

SURVEI PENELITIAN PENGGUNA LULUSAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN

Oleh:

H. Alit Sarino

Adman

Uep Tatang Sontani

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran sudah melakukan studi pelacakan kepada pihak pengguna lulusan dengan cara menyebarkan angket atau questioner dan penjangkaran informasi melalui jejaring sosial (facebook) untuk mengevaluasi kinerja lulusan oleh pihak pengguna lulusan. Penyebaran angket ini diberikan melalui lulusan yang sudah bekerja maupun melalui Ikatan Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.

Tracer dilakukan oleh tim yang ditunjuk di bawah koordinasi ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang hasilnya didistribusikan ke kelompok bidang ilmu sebagai referensi dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap kurikulum. Untuk melakukan verifikasi terhadap hasil angket dilakukan kegiatan seminar dengan mengundang pengguna untuk dapat memberikan masukan kepada program studi.

Hasil diskusi ini merupakan salah satu dasar dalam melakukan review dan revise kurikulum. Metode penelitian yang digunakan adalah survey eksploratif. Sumber data adalah para pengguna lulusan program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan penyebaran angket melalui media internet.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan presentasi relatif. Yaitu memperhitungkan dan membandingkan dari satuan analisis dengan jumlah maksimal skor yang diperoleh. Selanjutnya validasi dilakukan melalui diskusi terbatas (*focused group discussion*), untuk memperoleh pemahaman yang bermakna dari konteks yang diteliti. Dengan demikian hasil penelitian dapat ditafsirkan secara kreatif, terbuka, dan bermakna bagi perbaikan mutu pendidikan.

Kata kunci: survei, penelitian, lulusan progra studi

A. Pendahuluan

Perkembangan UPI menjadi PT BHMN merupakan langkah strategis untuk mempersiapkan setiap komponen untuk segera berbenah mengantisipasi perubahan yang terjadi. Sehingga UPI siap sebagai lembaga Pelopor dan Unggul (*Leading and Outstanding*). Untuk memenuhi tuntutan tersebut setiap lembaga yang ada di UPI harus melakukan pembenahan disegala bidang.

Program Studi Manajemen Perkantoran sebagai bagian yang tidak terpisahkan juga dituntut melakukan pembenahan kelembagaan secara total. Pembenahan kelembagaan ini dilakukan secara menyeluruh dari mulai pembenahan SDM dalam hal ini adalah dosen, pemenuhan sarana dan prasarana pembelajaran, sarana dan prasarana kantor, peningkatan kemampuan tenaga dosen dan administrasi, pemenuhan kemampuan mahasiswa dan lain sebagainya.

Jumlah lulusan setiap tahun menunjukkan perkembangan yang signifikan terlihat dari tahun 2006 sd tahun 2010 terus bertambah. Nilai Indek Prestasi Lulusan mengalami kenaikan. Kenaikan IPK disebabkan karena tingkat belajar dan kinerja mengajar program studi mengalami kenaikan. Lulusan Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran memiliki himpunan alumni. Himpunan alumni yang dimaksud adalah Ikatan Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran. Ikatan Alumni Pendidikan Manajemen Perkantoran dibentuk pada tahun 2009, dengan ketua Drs. Herman Saputra (Karyawan Harian Pikiran Rakyat). Disamping itu melalui situs jejaring sosial alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran memiliki "Grup Jejaring Sosial bernama *Manajemen Perkantoran*". Melalui grup jejaring sosial ini setiap lulusan berkomunikasi untuk saling mengetahui kondisi masing-masing. Secara konstruktif para alumni memberikan masukan dan saran bagi kemajuan dan perkembangan Program Studi. Bahkan melalui grup ini dijadikan media komunikasi untuk saling bertukar informasi tentang peluang-peluang kerja.

Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran sudah melakukan studi pelacakan kepada pihak pengguna lulusan dengan cara menyebarkan angket atau questionair dan penjangingan informasi melalui jejaring sosial (facebook) untuk mengevaluasi kinerja lulusan oleh pihak pengguna lulusan. Penyebaran angket ini diberikan melalui lulusan yang sudah bekerja maupun melalui Ikatan Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran. Dalam rangka meningkatkan relevansi kurikulum dan kompetensi lulusan serta memperpendek masa tunggu lulusan, tracer yang dilakukan sejak tahun 2007, sudah ditindak lanjuti dengan cara mengevaluasi kurikulum yang ada sehingga di tahun 2011 dilakukan perubahan kurikulum.

