



LAPORAN PENELITIAN

KEPUASAN EKSTERNAL (MASYARAKAT) TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAN IAIN CURUP

Dr. Yusefri, M.Ag
M. Sholihin, S.EI, MSI



Institut Agama Islam Negeri Curup
IAIN CURUP

Center of Excellence and Islamic Learning Center

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP3M)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
2018

KATA PENGANTAR

Pada saat ini pendidikan di perguruan tinggi semakin kompleks, karena dihadapkan pada kompetisi yang massif. Tuntutan perubahan yang harus dilakukan, khususnya menyangkut manajemen kurikulum dan strategi pembelajarannya sehingga berefek pada kualitas lulusan dan kompetensinya. Oleh karena itu, maka perguruan tinggi harus berani melakukan terobosan baru agar produk lulusannya bisa diterima dengan baik oleh para *stakeholder*. Upaya ini bisa dimulai dengan *survey* dan identifikasi terhadap berbagai masalah, mulai dari kurikulum, proses pembelajaran, motivasi belajar mahasiswa, sampai pada motivasi dan kebutuhan *stakeholder* dalam menerima lulusan.

Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup yang telah berdiri sejak tahun 10 tahun lalu. Program studi ini berupaya sebaik mungkin menyelenggarakan pembelajaran Ekonomi Syari'ah dan perbankan syariah dengan tujuan menghasilkan sarjana ekonomi syari'ah yang berkompeten dan profesional. Meskipun demikian, masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah strategi pembelajaran yang kurang mendukung terciptanya lulusan yang berkompeten di bidangnya sesuai dengan tuntutan pasar kerja, kurangnya kesiapan mahasiswa dalam belajar, tidak adanya kemandirian, dan semakin ketatnya persaingan sehingga peluang di pasar kerjapun menjadi semakin sempit.

Karena itu, penelitian ini bertujuan mengatasi kesenjangan diatas dengan cara menyajikan beberapa data terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat eksternal terhadap kompetensi alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup di dunia kerja. Data tentang tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap kualitas alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup dan data tentang kompetensi alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Data-data ini kemudian dianalisis dan dibahas dari perspektif atau pendekatan *Importance Performance Analysis*, sehingga bisa diketahui di level manakah kepuasan masyarakat eksternal terhadap kompetensi lulusan Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Hasil analisis ini sekaligus membantu Program Studi

Perbankan Syariah, IAIN Curup dalam merancang kurikulum dan sistem pembelajarannya sehingga mendukung kualitas dan kompetensi lulusan sesuai dengan motivasi dan kebutuhan *stakeholder*.[]

Curup, 18 November 2018
Dr. Yusefri, M.Ag
M. Sholihin, S.EI, MSI

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Abstrak	iii
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Teoritis.....	7
F. Kajian/Penelitian Terdahulu.....	7
G. Sistematika Pembahasan	10
H. Jadwal Penelitian.....	11
I. Anggaran	11
J. Pelaksanaan	11
Bab II. Teori dan Kerangka Pikir	
A. Kompetensi:	
Definisi dan Konsep-Teoritis	15
B. Tingkat Kepuasan:	
Tinjauan Teoritis	28
C. Kerangka Pikir	39
Bab III. Metodologi Penelitian	
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel Penelitian	42
C. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	43
D. Teknik Analisis Data.....	44
Bab IV. Kepuasan Eksternal (Masyarakat) Terhadap Kompetensi Lulusan Program Studi Perbankan Syariah Iain Curup	
A. Demografi Responden.....	45
B. Kompetensi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.....	55
C. Relevansi antara Kompetensi Alumni Perbankan Syariah dan Pasar Tenaga Kerja	61
D. Tingkat Kepuasan Eksternal terhadap Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.....	68
Bab V. Penutup	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
Daftar Pustaka	
<i>Appendix</i>	

Abstrak

Perguruan Tinggi memiliki peran yang kompleks. Ia tidak saja dimaknai sebagai ruang untuk memproduksi pengetahuan; instrumen transformasi ilmu pengetahuan. Tetapi juga sebagai institusi yang berperan menyiapkan sumber daya manusia, yang dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja. Dalam bentuk terakhir ini, perguruan tinggi bertanggungjawab menghasilkan alumni yang memiliki *soft* dan *hardskill* yang dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja. Dalam konteks ini, Program Studi Perbankan Syariah, yang sudah berusia 1 (satu) dekade, telah banyak menghasilkan alumni. Pertanyaannya, apakah alumni yang dihasilkan terserap dengan baik di pasar tenaga kerja, dan memberikan kepuasan kepada pengguna (masyarakat eksternal). Karena itu, kajian ini *concern* menganalisis “Tingkat Kepuasan Masyarakat Eksternal terhadap Kompetensi Lulusan Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup.”

