

**PERANCANGAN USULAN ATRIBUT LAYANAN
PENDIDIKAN UNIVERSITAS X BERDASARKAN
PERSPEKTIF LULUSAN MENGGUNAKAN MODEL
KANO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : M Rifky Farras
NPM : 6131801070



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2022**

***DESIGN OF PROPOSED ATTRIBUTES FOR
EDUCATION SERVICES OF UNIVERSITY X BASED
ON GRADUATES' PERSPECTIVE USING KANO
MODEL***

THESIS

Submitted to fulfill one of the requirements to obtain industrial engineering bachelor degree

Created by:

Name : M Rifky Farras
NPM : 6131801070



**INDUSTRIAL ENGINEERING UNDERGRADUATE
PROGRAM STUDY
INDUSTRIAL ENGINEERING MAJOR
FACULTY OF INDUSTRY TECHNOLOGY
PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
BANDUNG
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : M Rifky Farras
NPM : 6131801070
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : PERANCANGAN USULAN ATRIBUT LAYANAN
PENDIDIKAN UNIVERSITAS X BERDASARKAN
PERSPEKTIF LULUSAN MENGGUNAKAN MODEL
KANO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2022

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Yansen Theopilus, S.T., M.T.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M Rifky Farras

NPM : 6131801070

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
PERANCANGAN USULAN ATRIBUT LAYANAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS X
BERDASARKAN PERSPEKTIF LULUSAN MENGGUNAKAN MODEL KANO

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 27 Juli 2022

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000 METRAL TEMPEL' and '97E8AJX659762337'.

M Rifky Farras

NPM : 6131801070

ABSTRAK

Universitas X merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Kota Bandung, Indonesia. Saat ini, waktu tunggu untuk mendapatkan pekerjaan bagi lulusan Universitas X masih lebih lama dibandingkan universitas lain. Lalu, wawancara dilakukan kepada Universitas X dan didapatkan terdapat beberapa atribut layanan pendidikan yang belum diterapkan di Universitas X. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan pendidikan yang dapat membantu Universitas X untuk menyiapkan mahasiswa menuju dunia kerja nantinya, melakukan pengkategorian atribut menggunakan Model Kano yang dapat memberikan dampak kepuasan, dan memberikan rekomendasi atribut apa saja yang harus diterapkan oleh Universitas X berdasarkan perspektif lulusannya agar dapat meningkatkan kualitasnya dan membantu lulusannya di dunia kerja nantinya.

Penelitian ini menggunakan Model Kano sebagai metode penelitian. Tahapan pada penelitian terdiri dari tahap identifikasi atribut hingga pemberian rekomendasi kepada Universitas X. Identifikasi atribut layanan pendidikan dilakukan melalui wawancara kepada lulusan perguruan tinggi dan studi literatur, lalu dihasilkan 30 atribut layanan pendidikan. Kuesioner Model Kano dan Kuesioner *Self-Statemented Importance Rating* dirancang berdasarkan atribut yang sudah diidentifikasi dan digunakan sebagai penentuan prioritas rekomendasi atribut yang akan diberikan kepada pihak Universitas X. Lalu, pengolahan data dilakukan secara kualitatif dengan mengelompokkan atribut ke dalam kategori kano dan secara kuantitatif menggunakan *customer satisfaction (CS) coefficient*, *S-CR relationship function*, *importance rating*, Matriks Kano, dan *total satisfaction index*.

Hasil dari pengelompokkan berdasarkan Model Kano adalah terdapat 1 atribut *must-be* (M), 16 atribut *one-dimensional* (O), 12 atribut *attractive* (A), dan 1 atribut *indifferent* (I). Lalu, setelah melakukan tahapan pengolahan data secara kuantitatif diberikan 29 rekomendasi atribut layanan pendidikan kepada Universitas X. Melalui hasil pengolahan kuantitatif didapatkan prioritas atribut dengan memberikan rekomendasi berupa 29 atribut layanan pendidikan kepada Universitas X yang dapat mempengaruhi kepuasan. Rekomendasi diterima dengan baik dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan pengembangan atau perbaikan terhadap Universitas X.

Kata Kunci: Model Kano, *Customer Satisfaction*, Pendidikan Tinggi, *Self-Statemented Importance*, *S-CR Relationship Function*

ABSTRACT

University X is one of the private universities located in Bandung, Indonesia. Currently, the waiting time to get a job for University X graduates is still longer than at other universities. Then, interviews were conducted with University X, and it was found that there are several attributes of educational services that have not been implemented at University X. This study aims to identify characteristics of academic services that can help University X prepare students for the work in the future, categorize attributes using the Kano Model that can provide an impact on satisfaction, and provide recommendations on what attributes should be applied by University X based on the perspective of its graduates to improve its quality and help graduates in the world of work later.

The research method was outranged from the attribute identification stage to providing recommendations to University X. Thirty educational service attributes were identified through interviews with university graduates and literature studies. The Kano Model Questionnaire and the Self-Styled Importance Rating Questionnaire are designed based on the attributes that have been identified and used as a priority for determining attribute recommendations to be given to University X. Then, data processing is carried out qualitatively by grouping attributes into canoe categories and using customer satisfaction (CS) coefficient, S-CR relationship function, importance rating, Kano Matrix, and total satisfaction index.

The results of the grouping based on the Kano Model are one must-be attribute (M), 16 one-dimensional attributes (O), 12 attractive attributes (A), and one indifferent attribute (I). Then, after the quantitative data processing stage, 29 recommendations for educational service attributes were given to University X. Through the results of quantitative processing, attribute priority was obtained by providing recommendations in the form of 29 academic service attributes to University X that could affect satisfaction. Recommendations are well received and can be considered for developing or improving University X.

Key Words: *Kano Model, Customer Satisfaction, Higher Education Service, Self-Styled Importance, S-CR Relationship Function*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME karena kasih sayang dan anugerah yang telah diberikan-Nya kepada penulis. Hingga detik ini sampai penulis berhasil menuntaskan penelitian skripsi dengan judul “Rekomendasi Atribut Layanan Pendidikan Universitas X Berdasarkan Perspektif Lulusan Menggunakan Model Kano”. Laporan skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis juga ingin mengapresiasi seluruh pihak yang telah menjadi salah satu pendukung dalam kelancaran pembuatan laporan skripsi yang sudah dibuat oleh penulis. Terima kasih setulus-tulusnya penulis ucapkan karena kalian sudah menjadi bagian dalam pembuatan laporan penelitian ini dari awal tahap pembuatan hingga selesai:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberkati kehidupan peneliti dan memberikan peneliti umur panjang sehingga peneliti dapat bertahan dari awal hingga saat ini.
2. Orang tua yang turut serta membantu untuk mendanai biaya perkuliahan dari awal masuk kuliah hingga akhir semester 8 ini dan mendukung seluruh rangkaian kegiatan perkuliahan dalam hal apapun.
3. Pak Yansen Theopilus, S.T., M.T. yang sudah membagikan waktu dan pengalamannya untuk senantiasa memberi pengajaran kepada penulis mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian penulis serta memberi masukan terhadap laporan skripsi yang telah dibuat oleh penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Julius Dharma Lesmono, S.Si., S.E., M.T., M.Sc yang senantiasa membantu peneliti dalam memberikan *feedback* terkait rekomendasi yang diberikan kepada pihak kampus.
5. Putri Novelia sebagai sahabat yang senantiasa memberikan *support* selama perkuliahan dan memberikan beberapa wejangan terhadap laporan skripsi yang dibuat oleh penulis.
6. Nadia Koernia, Ricky Gunarto, Sherly Putri Dewi, Clarissa Kriyastha, dan Cornelius selaku teman-teman penulis selama di TI UNPAR sekaligus

teman kerja kelompok selama kegiatan perkuliahan berlangsung yang memberikan masukan, dukungan, dan pertolongan semasa perkuliahan dari awal hingga berakhir.

7. Muhammad Annura Subhan, Jovian, Nandy Juniyanto, Meishella Deviana Galamba, Chara Gratia Jireh, Prosper K. Nosa, dan teman-teman PSM UNPAR lainnya dalam setiap keadaan dan menemani penulis untuk melakukan banyak hal positif.
8. Kores Abimael Sembiring, Gabriela Elfrida Fharine, Friska Aurelia Crysanti, Catharina Nathania Sirait, Oryza Raras Trisna, Chandra Utama Sofian, dan Gracia Evelin Pakpahan selaku adik tingkat PSM UNPAR yang selalu menemani tahun terakhir penulis selama berada di UNPAR.
9. Seluruh jajaran Ring 1 HMPSTI 2021 dan Staf Medkominfo 2021 yang selalu mendukung dan menjadi teman penulis selama menjabat di HMPSTI periode 2021.
10. TI UNPAR Kelas B Angkatan 2018 yang telah menjadi rekan sekelas penulis selama kurang lebih empat tahun berkuliah di TI UNPAR.
11. Dosen TI UNPAR yang telah mengajari dan mendidik peneliti selama perkuliahan dari awal hingga akhir perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang mendukung proses pembuatan laporan penelitian ini yang tidak bisa diucapkan satu per satu.

Peneliti berharap laporan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca lainnya terutama mahasiswa yang sedang menempuh penelitian ataupun skripsi. Penulis juga meminta maaf apabila terdapat keterbatasan dalam penyusunan laporan penelitian ini dan diharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun peneliti agar lebih baik untuk kedepannya.