Secara bertahap, penelitian ini bertujuan untuk mengklarifikasi,

menganalisis, dan merumuskan tiga hal berikut:

- a. Mengetahui daya serap lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
- b. Meningkatkan pencitraan kelembagaan Program Studi Manajemen Perkantoran.
- c. Meningkatkan kualitas dan produktivitas kelembagaan.
- d. Meningkatkan kemampuan SDM terutama dosen dan tenaga administrasi.
- e. Meningkatkan kinerja pelayanan program studi.

Sehubungan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka dalam prosesnya tidak didasarkan pada hipotesis melainkan berbasis pertanyaan penelitian. Kegiatan penelitian pada tahap ini diarahkan untuk memperoleh jawaban atas fokus masalah, yang dirumuskan ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah profil Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?
2. Bagaimana profil daya serap lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?
3. Bagaimana kesesuaian Bidang pekerjaan dengan latar belakang pendidikan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?

Ruang lingkup kegiatan penelusuran pengguna lulusan antara lain adalah surve terhadap lulusan Program Studi:

1. Lembaga-lembaga pemerintahan yang menggunakan lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran di wilayah Bandung dan sekitarnya.
2. Perusahaan-perusahaan yang menggunakan lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran di Bandung dan sekitarnya.
3. Lembaga pendidikan yang menggunakan lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran di Bandung dan sekitarnya.
4. Sekolah-sekolah yang menggunakan lulusan Program Studi Pendidikan

Manajemen Perkantoran di Bandung dan sekitarnya.

Sejalan dengan pertanyaan penelitian di atas, keluaran penelitian ini adalah:

- a. Pemetaan lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
- b. Model pembinaan dan komunikasi alumni dengan program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.

B. Kajian Pustaka

1. Konsep Pelanggan

a. Pengertian

Tjiptono (1998) mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Siagian (1998) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upayamemberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya. Payne(2000) menyatakan kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Mulyono (1993) pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Fitzsimmons & Fitz-Simmons (Soetjipto, 1997) mengatakan *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh .Sementara itu menurut Parasuramen *service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan

oleh perusahaan. (Soetjipto, 1997)

Dari seluruh defenisi di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai sebuah tingkat kemampuan (*ability*) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan pelanggan hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfied*) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dapat dilihat pada bagian berikut. Tjiptono (2000) mengutip beberapa defenisi kepuasan pelanggan diantaranya:

Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Jadi kepuasan konsumen/pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen / pelanggan . Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan.

Hal ini seiring dengan pernyataan Supranto (1997) bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggannya.

b. Bentuk Pelayanan

Pelayanan seperti diketahui di atas merupakan bentuk memenuhi apa-apa yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka. Pelayanan pada umumnya dibedakan atas dua:

1. Pelayanan atas produk berbentuk barang, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk perusahaan berupa barang yang berwujud.
2. Pelayanan atas produk berbentuk jasa, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk yang sifatnya tidak berwujud (tidak nyata).

Menurut Lovelock seperti dikutip Tjiptono (2000) pelayanan/jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan lima kriteria, yaitu: Berdasarkan sifat tindakan jasa, Berdasarkan hubungan dengan pelanggan, Berdasarkan tingkat *customization* dan *judgement* dalam penyampaian jasa, Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa dan Berdasarkan metode penyampaian jasa

Menurut Moenir (1992) bentuk-bentuk dari pelayanan tersebut terdiri dari :

1. Pelayanan dengan lisan
2. Pelayanan dengan tulisan
3. Pelayanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan lisan. Dalam pelayanan dengan lisan ini fungsi humas betul-betul diefektifkan sebagai kepanjangan tangan dari pemberian informasi kepada pelanggan. Dengan kata lain pelayanan lisan adalah komunikasi langsung kepada pelanggan.

Pelayanan dengan tulisan. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dengan produsen. Adapun pelayanan ini dapat digolongkan yaitu pelayanan berupa petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan.

