

# ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN MITRA KERJA SAMA PADA PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI UNIVERSITAS TRISAKTI

Ayu Ekasari\*<sup>1</sup>, Bahtiar Usman<sup>2</sup>, Lucy Warsindah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Trisakti

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis

email: ayu.ekasari@trisakti.ac.id<sup>1</sup>, bahtiar.usman@trisakti.ac.id<sup>2</sup>, lucy.warsindah@trisakti.ac.id<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor yang menentukan kepuasan para mitra kerja sama pada Program Doktor Ilmu Ekonomi, Universitas Trisakti. Populasi pada penelitian ini terdiri dari tiga puluh enam institusi/kelompok. Metode pengumpulan data adalah survey dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh anggota populasi. Data dianalisa menggunakan nilai mean yang diambil dari hasil statistik deskriptif. Hasil analisa data menunjukkan rata-rata mitra puas dengan kerja sama yang terjalin selama ini. Kontribusi penelitian ini bagi Program Doktor Ilmu Ekonomi, Universitas Trisakti adalah memberikan masukan mengenai aspek-aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja sama. Dari sisi akademik, penelitian ini memperluas domain *relationship marketing* dalam konteks kepuasan yang selama ini didominasi kepuasan pelanggan. Kelemahan penelitian ini adalah penggunaan statistik deskriptif saja dalam menganalisa kepuasan pelanggan. Penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi lebih mendalam tentang factor-faktor lain yang menentukan kepuasan mitra serta menggunakan analisa *importance-performance*.

**Kata kunci:** mitra kerja sama, kepuasan.

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the factors that determine the satisfaction of partners in Doctoral Programs in Economics, Universitas Trisakti. The population of this study consists of thirty six institutions/groups that have been actively involved in some activities with the Doctoral Programs in Economics, Universitas Trisakti. Data collection method is a survey by distributing questionnaires to all members of the population. The data is analyzed using mean score taken from the results of statistic descriptive. Results show that on average the partners are satisfied with the cooperation that have been established. The contribution of this research is to provide inputs for the Doctoral Programs in Economics, Universitas Trisakti. in maintaining and improving factors that influence partners' satisfaction. From an academic perspective, this research expands the domain of relationship marketing which has been dominated by customer satisfaction. The weakness of this research is the use of descriptive statistics. Future research can explore other factors that influence partners' satisfaction and using importance-performance analysis to analyse the data.*

*Key words: partner, satisfaction.*

**DOI:** <https://doi.org/10.35904/premium.v9i1.26>

## 1. PENDAHULUAN

Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Trisakti adalah bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mempunyai beberapa konsentrasi, yaitu *Sustainable Development, Islamic Economic and Finance, Stratejik, Akuntansi, Manajemen Keuangan/Pemasaran/SDM/Jasa*. Dalam

menjalankan aktivitasnya, keenam konsentrasi tersebut mengacu pada visi dan misi yang telah ditetapkan.

**Visi** Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Trisakti dikembangkan sesuai visi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Trisakti, yaitu menuju Program Studi doktoral dibidang ilmu ekonomi yang andal dan berstandar Internasional dengan tetap mempertahankan nilai-nilai lokal dalam mengembangkan Ilmu pengetahuan untuk meningkatkan kualitas hidup bangsa. Rumusan visi tersebut mengandung empat hal utama yang hendak dicapai dalam periode waktu sampai dengan tahun 2030 sesuai dokumen Rencana Induk Pengembangan Universitas Trisakti. Keempat hal tersebut adalah andal, berstandar internasional, nilai-nilai lokal, meningkatkan kualitas hidup bangsa.

Adapun misi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Trisakti adalah: 1) Meningkatkan peran serta program studi doktor ilmu ekonomi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan intelektual, kemampuan profesionalitas yang tinggi, birokrat yang berintegritas, berstandar internasional, dan berkarakter tri karma trisakti melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, 2) Meningkatkan kegiatan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan berbasis nilai-nilai lokal dan internasional guna menjawab permasalahan nasional dan meningkatkan kualitas hidup dan peradaban, dan 3) Meningkatkan peran serta program doktor ilmu ekonomi dalam mendukung kebutuhan masyarakat, pemerintah dan industri melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk memperkuat kemampuan intelektual, kemampuan profesionalitas yang tinggi dan birokrat yang berintegritas.

