen untuk konsumen (*customer*).

Eksistensi lulusan di masyarakat akan selalu menjadi atribut penilaian masyarakat terhadap perguruan tinggi asalnya. Apabila alumni terserap dalam dunia kerja dengan baik, maka perguruan tinggi akan mendapatkan penilaian positif, begitupun sebaliknya (Sulvinajayanti dkk, 2019). Tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan adalah prediktor yang kuat dari retensi, loyalitas, dan pembelian kembali produk oleh pelanggan. Bisnis yang efektif berfokus pada menciptakan dan memperkuat kepuasan pelanggan sehingga pebisnis bisa mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menambah pelanggan baru. Membandingkan pendidikan dengan bisnis memang tidaklah tepat karena pada hakekatnya pendidikan berbeda dengan pengajaran. 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*.

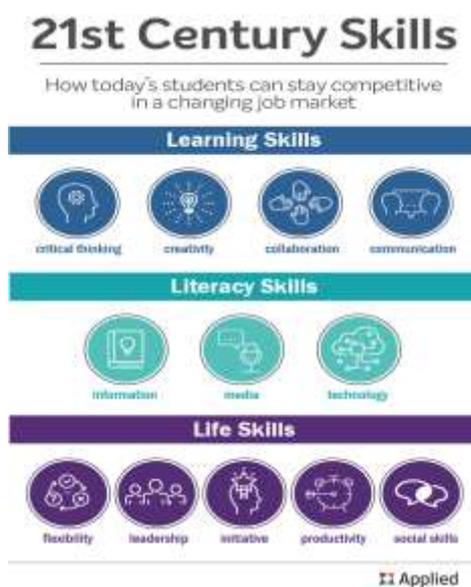
Kepuasan pelanggan adalah respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian harapan yang dirasakan sebelum dan setelah menggunakan sebuah produk (Kisworo dkk, 2018). *Survey* kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas lulusan institusi pendidikan. Aspek yang diukur pada umumnya mencakup tingkat kepentingan dan 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 *survey* National Association of Colleges and Employer (NACE, 2002). Dari hasil *survey* ini dinyatakan beberapa kemampuan yang dibutuhkan didunia kerja sebagaimana dinyatakan pada Tabel 1.

Tabel 1
19 Kemampuan yang dibutuhkan Dunia Kerja

Kemampuan	Skor Nilai	Klasifikasi Kemampuan	Tingkat Urgensi
Komunikasi	4,69	<i>Soft skill</i>	1
Kejujuran/integritas	4,59	<i>Soft skill</i>	2
Bekerjasama	4,54	<i>Soft skill</i>	3
Interpersonal	4,5	<i>Soft skill</i>	4
Etos kerja yang baik	4,46	<i>Soft skill</i>	5
Motivasi/inisiatif	4,42	<i>Soft skill</i>	6
Mampu beradaptasi	4,41	<i>Soft skill</i>	7
Analitikal	4,36	Kognitif (<i>Hardskill</i>)	8
Komputer	4,21	Psikomotorik (<i>Hardskill</i>)	9
Organisasi	4,04	<i>Soft skill</i>	10
Orientasi detail	4	<i>Soft skill</i>	11
Kepemimpinan	3,97	<i>Soft skill</i>	12
Percaya diri	3,95	<i>Soft skill</i>	13
Sopan/beretika	3,82	<i>Soft skill</i>	14
Bijaksana	3,75	<i>Soft skill</i>	15
IPK > 3	3,68	Kognitif (<i>Hardskill</i>)	16
Kreatif	3,59	<i>Soft skill</i>	17
Humoris	3,25	<i>Soft skill</i>	18
Entrepreneurship	3,23	<i>Soft skill</i>	19

(National Association of Colleges and Employer, 2002)

Aeseducation Forum memetakan beberapa keterampilan yang dibutuhkan di abad 21 sebagaimana Gambar 1. berikut.



Gambar 1
What Are 21st Century Skills

Berdasarkan gambar di atas, terdapat tiga kelompok kemampuan yaitu *learning skills*, *literacy skills* dan *life skills*. *Learning skill* merujuk kemampuan/proses mental untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan berkinerja secara optimal. Termasuk dalam *learning skill* ini adalah kemampuan berfikir kritis, bersikap kreatif, berkolaborasi, berkomunikasi.

Kemampuan literasi terdiri dari kemampuan literasi informasi, media dan teknologi. Literasi informasi merupakan kemampuan untuk memahami data, angka, statistik. Literasi media merupakan kemampuan yang bermanfaat untuk memahami kepercayaan dari beragam sumber informasi yang dipublikasikan. Memastikan sumber informasi yang diacu adalah kredibel. Literasi teknologi merupakan salah satu kemampuan untuk faham teknologi untuk memahami dan memanfaatkan teknologi tersebut untuk pencapaian tugas.