Pelayanan dengan Perbuatan. Adapun pelayanan yang dilakukan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap

muka dengan pelanggan. Adanya penerapan bentuk pelayanan yang diberikan secara tidak langsung akan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

c. Determinan Pelayanan

Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Berry dan kawan-kawan seperti dikutip Payne (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi lima aspek kunci sebagai berikut:

- a) Faktor fisik (*tangibles*): fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.
- b) Reliabilitas (*reliability*): kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten.
- c) Daya tanggap (*responsibility*): kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan.
- d) Jaminan (*assurances*): pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.
- e) Empati (*emphaty*): perhatian individual kepada pelanggan.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, Tjiptono (2000) mengemukakan secara garis besar strategi pemasaran pelayanan jasa yang pokok berkaitan dengan tiga hal berikut:

Pertama. Melakukan differensiasi kompetitif. Perusahaan jasa dapat mendefersiasikan dirinya melalui citra di mata pelanggan, misalnya melalui simbol-simbol dan lambang-lambang yang mereka digunakan. Selain itu perusahaan dapat melakukan deferensiasi kompetitif dalam penyampaian jasa (*service delivery*) melalui tiga aspek yang dikenal dengan 3P dalam pemasaran jasa, yaitu :Orang (*people*) yang dilatih agar dapat diandalkan.

Lingkungan fisik (*physical environment*) yang dikembangkan dengan lebih atraktif, dan Proses (*process*) penyampaian pelayanan yang dirancang dengan lebih superior.

Kedua. Mengelola kualitas jasa. Mengelola kualitas jasa adalah mengelola gap (kesenjangan) dalam hal: Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen, Gap antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa, Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Ketiga. Mengelola produktivitas. Ada enam pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan produktivitas jasa, yaitu: Penyedia jasa bekerja lebih keras atau lebih cekatan dari biasanya, Meningkatkan kuantitas jasa dengan mengurangi sebagian kualitasnya, Mengindustrialisasikan jasa tersebut dengan menambah perlengkapan dan melakukan standarisasi produksi, Mengurangi atau menggantikan kebutuhan terhadap suatu jasa tertentu dengan jalan menemukan suatu solusi berupa produk, Merancang jasa yang lebih efektif, Memberikan insentif kepada para pelanggan untuk melakukan sebagian tugas perusahaan.

2. Survei Pelanggan

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pelanggan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Menurut McCarthy & Perreault, Jr (1993) upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan merupakan yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada. Pelanggan yang kurang beruntung akan mengharap lebih banyak dari suatu perekonomian pada saat mereka melihat orang lain dengan standar hidup lebih baik. Selain tingkat aspirasi juga cenderung menaik dengan berulangnya keberhasilan dan menurun karena tidak berhasil.

Garvin, Peppard, dan Rowland yang dikutip oleh Tjiptono (2000) menyatakan faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk diantaranya:

1. Kinerja (*performance*): karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*): yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*): yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*): yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Serviceability: meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika: yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*): yaitu citra rasa dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya".

Selanjutnya dapat dilihat pula pernyataan Pasuraman seperti dikutip Tjiptono (2000) bahwa dalam mengevaluasi jasa umumnya pelanggan menggunakan beberapa atribut faktor berikut:

- Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- Jaminan (*assurances*) mencakup

pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- Empati (*emphaty*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Adapun mengenai kepuasan ini Cravens (1996) lebih mengemukakan pemuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Mengidentifikasi atribut produk dan dukungan pelayanan yang dianggap penting oleh para pembeli pada saat mereka membeli dan menggunakan produk tersebut merupakan tujuan manajemen. kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Kottler (1993) yang menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas akan:

1. Membeli lagi
2. Mengatakan hal-yang baik tentang perusahaan kepada orang lain
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Dengan adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan, maka pelanggan akan bersikap loyal kepada perusahaan dan produk yang dihasilkannya. Artinya pelanggan akan terus bersikap setia walaupun terdapat produk sejenis dari perusahaan lain.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian survey eksploratif merupakan salah satu

bentuk pendekatan induktif yang bertujuan untuk memperoleh penemuan mengenai apa yang ingin diketahui tentang sebuah situasi yang tidak (belum) memuaskan. (Subagyo, 2004: 196) Studi eksplorasi ini dimaksudkan untuk memetakan kebutuhan akan lulusan prodi Manajemen Perkantoran.

Sumber data primer terdiri dari para alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang sudah bekerja, baik di instansi maupun instansi swasta. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, studi kepustakaan, dan penyebaran angket.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis dengan menggunakan presentasi relatif. Yaitu presentasi yang dihasilkan dari perhitungan skor yang diperoleh dari jawaban responden. Presentasi diperoleh dengan cara membandingkan skor yang diperoleh pada unit analisis dengan membandingkan dengan jumlah skor dari seluruh kategori jawaban.

1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Gambaran lulusan program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang sudah terserap pada lapangan kerja baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Subjek penelitian ini adalah pimpinan atau pemilik perusahaan yang dijadikan objek dimana para alumni prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran bekerja diperusahaan atau instansi tersebut.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh instansi atau perusahaan yang menampung atau menerima para alumni bekerja diperusahaan atau instansi tersebut.