Adapun pendekatan analisis yang diterapkan pada kajian ini adalah kualitatif deskriptif. Dengan intens menerapkan analisis dalam *framework* “*important performance analysis*”, yang diterapkan pada data yang didapatkan dari responden. Dalam hal ini, dikelompok menjadi dua, yakni: pengguna eksternal (industri keuangan; perusahaan swasta); dan pada alumni perbankan syariah, IAIN Curup, yang secara *volunteer* mengisi kuesioner secara online. Kajian ini menghasilkan beberapa temuan empiris, yakni: *Pertama*, Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup sudah profesional, dan mampu menerapkan kompetensi yang dimiliki sebagai produk dari proses belajar dan pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. *Kedua*, relevansi antara kompetensi dan kebutuhan pasar tenaga kerja terhadap Alumni Perbankan Syariah, masih bersipat variatif. Dalam makna, bahwa tidak semua alumni perbankan syariah berkerja sesuai dengan profil lulusan. *Ketiga*, tingkat kepuasan masyarakat eksternal terhadap kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah, dikategorikan ke dalam 4 (empat) kuadran, yakni: Kuadran A, B, C dan D.

Kata Kunci : *Kompetensi, Relevansi, Masyarakat Eksternal, Important Performance Analysis, Soft-Hard Skill.*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Berlakng

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat disebut bahwa tujuan pendidikan adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selanjutnya dalam konstitusi, diantaranya; pasal 20, pasal 21, pasal 28 C ayat (1), pasal 31 dan pasal 32 menyebut bahwa untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional. Sistem pendidikan nasional yang diwujudkan dalam Undang-undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal 3 Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Di Indonesia pendidikan diselenggarakan melalui jalur, jenjang dan jenis pendidikan. Jalur pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi dirinya dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Terdapat tiga jalur pendidikan yaitu, jalur pendidikan formal, nonformal dan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Adapun jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang akan dikembangkan. Jenjang pendidikan terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doctor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Dalam hal ini, perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas. Selain menyelenggarakan pendidikan, perguruan tinggi juga berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, atau lazim disebut dengan Tri Dharma

Perguruan Tinggi. Adapun tujuan diselenggarakannya pendidikan atau perguruan tinggi, menurut UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1) tentang pendidikan tinggi, adalah untuk mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian.

Namun demikian pada kenyataannya, masih banyak lulusan dari lembaga pendidikan tinggi yang belum atau tidak siap untuk menjadi warga negara yang bertanggung jawab dan produktif, sehingga menjadi beban keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Berdasarkan data yang dikeluarkan UNESCO (2000) tentang peringkat Indeks Pengembangan Manusia (Human Development Index), yaitu komposisi dari peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala yang menunjukkan, bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia makin menurun. Di antara 174 negara di dunia, Indonesia menempati urutan ke-102 (1996), ke-99 (1997), ke-105 (1998), dan ke-109 (1999). Ini berarti mutu atau kualitas pendidikan di Indonesia saat ini sangat memprihatinkan

Demikian pula menurut survei Political and Economic Risk Consultant (PERC), kualitas pendidikan di Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Posisi Indonesia berada di bawah Vietnam. Data yang dilaporkan The World Economic Forum Swedia (2000), Indonesia memiliki daya saing yang rendah, yaitu hanya menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia. Dan masih menurut survei dari lembaga yang sama Indonesia hanya berpredikat sebagai *follower* bukan sebagai pemimpin teknologi dari 53 negara di dunia. Jadi ringkasnya mutu perguruan tinggi dan program studi di Indonesia saat ini belum pada kondisi yang ideal. Para lulusan yang merupakan produk sistem pendidikan yang diselenggarakan tidak berfokus pada mutu.

Disparitas mutu pendidikan tinggi, pada dasarnya antara lain bisa dilihat dari hasil akreditasi perguruan tinggi dan program studinya. Dari 4.472 perguruan tinggi di Indonesia saat ini baru 50 perguruan tinggi yang memiliki akreditasi A dan program studi terakreditasi A sebanyak 2.512 (12% dari 20.254 prodi terakreditasi). Data kementerian menunjukkan bahwa ada korelasi erat antara akreditasi PT dan Prodi dengan kompetensi lulusan perguruan tinggi. Sebagai contoh, dari data hasil kelulusan uji kompetensi bidang kesehatan, ada korelasi antara akreditasi perguruan tinggi asal peserta. Semakin baik akreditasi perguruan tinggi semakin tinggi prosentase kelulusannya dan sebaliknya, perguruan tinggi terakreditasi A kelulusannya di atas 80%, PT terakreditasi B mencapai kelulusan 70%, sedangkan PT terakreditasi C kelulusannya di bawah 30%. Demikian menurut Direktur Penjaminan Mutu Ditjen Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Aris Junaidi dalam acara Coffee Morning dengan awak media di gedung D Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi hari Jumat, 5 Mei 2017 pukul 10.00 WIB. Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa saat ini terdapat 124 Perguruan Tinggi (PT) Negeri, 3.127 PT Swasta, 175 PT Kementerian/Lembaga, 968 PTAS, dan 78 PTAN (Data PDDikti, 11 Maret 2017). Dari jumlah tersebut, data BAN-PT menunjukkan hanya 1.131 yang terakreditasi dengan rincian 50 PT mempunyai akreditasi A (4%), 345 PT berakreditasi B (31%), dan 736 PT berakreditasi C (65%), dan sisanya 3.340 belum terakreditasi. Terdapat 26.672 prodi (PDDikti, 4 Mei 2017) dengan sejumlah 20.254 prodi terakreditasi dengan