Life skills memuat lima hal penting meliputi kemampuan fleksibel, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan situasi. Kemampuan kepemimpinan, kemampuan berinisiatif, kemampuan untuk memulai atau menginisiasi sesuatu aktivitas, ide, dan sebagainya. Kemampuan lainnya, berproduksi, kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara efisien, keterampilan sosial dan teknologi tinggi.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menjangkau informasi tentang kebutuhan kompetensi lulusan yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan di dunia kerja, baik *softskill* maupun *hardskill*, Mendapatkan masukan lain terkait faktor pendukung bagi keberhasilan proses pembelajaran serta menjalin hubungan dan kerjasama dengan para praktisi dari dunia usaha dan industri.

REVIU LITERATUR

Pasar Tenaga Kerja

Pasar tenaga kerja adalah kekuatan yang menciptakan pasar tenaga kerja. Pendidikan dan pelatihan bertujuan menjadikan pasar tenaga kerja yang lebih berkualitas melalui penyajian informasi tentang pendidikan, pelatihan, kualifikasi tenaga kerja berikut beragam prestasi yang dimiliki individu kepada masyarakat. Kemudahan akses informasi serta kelengkapan informasi baik tenaga kerja maupun pengguna potensial tenaga kerja akan menciptakan kualitas pasar yang tinggi. Pendidikan tinggi, sebagai salah satu pencipta tenaga kerja yang terampil dan kompeten, harus memiliki standar pendidikan dan keterampilan yang tinggi agar tercipta tenaga kerja yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna tenaga kerja. Banyak faktor yang mendorong individu meningkatkan kualitas pendidikan dan keterampilannya. Beragam cara juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas tersebut, melalui pendidikan profesi, pendidikan lanjut (pasca sarjana), pelatihan profesi dan sertifikasi profesi juga menjadi cara meningkatkan kualitas diri. Peningkatan kualitas ini penting sebagai upaya meningkatkan keunikan serta keunggulan kompetitif diri agar mampu menjadi *trend setter* dipasar tenaga kerja. Menurut ILO (2017), transisi sekolah ke pasar kerja sukses dilalui dengan ditandai dengan memperoleh pekerjaan yang layak (*decent work*) serta memuaskan, sehingga dapat menurunkan tingkat kemiskinan.

Membangun dan memperkuat sumber daya manusia menjadi tren yang menonjol di dunia korporasi saat ini. Hal ini dianggap penting karena dalam situasi kerja aktual individu dihadapkan dengan pengalaman yang menantang yang harus mereka perjuangkan untuk bertahan hidup. Pendidikan menyediakan satu alat untuk

mengatasi banyak situasi dengan cara terbaik dan membantu menyelaraskan pengetahuan profesional, akademik dan umum. Universitas dimaksudkan untuk mengajar orang bagaimana cara terbaik memanfaatkan kemampuan kognitif seseorang. Orang-orang berpendidikan tinggi yang memasuki pasar tenaga kerja hampir pasti akan menemukan kesuksesan dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Meskipun keluhan terus-menerus bahwa sekolah dan pendidikan tinggi tidak mempersiapkan peserta didik untuk dunia kerja, peneliti merasa bahwa orang yang berpendidikan dapat meningkatkan produksi di tempat kerja. Karenanya mereka yang cukup beruntung untuk mencapai kualifikasi pendidikan tinggi sudah memiliki keuntungan di pasar tenaga kerja maupun di dunia internasional. Kesuksesan setelah menyelesaikan studi merupakan cermin dari kualitas pendidikan yang membekali kompetensi yang memadai untuk masuk ke pasar kerja (Zoraya dan Wulandari, 2021).

Chisholm (2004) menyatakan bahwa kelangsungan hidup yang paling cocok, paling kompeten atau paling berkualitas, adalah norma pasar tenaga kerja. Melalui keterampilan dan kualifikasi, lulusan memperoleh mobilitas, fleksibilitas, dan otonomi. Mereka yang berpendidikan tinggi umumnya lebih mobile daripada mereka yang berpendidikan lebih rendah. Aliran tenaga kerja di pasar tenaga kerja internasional merupakan pusat pemahaman permintaan dan penawaran tenaga kerja. Sebagai hasil dari otonomi yang lebih besar, lulusan berada dalam posisi untuk menentukan ketentuan kerja mereka. Karena pendidikan dan keterampilan lebih lanjut, lulusan menikmati fleksibilitas yang lebih besar karena pasar tenaga kerja lebih terbuka dan didorong oleh pasar. Seorang lulusan dapat pergi ke mana saja di dunia karena kualifikasi tambahan dan dengan demikian memiliki kebebasan untuk memilih posisi pekerjaan.