Berhubung jumlah populasi sangat banyak dan tersebar diseluruh Indonesia

maka dalam penelitian ini sumber data diambil dari sampel. Sampel penelitian dibatasi dari media internet yang ditelusuri melalui website resmi program studi : www.manper.upi.edu. Populasi yang diambil secara cluster berdasarkan Bidang Pekerjaan. Sebaran populasi dan sampel dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1
Alumni Program Studi Pendidikan
Manajemen Perkantoran
Yang Sudah berkerja

NO	JENIS INSTANSI	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pendidikan	35	38.89%
2	Dosen	13	14.44%
3	Perbankan	7	7.78%
4	BUMN	3	3.33%
5	Instansi Pemerintah	5	5.56%
6	Perusahaan Swasta	23	25.56%
7	Lain-lain	4	4.44%
	Jumlah	90	100.00%

Sumber: Data Olahan.

Responden meliputi instansi, perusahaan atau lembaga lain dimana alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran bekerja.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian meliputi instansi, perusahaan, BUMN di wilayah Jawa Barat dan seluruh Indonesia. Fokusnya adalah wilayah-wilayah yang dijangkau oleh lulusan alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang bisa mengakses informasi terkait dengan penelusuran pengguna lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Penyebaran Angket

Instrumen utama untuk pengumpulan data adalah angket. Angket ditujukan

kepada pimpinan instansi, perusahaan, BUMN dan instansi lain, tempat alumni Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran bekerja. Pengumpulan data melalui angket ini dilakukan dengan cara memberikan angket secara langsung pada responden dan dengan cara mengirim melalui media email, facebook, dan form isian melalui website resmi Program Studi Manajemen Perkantoran: www.manper.upi.edu

b. Kajian Dokumentasi

Untuk mendapatkan data penunjang digunakan teknik pengkajian dokumentasi, bersumber dari dokumen yang berhubungan dengan data-data alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang bekerja.

c. Wawancara

Data yang diperoleh melalui wawancara digunakan sebagai bahan penegasan dalam analisis, atau bahan pengecekan ulang atas hasil pengolahan data angket. Wawancara dilakukan secara sampling terhadap beberapa perwakilan dari masing-masing bidang.

5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari angket diolah dengan menggunakan teknik prosentase, sedangkan deskripsi data hasil kajian dokumen dan wawancara dikelompokkan berdasarkan lingkup masalah yang diteliti. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah *analisis presentasi relatif*, yaitu menafsirkan data dengan membuat presentasi dari setiap hasil responden yang diperoleh.

Sesuai dengan skor alternatif jawaban angket yang terentang dari 1 sampai dengan 4. Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden seperti tampak pada tabel berikut.

Tabel 2
Skala Penafsiran Rata-Rata Skor Jawaban Responden

Rentang	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

6. Hasil yang Ditargetkan

Hasil akhir yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah Profile dan kondisi lulusan atau alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang sudah bekerja.

Disamping itu adalah gambaran tentang pendapat atau informasi dari instansi, perusahaan, BUMN atau instansi lain sebagai pengguna lulusan Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran di seluruh Indonesia.

D. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pimpinan lembaga yaitu perusahaan, sekolah, perbankan dan instansi lain, tempat para alumni program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran bekerja. Penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran angket kepada para pengguna lulusan. Penyebaran angket dilakukan secara langsung melalui para lulusan yang kemudian disampaikan pada pimpinan instansi atau lembaga tempat mereka bekerja. Angket juga disebar dengan menggunakan media elektronik yaitu melalui : email dan jejaring sosial facebook. Secara umum objek penelitian tersebar diberbagai tempat di seluruh Indonesia. Batasan yang digunakan adalah keterjangkauan alumni yang bekerja pada lembaga-lembaga tersebut.

2. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Gambaran karakteristik responden

berdasarkan unit kerja adalah menampilkan profil alumni Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran berdasarkan sebaran lapangan pekerjaan yang di alami oleh para alumni. Kondisi ini dapat terlihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

No	Jenis Instansi	Jumlah	Prosentase
1	Pendidikan	35	38.89%
2	Dosen	13	14.44%
3	Perbankan	7	7.78%
4	BUMN	3	3.33%
5	Instansi Pemerintah	5	5.56%
6	Perusahaan Swasta	23	25.56%
7	Lain-lain	4	4.44%
	Jumlah	90	100.00%

Sumber: Data hasil penyebaran angket

Berdasarkan tabel di atas responden berasal dari lima jenis instansi tempat sebaran alumni bekerja dari seluruh populasi penelitian. Responden terbanyak berasal instansi kependidikan dan swasta, yaitu masing-masing sebanyak 38,89%, dan dari swasta sebanyak 25,56 %

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tampak pada tabel berikut.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	48	53.33%
2	Wanita	42	46.67%
	Total	90	100.00 %

Sumber: Data hasil penyebaran angket

Berdasarkan tabel di atas responden wanita sebanyak 46.67 %, sedangkan

responden pria sebanyak 53.33 %. Data ini sekaligus mencerminkan sebaran alumni hampir merata.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja tampak pada tabel berikut.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1	01 – 05	23	25.56%
2	06 – 10	25	27.78%
3	11 – 15	15	16.67%
4	16 – 20	8	8.89%
5	21 – 25	9	10.00%
6	26 – 30	10	11.11%
Total		90	100.00 %

Sumber: Data hasil penyebaran angket

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan masa kerja responden tersebar dari rentang masa kerja 01 – 30 tahun. Kebanyakan responden berada pada rentang 06 – 10 tahun, yaitu sebanyak 27.78 %.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan tampak pada tabel berikut.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S1	75	83.33%
2	S2	10	11.11%
3	S3	5	5.56%
Total		90	100.00%

Sumber: Data hasil penyebaran angket

Tabel di atas menunjukkan pendidikan responden tersebar dari pendidikan S1 – S3. Sebagian besar responden berpendidikan S1, yaitu sebanyak 83.33%.

3. Deskripsi Data

Pengolahan data dalam penelitian ini akan diarahkan untuk menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan data penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori instrumen yang diperoleh responden. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ditunjukkan melalui perhitungan terhadap skor jawaban responden sebagaimana tercantum pada lampiran. Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut.

Tabel 7
Pemetaan Bulir Instrumen

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Menurut bapak/ibu bagaimana integritas moral & etika pegawai yang bersangkutan	77	8	3	2
2	Menurut pengamatan bapak/ibu bagaimana profesionalisme kerja pegawai yang bersangkutan	25	56	5	4
3	Menurut bapak/ibu bagaimana sumbangan pemikiran pegawai yang bersangkutan dalam menunjang instansi.	42	43	3	2

4	Menurut bapak/ibu bagaimana tingkat pemahaman dan kemampuan kerja pegawai dalam menyumbangkan kinerja instansi	51	33	4	2
5	Bagaimana menurut pandangan bapak/ibu kemampuan human relation pegawai bersangkutan.	39	46	3	2
6	Bagaimana kemampuan berkomunikasi pegawai bersangkutan di lingkungan kerja	37	48	3	2
7	Bagaimana menurut bapak/ibu kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi peralatan kerja.	9	69	7	5
	Jumlah	283	307	33	25

Selanjutnya untuk gambaran hasil tersebut dapat direkap sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel 8
Tanggapan Responden terhadap Kinerja Alumni Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	283	43.67%
2	Baik	307	47.38%
3	Cukup	33	5.09%
4	Kurang	25	3.86%
	Jumlah	648	100.00%

Sumber: Skor jawaban responden

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden dari bulir instrumen penelusuran pengguna lulusan program studi Manajemen Perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Baik**, yaitu sebesar 47.38%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya menganggap bahwa alumni program studi pendidikan manajemen perkantoran dapat bekerja dengan baik.

4. Analisis dan Pembahasan

Permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian tahap pertama ini adalah:

1. Bagaimanakah profil Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?
2. Bagaimana profil daya serap lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?
3. Bagaimana kesesuaian Bidang pekerjaan dengan latar belakang pendidikan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?

Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut maka berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan dari responden dijelaskan sebagai berikut :

Hasil penelitian ditunjukkan melalui perhitungan terhadap skor jawaban responden. Informasi dapat dijelaskan melalui bulir-bulir pernyataan instrumen yang berjumlah tujuh bulir. Berikut dijelaskan jawaban responden terhadap bulir pernyataan pada instrumen :

a. Integritas Moral dan Etika Alumni

Bulir pernyataan tentang integritas moral dan etika alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 9
Tanggapan Responden terhadap integritas Moral dan etika

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	77	4	308	91%
2	Baik	8	3	24	7%
3	Cukup	3	2	6	2%
4	Kurang	2	1	2	1%
	Jumlah	90		340	
				Rata-rata	3.78

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir integritas moral dan etika lulusan program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Sangat Baik**, yaitu 91 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir moral dan integritas moral dan etika yaitu sebesar 3.78. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 3,40 – 4,19 atau berada pada kategori Tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa integritas moral dan

etika alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori Tinggi.

b. Profesionalisme Kerja Alumni Program Studi Manajemen Perkantoran

Bulir pernyataan tentang profesionalisme kerja alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 10
Tanggapan Responden terhadap Profesionalisme Kerja Alumni

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	25	4	100	35%
2	Baik	56	3	168	60%
3	Cukup	5	2	10	4%
4	Kurang	4	1	4	1%
	Jumlah	90		282	100%
				Rata-rata	3.13

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir profesionalisme kerja alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Baik**, yaitu 60 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir profesionalisme kerja alumni yaitu sebesar 3.13. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 2,60 – 3,39 atau berada pada kategori Cukup/ Sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa

Profesionalisme Kerja alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori **cukup atau sedang**.

c. Sumbangan Pemikiran Alumni

Bulir pernyataan tentang Sumbangan Pemikiran alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 11
Tanggapan Responden terhadap
Sumbangan Pemikiran Alumni

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	42	4	168	55.08%
2	Baik	43	3	129	42.30%
3	Cukup	3	2	6	1.97%
4	Kurang	2	1	2	0.66%
	Jumlah	90		305	
				Rata-rata	3.39

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir **Sumbangan Pemikiran** alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Sangat Baik**, yaitu sejumlah 55.08 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir sumbangan pemikiran alumni yaitu sebesar 3.39. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 2,60 – 3,39 atau berada pada kategori **Cukup/Sedang**. Hasil ini menunjukkan bahwa Sumbangan

Pemikiran alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori **cukup atau sedang**.

d. Tingkat Pemahaman dan Kemampuan Kerja Alumni

Bulir pernyataan tentang pemahaman dan kemampuan kerja alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 12
Tanggapan Responden terhadap Tingkat Pemahaman dan Kemampuan Kerja Alumni

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	51	4	204	65.18%
2	Baik	33	3	99	31.63%
3	Cukup	4	2	8	2.56%
4	Kurang	2	1	2	0.64%
	Jumlah	90		313	
				Rata-rata	3.48

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir **Tingkat Pemahaman dan kemampuan kerja** alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Sangat Baik**, yaitu

sejumlah 55.08 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir tingkat pemahaman dan kemampuan kerja alumni yaitu sebesar 3.39. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 3,40

– 4,19 atau berada pada kategori **Tinggi/baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa Tingkat pemahaman dan kemampuan kerja alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori **Tinggi/baik**.

e. Kemampuan Human Relation Alumni

Bulir pernyataan tentang kemampuan human relation alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 13
Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Human Relation

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	39	4	156	51.66%
2	Baik	46	3	138	45.70%
3	Cukup	3	2	6	1.99%
4	Kurang	2	1	2	0.66%
	Jumlah	90		302	
				Rata-rata	3.36

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir tentang kemampuan human relation alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Sangat Baik**, yaitu sejumlah 51.66 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir kemampuan human relation alumni yaitu sebesar 3.36. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 2,60 – 3,39 atau berada pada kategori **Sedang/Cukup**. Hasil ini

menunjukkan bahwa kemampuan human relation alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori **Sedang/Cukup**.

f. Kemampuan berkomunikasi Alumni

Bulir pernyataan tentang Kemampuan berkomunikasi alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 14
Tanggapan Responden terhadap Kemampuan berkomunikasi alumni

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	37	4	148	49.33%
2	Baik	48	3	144	48.00%
3	Cukup	3	2	6	2.00%
4	Kurang	2	1	2	0.67%
	Jumlah	90		300	
				Rata-rata	3.33

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir tentang Kemampuan berkomunikasi alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Sangat Baik**, yaitu sejumlah 49.33 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir Kemampuan berkomunikasi alumni yaitu sebesar 3.33. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 2,60 – 3,39 atau berada pada kategori **Sedang/Cukup**. Hasil ini menunjukkan bahwa Kemampuan berkomunikasi alumni Program Studi

Pendidikan manajemen Perkantoran yang bekerja pada instansi, berada pada kategori **Sedang/Cukup**.