Sejalan dengan perwujudan visi dan misi, Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi memiliki kebijakan Kerjasama yang mengacu pada Keputusan Rektor Universitas Trisakti No.212/USAKTI/SKR/VIII/2010 tentang Pedoman Kerja Sama Universitas Trisakti. Pedoman ini merupakan acuan bagi unit kerja dalam melaksanakan kerja sama dengan pihak mitra/luar serta untuk menjamin empat aspek, yaitu mutu kegiatan, relevansi, produktivitas dan keberlanjutan.

Pihak-pihak yang bekerja sama dengan PDIE antara lain instansi pemerintah dan swasta, BUMD dan kelompok UMKM yang selanjutnya disebut Mitra. Hingga saat ini, kerja sama yang terjalin adalah di bidang pengajaran dengan mengadakan kuliah umum, serta penyuluhan/pelatihan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Terjalannya kerja sama dengan Mitra tentu harus dipelihara dan dijaga keberlanjutannya. Hal ini sesuai dengan yang disyaratkan oleh SN-Dikti yaitu penerapan PPEP (penetapan, pelaksanaan, evaluasi dan peningkatan) dalam setiap kegiatan perguruan tinggi.

Survey tentang kepuasan Mitra menjadi penting karena menggambarkan evaluasi terhadap penetapan dan pelaksanaan program kerja sama. Selanjutnya dengan mengetahui seberapa besar Mitra puas dengan kerja sama yang terjalin, dapat diketahui pula apakah Mitra bersedia melanjutkan kerja sama. Prodi juga dapat melakukan evaluasi program kerja sama untuk dipelajari kelebihan dan kekurangannya. Manfaat kerja sama seyogyanya dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE) dan Mitra. Bagi Mitra, ilmu yang diberikan oleh PDIE hendaknya dapat dimanfaatkan sehingga kinerja Mitrapun meningkat baik dari sisi finansial maupun non finansial. Adapun bagi PDIE, kerja sama yang ada dan memuaskan Mitra dapat meningkatkan citra PDIE sehingga secara tidak langsung kerja sama dapat mempromosikan keberadaan PDIE kepada masyarakat.

Studi literatur menunjukkan kemitraan yang bersifat strategis akan menguntungkan apabila pihak-pihak yang terlibat di dalamnya mempunyai nilai-nilai dan tujuan yang sejalan, serta pentingnya integritas dan reputasi sehingga tercipta kepercayaan (Tsuen dan Jia, 2018). Adalah sulit menjalin kerja sama apabila tidak ada kesamaan value dan tujuan, baik finansial maupun finansial.

Pelaksanaan kemitraan dengan pihak eksternal juga perlu mendapat dukungan dari pihak-pihak di dalam institusi pelaku kemitraan yang disebut *inter-organisational partnership*. Dalam hal ini jelas bahwa kehandalan sumber daya manusia baik sebagai pelaku administrative maupun manajerial dalam melaksanakan tugasnya menjadi amat penting. Wankah et.al (2022) menemukan bahwa diperlukan semangat kewirausahaan dalam diri manajer pelaku kemitraan agar dapat menegosiasikan perjanjian yang saling menguntungkan dan mengelola staf administratif dalam menjalin hubungan dengan mitra dari sisi publik pemerintah maupun komunitas.

Aspek *inter-organisational partnership* ini mungkin tidak banyak menjadi perhatian bagi pihak-pihak pelaku kemitraan yang kebanyakan hanya fokus pada kerja sama eksternal, namun beberapa hasil penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa *service delivery* di dalam institusi pelaku kemitraan antara staf dengan manajer menjadi penting sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada mitra eksternal (Auschra, 2018; Goodwin, 2012).

Dalam konteks kepuasan mitra kerja sama, sebuah penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, Sanim dan Sinaga (2012), menemukan bahwa pada sebuah usaha ternak broiler, mitra yang telah ikut dalam program kemitraan menyatakan lebih puas dibandingkan mereka yang baru terlibat di dalam kemitraan. Hal ini menunjukkan bahwa durasi waktu kerja sama ikut menentukan kepuasan mitra.