Globalisasi telah mengubah pasar tenaga kerja sedemikian rupa sehingga loyalitas karyawan telah berkurang. Sebaliknya kesetiaan pada diri sendiri mencakup semuanya. Globalisasi dapat dianggap sebagai katalis untuk peningkatan pergerakan barang dan jasa, termasuk orang, dalam bentuk migrasi. Ini membuat jarak antara negara, wilayah, desa dan kota dan bahkan tempat kerja sendiri, mudah dicapai. Jejaring negara-negara sebagai akibat globalisasi telah mengubah pasar tenaga kerja selamanya. Mereka yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tinggi akan makmur dan bertahan hidup.

Human Capital Development

Individu harus mampu bertahan dalam pasar tenaga kerja yang berteknologi tinggi dan super kompetitif. Perubahan adalah fenomena yang sangat tidak dapat dihindarkan, sehingga mereka yang mampu beradaptasi dengan segala perubahan itu, bahkan mampu menciptakan perubahan itu sendiri akan muncul sebagai pemenangnya. Teori *human capital* menegaskan hubungan positif antara investasi dalam pengembangan manusia dan pertumbuhan ekonomi. Gagasan investasi dalam keterampilan dan pengetahuan adalah yang terpenting. Weber (2002) berpendapat bahwa ada bukti empiris yang kuat bahwa tingkat pengangguran menurun ketika tingkat pendidikan meningkat. Weber (2002) juga menemukan bahwa literatur yang mengevaluasi kejadian dan durasi pengangguran selalu menemukan pendidikan sebagai faktor kunci karena pasar tenaga kerja tidak sepenuhnya fleksibel. Hal ini dapat mengakibatkan berkurangnya permintaan untuk tenaga kerja tidak terampil dan dengan demikian pengangguran. Oleh karena itu, kebutuhan akan investasi manusia dalam pendidikan tinggi diperlukan untuk memajukan pasar tenaga kerja.

Teori *human capital* memandang keterampilan sebagai komoditas dan beroperasi di sekitar gagasan bahwa seseorang akan memilih untuk berinvestasi dalam pendidikannya sendiri atas dasar bahwa investasi semacam itu akan menghasilkan peningkatan keterampilan yang dapat dipasarkan. Keterampilan ini akan diakui oleh permintaan di pasar tenaga kerja karena kemajuan teknologi membutuhkan tenaga kerja yang lebih terdidik agar sistem produktif dapat beroperasi secara efektif. Penelitian menggunakan model *human capital* telah memberikan beberapa bukti tentang pengaruh pendidikan terhadap upah dan produktivitas, serta dampak positif pendidikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Namun Vandenberghe (1999), menyatakan bahwa teori *human capital* tidak boleh menerima begitu saja bahwa permintaan individu akan pendidikan secara otomatis akan diubah menjadi modal manusia yang nyata. Meskipun penelitian ekstensif telah dilakukan untuk menunjukkan model sumber daya manusia, masih belum ada bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan tegas tentang hubungan antara pendidikan dan pelatihan dan pertumbuhan ekonomi. Namun, terlepas dari masalah ini, masih ada banyak data empiris yang menunjukkan bahwa pelatihan kejuruan memang memiliki dampak positif pada pendapatan dan peluang kerja bagi individu dengan pengalaman pendidikan yang lebih banyak.

Kekuatan peningkatan produktif keterampilan yang diperoleh mendorong seseorang ke tingkat yang lebih tinggi sebagai modal manusia. Investasi pada pekerja merupakan pergeseran dari perspektif peran pekerja yang homogen, dan produktivitas dan pertumbuhan, dipandang didorong oleh fokus pada kualitas dan peningkatan keterampilan, sejalan dengan masyarakat pasca-industri. Investasi semacam itu diperlukan untuk memenuhi jumlah pekerja teknis, profesional, dan manajerial yang sedang berkembang yang dibutuhkan dalam masyarakat ini. Teori modal manusia mengasumsikan bahwa akan ada mobilitas internal yang lebih besar sebagai akibat dari investasi pengusaha dalam pendidikan dan pelatihan. Dengan globalisasi dan tekanan yang meningkat pada pasar tenaga kerja dunia, muncul pertanyaan apakah yang belakangan ini benar-benar akan mengarah pada retensi karyawan yang lebih besar.