Bandung, 27 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-6
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-15
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-15
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-16
I.6 Metodologi Penelitian	I-16
I.7 Sistematika Penulisan	I-21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pendidikan Tinggi.....	II-1
II.2 <i>Service Quality</i>	II-1
II.3 <i>Customer Satisfaction</i>	II-3
II.4 Model Kano	II-3
II.5 <i>Self-Stated Requirements Importance</i>	II-10
II.6 Teknik <i>Sampling</i>	II-11
II.6.1 <i>Probability Sampling</i>	II-11
II.6.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	II-13
II.6.3 Penentuan Ukuran Sampel	II-15
II.7 Skala Pengukuran	II-18
II.8 Validitas dan Reliabilitas.....	II-21
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut	III-1
III.1.1 Wawancara Identifikasi Atribut	III-1

III.1.2	Kategorisasi Atribut.....	III-8
III.2	Perancangan Kuesioner Penelitian	III-11
III.2.1	Struktur Kuesioner	III-11
III.2.2	Bagian Awal Kuesioner dan Profil Responden	III-13
III.2.3	Perancangan Kuesioner Model Kano	III-17
III.2.4	Perancangan Kuesioner <i>Self-Stated Importance</i>	III-18
III.3	Penyebaran Kuesioner	III-19
III.3.1	Penentuan Ukuran Sampel dan Metode <i>Sampling</i>	III-20
III.3.2	<i>Pilot Study</i> Kuesioner Penelitian.....	III-21
III.4	Pengolahan Data	III-23
III.4.1	Demografis Responden	III-23
III.4.2	Uji Validitas	III-27
III.4.3	Uji Reliabilitas	III-33
III.4.4	Pengolahan Data Kualitatif	III-35
III.4.5	Pengolahan Data Kuantitatif	III-40
III.4.6	<i>Kano and Importance Matrix</i>	III-50
III.5	Rekomendasi Atribut untuk Universitas X	III-56
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1	Analisis Identifikasi Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Kuesioner Penelitian	IV-4
IV.3	Analisis Profil Responden.....	IV-6
IV.4	Analisis Pengolahan Data Kualitatif.....	IV-8
IV.5	Analisis Pengolahan Data Kuantitatif.....	IV-11
IV.6	Analisis Rekomendasi Atribut	IV-17
IV.7	Analisis Keterbatasan Penelitian	IV-23
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pendahuluan	I-9
Tabel I.2 Rangkuman Jawaban Wawancara Pendahuluan.....	I-10
Tabel II.1 Evaluasi Model Kano.....	II-6
Tabel III.1 Pertanyaan Wawancara	III-2
Tabel III.2 Contoh Translasi Customer Statement	III-3
Tabel III.3 Hasil Identifikasi Atribut Melalui Wawancara.....	III-5
Tabel III.4 Hasil Identifikasi Atribut Melalui Studi Literatur	III-6
Tabel III.5 Rekapitulasi Hasil Identifikasi Atribut.....	III-7
Tabel III.6 Definisi Kelompok Atribut	III-9
Tabel III.7 Rekapitulasi Hasil Pengelompokan Atribut.....	III-10
Tabel III.8 Pertanyaan Umum Profil Responden.....	III-14
Tabel III.9 Pertanyaan Profil Responden 1.....	III-15
Tabel III.10 Pertanyaan Profil Responden 2	III-15
Tabel III.11 Pertanyaan Profil Responden 3	III-16
Tabel III.12 Pertanyaan Profil Responden 4	III-16
Tabel III.13 Contoh Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional	III-17
Tabel III.14 Perbedaan Wording Jawaban Kuesioner Model Kano.....	III-18
Tabel III.15 Perbedaan Wording Jawaban Kuesioner Kepentingan.....	III-19
Tabel III.16 Pendefinisian Atribut	III-28
Tabel III.17 Uji Validitas Pertanyaan Fungsional Kuesioner Model Kano	III-30
Tabel III.18 Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional Kuesioner Model Kano ...	III-31
Tabel III.19 Uji Validitas Kuesioner <i>Self-Stated Importance</i>	III-32
Tabel III.20 Rekapitulasi Frekuensi Atribut Berdasarkan Model Kano	III-35
Tabel III.21 Pengkategorian Atribut Berdasarkan Model Kano	III-37
Tabel III.22 Penjelasan Pengkategorian Atribut Berdasarkan Model Kano.....	III-39
Tabel III.23 Rekapitulasi Pengelompokan Kelompok Atribut.....	III-40
Tabel III.24 Rekapitulasi Pengelompokan Kelompok Atribut.....	III-41
Tabel III.25 Fungsi S-CR Untuk <i>Must-Be Attribute</i>	III-43
Tabel III.26 Fungsi S-CR Untuk <i>One-Dimensional Attribute</i>	III-44
Tabel III.27 Fungsi S-CR Untuk <i>Attractive Attribute</i>	III-46

Tabel III.28 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata <i>Importance</i>	III-48
Tabel III.29 Rekapitulasi Urutan Atribut Berdasarkan Nilai <i>Importance</i>	III-49
Tabel III.30 Translasi Jawaban Kuesioner Model Kano	III-51
Tabel III.31 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Model Kano	III-51
Tabel III.32 Rekapitulasi Pembagian Atribut Berdasarkan Matriks Kano	III-54
Tabel III.33 Rekapitulasi Atribut <i>Must-Be</i> dan <i>Attractive</i> Berdasarkan TSI	III-55
Tabel III.34 Rekapitulasi Prioritas Atribut.....	III-57
Tabel III.35 Rekapitulasi Rekomendasi Penerapan Atribut Untuk Universitas X.....	III-58
Tabel III.36 Pemberian Rekomendasi Berdasarkan Hasil Pengelompokan	III-63

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Jumlah Lulusan Universitas X.....	I-3
Gambar I.2 Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka di Indonesia	I-4
Gambar I.3 Waktu Tunggu Mendapatkan Pekerjaan Pertama.....	I-5
Gambar I.4 Tahapan Metodologi Penelitian	I-17
Gambar I.5 Grafik Atribut Model Kano	I-5
Gambar II.1 Grafik Atribut Model Kano	5
Gambar II.2 Kurva Hubungan CS dengan CR Fulfillment	8
Gambar III.1 Grafik Penambahan Atribut Kebutuhan	III-4
Gambar III.2 Alur Perancangan Kuesioner.....	III-12
Gambar III.3 Persebaran Usia Responden	III-24
Gambar III.4 Persebaran Fakultas di Universitas X	III-25
Gambar III.5 Persebaran Program Studi Sarjana di Universitas X.....	III-25
Gambar III.6 Persebaran Tahun Lulus dari Universitas X.....	III-26
Gambar III.7 Persebaran Status Pekerjaan Responden	III-27
Gambar III.8 Uji Reliabilitas Pertanyaan Fungsional Kuesioner Model Kano	III-34
Gambar III.9 Uji Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional Kuesioner Model Kano	III-34
Gambar III.10 Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Self-Stated Importance</i>	III-35
Gambar III.11 Grafik S-CR untuk <i>Must-Be Attribute</i>	III-43
Gambar III.12 Grafik S-CR untuk <i>One-Dimensional Attribute</i>	III-45
Gambar III.13 Grafik S-CR untuk <i>Attractive Attribute</i>	III-47
Gambar III.14 Matriks Kano <i>and Importance</i>	III-53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA IDENTIFIKASI MASALAH	A-1
LAMPIRAN B WAWANCARA IDENTIFIKASI KEBUTUHAN	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI ATRIBUT PENELITIAN	C-1
LAMPIRAN D KUESIONER PENELITIAN	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dari permasalahan yang akan diangkat yaitu rekomendasi atribut pelayanan jasa perguruan tinggi berdasarkan Model Kano. Hal-hal yang menjadi latar belakang dan tahapan dalam mengidentifikasi permasalahan dijelaskan pada bab ini yang dibuat ke dalam sebuah rumusan masalah. Dalam memecahkan permasalahan terdapat batasan dan asumsi penelitian yang membatasi penelitian serta ditetapkan juga tujuan serta metodologi penelitian pada bab ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya pendidikan merupakan hak semua warga negara tanpa terkecuali. Pendidikan merupakan upaya yang dilakukan untuk membimbing manusia sejak lahir untuk menciptakan individu yang dapat mencapai kedewasaan jasmani dan rohani dalam berinteraksi dengan sesama makhluk hidup beserta lingkungannya (Nurkholis, 2013). Pendidikan diwajibkan untuk seluruh warga negara Indonesia di mana pemerintah mencanangkan program wajib belajar 12 tahun bagi seluruh warganya untuk menempuh pendidikan sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), dan sekolah menengah atas (SMA). Selanjutnya, setiap warga negara dapat menempuh pendidikan tinggi untuk melanjutkan studinya. Pendidikan tinggi ditempuh ketika seseorang sudah menyelesaikan pendidikan dasar dan menengah. Setiap warga negara yang sudah menjalani 12 tahun program pendidikan dapat mengambil pendidikan tinggi di perguruan tinggi yang tersedia. Pendidikan tinggi sudah diatur oleh negara Indonesia dalam undang-undang yang berlaku. Menurut UU No. 20 Pasal 19 Ayat 1 Tahun 2003, pendidikan tinggi merupakan tahapan pendidikan yang ditempuh setelah mendapatkan pendidikan menengah yang terdiri dari program pendidikan diploma, sarjana, magister spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. yang diatur oleh undang-undang terdiri dari tiga jenis yaitu pendidikan akademik, pendidikan vokasi, dan pendidikan profesi.