g. Kemampuan Alumni dalam Penggunaan Teknologi Peralatan Kerja

Bulir pernyataan tentang Kemampuan Penggunaan Teknologi Peralatan kerja alumni Prodi Manajemen perkantoran yang bekerja pada beberapa instansi. Jawaban responden menunjukkan bahwa :

Tabel 15
Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Penggunaan teknologi peralatan Kerja alumni

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Bobot	Hasil	Persentase
1	Sangat Baik	9	4	36	13.74%
2	Baik	69	3	207	79.01%
3	Cukup	7	2	14	5.34%
4	Kurang	5	1	5	1.91%
	Jumlah	90		262	
				Rata-rata	2.91

Tabel di atas memberikan gambaran mengenai skor jawaban responden terhadap bulir tentang Kemampuan Penggunaan Teknologi Peralatan kerja alumni program studi manajemen perkantoran terpusat pada alternatif jawaban **Baik**, yaitu sejumlah 79.01 %. Skor rata-rata jawaban responden bulir Kemampuan Penggunaan teknologi peralatan kerja alumni yaitu sebesar 2.91. Apabila dikonsultasikan dengan skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden, angka sebesar itu berada pada rentang 2,60 – 3,39 atau berada pada kategori **Sedang/Cukup**. Hasil ini menunjukkan bahwa Kemampuan penggunaan teknologi peralatan kerja alumni Program Studi Pendidikan manajemen Perkantoran yang

bekerja pada instansi, berada pada kategori **Sedang/Cukup**.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat diperoleh informasi bahwa:

1. Profil Alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran

Profil lulusan Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dapat digambarkan melalui karakteristik responden yang meliputi: sebaran instansi tempat bekerja, jenis kelamin, masa bekerja, pendidikan terakhir alumni dan juga berdasarkan indikator –indikator: integritas moral dan etika, profesionalisme dalam bekerja, sumbangan pemikiran,

tingkat pemahaman dan kemampuan bekerja, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi peralatan bekerja.

Berdasarkan kategori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa profil alumni Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran secara umum menunjukkan kondisi yang baik. Sebaran instansi tempat bekerja sudah merata, berdasarkan data yang diperoleh ada tujuh lapangan pekerjaan yang bisa dipenuhi dari alumni Prodi Manajemen Perkantoran meliputi bidang pendidikan, instansi pemerintah, BUMN, perusahaan swasta, perbankan, dosen dan instansi lain-lain. Presentasi terbesar yaitu dalam bidang pendidikan yaitu sebesar 38,89 %.

Berdasarkan jenis kelamin alumni maka dapat diinformasikan bahwa profil alumni Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang bekerja kondisinya hampir seimbang, berdasarkan data jenis kelamin laki-laki lebih dominan sedikit diatas alumni perempuan presentasinya adalah 48 % laki-laki dan 42 % perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa antara alumni laki-laki dan perempuan memiliki kecepatan bekerja yang hampir sama.

Berdasarkan masa kerja maka dapat diinformasikan bahwa sebaran masa kerja lulusan antara 0 tahun sampai dengan 30 tahun. Masa tunggu rata-rata kurang dari satu tahun. Berdasarkan data menunjukkan bahwa masa bekerja yang paling dominan berada pada 6 – 10 tahun yaitu sebesar 27,78 %. Hal ini menunjukkan bahwa alumni Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran memiliki variasi yang beragam dalam mencapai pekerjaan setelah lulus.

Berdasarkan pendidikan maka dapat digambarkan bahwa profil lulusan mengalami jenjang pendidikan yang progresif dari mulai tingkat Sarjana, Magister dan Doktoral. Data menunjukkan bahwa pendidikan alumni yang dominan masih pada jenjang S1 yaitu sebesar 8,33 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa level pendidikan alumni masih mengikuti jenis pekerjaan para alumni.

Berdasarkan indikator instrumen integritas moral dan etika, profesionalisme dalam bekerja, sumbangan pemikiran, tingkat pemahaman dan kemampuan bekerja, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi peralatan bekerja dapat digambarkan bahwa profil alumni menunjukkan kategori yang beragam dari kondisi cukup sampai dengan baik sekali atau tinggi. Berdasarkan data menunjukkan bahwa profil alumni Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa dunia kerja atau pengguna lulusan prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran mempersepsikan bahwa alumni dapat bekerja dengan kondite yang baik.