Robertson (1998) menawarkan pandangan bahwa pendidikan modal manusia, dengan fokus pada persiapan pasar tenaga kerja, berpotensi memotong tujuan sosial, etika dan demokrasi pendidikan tradisional dengan memandang lulusan sebagai pembelajar pasif yang siap menghadapi globalisasi. Pada kenyataannya, hanya organisasi yang lebih besar yang mungkin berinvestasi dalam pelatihan umum karena hanya ada sedikit atau tidak ada manfaat finansial bagi mereka karena mereka harus membayar upah terkait pasar untuk merekrut dan mempertahankan karyawan tersebut. Buck dan Barrick (1992) menyatakan bahwa pendidikan modal manusia kontemporer lebih menekankan keterampilan ketenagakerjaan generik, daripada kemampuan teknis khusus, untuk memenuhi kebutuhan pasar tenaga kerja saat ini. Dengan kata lain, keterampilan kerja seperti pemikiran kritis, penyelesaian masalah dan sikap positif terhadap perubahan pekerjaan tidak spesifik untuk pekerjaan tetapi dapat dipindahtangankan di antara berbagai konteks pekerjaan. Diterjemahkan ini berarti bahwa seseorang harus memiliki berbagai keterampilan yang dapat diterapkan pada berbagai pekerjaan karena masyarakat sekarang dihadapkan dengan pengaruh teknologi, ekonomi dan sosial yang menyebabkan perubahan signifikan dalam peran kejuruan. Lulusan harus beradaptasi dan memanfaatkan perubahan ini dengan menunjukkan nilai bahwa pekerjaan mereka dapat menambah organisasi. Ini sangat penting untuk pemenuhan kehidupan yang memuaskan dan produktif.

Vandenberghe (1999) menolak bahwa teori *human capital* sangat optimis karena mempromosikan gagasan bahwa pendidikan adalah individu yang sangat kuat dan pengungkit sosial. Ini diterjemahkan menjadi orang-orang dan bangsa-bangsa yang berpendidikan lebih baik, menghasilkan lebih banyak dan menjadi makmur pada tingkat yang lebih cepat. Dengan demikian investasi publik dalam pendidikan harus dapat mengurangi ketimpangan pendapatan dan memberantas kemiskinan. Tetapi teori *human capital* menerima begitu saja bahwa permintaan seseorang akan pendidikan secara otomatis akan diubah menjadi modal manusia nyata berdasarkan asumsi bahwa teori ini pada dasarnya mengembangkan 'kotak hitam' untuk menghasilkan isu-isu pendidikan. Sugrue (2004) berpendapat, bahwa mengakui belajar sebagai kendaraan utama untuk membangun sumber daya manusia adalah argumen logis untuk nilai pembelajaran. Dalam ekonomi baru, pekerjaan terutama adalah intelektual dan modal manusia adalah keunggulan kompetitif bagi organisasi dan negara karena itu mewakili pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja. Belajar adalah kendaraan di mana pengetahuan dan keterampilan dikembangkan dan dipelihara. Universitas dan institusi tersier lainnya yang dapat memberikan kesempatan belajar yang tepat bagi siswa mereka akan paling sukses dalam hal produktivitas, pertumbuhan dan inovasi, sehingga meningkatkan sumber daya manusia.

Studi ini menunjukkan bahwa seorang akademisi dapat mendorong penerimaan, pengakuan, dan pengakuan yang tersebar luas dalam hal kemampuan kerja melalui pemahaman esensi dari teori pasar tenaga kerja, yaitu pengembangan sumber daya manusia, modal sosial dan pengembangan karir. Dengan kata lain berinvestasi dalam sumber daya manusia, menjadikan diri sendiri lebih dapat dipasarkan melalui pendidikan tinggi, berinvestasi pada tingkat sosial melalui jejaring dengan orang-orang yang berada dalam posisi untuk membantu seseorang untuk maju di tempat kerja dan terakhir, dengan menggunakan kualifikasi, keterampilan yang diperoleh seseorang.

Banyak para pekerja tertarik untuk bekerja pada bidang yang tidak sesuai dengan kualifikasi keahliannya. Pilihan ini didukung oleh proyeksi keuntungan finansial, kondisi kerja yang lebih baik, akses ke peluang yang lebih baik dan ruang lingkup yang lebih besar untuk dipromosikan. Kebahagiaan individu secara substansial ditentukan oleh efek dari modal psikologis, sosial, ekonomi dan politik pada kemampuan individu untuk mempertahankan keunggulan pengalaman belajar yang positif. Namun, di sisi lain, mereka yang terlibat dalam perubahan karir akan memilih bidang studi berdasarkan persepsi mereka tentang pasar tenaga kerja, pendidikan mereka sebelumnya dan akses ke lembaga atau program studi, karena faktor-faktor ini sebagian besar mempengaruhi pengalaman kerja lulusan.