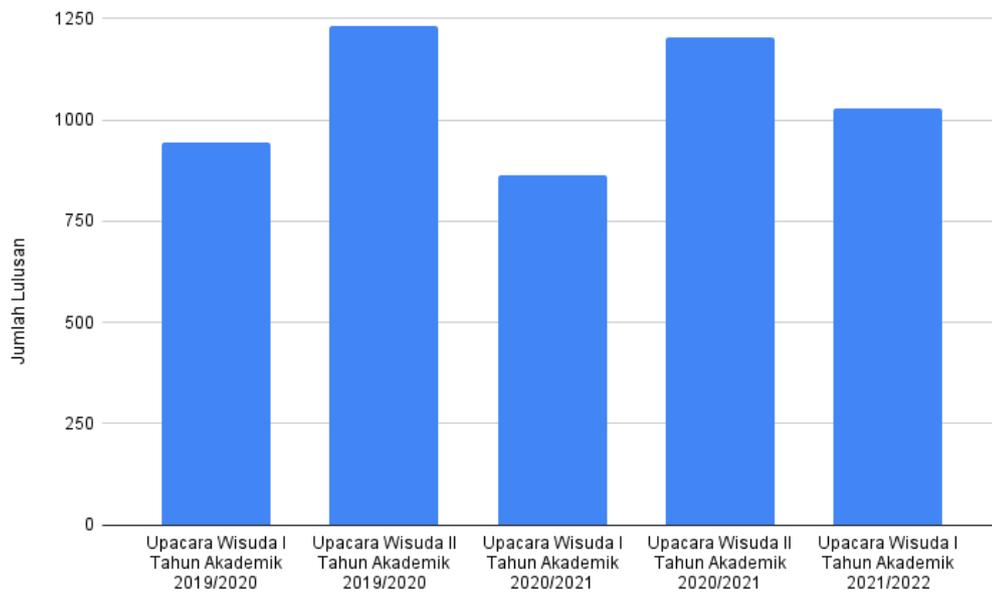
Salah satu jenis pendidikan tinggi yang diatur oleh undang-undang adalah pendidikan akademik. Pendidikan akademik merupakan jenis perguruan tinggi yang ditujukan untuk penguasaan, implementasi, peningkatan, hingga inovasi dalam ranah pengetahuan alam, sosial, teknologi, dan seni (Pintek, 2020). Fokus utama dari pendidikan akademik adalah menciptakan lulusan yang dapat berpikir teoritis sesuai dengan ilmu yang didapatkan di pendidikan akademik.

Salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik di Indonesia adalah Universitas X. Universitas X merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Kota Bandung, Jawa Barat. Universitas X memiliki beberapa fakultas dengan program studi yang berbeda-beda dimulai dari program diploma, sarjana, magister, doktoral, dan program profesi insinyur. Universitas X menyediakan berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan akademik maupun non-akademik bagi mahasiswanya. Selain itu, Universitas X juga menyediakan berbagai tenaga pengajar yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam bidangnya masing-masing disertai dengan pencapaian nasional maupun internasional.

Universitas X sebagai sebuah layanan jasa pendidikan harus menerapkan kualitas jasa agar dapat meningkatkan kualitas layanannya. Perguruan tinggi yang tidak menerapkan kualitas jasa dengan baik akan mendapatkan pandangan negatif dari masyarakat (Camilleri, 2021). Atribut layanan jasa didefinisikan sebagai sebuah kualitas yang dapat diklasifikasikan oleh berbagai karakteristik dari sebuah layanan jasa (Palkar 2004, dalam Hassan, 2015). Menurut Parasuraman *et al.* (1983), sebuah layanan jasa memiliki lima dimensi atribut layanan mencakup mencakup *reliability*, *assurance*, *tangibility*, *responsiveness*, dan *empathy*. Layanan pendidikan merupakan seluruh hal yang ditawarkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa seperti fasilitas pendidikan, fasilitas kegiatan kampus, dan fasilitas penunjang ataupun kegiatan ekstrakurikuler di luar kegiatan akademik (Al-Dulaimi, 2016). Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pihak Universitas X terdapat beberapa atribut layanan pendidikan Universitas X yang kurang baik. Hal ini juga didukung dari studi literatur yang dilihat berdasarkan hasil *tracer study* Universitas X. Beberapa fasilitas yang terdapat di Universitas X masih kurang baik dibandingkan dengan fasilitas-fasilitas lainnya seperti fasilitas parkir, fasilitas olahraga, fasilitas layanan kesehatan, dan fasilitas pusat kegiatan mahasiswa.

Lalu, untuk metode pembelajaran yang diberikan oleh Universitas X masih didominasi oleh diskusi. Sedangkan program pembelajaran yang berfokus pada pengalaman praktik di lapangan seperti kerja lapangan dan magang masih memiliki kepuasan yang kurang baik dibandingkan metode pembelajaran lainnya seperti praktikum dan proyek riset. Magang merupakan salah satu program pembelajaran yang dapat dijalankan agar lulusan dapat memperoleh pengalaman di dunia kerja dan dapat menyiapkan diri sebelum berada di dunia kerja setelah lulus dari perguruan tinggi. Kegiatan pembelajaran di kampus beserta dengan fasilitas di dalamnya dapat membantu mahasiswa untuk menyiapkan dirinya

Setiap tahunnya, Universitas X meluluskan ribuan mahasiswanya yang tersebar dari beberapa program studi dan jenjang pendidikan. Persebaran lulusan mahasiswa Universitas X dapat dilihat pada Gambar I.1 yang merupakan grafik jumlah lulusan mahasiswa Universitas X.

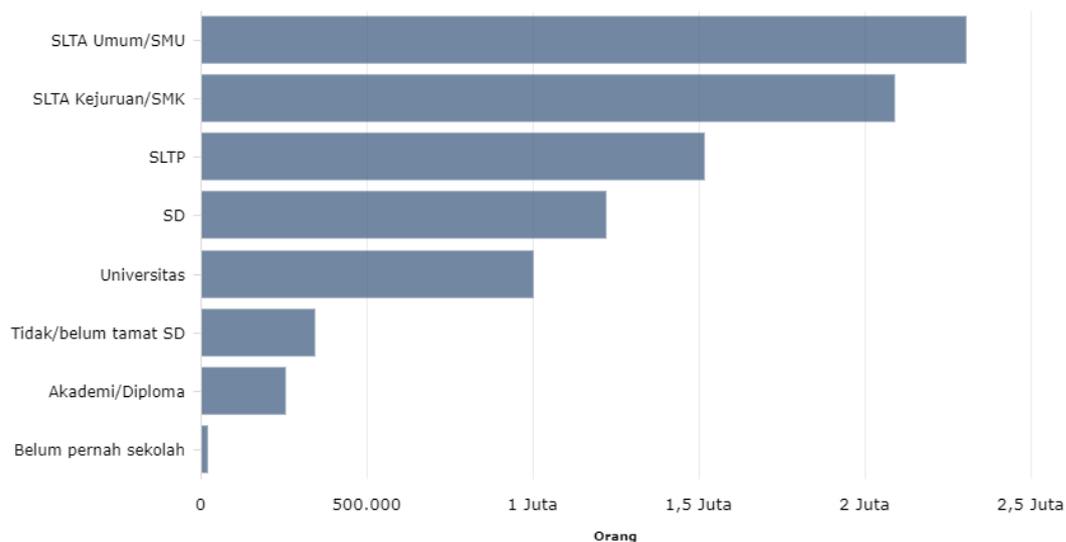


Gambar I.1 Grafik Jumlah Lulusan Universitas X

Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat terdapat kenaikan maupun penurunan data jumlah lulusan. Jumlah lulusan pada wisuda I untuk setiap tahunnya memiliki jumlah yang lebih sedikit dibandingkan pada wisuda II. Jumlah lulusan pada wisuda I yang terbanyak adalah pada periode tahun akademik 2021/2022 dan jumlah lulusan pada wisuda II yang terbanyak adalah pada periode

tahun akademik 2019/2022. Dari grafik menunjukkan bahwa setiap tahunnya, jumlah lulusan universitas X semakin meningkat yang ditandai dengan adanya peningkatan jumlah lulusan wisuda I yang menyentuh jumlah 1.000. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi saat ini di Indonesia di mana terdapat peningkatan jumlah lulusan perguruan tinggi di Indonesia.