rincian jumlah prodi dengan akreditasi A sebanyak 2.512 (12%), akreditasi B sebanyak 9.922 (49%), dan akreditasi C sebanyak 7.820 (39%), bahkan ada 5.000an prodi yang tidak terakreditasi. (BAN-PT, 3 Mei 2017).¹

Di sisi lain, yang merupakan bagian dari indikator melihat mutu PT adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap lulusan suatu PT. Kepuasan masyarakat bahkan menjadi faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih keproduk atau layanan yang lain. disediakan oleh badan usaha yang lain.

Sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi (perguruan tinggi) negeri yang telah berdiri secara mandiri sejak tahun 1997, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup, di satu sisi tak dapat dipungkiri telah mengalami perubahan pesat, baik dari sisi infra sktruktur maupun dari sisi keilmuan atau akademik yang dikembangkannya. Pada sisi kedua ini, STAIN Curup untuk jenjang pendidikan strata satu (S1), telah memiliki tiga Jurusan dan 12 program studi. Sedangkan untuk jenjang pendidikan strata (S) 2 pascasarjana STAIN Curup, telah memiliki empat (4) program studi.

Program studi Perbankan Syariah, merupakan satu dari dua belas program studi jenjang pendidikan strata satu (S 1) yang ada di STAIN Curup. Pada saat ini dapat dikatakan bahwa Prodi Perbankan Syariah termasuk Prodi favorit setelah Prodi Pendidikan Agama Islam (PAI). Hal ini paling tidak, dapat dilihat dari jumlah mahasiswanya yang terus mengalami peningkatan sejak Prodi ini dibuka tahun 2008. Peningkatan kuantitas mahasiswa Prodi Perbankan Syariah, seyogianya berbanding lurus atau diiringi dengan peningkatan mutu Program Studi. Hal ini penting, paling tidak karena beberapa hal. *Pertama*, akreditasi B yang kini dimiliki Prodi Perbankan Syariah, tidaklah selamanya, dan bukan akreditasi tertinggi (A). *Kedua*, sebagai lembaga pendidikan pada umumnya, Prodi Perbankan Syariah yang menyelenggarakan pendidikan menghadapi tantangan global yang semakin berat, dan karenanya dituntut mampu menghasilkan lulusan yang berkompeten di dunia lapangan kerja. *Ketiga*, sejak wisuda angkatan I tahun 2012 hingga tahun 2018, alumni program studi Perbankan Syariah sudah berjumlah 434 orang (alumni) dengan rincian sebagaimana terlihat tabel berikut.

Tabel 1.1

¹Mutu Perguruan Tinggi Menentukan Kompetensi Lulusan, /ristekdikti.go.id/mutu-perguruan-tinggi-menentukan-kompet. Akses pada Tanggal 20/7/2018. Pukul 10:00 wib

Data Perkembangan Jumlah Alumni Program Studi Perbankan²

No	Tahun Wisuda	Jumlah Alumni
1	2012	18
2	2013	37
3	2014	75
4	2015	102
5	2016	48
6	2017	145
7	2018	9
Jumlah		434

Berdasarkan *tracer study* alumni selama tiga tahun terakhir yang dilakukan oleh pengelola program studi, maka menuut ketua program studi Perbankan Syariah, bapak Noprizal M.Ag 80% dari jumlah alumni tersebut sudah terserap di lapangan kerja. Hanya saja baru 50% yang pekerjaannya sesuai dengan latar belakang keilmuannya.³ Ini berarti lulusan Prodi Perbankan Syariah belum terserap secara maksimal oleh pasar, dan atau lulusan yang terserap oleh pasar tidak relevan dengan kompetensi keprodiannya. Begitupun hingga kini belum pernah dilakukan penelitian berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, serta pertimbangan di tahun 2019 yang akan datang Prodi Perbankan Syariah akan mengajukan akreditasi ulang, maka kajian atau analisis mutu kompetensi dan tingkat kepuasan masyarakat lulusan program studi Perbankan Syariah dan menarik dan urgen dilakukan dalam bentuk penelitian.