2. Profil daya serap lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran

Profil daya serap lulusan program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran secara umum menunjukkan kondisi yang baik. Terlihat berdasarkan data lulusan yang bekerja pada instansi bahwa masa tunggu lulusan kurang dari enam bulan, dengan sebaran masa bekerja antara 0 tahun sampai dengan 30 tahun. Presentasi terbesar pada masa kerja 6 – 10 tahun yaitu sebesar 27,78 %. Hal ini menunjukkan bahwa daya serap lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dalam kategori yang cukup tinggi.

3. Kesesuaian Bidang pekerjaan dengan latar belakang pendidikan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran?

Kesesuaian bidang pekerjaan dengan latar belakang pendidikan alumni dapat dilihat dari Relevansi kurikulum Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran terhadap *Life skill* pekerjaan yang sesuai latar belakang pendidikan dan Relevansi mata kuliah terhadap pekerjaan yang sesuai latar belakang pendidikan.

Relevansi kurikulum terhadap *Life Skill*. *Life skill* lulusan berkaitan dengan pekerjaan saat ini terutama yang sesuai

latar belakang pendidikan diperoleh jawaban hasil survey terhadap profil lulusan yang bekerja pada lapangan yang sesuai yaitu pada tujuh bidang yang sudah disebutkan di atas yaitu bidang pendidikan, mulai jenjang pendidikan menengah dan tinggi, BUMN, Instansi pemerintah, perusahaan swasta dan perbankan.

Relevansi Materi Perkuliahan terhadap Pekerjaan. Relevansi materi perkuliahan terhadap jenis pekerjaan yang sesuai latar belakang pendidikan Hal ini didasarkan hasil angket yang ditunjukkan dari indikator angket yang disebar yaitu: integritas moral dan etika, profesionalisme dalam bekerja, sumbangan pemikiran, tingkat pemahaman dan kemampuan bekerja, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi peralatan bekerja. Data dari responden menunjukkan bahwa persepsi terhadap tujuh indikator tersebut rata-rata pada kategori tinggi yaitu di atas angka tiga dari 5 kategori standar yang dijadikan patokan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa alumni Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dapat menerima kesesuaian antara bidang pekerjaan yang dialami dengan latar belakang pendidikan yang alumni terima.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Profil lulusan Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dapat digambarkan melalui karakteristik responden yang meliputi: sebaran instansi tempat bekerja, jenis kelamin, masa bekerja, pendidikan terakhir alumni dan juga berdasarkan indikator –indikator: integritas moral dan etika, profesionalisme dalam bekerja, sumbangan pemikiran, tingkat pemahaman dan kemampuan bekerja, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi peralatan bekerja. Profil daya serap lulusan program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran secara umum menunjukkan kondisi yang baik. Kesesuaian bidang pekerjaan dengan

latar belakang pendidikan alumni dapat dilihat dari Relevansi kurikulum Program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran terhadap *Life skill* pekerjaan yang sesuai latar belakang pendidikan dan Relevansi mata kuliah terhadap pekerjaan yang sesuai latar belakang pendidikan.

2. Saran

Surve pengguna lulusan sangat baik dilaksanakan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai profil alumni atau lulusan Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran. Untuk memperoleh gambaran informasi yang lebih akurat dan memiliki relevansi yang tinggi maka survei semacam ini harus dilakukan dengan baik dan dalam jangka waktu yang cukup lama serta dalam sebaran radius yang lebih luas. Oleh karena itu peneliti menyarankan untuk diprogramkan atau direncanakan satu kegiatan penelusuran alumni yang lebih terpadu dan muatan konten yang lebih komprehensif.

F. Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta. Bandung. Diana, Anastasia, dan Fandy Tjiptono. 1998. "Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Elu, Wilfridus B. 1997. "Membangun Keunggulan Melalui Relationship Marketing". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Engel, James F. et.al. 1995. *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara. Jakarta..
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga. Jakarta.
- Maharsi, Petrus 1996. "Penciptaan Nilai Pelanggan, Perpaduan Antara Nilai yang Diharapkan Pelanggan

- dan Mutu Produk yang Dikirimkan Pemasaran". Manajemen Usahawan- Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Munir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia. Jakarta. Pawitra, Teddy. 1993. *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin, dan Keahlian*, Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya. Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta. Pusat Data dan Analisis Pilar. 2000. "Pelayanan yang Efektif. Pilar No. 10. Th. III/1023 Mei. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.. Siat, Jennie. 1997. "Mass Marketing Dan Customer-Centered: Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution. 2001. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan". Jakarta: Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta. Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tung, Khoe Yao. 1997. "Relationship Marketing Strategi Kemampuan Labaan Jangka Panjang". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.