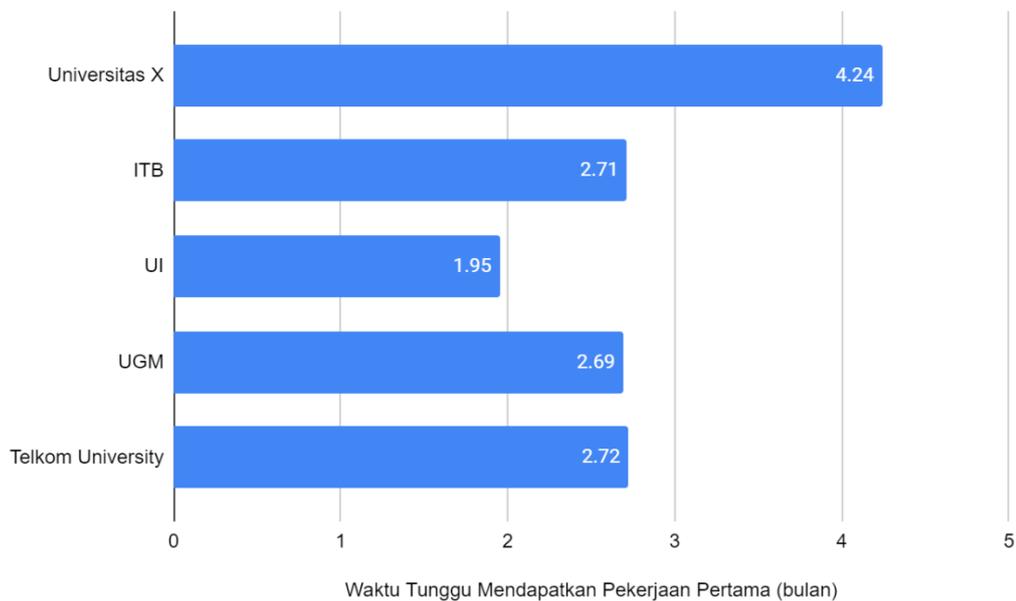
Peningkatan jumlah lulusan perguruan tinggi di Indonesia beriringan dengan peningkatan jumlah pengangguran lulusan perguruan tinggi yang terjadi di Indonesia. Menurut Sekretaris Jenderal Kemnaker Anwar Sanusi dalam Kompas.com (2021), tingkat pengangguran terbuka banyak yang merupakan lulusan perguruan tinggi. Pengangguran terbuka yang merupakan lulusan pendidikan tinggi sarjana adalah 7,97% dari total pengangguran terbuka. Grafik tingkat pengangguran terbuka dapat dilihat pada Gambar I.2 yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik 2021, dalam Kata Data (2021).



Gambar I.2 Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka di Indonesia
(Sumber: Kata Data, 2021)

Dari Gambar I.2 dapat dilihat bahwa terdapat hampir 1 juta pengangguran yang merupakan lulusan universitas. Hal ini juga dapat terjadi pada Universitas X yang setiap tahunnya menciptakan lulusan dengan harapan agar dapat pekerjaan yang sesuai dengan harapan. Berdasarkan *tracer study* yang dilakukan oleh Universitas X, lulusan Universitas X yang mencari kerja setelah lulus mendapatkan

pekerjaan pertamanya dengan rata-rata waktu 4,24 bulan. Hal ini masih menandakan bahwa waktu mendapatkan pekerjaan pertama bagi lulusan Universitas X masih cukup lama bila dibandingkan dengan universitas lainnya. Data waktu tunggu mendapatkan pekerjaan pertama didapatkan dari *tracer study* yang dilakukan oleh masing-masing universitas. Perbandingan dilakukan dengan beberapa universitas terkemuka di Indonesia seperti UI, ITB, UGM, dan Telkom *University*. Untuk melihat perbandingan antara waktu mendapatkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar I.3 yang menunjukkan perbandingan waktu mendapatkan pekerjaan.



Gambar I.3 Waktu Tunggu Mendapatkan Pekerjaan Pertama
(Sumber: ITB, 2020; UI, 2020; UGM, 2020; Telkom University, 2020)

Dari Gambar I.3 dapat dilihat bahwa lulusan Universitas X memiliki waktu tunggu mendapatkan pekerjaan lebih lama dibandingkan universitas lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa lulusan Universitas X masih memiliki waktu menganggur yang lebih banyak bila dibandingkan dengan universitas lain. Waktu tunggu mendapatkan pekerjaan pertama yang lebih lama dapat disebabkan oleh beberapa hal salah satunya adalah dalam mencari kerja. Lulusan Universitas X cenderung untuk mencari tahu sendiri melalui *media online* serta mencari relasi dari saudara, dosen, ataupun teman sendiri. Dari *tracer study* yang dilakukan oleh

Universitas X, sebanyak 83% lulusan Universitas X tidak memanfaatkan lembaga pengembangan karir yang diberikan oleh universitas atau hanya sebanyak 17% lulusan yang memanfaatkan lembaga pengembangan karir. Sementara untuk universitas lain seperti ITB, pemanfaatan lembaga pengembangan karir untuk mencari kerja dapat mencapai 53% dari total lulusan (ITB, 2020). Hal ini menandakan bahwa kurangnya pendekatan yang diberikan oleh Universitas X kepada mahasiswanya terhadap pemahaman dalam pemanfaatan lembaga pengembangan karir yang sudah diberikan. pemahaman lulusan terhadap lembaga pengembangan karir yang diberikan oleh kampus.

Peningkatan lulusan Universitas X setiap tahunnya yang tidak kunjung mendapatkan pekerjaan menjadi salah satu penyebab terjadi peningkatan angka pengangguran yang terjadi di Indonesia. Hal ini dapat terjadi apabila lulusan Universitas X tidak kunjung mendapatkan pekerjaan dengan mudah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat pengangguran adalah lama waktu menganggur seseorang. Lama waktu menganggur dapat disebabkan karena lulusan perguruan tinggi tidak kunjung mendapatkan pekerjaan dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari lulusan Universitas X di mana waktu menunggu untuk mendapatkan kerja pertama adalah selama 4,24 bulan. Lama waktu mendapatkan pekerjaan bagi lulusan Universitas X dapat disebabkan karena beberapa hal seperti kompetensi lulusan dalam menghadapi dunia kerja, pemanfaatan media yang digunakan saat mencari kerja, dan relasi yang didapatkan selama mengikuti kegiatan kemahasiswaan di kampus. Lalu, pemanfaatan lembaga pelayanan dan pengembangan karir yang diberikan oleh Universitas X terbilang cukup rendah apabila dibandingkan dengan universitas-universitas lainnya. Fenomena ini melatar belakangi penelitian untuk meneliti atribut layanan pendidikan di Universitas X agar dapat membantu lulusannya ketika berhadapan di dunia kerja. Selain itu, rekomendasi juga dapat diberikan kepada Universitas X agar dapat membantu lulusannya menghadapi dunia kerja.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, didapatkan bahwa lulusan Universitas X memiliki waktu tunggu mendapatkan pekerjaan yang cukup lama dibandingkan universitas lainnya sehingga dapat menyebabkan tingginya tingkat pengangguran yang terjadi di Indonesia. Hal ini dapat disebabkan karena

adanya atribut layanan pendidikan Universitas X yang belum diterapkan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil *tracer study* yang sudah dilakukan oleh Universitas X dengan melihat jawaban-jawaban dari responden yang merupakan lulusan dari Universitas X. Selain itu, kurangnya pemanfaatan lembaga pengembangan karir oleh lulusan Universitas X dibandingkan dengan lulusan yang berada di universitas lain mempertanyakan keefektifan universitas dalam memaksimalkan layanan pengembangan karir yang ada. Hal-hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kualitas perguruan tinggi untuk menciptakan lulusan yang siap dalam dunia kerja nantinya.

Kurangnya kualitas perguruan tinggi di Indonesia dapat menyebabkan adanya ketimpangan dalam menghasilkan lulusan perguruan tinggi yang siap menempuh dunia kerja. Menurut *Consultant Director Willis Tower Watson Indonesia Lilis Halim* dalam Kompas.com (2016), Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan lulusan perguruan tinggi lebih besar dari 4% dengan rata-rata kenaikan 1,5% untuk setiap tahunnya. Namun, mayoritas perusahaan yang ada sulit untuk mendapatkan calon karyawan yang berpotensi tinggi. Banyak lulusan perguruan tinggi yang tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti *critical skill* dan *digital skill*. *Skill* merupakan hal yang wajib dimiliki oleh lulusan perguruan tinggi untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan. Lulusan perguruan tinggi harus memiliki *skill* khususnya *skill* yang dibutuhkan di era *digital* ini seperti *digital skill* dan memiliki *interpersonal* serta *communication skill* yang baik dalam mengutarakan pendapat ataupun menjalin komunikasi dengan sesama. Selain itu, kemampuan berbahasa asing juga merupakan salah satu faktor *plus* yang harus dimiliki oleh lulusan perguruan tinggi agar dapat mendapatkan pekerjaan yang diinginkan. Arief Rachman, Pakar Pendidikan Indonesia dalam Kompas.com (2016) menyatakan bahwa lulusan perguruan tinggi yang tak dapat bersaing di dunia kerja disebabkan karena kesalahan pengajaran yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa dituntut untuk belajar dan lulus mendapatkan gelar, akan tetapi proses yang dialami hanya menuntut mahasiswa untuk mendapatkan gelar dan bukan untuk memperoleh ilmu yang dapat digunakan setelah pendidikan tinggi berakhir. Mahasiswa harus berani untuk menghadapi perubahan zaman yang terjadi sehingga kurikulum pembelajaran yang terdapat di perguruan tinggi harus memberikan bekal pembelajaran yang dapat menyesuaikan perubahan zaman sehingga lulusan dari

perguruan tinggi dapat menyesuaikan dirinya dengan industri yang berkembang sesuai dengan perkembangan zaman yang terjadi.