B. Fokus Masalah

Mutu tampaknya kini menjadi isu sentral pengembangan perguruan tinggi. Dalam hal ini, istilah mutu secara esensial menunjukkan suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*product*) dan jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan objektif atas bobot dan kinerjanya. Suatu perguruan tinggi, baru dapat dikatakan bermutu apabila mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan/ memuaskan *stakeholders* (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional.

Kompetensi lulusan (lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN) yang menjadi fokus penelitian ini, sesungguhnya merupakan salah satu dari delapan ruang lingkup standar Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 tahun 2015.⁴ Standar

² Bersumber dari Layanan Akademik Kemahasiswaan STAIN Curup 30 April 2018

³ Wawancara dengan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, tgl 30 April 2018

⁴ Dalam pasal 2 ayat 1 PP No. 19 tahun 2005 dinyatakan bahwa ruang lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan sekolah; (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.

kompetensi lulusan (SKL) sebagaimana dimaksud oleh Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 1 Ayat (4) adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan.

C. Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang pemikiran sebagaimana dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimakah mutu kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup?
2. Bagaimanakah kesesuaian kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup dengan dunia kerja ?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kejelasan tentang mutu kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup;
 - b. Untuk mengetahui kejelasan kesesuaian kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup dengan dunia kerja;
 - c. Untuk mengetahui kejelasan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup
- #### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan kajian dan evaluasi, khususnya bagi pengelola program studi dan para pejabat pengambil kebijakan untuk meningkatkan mutu kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah di masa yang akan datang.

E. Kerangka Teoritis⁵

1. Kompetensi Lulusan

Tujuan utama dari penyelenggaraan program studi pada suatu perguruan tinggi adalah menghasilkan lulusan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh fakultas dan atau jurusan/program studi. Kriteria kelulusan mahasiswa dari suatu program studi lazimnya dirumuskan dalam bentuk Standar Kompetensi Lulusan. Untuk jenjang pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik,

⁵Kerangka teori merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori itu dalam menjawab pertanyaan dan mendeskripsikan fokus penelitian, atau memecahkan masalah penelitian. Cara kerja itu menggunakan unsur pengetahuan ilmiah, yakni teori, sebagai dasar argumentasi untuk memperoleh jawaban yang dapat diandalkan. Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 35

profesi, ataupun vokasi, keberadaan standar ini menjadi sangat mutlak dan strategis sifatnya.

Istilah atau kata standar mengandung arti ukuran yang disepakati. Sedangkan kata kompetensi, yang asalnya dari kata bahasa Inggris "*competency*" mengandung artinya kecakapan atau kemampuan.⁶ Kata kompetensi kemudian dijadikan kosa kata bahasa Indonesia dan diberi arti sebagai kewenangan atau kekuasaan untuk menentukan atau memutuskan sesuatu hal.⁷ Dari arti menurut bahasa ini terlihat bahwa pada intinya muatan arti atau makna kata kompetensi berkaitan dengan kewenangan, dan kecakapan atau kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Oleh karena itu kompetensi lulusan merupakan suatu kriteria yang harus ditetapkan standarnya oleh perguruan tinggi, dengan tujuan agar dapat melaksanakan dan mengevaluasi efektivitas keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dalam menciptakan lulusan yang memiliki kompetensi dalam menghadapi persaingan pasar kerja baik tingkat nasional maupun internasional.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 1 ayat 4 menyatakan bahwa Standar kompetensi lulusan adalah kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Dalam Pasal 25 ayat 1 sampai dengan 4 disebutkan pula bahwa Standar kompetensi lulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam kelulusan peserta didik dari suatu pendidikan; Standar kompetensi lulusan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) meliputi kompetensi untuk semua mata pelajaran atau kelompok mata pelajaran, dan atau mata kuliah atau kelompok mata kuliah. Kompetensi hasil didik suatu program studi terdiri atas (a) kompetensi utama; (b) kompetensi pendukung; dan (c) kompetensi lain yang bersifat khusus dan gayut dengan kompetensi utama. Peraturan ini juga menyebutkan bahwa kompetensi utama merupakan kompetensi yang harus dimiliki lulusan suatu program studi yang membedakannya.

2. Kepuasan

Dalam kamus bahasa Indonesia, kata kepuasan berarti puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Adapun menurut beberapa ahli, antara lain kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.⁸ Menurut J. Supranto, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.⁹

⁶ Jhon Echols dan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1983), h. 132

⁷ Purwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta, 1982) h. 51

⁸ Nursalam. *Manajemen Keperawatan.edisi 3*. (Jakarta: Salemba Medika, 2011), h.