Bidang studi khusus, seperti teknik, memberikan keterampilan khusus pekerjaan tertentu yang jelas dicari di pasar tenaga kerja dan sebagai hasilnya lulusan ini dianggap memiliki kemampuan yang penting untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Dalam proses rekrutmen, seseorang yang memiliki kualifikasi pascasarjana menunjukkan kepada calon pemberi kerja bahwa ia adalah seorang pekerja yang telah memperoleh karakter dan keterampilan yang diperlukan untuk sukses. Dengan demikian tampaknya pasar tenaga kerja mendorong pengusaha untuk mengidentifikasi kualifikasi dan karakteristik yang berkorelasi dengan kinerja pekerjaan. Individu dan organisasi, sebagai calon klien, cenderung menempatkan kepercayaan yang lebih besar pada perusahaan itu mempekerjakan lulusan yang berkomitmen terampil dengan keahlian yang diperlukan untuk menyelesaikan

pekerjaan secara efisien. Asumsi ini berlaku - lulusan umumnya memiliki keunggulan di pasar tenaga kerja, memiliki kualitas yang dicari di pasar tenaga kerja.

Ketika membandingkan penghasilan dari dua kelompok individu. Semakin banyak orang yang berpendidikan pasti akan mendapatkan gaji yang lebih tinggi daripada orang yang kurang berpendidikan. Ini juga menjelaskan bahwa investasi dalam pendidikan umumnya berkorelasi dengan pertumbuhan dan perkembangan ekonomi. Dengan kata lain, individu yang berpendidikan memiliki keunggulan dengan pendidikan yang lebih tinggi karena dapat memengaruhi penghasilannya secara positif, sementara pada saat yang sama perekonomian akan mendapat manfaat dalam hal peningkatan produktivitas. Korelasi antara pendapatan dan tingkat pendidikan dengan menjelaskan bahwa pengusaha membayar lebih banyak orang berpendidikan, bahkan ketika pendidikan mereka tidak mengajarkan keterampilan khusus kepada mereka, karena mereka lebih termotivasi oleh pencapaian, lebih mandiri, bertindak dengan inisiatif yang lebih besar dalam situasi penyelesaian masalah, menyesuaikan diri mereka dengan lebih mudah pada situasi yang berubah, memikul tanggung jawab pengawasan lebih cepat dan mendapat manfaat lebih dari pengalaman kerja dan pelatihan di tempat kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan data primer sebagai sumber datanya. Oleh karena itu tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya, yang kemudian disebarkan kepada pengguna lulusan yang berasal dari Dunia Industri dan Dunia Usaha, lembaga pemerintahan, dunia pendidikan.

Intrumen yang digunakan adalah kuesioner yang memuat informasi tentang

No	Pertanyaan
1	Demografi Responden
2	Informasi umum
3	Kompetensi Lulusan
4	Proses Pembelajaran
5	Output lulusan saat ini
6	Kesesuaian Kurikulum
7	Saran untuk Pengembangan

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Adapun data primer diperoleh dari pendapat atau persepsi responden mengisi dan mengembalikan daftar kuesioner kepada peneliti, untuk mendapatkan data yang diperlukan peneliti menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dibagikan secara langsung kepada para responden pengguna alumni Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini adalah 25 orang pengguna lulusan akuntansi Universitas Trisakti yang menjadi atasan langsung alumni. Responden manajer berjumlah 10 orang (40%) dan supervisor sebanyak 15 orang (60%). Pengguna lulusan ini bekerja pada bidang akuntansi (36%), perpajakan (40%) serta kementerian (24%). Data menunjukkan bahwa tingkat keterserapan lulusan dalam dunia kerja cukup tinggi. Para alumni bekerja sesuai dengan bidang ilmu dan mampu bersaing dengan alumni dari universitas lain serta mampu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya.

Dari keseluruhan responden juga diketahui sebanyak 80% perusahaan tempat responden bekerja terdapat lebih dari lima orang alumni, sisanya terdapat 6 hingga 15 orang alumni. Hal ini menunjukkan bahwa alumni S1 Akuntansi banyak diterima pada kantor pemerintahan maupun kantor swasta yang bergerak pada bidang akuntansi dan perpajakan.

Proses perekrutan karyawan oleh pengguna lulusan dilakukan melalui berbagai media yang disebar baik secara online ataupun kerjasama secara langsung dengan perguruan tinggi tertentu. Rata-rata kisaran gaji yang diberikan kepada lulusan berkisar antara Rp3 juta – Rp5 juta serta untuk IPK lulusan berkisar > 3 - 3,5 dari skala IPK maksimal 4. Rincian informasi umum pengguna lulusan dapat dilihat pada tabel satu berikut.