Ketidaksesuaian bidang ilmu yang diambil di pendidikan tinggi dengan apa yang dikerjakan di dunia kerja dapat mempertanyakan relevansi perguruan tinggi yang ada di Indonesia sekarang untuk menciptakan lulusan yang dapat bersaing di dunia kerja nantinya. Perusahaan beranggapan bahwa lulusan perguruan tinggi yang bekerja tidak sesuai dengan lulusannya memiliki kemampuan atau keterampilan yang lebih rendah dibandingkan pekerja yang berasal dari jurusan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang diminati (Albert, Davia & Legazpe, 2021). Hal ini dapat dikatakan sebagai *horizontal mismatch*. *Horizontal mismatch* merupakan ketidaksesuaian antara pekerjaan yang diminati dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh (Robst, 2007). Menurut Kucel dan Vilalta-Bufi (2013), *horizontal mismatch* merupakan pekerja yang bekerja tidak pada bidang pendidikan yang ditempuh dan tidak ada relevansi antara pekerjaan yang dilakukan dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh. Lulusan yang hendak bekerja tidak sesuai dengan jurusan kuliahnya memiliki kecenderungan untuk bekerja dan memiliki *job stability* dibandingkan harus menganggur untuk mencari pekerjaan yang sesuai dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh (Baert, Cockx & Verhaest, 2013). Namun, perusahaan dapat beranggapan bahwa lulusan yang bekerja tidak sesuai dengan bidang pendidikannya cenderung menandakan bahwa individu tersebut memiliki produktivitas yang rendah dibandingkan ketidaksesuaian bidang pendidikannya (Cocx & Picchio, 2013, dalam Baert & Verhaest, 2019). Hal ini dapat mempertanyakan relevansi perguruan tinggi dalam menciptakan lulusan yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Relevansi perguruan tinggi dalam menciptakan lulusan dapat dilihat dari profil pekerjaan, jabatan, tingkat penghasilan dari seorang lulusan di dunia kerja tersebut apakah sesuai dengan bidang pendidikan yang diambil selama menempuh pendidikan tinggi. Relevansi dalam dunia pendidikan sendiri merupakan sebuah komponen penting yang menentukan eksistensi dari sebuah perguruan tinggi yang bersangkutan (Sadjad, 2002). Relevansi pendidikan tinggi merupakan kesesuaian lulusan dalam menyesuaikan dirinya dengan dunia kerja yang akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan tingginya (Muhson *et al.*, 2012).

Kualitas pendidikan, relevansi lulusan perguruan tinggi, dan kompetensi dari lulusan merupakan aspek-aspek utama yang harus diperhatikan dalam sebuah pendidikan tinggi. Ketiga aspek tersebut memiliki hubungan yang berkaitan satu sama lain dan memiliki dampak langsung terhadap peningkatan persaingan sumber daya manusia khususnya dalam persaingan menuju dunia kerja (Muhson *et al.*, 2012). Hal ini memiliki kaitan erat dengan lulusan perguruan tinggi yang sedang mencari kerja ataupun yang sudah bekerja dan mengalami pengalaman di dunia kerja. Lulusan perguruan tinggi yang sedang ataupun sudah memiliki pekerjaan dapat memberikan pandangannya terkait kualitas pendidikan yang sudah ditempuh selama pendidikan tinggi dan relevansinya terhadap dunia pekerjaan akan dijalani setelah menempuh pendidikan tinggi.

Penelitian lebih lanjut dilakukan mencari tahu terlebih dahulu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang untuk mencari pekerjaan dan relevansinya terhadap hal-hal yang sudah didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi. Untuk mencari tahu hal tersebut dilakukan penelitian pendahuluan yang bersifat kualitatif dengan menggunakan metode wawancara. Terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden yang merupakan lulusan dari perguruan tinggi dan sudah bekerja secara profesional di perusahaan-perusahaan tertentu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel I.1 yang merupakan Daftar Pertanyaan Wawancara Pendahuluan.

Tabel I.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pendahuluan

No	Pertanyaan Wawancara
1	Jelaskan mengenai jurusan dan perguruan tinggi yang Anda tempuh selama menempuh pendidikan tinggi!
2	Sebutkan beberapa pekerjaan yang Anda inginkan untuk dilakukan setelah menempuh pendidikan tinggi!
3	Apa saja yang menjadi pertimbangan Anda dalam memilih pekerjaan yang Anda inginkan untuk dilakukan setelah menempuh pendidikan tinggi?
4	Hal-hal apa saja yang menurut Anda kurang didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi untuk mendapatkan pekerjaan yang Anda inginkan?
5	Bagaimana cara Anda untuk mengatasi hal-hal yang menurut Anda kurang didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi untuk bekerja di pekerjaan yang Anda inginkan?
6	Menurut Anda, apakah pekerjaan yang Anda inginkan relevan dengan pendidikan tinggi yang Anda sudah tempuh?

Pertanyaan ini telah diajukan oleh 10 responden wawancara untuk mencari tahu lebih lanjut terkait pengalaman ketika menempuh pendidikan di

Universitas X. Wawancara dilakukan terhadap 10 responden karena dalam melakukan penelitian kualitatif, jumlah responden yang dibutuhkan tergantung dari metode wawancara yang dilakukan dan seberapa kompleks pertanyaan yang diajukan (Baker & Edwards, 2012). Wawancara dilakukan untuk melihat preferensi dari pekerjaan yang diminati dan seberapa banyak hal-hal yang didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi untuk membantu dalam menghadapi dunia kerja nantinya.

Wawancara penelitian pendahuluan dilakukan kepada 10 responden yang merupakan lulusan dari Universitas X. Sepuluh responden yang diwawancarai sudah pernah atau sedang menghadapi dunia pekerjaan. Mayoritas responden berasal dari jurusan dengan bidang pendidikan teknik dan bidang pendidikan sosial seperti hubungan internasional. Responden wawancara memberikan pandangan terkait pendidikan tinggi yang sudah ditempuh, preferensi bidang pekerjaan yang akan ditempuh atau sudah dijalani sebelumnya, kekurangan dari perguruan tinggi untuk mendukung bidang pekerjaan yang diinginkan, bagaimana cara responden untuk mengatasi kekurangan tersebut, dan relevansi pekerjaan dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh. Tabel I.2 menunjukkan rangkuman jawaban responden.

Tabel I.2 Rangkuman Jawaban Wawancara Pendahuluan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Jelaskan mengenai jurusan dan perguruan tinggi yang Anda tempuh selama menempuh pendidikan tinggi!	Responden menjelaskan jurusan perkuliahan dan perguruan tinggi yang sudah ditempuh. Berikut merupakan beberapa persebaran dari jurusan dan perguruan tinggi responden. <ul style="list-style-type: none"> • Teknik : 6 responden • Ekonomi dan Sosial: 4 responden
2	Sebutkan beberapa pekerjaan yang Anda inginkan untuk dilakukan setelah menempuh pendidikan tinggi!	Jawaban yang didapatkan dari pertanyaan ini cukup bervariasi. Dimulai dari <i>digital marketing</i> , <i>FMCG</i> , <i>creative industry</i> , <i>UI/UX Researcher</i> , <i>consultant</i> , <i>advisory</i> , <i>HR officer</i> , <i>management trainee</i> , <i>supply chain officer</i> , <i>product development</i> , <i>electrical</i> , <i>business development</i> , bisnis ekspor, <i>auditor</i> , <i>financial analyst</i> , dan <i>sales</i> .
3	Apa saja yang menjadi pertimbangan Anda dalam memilih pekerjaan yang Anda inginkan untuk dilakukan setelah menempuh pendidikan tinggi?	Mayoritas responden menjawab bahwa gaji dan <i>benefit</i> merupakan salah satu pertimbangan utama dalam memilih pekerjaan yang diimpikan. Selain itu, terdapat <i>workload</i> dan <i>job description</i> dari jabatan dan perusahaan tempat kerja, <i>work environment</i> , pekerjaan yang sesuai dengan <i>skill</i> yang dimiliki, pekerjaan yang memiliki <i>prospect</i> bagus ke depannya, <i>challenge</i> yang diberikan oleh perusahaan, dan reputasi dari responden.

(lanjut)

Tabel I.2 Rangkuman Jawaban Wawancara Pendahuluan (lanjutan)

No	Pertanyaan	Jawaban
4	Hal-hal apa saja yang menurut Anda kurang didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi untuk mendapatkan pekerjaan yang Anda inginkan?	Mayoritas responden menjawab bahwa perguruan tinggi kurang memenuhi kebutuhan mahasiswanya untuk menghadapi dunia pekerjaan. Perguruan tinggi tidak banyak memberikan <i>job offering</i> kepada mahasiswanya, kurang pembekalan terhadap kesiapan menuju dunia kerja, pendalaman terkait bidang-bidang pekerjaan yang terdapat di industri, pengalaman di dunia pekerjaan yang sesungguhnya seperti pembelajaran <i>based on project, exposure</i> terkait dunia pekerjaan, dan <i>skill</i> yang diajarkan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa.
5	Bagaimana cara Anda untuk mengatasi hal-hal yang menurut Anda kurang didapatkan selama menempuh pendidikan tinggi untuk bekerja di pekerjaan yang Anda inginkan?	Mayoritas responden mencari tahu sendiri terkait hal-hal yang dibutuhkan untuk menghadapi dunia pekerjaan, mengikuti kelas-kelas untuk meningkatkan kemampuan agar dapat bekerja di pekerjaan yang diinginkan, mencoba untuk melakukan <i>networking</i> dengan cara menjalin relasi dengan banyak orang agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait dunia pekerjaan ataupun hanya sekedar <i>sharing</i> terkait pekerjaan.
6	Menurut Anda, apakah pekerjaan yang Anda inginkan relevan dengan pendidikan tinggi yang Anda sudah tempuh?	Mayoritas responden menjawab bahwa pendidikan tinggi yang sudah ditempuh tidak memiliki relevansi dengan bidang pekerjaan yang diinginkan. Terdapat 8 dari 10 responden yang menjawab bahwa bidang pendidikan yang sudah ditempuh tidak memiliki relevansi dengan dunia pekerjaan. Namun, hal-hal yang didapat seperti <i>soft skill</i> membantu responden untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan.