⁹ J. Supranto, *Metode Riset, Aplikasinya dalam Pemasaran*. (Jakarta: Lembaga Penerbit F.E. Universitas Indonesia, 1997), h. 23

Selanjutnya menurut Lupiyoadi, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.¹⁰ Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang lain. disediakan oleh badan usaha yang lain. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Berkenaan dengan aspek ini, maka penilaian masyarakat terhadap kompetensi lulusan program studi Perbankan Syariah, akan difokuskan Standar Kompetensi Lulusan sebagaimana yang telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 tahun 2005 yakni mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan keterampilan.

F. Kajian / Penelitian Terdahulu

Sebagai bagian dari topik yang berkaitan langsung dengan persoalan tentang Mutu Pendidikan Tinggi, persoalan tentang kompetensi lulusan dan atau Standar Kompetensi Lulusan (SKL) program studi, tentu sudah banyak dibicarakan pihak. Begitupula dalam keiatannya dengan kepuasan masyarakat lulusan suatu lembaga pendidikan dan layanan publik. Hal itu karena kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau pelayanan yang di hasil kannya. Beberapa hasil penelitian yang berkaitan tentang persoalan ini sebagai berikut.

Penelitian Widi Wulansari dkk (Universitas Nusantara PGRI Kediri) dalam jurnal *Realita* Volume 15, No. 1 Tahun 2017, berjudul *Evaluasi “Kompetensi Lulusan Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Universitas Nusantara PGRI Kediri”*. Selanjutnya, Melda Jaya dkk, dalam jurnal *Scholaria*, Vol. 6, No. 3, September 2016, melakukan penelitian berjudul *“Kompetensi Guru Alumni Jurusan Pendidikan Matematika Berdasarkan Pendapat Pengguna Lulusan”*. Penelitian ini berkesimpulan bahwa secara umum alumni pendidikan matematika Teachers College berdasarkan pengguna lulusan sudah mencapai keempat kompetensi berdasarkan graduate profile Teachers College.

Penelitian Annisa Carina tahun 2015 dalam bentuk tesis (Pascasarjana, Universitas Negeri Malang) yang berjudul *“Analisis dan Relevansi Kompetensi dengan Kebutuhan Dunia Kerja Lulusan SMK Program Studi Keahlian Teknik*

¹⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2006), h. 155

Bangunan”. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase keterserapan lulusan SMK program studi keahlian teknik bangunan di dunia kerja jasa konstruksi tergolong rendah dengan persentase sebesar 23,14%. Pada variabel relevansi kompetensi, lulusan SMK program studi keahlian teknik bangunan termasuk dalam kategori tidak baik dengan persentase sebesar 8,86%. Selanjutnya pada variabel kebutuhan dunia kerja, bahwa dunia kerja jasa konstruksi dalam mempekerjakan lulusan SMK program studi keahlian teknik bangunan dalam kategori tidak baik dengan persentase sebesar 11,38%. Terdapat hubungan signifikan antara relevansi kompetensi lulusan SMK Program Studi Keahlian Teknik Bangunan dan kebutuhan dunia kerja jasa konstruksi.

Berikutnya penelitian berjudul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu, yang dilakukan oleh Slamet Riadi dalam Jurnal Kel. & Kons, Januari 2016 vol 1. Penelitian berkesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Kemudian penelitian Zulfida Hariany dkk, dalam Jurnal Teknik Industri FT USU Vol , No. 2 Maret 2014, berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik. Selanjutnya penelitian berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado” dalam jurnal *Sabua* Vol.6, No.3: 307 - 319 November 2014, yang dilakukan oleh Rendy J. A. Sudarto. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PT Air Manado adalah kurang baik. Sedangkan penelitian Ira Setyaningsih dkk dalam Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 12, No. 1, Juni 2013, “Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan” Penelitian ini berkesimpulan bahwa pengguna belum puas dengan kualitas alumni Fakultas X. Demikian sejauh ini, berdasarkan pelacakan dan penelusuran peneliti penelitian belum ditemukan penelitian yang kajiannya tentang kepuasan masyarakat terhadap kompetensi lulusan program Studi Perbankan Syariah STAIN Curup, dan oleh karenanya penelitian ini layak untuk dilakukan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Kata atau istilah deskripsi berasal dari kata latin *”descriptivus”* yang artinya bersifat uraian. Uraian di sini berarti gambaran tentang keadaan objek pada suatu waktu atau saat tertentu.¹¹ Dengan demikian penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya menemukan seluas-luasnya tentang objek riset pada masa tertentu, atau penelitian bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Jenis penelitian ini berkerja berdasarkan anggapan (asumsi) peneliti dapat melakukan:

¹¹Talizihiduhu, *Research Teori Metodologi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1995). h. 105

- a) Mengumpulkan data yang bernilai statis;
- b) Melukiskan (menggambarkan) keadaan suatu objek;
- c) Menemukan data yang menunjukkan gejala-gejala (fenomena) dari suatu kejadian (peristiwa);
- d) Menemukan data yang menunjukkan *apperience* dari pada suatu relaitas;
- e) Menemukan data yang dapat menunjukkan relaisasi suatu gagasan atau ide atau peraturan-peraturan.¹²

Adapun kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka).