Di samping itu, kemitraan yang terjalin antara petani dan pabrik gula dapat meningkatkan kepuasan petani selama mereka memperoleh bimbingan dari pihak pabrik gula, kepastian bagi hasil dan sarana produksi (Amir, 2010). Jika dilihat dari kemitraan yang dijalin oleh perguruan tinggi dengan kelompok UMKM, hasil penelitian ini memberikan wawasan bahwa bimbingan yang diberikan (dalam hal ini oleh perguruan tinggi) ternyata bermanfaat dan diduga dapat meningkatkan kepuasan mitra, yakni kelompok UMKM.

## 2. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini dimulai dari tujuan penelitian yang merupakan *descriptive study* yang bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan karakteristik orang, event atau situasi tertentu. Dalam hal ini yang akan dideskripsikan adalah kepuasan mitra. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan mitra yang indikator-indikatornya diperoleh dari hasil Focus Group Discussion yang dilaksanakan sebelumnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah tiga puluh enam (36) mitra kerja sama yang semuanya memperoleh kuesioner untuk dijawab. Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan yang bertujuan mendeskripsikan mitra dan factor-faktor yang membuat mereka puas dengan kerja sama yang terjalin dengan PDIE, maka metode analisa data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan melihat nilai *mean*.

## 3. HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel 1 berikut ini menggambarkan hasil statistic deskriptif:

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif Kepuasan Mitra

<b>Indikator</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Standar deviasi</b>
Implementasi kerja sama sesuai dengan perjanjian kerja sama	36	4.6389	0.48714
Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	36	4.4444	0.55777
Kami puas akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	36	4.6389	0.8714
SDM yang ada di PDIE sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini	36	4.7222	0.56625
SDM dari PDIE yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara Profesional	36	4.7222	0.45426
Bentuk kerja sama selama ini memuaskan	36	4.5833	0.76997
Kepuasan	36	4.6250	0.55376

Sumber; data diolah

Dari sisi pelaksanaan kerja sama, dengan nilai mean 4.6489 dapat dilihat bahwa mitra puas terhadap implementasi kerja sama yang sesuai dengan perjanjian kerja sama. Demikian pula, dengan rata-rata jawaban sebesar 4.4444, maka dapat dikatakan bahwa mitra menilai kerja sama yang telah terjalin selama ini sesuai dengan perjanjian dan kemufakatan yang berlaku bagi mereka dan mereka bersedia melanjutkan kerja sama. Secara tidak langsung jawaban mitra ini memperlihatkan bahwa mutu kemitraan sudah bagus dan relevan bagi mereka.

Hendaknya PDIE dapat terus meningkatkan kerja sama dan menggali aspek-aspek lain yang bisa dikerjasamakan. Sesuai dengan Tridharma Perguruan Tinggi, kerja sama tersebut bisa dalam bentuk penelitian, pengabdian kepada masyarakat maupun kesempatan mengadakan acara yang menghadirkan pembicara dari pihak mitra. Beragamnya konsentrasi keilmuan di PDIE memungkinkan konsentrasi mencari mitra yang memerlukan pendampingan. Program pendampingan terutama bagi mitra pengabdian kepada masyarakat ini dapat melibatkan mahasiswa agar mereka dapat mengaplikasikan ilmu yang mereka peroleh di bangku kuliah. Nilai rata-rata jawaban kepuasan mitra terhadap performa staf PDIE adalah 4.7222 untuk aspek profesionalitas dan keahlian. Hal ini menunjukkan secara umum mitra puas dengan kinerja SDM.