Dari wawancara yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa mahasiswa Universitas X cenderung mendapatkan *skill*, pengalaman, dan relasi ketika mengikuti organisasi mahasiswa ataupun kegiatan non-akademik di dunia perkuliahan. Mayoritas pekerjaan yang hendak ditempuh oleh responden wawancara menunjukkan bahwa pada industri pekerjaan terdapat beragam jenis pekerjaan yang bisa ditempuh oleh berbagai lulusan dari Universitas X. Hal ini menunjukkan tingginya peluang untuk bekerja tidak sesuai dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh. Mayoritas dari responden merasakan bahwa untuk bersaing di dunia pekerjaan perlu untuk memiliki *effort* yang lebih seperti mencari informasi dan melakukan *networking* menggunakan *platform social media professional*. Lulusan Universitas X tidak memanfaatkan lembaga pengembangan karir yang diberikan oleh Universitas X. Hal ini dilakukan karena Universitas X kurang memberikan pelayanan yang dapat menunjang mahasiswa untuk mempersiapkan dirinya menuju dunia kerja. Lalu, untuk lulusan Universitas X yang

memilih *work path* yang berbeda dengan bidang pendidikan, harus menyesuaikan dirinya dengan bidang pekerjaan yang hendak dicapai. Dari wawancara yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa sebagian besar lulusan Universitas X ingin bekerja dengan gaji dan *benefit* yang tinggi di perusahaan yang memiliki reputasi yang baik. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa bidang pekerjaan yang diinginkan tidak relevan dengan bidang pendidikan yang ditempuh karena belum tentu pekerjaan yang sesuai dapat memberikan gaji dan *benefit* yang baik kepada calon pekerja sehingga bekerja di bidang pekerjaan yang tidak relevan menjadi opsi bagi lulusan yang ingin bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Relevansi Universitas X dengan bidang pekerjaan menjadi salah satu masalah utama yang dapat mempengaruhi kualitas dari sebuah Universitas X di mana Universitas X harus menciptakan lulusan yang sebisa mungkin bekerja sesuai dengan bidang pendidikan dan mendapatkan jabatan atau posisi yang strategis.

Perguruan tinggi merupakan sebuah jasa layanan yang memberikan dampak terhadap mahasiswanya untuk menciptakan kualitas lulusan yang berkompeten sesuai dengan bidang pendidikan yang ditempuh. Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan dan beberapa data yang didapatkan melalui studi literatur pendukung, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa kekurangan yang dimiliki oleh perguruan tinggi dalam menciptakan lulusan yang mampu beradaptasi di dunia pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya akses yang diberikan kepada mahasiswa perguruan tinggi untuk mengetahui kondisi yang terdapat di dunia pekerjaan. Perguruan tinggi sebagai layanan jasa pendidikan tinggi harus memenuhi kebutuhan dari seorang mahasiswanya atau dapat dikatakan sebagai *customer* dari layanan pendidikan tinggi tersebut. *Customer* dari jasa layanan pendidikan tinggi merupakan mahasiswa dari perguruan tinggi dan perusahaan yang akan memberikan pekerjaan kepada lulusan dari sebuah perguruan tinggi (Voss *et al.*, 2007). Hal ini dapat dilihat dari seorang lulusan perguruan tinggi yang akan menentukan bidang pekerjaan yang mengacu pada bidang pendidikan yang ditempuh dan tempat kerja yang menilai seorang lulusan berdasarkan bidang pendidikan yang telah ditempuh yang melihat seberapa kompeten seorang lulusan terhadap bidang pendidikan yang sudah ditempuh (Madzik *et al.*, 2018). Oleh karena itu, kepuasan dari seorang lulusan perguruan tinggi yang sudah pernah menjadi pengguna jasa layanan pendidikan tinggi harus diperhatikan untuk

memperbaiki kualitas dari perguruan tinggi sebagai penyedia layanan jasa pendidikan tinggi.

Kepuasan didefinisikan sebagai rasa kebahagiaan seorang individu ketika apa yang diinginkan dapat diwujudkan oleh sebuah layanan jasa (Venkateswarlu, Malaviya & Vinay, 2020). Kepuasan pengguna layanan jasa pendidikan tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa ketika merasakan kegiatan pembelajaran yang diberikan oleh perguruan tinggi, tetapi juga ketika seorang mahasiswa berhasil dalam melaksanakan studinya dengan baik. Hal ini bergantung pada kualitas dari perguruan tinggi sebagai jasa layanan pendidikan tinggi yang menciptakan *output* yang sesuai atau dapat dikatakan dapat membuat seorang lulusan puas terhadap kinerja dari sebuah layanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penggunaan Model Kano dapat digunakan untuk melihat kebutuhan dari *customer* layanan jasa pendidikan tinggi yaitu seorang lulusan dari perguruan tinggi agar jasa layanan pendidikan tinggi yaitu perguruan tinggi dapat memfasilitasi kebutuhan yang diinginkan (Madzik *et al.*, 2018).

Metode Kano didasarkan pada asumsi terhadap beberapa atribut dari sebuah layanan jasa yang multidimensional dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari seorang *customer* layanan jasa tersebut (Madzik *et al.*, 2018). Beberapa atribut yang dimiliki oleh sebuah layanan jasa dapat mempengaruhi kepuasan dari seorang pengguna jasa, dan beberapa atribut dapat menjadikan pengguna jasa merasakan ketidakpuasan dari layanan jasa yang diberikan. Dengan melihat apa yang dibutuhkan oleh seorang lulusan perguruan tinggi dapat meningkatkan fokus perguruan tinggi untuk memperbaiki dan mengembangkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan berdasarkan karakteristik yang mempengaruhi kepuasan dari sebuah layanan jasa pendidikan tinggi. Model Kano sangat berguna untuk melihat dengan mempelajari lebih lanjut dan memprioritaskan apa saja atribut-atribut yang dibutuhkan berdasarkan sudut pandang mahasiswa ataupun lulusan perguruan tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan dunia kerja.

Penggunaan Model Kano dalam berbagai penelitian terdahulu sudah dilakukan untuk menilai dan memberikan rekomendasi terhadap jasa layanan pendidikan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Madzik *et al.* (2019) menunjukkan bahwa penggunaan Model Kano efektif dalam meningkatkan

kualitas dari sebuah perguruan tinggi dengan mengidentifikasi atribut yang memberikan kepuasan tertinggi dan atribut yang dapat memberikan ketidakpuasan seorang mahasiswa perguruan tinggi. Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Arefi *et al.*, (2012) yang mengaplikasikan penggunaan Model Kano untuk meningkatkan kualitas Program Studi Master Pendidikan Psikologi di Perguruan Tinggi di Iran. Dari penelitian ini dapat ditentukan atribut apa saja yang dapat memenuhi *satisfaction* dari mahasiswa pasca sarjana sehingga perguruan tinggi di Iran dapat mempertimbangkan beberapa atribut yang didasarkan dari perspektif mahasiswa untuk meningkatkan kualitasnya. Hal ini dapat mendukung perguruan tinggi untuk mengembangkan apa saja atribut yang dibutuhkan oleh seorang lulusan perguruan tinggi dan dapat memperbaiki hal-hal yang dapat memberikan ketidakpuasan.

Berdasarkan beberapa hal yang sudah dijabarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah, timbul dugaan bahwa kurangnya kualitas yang terdapat pada atribut layanan pendidikan Universitas X menyebabkan lulusan harus memiliki *effort* yang lebih untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini ditandai dengan lamanya waktu mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus saat di perguruan tinggi. Banyak lulusan perguruan tinggi yang pekerjaannya tidak sesuai dengan bidang pendidikan yang sudah ditempuh. Hal ini sendiri menjadi permasalahan bagi sebuah perguruan tinggi di mana salah satu aspek yang menjadi kualitas dari sebuah perguruan tinggi adalah lulusan yang bekerja sesuai dengan bidangnya. Oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut mengenai atribut layanan pendidikan yang mampu untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi berdasarkan lulusannya agar dapat menghadapi dunia pekerjaan yang diinginkan. Dari beberapa hal yang sudah dijabarkan, dibuat perumusan masalah yang mencoba untuk mengangkat permasalahan yang terjadi. Berikut ini merupakan beberapa rumusan permasalahan yang ingin dijawab dengan melakukan penelitian ini:

1. Apa saja atribut layanan pendidikan yang akan direkomendasikan kepada Universitas X dan berguna di dunia kerja berdasarkan perspektif lulusan perguruan tinggi?
2. Bagaimana hasil pengkategorian atribut layanan pendidikan berdasarkan perspektif lulusan Universitas X menggunakan Model Kano?