Kompetensi Lulusan

Penilaian kompetensi lulusan dilihat berdasarkan input, proses dan outputnya. Sistem pendidikan merupakan sebuah sistem transformasi dengan input, proses dan output. Aspek input merupakan tahapan penyaringan yang terdiri dari tes kemampuan ilmu dasar, tes psikologi, tes wawancara dan tes kesehatan. Berdasarkan hasil *survey* atas aspek input sebanyak 84% responden menyatakan tes kemampuan ilmu dasar sangat penting, 24% responden menyatakan tes psikologi sangat penting, 80% responden menyatakan tes kesehatan sangat penting dan 40% responden menyatakan wawancara penting.

Tabel 2
Informasi Umum

Jumlah lulusan FEB Usakti yang bekerja pada perusahaan Responden	Jumlah
Tidak ada	
< 5 orang	20
6 sd 15 orang	5
Metode Rekrutmen	
Iklan di media	3
Rekomendasi orang lain	3
kerjasama	4
outsourcing	3
online	7
lainnya	5

Apakah Universitas Trisakti menjadi prioritas dalam menerima karyawan?	
Ya	5
Tidak ada	20
Gaji awal yang diberikan kepada lulusan di perusahaan anda (dalam Rupiah)	
1 juta sd 3 juta	4
3 juta sd 5 juta	13
>5 juta	8
Persyaratan besaran IPK (skala 4) minimal untuk bekerja di perusahaan	
< 2,75	
2,75 - 3	4
> 3 - 3,5	16
> 3,5	5

Selanjutnya berdasarkan aspek proses rata-rata 68% responden menyatakan bahwa untuk menghasilkan lulusan yang sesuai dengan harapan pengguna proses dan metode pembelajaran pada perguruan tinggi merupakan hal yang sangat penting. Indikator peningkatan mutu dan kualitas Pendidikan pada perguruan tinggi dilihat berdasarkan kualitas proses pembelajaran. Dosen sebagai penyebar informasi serta fasilitator agar mahasiswa turut aktif dalam proses pembelajaran baik berupa presentasi dan tugas pekerjaan rumah secara individu maupun kelompok.

Aspek output merupakan lulusan yang menjadi harapan para pengguna lulusan. Pengguna lulusan berharap memperoleh alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya. Dalam hubungan industrial pengguna lulusan merupakan pihak eksternal yang menjadi konsumen bagi output sebuah institusi pendidikan. Berdasarkan hasil *survey* hampir seluruh responden menyatakan sangat penting bagi lulusan untuk memiliki IPK yang tinggi, kemampuan komunikasi yang baik, pengalaman organisasi, tes psikologi yang tinggi, kemampuan bahasa asing, memiliki ide kreatif, mampu menggunakan teknologi serta lulusan yang jujur dan berintegritas. Rincian hasil *survey* terkait kompetensi lulusan yang terdiri dari input, proses dan output dapat dilihat pada tabel 2 dihalaman berikut.

Tabel 3
Kompetensi Lulusan S1 Akuntansi

Input	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting
Dalam usaha mendapatkan calon mahasiswa yang memiliki latar belakang dan pendidikan yang baik maka tahapan penyaringan mahasiswa baru sebaiknya adalah:					
Tes kemampuan ilmu dasar yang terkait dengan program studi secara tertulis	21	4			
Tes psikologi	6	8	11		
Wawancara dengan calon mahasiswa		10	8	7	
Tes Kesehatan	20	5			
PROSES	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting
Untuk menghasilkan lulusan yang sesuai dengan harapan para pengguna maka proses dan metode pembelajaran yang diharapkan adalah:					
Dosen sebagai penyebar informasi tunggal	17	5	3		
Dosen hanya sebagai fasilitator, mahasiswa aktif dikelas mencari sumber pustaka	18	7			
Metode presentasi kelompok/mandiri	16	4	5		
Tugas pekerjaan rumah untuk kelompok/mandiri	20	3	2		
Mahasiswa mengikuti kegiatan non kurikulum (ekstrakurikuler)	14	7	4		
OUTPUT	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting
Seorang lulusan yang diharapkan oleh perusahaan Bapak/Ibu adalah:	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting
Indeks Prestasi Akademik yang tinggi	18	5	2		
Kemampuan komunikasi yang baik pada saat wawancara	23	2			
Memiliki pengalaman berorganisasi	20	3	2		
Memiliki nilai tes psikologi yang tinggi	17	5	3		
Kemampuan berbahasa asing	24	1			
Memiliki ide kreatif	25	0	0		
Kemampuan menggunakan teknologi	25	0	0		
Jujur dan berintegritas tinggi	24	1			