2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang hal yang akan diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama atau objek yang diteliti.¹³ Sedangkan data sekunder, adalah data yang diperoleh dari suatu dokumen, bahan-bahan literatur tertulis, diantaranya buku-buku, jurnal dan hasil penelitian.

Dalam mencari dan mengumpulkan data penelitian ini menggunakan beberapa metode (instrumen). Pada pengumpulan data peneliti bertindak sebagai instrumen utama, maka peneliti akan berhati hati, objektif, selektif dan bersungguh untuk memperoleh data. Miles dan Huberman mengatakan bahwa kehadiran peneliti dalam melaksanakan penelitian sebagai instrumen utama sekaligus sebagai pengmpul data. Di samping itu, peneliti akan bersungguh-sungguh untuk memperoleh data yang benar-benar riil dan mendukung hal penelitian.¹⁴

Untuk pengumpulan data primer akan dilakukan dengan menyebarkan Kuisioner (angket) secara *online* ataupun *directly*, secara langsung; Yaitu merupakan metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya melalui beberapa alternatif jawaban yang tersedia. Adapun untuk pengumpulan data sekunder dilakukan dengan meng-gunakan metode studi kepustakaan dan dokumentasi.

3. Subjek dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan ini adalah Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Kepahyang, Kabupaten Lebong dan Kota Lubuk Linggau/ Kabupaten Musi Rawas. Selanjutnya kepuasan masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna alumni lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup, yakni lembaga jasa keuangan antara lain Bank, Koperasi, BMT, Assuransi, dan atau lainnya yang melibatkan (memperkejakan) alumni lulusan program studi Perbankan Syariah STAIN Curup yang ada

¹² Ibid., h.106

¹³ Sugiyono, *Metode kualitatif, Kuantitaif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009). 173

¹⁴ M.B Miles dan A.M Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Alih bahasa: Tjejep Rahendi Rohadi (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), h. 436

kaitannya dengan bisnis dan atau jasa keuangan. Dengan demikian yang menjadi objek dan subjek adalah para pimpinan dan staff di lembaga-lembaga tersebut.

4. Metode Analisis Data

Data-data primer yang bersifat kuantitatif, akan dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif. metode analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diinterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan menjelaskan hasil perhitungan. Analisis data ini dilakukan dengan melakukan proses *editing* dan setiap data yang diterima. Proses *Editing* ini dilakukan untuk meneliti lengkap tidaknya pengisian kuisioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajegan antara jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan lain. Selanjutnya dilaksanakan proses *coding* yaitu meng-klarifikasikan jawaban responden menurut macam – macamnya. Tahap selanjutnya adalah pemasukan data kedalam table frekuensi yang bertujuan untuk memperjelas dalam melihat kategori. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tertinggi (sangat positif) sampai pada terendah (sangat negatif). Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor :

- a) Sangat Puas (SP) atau Sangat Baik (SB)
- b) Puas (P) / Baik (B)
- c) Tidak Puas (TS) / Tidak Baik (TB)
- d) Sangat Tidak Puas (STP) / Sangat Tidak Baik (STB)

Dari jawaban responden dapat diketahui banyaknya jawaban pada masing – masing kategori, yang kemudian dilakukan perhitungan untuk mengetahui hasil kuisioner berdasarkan pada kelompok responden secara prosentase dengan menggunakan rumus $P = \frac{f}{N} \times 100\%$

P= prosentase jumlah responden

f = jumlah jawaban responden

N = jumlah responden

H. Sistematikan Pembahasan

Pembahasan penelitian ini akan disusun dalam bentuk paparan dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab dan sub bab sebagai berikut. Bab pertama pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kerangka teoritis, kajian/ penelitian terdahulu, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan. Bab kedua kajian teori tentang kompetensi dan kepuasan secara lebih mendeteil, karena ia akan dijadikan landasan dan atau pisau analisis untuk membedah masalah yang akan ditemukan jawabannya. Bab ketiga berisikan paparan umum secara objektif tentang program studi Perbankan Syariah. Bab keempat berisikan pembahasan dan analisis temuan penelitian. Bab kelima penutup, yang terdiri dari simpulan dan saran.

I. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan jadwal kegiatan sebagai berikut:

Agenda	Bulan						
	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
Seminar / <i>Review</i> Proposal							
Perbaikan hasil seminar / <i>Review</i> Proposal							
Penghimpunan Data							
Pengolahan dan Analisis Data							
Seminar hasil 50 %							
Perbaikan seminar hasil 50% & penyempurnaan							
Seminar hasil (100%) Penelitian							
Perbaikan seminar hasil							
Penjilidan hasil penelitian							
Penyampaian hasil penelitian							

J. Anggaran

Anggaran dana yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini diperkirakan Rp. 21.000.000 (Dua puluh satu juta rupiah)

K. Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan oleh dua orang dosen STAIN Curup dengan melibatkan seorang mahasiswa program studi Perbankan Syariah, dengan uraian struktur serta tugas dan fungsi sebagai berikut.

No	Nama	:	Dr. Yusefri, M.Ag	Keterangan
1	a) Nip	:	197002021998031007	
	b) Keahlian	:	Syariah dan Ekonomi Islam	Dosen
	c) Keterlibatan Dalam Penelitian	:	Sebagai Ketua Tim Penelitian.	
	d) Keterlibatan dan Alokasi Waktu	:	Pembuatan proposal, Presentasi Proposal, observasi lapangan, pengumpulan data, analisis pengolahan dan data, penyusunan, presentasi hasil penelitian dan laporan hasil penelitian. Waktu keterlibatan selama 4	

- 2 Nama : bulan.
Muhammad
Sholihin,S.EI, MSI Dosen
- a) NIK/NIDN : 2018028401
- b) Keahlian : Syariah dan Ekonomi Islam
- c) Keterlibatan Dalam Penelitian : Sebagai Anggota Tim
- d) Keterlibatan dan Alokasi Waktu : Pembuatan proposal, Presentasi Proposal, analisis pengolahan dan data, penyusunan, presentasi hasil penelitian dan laporan hasil penelitian. Waktu keterlibatan selama 3 bulan
- 3 Nama : Hamdan
- a) NIM : - Mahasiswa
- b) Keahlian : Perbankan Syariah
- c) Keterlibatan Dalam Penelitian : Anggota
- d) Keterlibatan dan Alokasi Waktu : Membantu bid admintrasi, dokumentasi, pengumpulan dan analisis data, serta pelaporan hasil penelitian. Waktu keterlibatan 2 bulan

BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kompetensi:

Definisi dan Konsep-Teoritis

Merujuk pada Terrence Hoffman (1999) kompetensi dapat diartikan dalam dua konsep penting, yakni: 1) *output, result of training* dimana keduanya menjadi unsur dari *competence performance*; 2) merujuk pada makna input atau *underlying attribute* yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mendapatkan apa yang diistilahkan dengan *competence performance*.¹⁵ Spesifikasi ini, jika ditelusuri lebih dalam lagi, maka akan ditemukan bahwa spesifikasi kompetensi sesungguhnya berasal dari teori personalitas. McClelland (1951) sebagaimana yang dirujuk oleh Ricard E. Boyatzis, mendeskripsikan bahwa teori personalitas sebagai perbandingan terhadap relasi antara *person's uncounscious motives, self schema*, dan *observed-behavioral patterns*.¹⁶ Secara harfiah, kompetensi diartikan sebagai kapabilitas dan abilitas. Keduanya saling terkait, tapi berbeda dalam kebijakan bagaimana keduanya dihasilkan dalam satu institusi. Perbedaan ini disebut dengan konstruk, atau intens.¹⁷ Adapun perilaku merupakan manisfetasi dari intens, yang sesuai dengan situasi dan waktu. Contohnya, mendengar bagi seseorang dan bertanya merupakan beberapa perilaku. Seseorang dapat mendemonstrasikan perilaku ini karena berbagai alasan dan berbagai tujuan. Misalnya, seseorang dapat mengajukan sebuah pertanyaan dan mendengar seseorang tentang kepentingan dirinya—apa yang ia prioritaskan. Upaya semacam ini diartikan sebagai kompetensi secara harfiah.

Sementara itu, konstruksi kompetensi membutuhkan dua hal, yakni: tindakan dan intensi, dimana keduanya diposisikan sebagai alat pengukuran terhadap sebuah assesment.¹⁸ Teori lain yang menjadi fondasi dan eksplanator terhadap kompetensi adalah teori performan, dan ini menjadi dasar dari konsep kompetensi. Secara aksiomatik, performan maksimum dipercaya tercapat bilamana kapabilitas seseorang atau talentanya benar-benar mendukung kebutuhan, dan permintaan pasar ataupun lingkungan.¹⁹ Dalam konteks ini, seseorang yang memiliki talenta dan kompetensi dapat diidentifikasi dari *values, interest*, dan filosofi personal, pengetahuan, kehidupan dan tahap karir, serta gaya hidup yang ditampilkan. Sementara itu, lingkungan organisasi dan industri sangat

¹⁵ Terence Hofmann, "The Meaning of Competency," *Journal of European Industrial Training* 23, no. 6 (1999): hlm. 275.