3. Bagaimana rekomendasi atribut layanan pendidikan yang diberikan kepada Universitas X berdasarkan perspektif lulusan Universitas X menurut hasil pengkategorian Model Kano?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi penelitian dilakukan untuk mempermudah proses penelitian yang dilakukan. Batasan masalah dilakukan untuk membatasi penelitian yang dilakukan agar cakupannya tidak terlalu luas dan penelitian tetap dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Berikut ini merupakan beberapa batasan masalah yang dilakukan untuk membatasi penelitian yang dilakukan.

1. Penelitian berfokus pada Universitas X dalam jenjang sarjana.
2. Responden penelitian merupakan lulusan Universitas X yang lulus dalam rentang tahun 2018 hingga 2022.
3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi atribut layanan pendidikan tinggi dan tidak sampai pada tahap implementasi.

Asumsi penelitian digunakan karena pada dasarnya hal yang terjadi sebenarnya sangat kompleks. Untuk membuat penelitian lebih dan kredibel dibuat asumsi yang dapat mempermudah dalam pemecahan masalah penelitian yang dilakukan. Asumsi dari penelitian ini adalah tidak terdapat perubahan sistem layanan yang signifikan oleh Universitas X selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya. Berikut ini merupakan beberapa tujuan penelitian yang telah dicapai ketika melakukan penelitian.

1. Mengidentifikasi atribut layanan pendidikan yang akan direkomendasikan kepada Universitas X berdasarkan perspektif lulusan perguruan tinggi.
2. Menentukan hasil pengkategorian atribut layanan pendidikan berdasarkan perspektif lulusan Universitas X menggunakan Model Kano.

3. Menentukan rekomendasi atribut layanan pendidikan terbaik yang diberikan kepada Universitas X berdasarkan perspektif lulusannya menurut hasil pengkategorian Model Kano.

I.5 Manfaat Penelitian

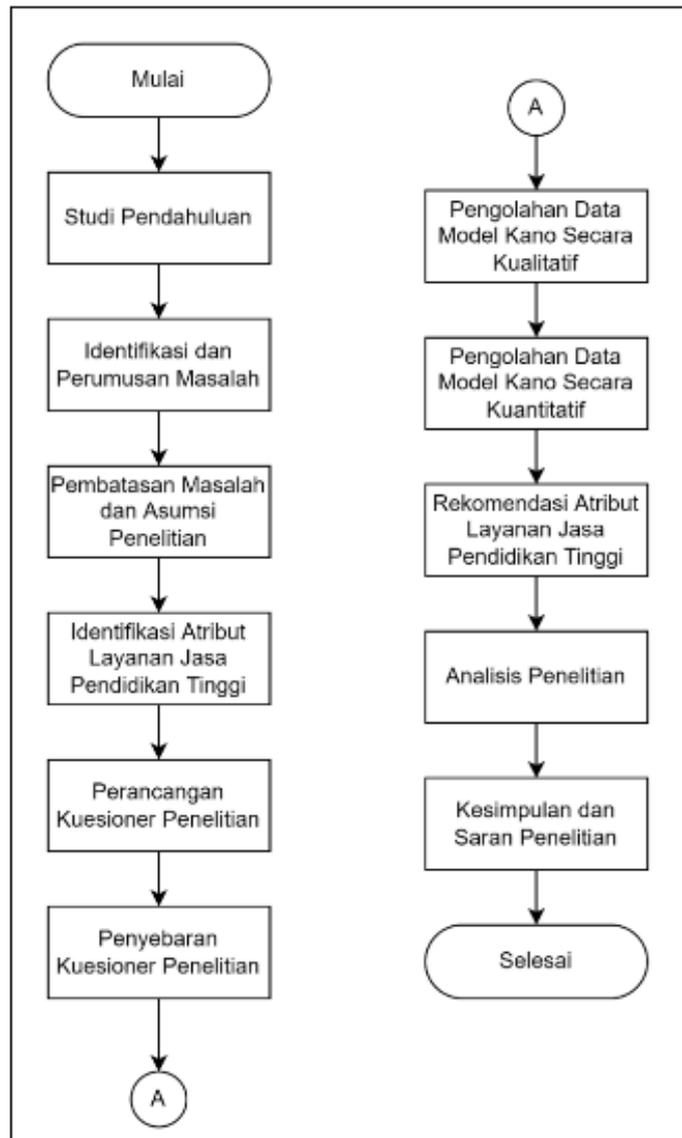
Penelitian dilakukan agar dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yang bersangkutan. Penelitian mengenai rekomendasi atribut perguruan tinggi ini memiliki manfaat terhadap pihak-pihak yang bersangkutan seperti perguruan tinggi sebagai pemilik masalah, mahasiswa Universitas X dan pembaca penelitian ini. Berikut ini merupakan beberapa manfaat penelitian yang dilakukan.

1. Hasil penelitian yang berupa rekomendasi atribut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Universitas X untuk mengetahui atribut-atribut yang dapat memberikan dampak kepuasan lulusan perguruan tinggi dalam upaya menghadapi persaingan dalam dunia kerja.
2. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Universitas X untuk memprioritaskan atribut kebutuhan yang memberikan dampak kepuasan terhadap lulusan perguruan tinggi dalam upaya menghadapi persaingan dalam dunia kerja.
3. Membantu Universitas X untuk meningkatkan kualitasnya dengan mengembangkan atribut kebutuhan yang memiliki dampak kepuasan berdasarkan sudut pandang lulusan perguruan tinggi yang menghadapi persaingan dunia kerja.
4. Membantu mahasiswa Universitas X berdasarkan implementasi atribut yang dilakukan oleh pihak kampus untuk mempersiapkan dirinya menuju dunia kerja yang akan dihadapi.
5. Memberikan wawasan ataupun pengetahuan kepada penelitian berikutnya sehingga pengembang keilmuan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi terkait analisis atribut kebutuhan perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitasnya berdasarkan sudut pandang pencari kerja dengan menggunakan Model Kano.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berguna untuk membuat penelitian dilakukan secara terstruktur dan sistematis. Metodologi penelitian dibuat agar penelitian

yang dilakukan dapat berjalan secara terarah agar dapat menjawab permasalahan yang sudah didefinisikan sebelumnya. Untuk melihat tahapan dari metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.4.



Gambar I.4 Tahapan Metodologi Penelitian

Metode penelitian diawali dengan melakukan studi pendahuluan untuk melihat permasalahan yang terjadi dan mempelajari penggunaan Model Kano yang dapat memberikan rekomendasi atas layanan jasa pendidikan tinggi. Lalu, penelitian dilanjutkan dengan menentukan rumusan permasalahan dan memberikan batasan serta asumsi yang berguna agar penelitian dapat berjalan

lebih baik. Identifikasi atribut penelitian dilakukan untuk menentukan atribut-atribut layanan pendidikan yang berguna di dunia kerja dan akan direkomendasikan kepada pihak Universitas X. Lalu, pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan rekomendasi atribut yang terbaik dan dapat memberikan dampak kepuasan yang tertinggi. Analisis dilakukan untuk menilai seluruh pekerjaan yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Lalu, metode penelitian diakhiri dengan kesimpulan yang menjawab rumusan permasalahan yang sudah dirumuskan. Kemudian saran penelitian dilakukan agar penelitian ke depannya dapat berjalan dengan lebih baik lagi. Berikut ini merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai metode penelitian yang dibuat agar penelitian berjalan lebih terstruktur dan sistematis.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mencari literatur pendukung yang digunakan. Studi pendahuluan diawali dengan melihat fenomena yang terjadi sebagai latar belakang dari permasalahan yang hendak diidentifikasi yaitu adanya atribut layanan pendidikan Universitas X yang memiliki ketidakpuasan yang baik, dan lamanya tingkat menunggu waktu mendapatkan kerja pertama dari lulusan Universitas X. Kemudian, untuk mencari tahu metode yang dilakukan dalam penelitian, dilakukan studi pendahuluan terkait penggunaan metode Model Kano sebagai metode yang dilakukan pada penelitian ini.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dilakukan berdasarkan fenomena permasalahan yang sudah dijabarkan pada latar belakang. Ketidaksesuaian antara lulusan perguruan tinggi dengan bidang pekerjaan yang diminati menjadi yang dapat dilihat menjadi suatu permasalahan yang terjadi. Wawancara dilakukan untuk melihat atribut pelayanan yang kurang diterapkan oleh Universitas X yang dapat membantu lulusannya dalam dunia kerja. Rumusan permasalahan dibuat berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dilakukan di mana penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan permasalahan.

3. Penentuan Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah penelitian dan asumsi dilakukan setelah permasalahan sudah diidentifikasi dan dirumuskan. Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan penelitian dapat lebih terfokus dan cakupannya tidak terlalu luas. Batasan pada penelitian ini adalah cakupan perguruan tinggi yang

diteliti yaitu Universitas X, adanya pembatasan sosial yang terjadi karena adanya pandemi COVID-19, target responden yang merupakan lulusan Universitas X yang sedang ataupun sudah menghadapi dunia pekerjaan yang lulus perguruan tinggi dalam kurun waktu 2018 – 2022, dan tahapan penelitian yang hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi kepada perguruan tinggi. Selain itu dilakukan pembuatan asumsi penelitian untuk mengendalikan hal-hal yang tidak dapat dikontrol dalam penelitian. Asumsi dalam penelitian ini adalah tidak adanya pengembangan kualitas perguruan tinggi selama penelitian berlangsung. Dengan adanya batasan dan asumsi pada penelitian membuat penelitian yang dilakukan semakin terkontrol dan terarah untuk mencapai tujuan penelitian yang sudah dibuat.