Kurikulum

Kurikulum merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam strategi pelaksanaan pembelajaran di perguruan tinggi. Berdasarkan kurikulum pada penelitian ini dibuat berdasarkan 3 kelompok yaitu Pengetahuan Akuntansi, Pengetahuan Perpajakan serta Pengetahuan lainnya. Penelitian melihat berdasarkan harapan dan kenyataan yang telah dinilai oleh pengguna lulusan. Berdasarkan hasil penelitian saat ini sangat penting bagi lulusan untuk memahami pengetahuan akuntansi, pengetahuan perpajakan maupun pengetahuan lain seperti ilmu bisnis, manajemen, ilmu ekonomi dan lainnya. Sampai saat ini pengembangan kurikulum pada Prodi S1 Akuntansi terus dikembangkan seiring dengan harapan *stakeholder*. Prodi S1 Akuntansi telah melakukan penyusunan kurikulum dengan menghadirkan *stakeholder* dan dosen agar kurikulum yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Rincian hasil *survey* terkait kurikulum dapat dilihat pada tabel berikut dihalaman berikutnya.

Tabel 4
Kurikulum

Pengembangan Pengetahuan	Harapan					Kenyataan				
	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting	Sangat penting	Penting	cukup penting	tidak penting	sangat tidak penting
Pengetahuan akuntansi										
Memahami pengetahuan Akuntansi keuangan dan pelaporan	18	2	5			22	3			
Memahami pengetahuan Akuntansi biaya	6	7	12			18	5	2		
Memahami pengetahuan Sistem informasi akuntansi	15	7	3			21	4			
Memahami pengetahuan Pemeriksaan Akuntansi/auditing	20	5				25				
Memahami pengetahuan Akuntansi sektor publik	3	5	7	10		7	15	3		
Pengetahuan Perpajakan										
Memahami pengetahuan Akuntansi perpajakan	15	8	2			21	4			
Memahami pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai	5	3	12			25				
Memahami pengetahuan Pajak Daerah, Bea Materai & PBB	4	3	18				10	10	5	
Memahami pengetahuan Pajak Penghasilan	20	4	1			25				
Memahami pengetahuan Perpajakan Internasional	7	12	2	4		3	7	10	5	
Memahami pengetahuan Kepabeanan dan bea cukai	3	6	5	11		4	10	6	5	
Memahami pengetahuan Pemeriksaan Pajak	6	14	5			24	1			
Pengetahuan lainnya										
Memahami pengetahuan Bisnis	10	7	8			8	15	2		
Memahami pengetahuan Manajemen	5	9	6	5		10	12	3		
Memahami pengetahuan Ilmu Ekonomi (mikro, makro)	4	5	10	6			8	17		
Memahami pengetahuan matematika dan statistik	10	12	3			21	4			

Berdasarkan hasil penilaian responden dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap pengembangan pengetahuan menjadi informasi yang sangat penting bagi Prodi S1 Akuntansi dalam mengembangkan kurikulum yang mampu menjawab tantangan dunia kerja sehingga para lulusan secara cepat dapat masuk ke dalam dunia kerja.

Ekspektasi Pengguna Lulusan

Berdasarkan hasil *survey* pada tabel 4 menyatakan bahwa para pengguna lulusan saat ini berharap memperoleh karyawan yang memiliki pengetahuan bukan hanya pengetahuan berdasarkan jurusan yang ditempuh di perguruan tinggi namun juga perlu memiliki kemampuan dalam berbahasa asing dan kemampuan dalam teknologi informasi. Seorang lulusan juga memiliki keterampilan praktis seperti *teamwork*, *communication skill*, berfikir kritis, serta *problem solving*.

Para lulusan juga diharapkan telah mengikuti pelatihan-pelatihan lainnya dalam menunjang pekerjaan seperti mengikuti sertifikasi kompetensi akuntansi dan brevet pajak. Selain memiliki berbagai kemampuan di atas, pengguna lulusan juga berharap agar lulusan yang nanti akan diterima pada tempat kerja mereka telah mampu menguasai beberapa software yang akan menjadi penunjang kerja lulusan nantinya. Rincian terkait hasil *survey* atas ekspektasi pengguna lulusan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5
Ekspektasi Pengguna Lulusan

Pengembangan Pengetahuan	Jawab
Pengembangan Pengetahuan atau matakuliah yang dianggap penting untuk ditambahkan dalam menunjang pekerjaan	
Bahasa Asing	15
Teknologi Informasi	21
Keterampilan praktis yang sangat menunjang pekerjaan	
<i>Teamwork</i>	22
<i>Communication skill</i>	25
Berfikir kritis	25