PDIE perlu lebih meningkatkan *skill* staf dengan mengikutsertakan mereka untuk memperoleh sertifikasi keahlian dari sisi administrasi maupun mengundang pakar untuk memberikan pelatihan mengenai *service excellence*. Selain itu, staf PDIE juga perlu dilibatkan dalam menjalin komunikasi dengan mitra serta mereka diberi pemahaman tentang jenis kerja sama yang dijalin dengan mitra. Kepuasan mitra terhadap staf perlu dipertahankan, karena staf adalah front liner dalam menghadapi mitra dan merepresentasikan Konsentrasi/Prodi S3 Ilmu Ekonomi. Terkait dengan keberlanjutan kemitraan, mitra menilai puas dengan kerja sama dan berniat melanjutkan di masa yang akan datang serta mereka puas dengan bentuk kerja sama selama ini (mean: 4.6389 dan 4.7222). Poin ini patut menjadi perhatian PDIE, karena dengan kesediaan mitra untuk melanjutkan kerja sama berarti mitra percaya pada reputasi dan kredibilitas PDIE. Oleh karena itu, PDIE perlu senantiasa berdiskusi dengan mitra tentang kebutuhan mereka yang bisa dipenuhi oleh PDIE, demikian pula PDIE juga bisa menyampaikan kebutuhannya yang memerlukan wawasan dari pihak mitra. Dengan demikian, kerja sama dapat dipertahankan dan dikembangkan sehingga baik mitra maupun PDIE dapat memperoleh manfaat. Sebagai contoh, kerja sama dengan institusi pemerintah maupun swasta dapat menghadirkan praktisi atau pejabat pemerintah untuk secara berkala memberikan kuliah umum yang dapat berguna bagi mahasiswa dalam penulisan tugas dan disertasi.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperlihatkan kepuasan mitra terhadap program kerja sama dan profesionalisme PDIE dan stafnya dalam mengimplementasikan kerja sama. Beberapa saran dapat diberikan kepada pengelola PDIE, antara lain: 1) intens berkomunikasi dengan pihak Mitra untuk berdiskusi tentang hal-hal yang dapat dikerjasamakan, 2) memberikan pelatihan bagi staf PDIE, 3) mengikutsertakan staf PDIE pada sertifikasi keahlian yang diadakan pihak eksternal dan 4) melibatkan mahasiswa dalam perencanaan dan pelaksanaan program kerja sama.

Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah: 1) indikator-indikator kepuasan mitra yang terbatas dan 2) analisa data yang hanya menggunakan nilai mean untuk mengetahui rata-rata jawaban mitra. Penelitian selanjutnya hendaknya menambah indikator kepuasan mitra melalui studi literatur dan FGD serta menambah variable loyalitas. Metode analisa data juga dapat diperkaya dengan menggunakan analisa *importance-performance*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amir, I T. (2010). Tingkat Kepuasan dan Kepatuhan Petani Tebu Terhadap Pola Kerja Sama Dengan Pabrik Gula Gempolkrep. *Jurnal Pertanian MAPETA*, ISSN: 1411-2817, Vol. XII. No. 2. April 2010, halaman 72 – 134.
- Auschra, Carolin. (2018). Barriers to the Integration of Care in Inter-Organisational Settings: A Literature Review. *International Journal of Integrated Care*, 18(1):5, p. 1-14. <https://doi.org/10.5334>.
- Goodwin, N., et.al (2012). Integrated Care for Patients and Populations: Improving Outcomes by Working Together, National Health Services, London, available at <https://www.networks.nhs.uk/nhs-networks/common-assessment-framework-for-adults-learning/archived-material-from-caf-network-website-pre-april-2012/documents-from-discussion-forum/IntegratedCarePatientsPopulationsPaperKingsFundNuffieldTrust2011.pdf>
- Tsuen, H Hsu dan Jia, W Tiang. (2018). Applying fuzzy LinPreRa cognitive map to evaluate strategic alliance partnerships for outlying island duty-free shop. *Asia Pacific Journal of*

*Marketing and Logistics*, Vol. 31, No.4, p. 730-758. <https://DOI:10.1108/APJML-09-2018-0339>.

Wankah,P., et.al (2022). Enhancing inter-organisational partnerships in integrated care models for older adults: a multiple case study. *Journal of Health Organization and Management*, Emerald Publishing Limited, 1477-7266, p. 1-15. <https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2022-0055>.

Wijaya, H., Sanim, B dan Sinaga, B M. (2012). Kepuasan Peternak Mitra terhadap kemitraan Model Contract Farming Usaha ternak Broiler di Provinsi Jawa Barat dan Banten. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, Vol. 9, No. 2, halaman 86-95