4. Identifikasi Atribut Layanan Jasa Pendidikan Tinggi

Pada tahap ini dilakukan identifikasi atribut layanan jasa pendidikan tinggi. Pada identifikasi atribut, dilakukan wawancara kepada beberapa responden yang merupakan lulusan perguruan tinggi yang sudah menghadapi dunia pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk melihat atribut-atribut apa saja yang dibutuhkan oleh perguruan tinggi untuk mendukung lulusan dalam menghadapi dunia pekerjaan. Selain itu, pengidentifikasian atribut juga dilakukan dengan mencari sumber literatur pendukung berdasarkan penelitian terdahulu. Pengidentifikasian atribut dapat dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi yang terdapat pada layanan jasa. Atribut yang sudah diidentifikasi diolah lebih lanjut dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner Model Kano dan pengolahan data lanjutan guna menjawab permasalahan yang ada pada penelitian.

5. Perancangan Kuesioner Penelitian

Perancangan kuesioner penelitian dilakukan untuk setiap atribut yang terdapat pada perguruan tinggi dapat diidentifikasi. Kuesioner ini berisikan kuesioner *functional question* berupa pertanyaan positif terkait atribut dalam perguruan tinggi dan *dysfunctional question* pertanyaan negatif terkait atribut dalam perguruan tinggi. Jawaban untuk setiap pertanyaan berupa pengklasifikasian menurut Model Kano yang berupa *like*, *must be*, *neutral*, *live with*, dan *dislike*. Selain itu, terdapat Kuesioner *Self-Stated Importance Rating* yang berisi pertanyaan mengenai tingkat kepentingan dari sebuah atribut apabila diaplikasikan kepada sebuah layanan jasa. Hal ini dilakukan untuk melihat dari

segi kepentingan sebuah atribut ketika diimplementasikan kepada perguruan tinggi berdasarkan sudut pandang lulusan dari Universitas X.

6. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan setelah perancangan kuesioner tersebut telah selesai dilakukan. Penentuan populasi dan sampel dilakukan sebelum menyebarkan kuesioner penelitian. Target responden dalam penelitian merupakan lulusan perguruan tinggi yang sudah pernah berkecimpung di dunia pekerjaan, sedang mencari pekerjaan, dan sedang bekerja di bidang pekerjaan yang diminati. Oleh karena itu, kuesioner telah disebarkan kepada target responden penelitian agar permasalahan dapat terjawab berdasarkan batasan-batasan penelitian yang sudah didefinisikan sebelumnya.

7. Pengolahan Data Model Kano Secara Kualitatif

Pengolahan data Model Kano secara kualitatif dilakukan dengan mengkategorisasi atribut berdasarkan atribut Model Kano. *Traditional Model Kano* digunakan sebagai pendekatan kualitatif untuk mengklasifikasi kebutuhan *customer* menjadi enam atribut Model Kano yaitu *attractive*, *must-be*, *one-dimensional*, *reverse*, *indifferent*, dan *questionable*. *Customer requirement* diklasifikasikan berdasarkan tabel evaluasi Model Kano yang berisikan atribut Model Kano yang sesuai berdasarkan jawaban responden penelitian terkait kuesioner Model Kano yang sudah disebarkan.

8. Pengolahan Data Model Kano Secara Kuantitatif

Pengolahan data secara kuantitatif dilakukan setelah semua *customer requirement* berhasil teridentifikasi. Pengolahan data secara kuantitatif pertama kali dilakukan untuk menghitung *satisfaction index* dan *dissatisfaction index* dari jumlah atribut Model Kano yang sudah dikategorisasi pada pengolahan kualitatif. Pengolahan data secara kuantitatif lanjutan digunakan untuk melihat *customer satisfaction* dengan tingkat pemenuhan *customer requirement* menggunakan perhitungan berdasarkan *S-CR relationship*. Uji reliabilitas dan uji validitas juga dilakukan untuk menguji reliabilitas dan validitas setiap butir pertanyaan dari kuesioner Model Kano yang sudah dirancang. Lalu, terdapat pengolahan data dengan membuat matriks kano dan juga *total satisfaction index* yang didapatkan dari nilai *satisfaction index* dan *dissatisfaction index* yang sudah dihitung.

9. Rekomendasi Atribut Layanan Pendidikan Tinggi

Rekomendasi atribut dilakukan berdasarkan atribut yang memiliki dampak kepuasan tertinggi bagi konsumen. Proses pemberian rekomendasi dilakukan dengan menentukan atribut terbaik berdasarkan pengolahan data yang dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Lalu, dari atribut-atribut layanan pendidikan yang ada diberikan sebuah penjelasan mengenai rekomendasi apa yang harus diberikan kepada Universitas X. Rekomendasi yang diberikan pada pihak Universitas X melibatkan pihak *problem owner* yaitu pihak Universitas X untuk menilai rekomendasi yang diberikan.

10. Analisis Penelitian

Analisis pada penelitian merupakan tahapan berikutnya setelah menentukan atribut yang menjadi usulan dan rekomendasi bagi perguruan tinggi. Analisis dilakukan untuk dengan menganalisis keseluruhan penelitian yang dilakukan dari tahap awal hingga tahap akhir dari penelitian. Pemberian analisis terhadap usulan yang telah dirancang yaitu rekomendasi atribut kepada perguruan tinggi juga dilakukan dalam tahap analisis ini.

11. Kesimpulan dan Saran Penelitian

Kesimpulan penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan permasalahan yang sudah diidentifikasi pada penelitian. Kesimpulan berisi poin-poin penjelasan ataupun uraian yang menjawab rumusan permasalahan. Saran diberikan kepada penelitian agar penelitian dapat dikembangkan lebih lanjut dan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini telah dijelaskan mengenai sistematika penulisan dari laporan penelitian skripsi ini. Sistematika penulisan ini telah berupa langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini. Terdapat beberapa bab pada penulisan laporan penelitian ini yang dimulai dari pendahuluan dan diakhiri dengan kesimpulan dan saran yang menjawab rumusan masalah dari penelitian skripsi. Berikut merupakan sistematika penulisan pada laporan penelitian skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan dari sebuah laporan penelitian skripsi. Pendahuluan pada sebuah laporan penelitian skripsi telah membahas beberapa

hal yaitu latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian skripsi, tujuan penelitian skripsi, manfaat penelitian skripsi, metode penelitian skripsi, dan sistematika penulisan. Keenam hal ini menjadi pendahuluan dari sebuah laporan penelitian skripsi yang nantinya telah menjadi landasan dalam melakukan sebuah penelitian skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian skripsi yang dilakukan ini. Teori yang dijabarkan pada bab ini mendukung pemecahan masalah yang dilakukan pada penelitian skripsi. Teori yang dijabarkan dan dijelaskan pada tinjauan pustaka didapatkan dari studi literatur dengan referensi-referensi ilmiah. Teori ini berguna dalam melakukan pemecahan masalah yang hendak dicapai pada penelitian skripsi yang dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian skripsi. Tahap identifikasi atribut juga dilakukan pada bab ini di mana identifikasi atribut dilakukan melalui metode wawancara dan studi literatur. Dari atribut yang sudah diidentifikasi kemudian telah dirancang sebuah instrumen penelitian berupa kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan instrumen penelitian yaitu kuesioner penelitian skripsi yang berisikan kuesioner Model Kano dan kuesioner *self-stated importance rating*. Dari kuesioner yang telah disebarkan sebagai alat pengumpulan data kemudian dilakukan pengolahan berdasarkan data yang dikumpulkan. Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data secara kualitatif dilakukan untuk mengelompokkan atribut penelitian ke dalam beberapa kategori kano. Kemudian, atribut yang sudah dikelompokkan telah diolah secara kuantitatif dengan menghitung *customer satisfaction coefficient*. Dari *customer satisfaction coefficient* telah dilakukan pengolahan lanjutan yaitu membuat fungsi S-CR. Selain itu, dilakukan juga pengolahan terhadap nilai kepentingan yang didapatkan dari kuesioner *self-stated importance rating*. Terakhir adalah menentukan prioritas atribut berdasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif.

BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terkait pengumpulan dan pengolahan data yang sudah dilakukan. Analisis dilakukan untuk menilai keseluruhan metode yang dilakukan selama penelitian ini berlangsung. Dimulai dari analisis pemilihan metode, analisis identifikasi atribut, analisis perancangan kuesioner penelitian, analisis profil responden, analisis pengolahan data kualitatif, analisis pengolahan data kuantitatif, dan analisis rekomendasi yang sudah diberikan kepada perguruan tinggi. Analisis dilakukan dengan melihat berbagai metode yang sudah dilakukan pada penelitian dan hasil yang diberikan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian skripsi yang dilakukan. Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian skripsi yang telah menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian skripsi yang sudah ditetapkan. Selain itu, saran juga telah diberikan kepada penelitian agar penelitian yang dilakukan ke depannya dapat berjalan lebih baik dari penelitian yang sudah dilakukan saat ini.