Problem solving	25
Pelatihan-pelatihan yang sangat menunjang pekerjaan	
Brevet pajak	15
Sertifikasi kompetensi akuntansi	18
Software yang dibutuhkan dalam menunjang pekerjaan	
Xcell (<i>advance level</i>)	25
Spreadsheet	25
Myob	10
Atlas	15
Accurate	20
ERP/Orlansoft	10
Kelemahan yang ada pada karyawan baru di perusahaan	
Kurang mandiri	12
Kurang motivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya	8

Menghasilkan kriteria penilaian kinerja lulusan dari berbagai aspek, meliputi kompetensi pengetahuan, keterampilan (*softskills*) dan kompetensi moral. Menciptakan lulusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mampu bekerja mandiri dan berjiwa wirausaha sehingga mampu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitarnya. Hasil penelitian ini dapat membantu para pengelola program studi mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing alumni sehingga menjadi umpan balik untuk meningkatkan koordinasi, komunikasi, rancangan penugasan dosen dan rancangan pengembangan keahlian dosen sebagai agen transfer pengetahuan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan hasil kajian kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni Prodi S1 Akuntansi FEB Universitas Trisakti yaitu kemampuan *softskill* dan *hardskill* lulusan menjadi penunjang utama memperoleh kesuksesan di dunia kerja. Faktor pendukung dalam keberhasilan proses pembelajaran yakni adanya peningkatan pada proses dan metode pembelajaran.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Menghasilkan kriteria penilaian kinerja lulusan dari berbagai aspek, meliputi kompetensi pengetahuan, keterampilan (*softskills*) dan kompetensi moral.

Menciptakan lulusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mampu bekerja mandiri dan berjiwa wirausaha sehingga mampu menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitarnya.

Hasil penelitian ini dapat membantu para pengelola program studi mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing alumni sehingga menjadi umpan balik untuk meningkatkan koordinasi, komunikasi, rancangan penugasan dosen dan rancangan pengembangan keahlian dosen sebagai agen transfer pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Blaug, M. (1970). *An introduction to the economics of education*. London: Allen Lane the Penguin Press.
- Brinton, M.C. (2000). Social capital in the Japanese youth labour market: Labour market policy, schools and norms", *Policy Sciences*, 33(3/4): 289-302.
- Buck, L. L. & Barrick, R. K. (1992). „They're trained, but are they employable?“, *Vocational Education Journal* 62(5): 29-31.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. (2015). *Laporan Tahunan, Tahun Akademik 2015/2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. (2015). *Rencana Strategis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti 2015/2016*. Jakarta Indonesia : Universitas Trisakti.
- ILO. (2017). Global Employment Trends for Youth 2017. In International Labour Office. <https://doi.org/9789221301080>.
- Kaye, B. & Farren, C. (1996). „Up Is Not the Only Way“, *Training & Development*, 50(2), February 1996.
- Kisworo, Bagus. U. Utsman. I. Ilyas. Yudi Siswanto. (2018). Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment* Volume 2 (2): 150-156, Desember 2018.
- Robertson, H. J. (1998). *No more teachers, no more books*. Toronto: McClelland and Stewart.
- Report Kepuasan Pengguna. (2015). ITB Career Center, Lembaga Kemahasiswaan *Survey National Association of Colleges and Employee (NACE, 2002)*
- Sulvinajayanti. Iskandar. & Nahrul Hayat. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare. *Jurnal Penelitian*, Volume 13, Nomor 2, Agustus 2019.
- Sugrue, B. (2004). *Making the case for learning*", T+D, (58)10: 74-78.
- Vandenberghe, V. (1999). Economics of education: The need to go beyond *human capital* theory and production-function analysis", *Educational Studies*, 25(2):129-144.
- Universitas Trisakti. (2013). *Rencana Induk Pengembangan 2014 - 2030*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Universitas Trisakti. (2014). *Rencana Strategis 2014/2015 - 2019/2020*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Universitas Trisakti,=, (2015). *Statuta Universitas Trisakti*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- World Economic Forum. (2015). *Industry Agenda New Vision for Education Unlocking the Potential of Technology*, Prepared in collaboration with The Boston Consulting Group.
- Zoraya, Elfrida dan Mitra Dwi Wulandari. (2021). Karakteristik Kaum Muda Pada Pasar Tenaga Kerja Dan Determinan Neet Di Indonesia. *Jurnal Litbang Sukowati*, Vol. 4, No. 2, Mei 2021, Hal 28-39.