¹⁶ Richard E. Boyatzis, "Competencies in the 21st Century," *Journal of Management Development* Vol. 27, no. 1 (2008): hlm. 9.

¹⁷ Richard E. Boyatzis, hlm. 6.

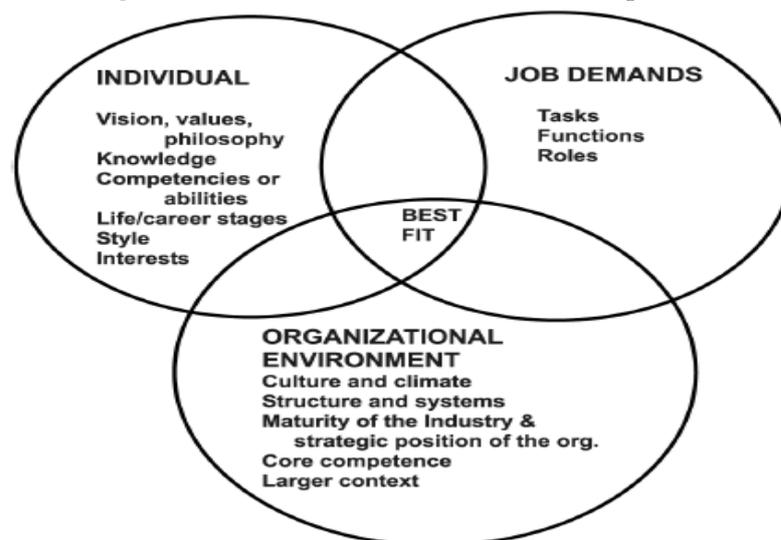
¹⁸ Richard E. Boyatzis, hlm. 6.

¹⁹ Richard E. Boyatzis, hlm. 6.

berperan penting mempengaruhi bagaimana seseorang mendemonstrasikan kompetensinya. Termasuk juga yang mempengaruhi bagaimana seseorang mendemonstrasikan kompetensinya, yakni: kultur dan iklim, struktur dan sistem, maturitas industri dan *strategic positioning*. Juga disebut oleh banyak sarjana bahwa aspek ekonomi, politik, sosial, lingkungan dan agama turut berdampak terhadap demonstrasi kompetensi.

Riset-riset yang dipublikasikan 30 (tiga puluh) tahun terakhir memperlihatkan bahwa *outstanding* pimpinan, manager, profesional dan orang penting dalam perusahaan seperti sales dan *bank tellers* membutuhkan setidaknya tiga kluster, yakni: 1) *expertise* dan *experience* adalah level utama dari kompetensi; 2) pengetahuan (seperti *declarative, procedural, functional* dan *metacognitive*) level kedua dari kompetensi; 3) interaksi antara kompetensi kognitif seperti memori, *deductive reasoning* adalah level ketiga dari kompetensi. Tiga kluster kompetensi ini terdifferensiasi di berbagai negara, hal ini dapat dilihat dari: 1) *cognitive competencies*, seperti *system thinking* dan *pattern recognition*; 2) kompetensi inteligen emosional, termasuk *self-awareness* dan *self-management competencies* seperti *emotional self-awareness* dan *emotional self-control*; 3) *social intelligence competencies*, termasuk *social awareness* dan *relationship management competencies* yang meliputi empati dan *teamwork*.²⁰ Hal tersebut dapat dipahami, dari ilustrasikan sebagai berikut:

Diagram 2.1. Performan Maksimum (Kompetensi)²¹



Dari diagram 2.1 dapat diperoleh informasi tiga kluster kompetensi, yakni individu, permintaan kerja, dan lingkungan organisasi sangat menentukan performan atau *best fit*. Mengapa hal itu dapat terwujud? Karena kuncinya ada pada individu. Seseorang yang memiliki kompetensi niscaya memiliki visi, nilai, filosofi, pengetahuan dan kemampuan. Hal ini kemudian dibutuhkan oleh *job*

²⁰ Richard E. Boyatzis, hlm. 7.

²¹ Richard E. Boyatzis, hlm. 7.

demands. Kendati demikian, lingkungan organisasi sangat menentukan bagaimana kompetensi individu didemonstrasikan dengan baik. Karena dalam sebuah lingkungan organisasi terdapat aspek-aspek penopang seperti kultur, *climate structure*, *system maturity of industry* dan *strategic position of the organization*. Aspek-aspek inilah yang menentukan bagaimana sebuah kompetensi didemonstrasikan dengan baik.

Pandangan lain, menegaskan bahwa kompetensi merupakan manifestasi dari talenta melalui sebuah tindakan dan perilaku tertentu.²² Adapun talenta tentu sangat erat hubungannya dengan intelegensi, dan agar dapat diklasifikasikan ke dalam inteligen, setidaknya konsep mestilah memenuhi kriteria berikut: 1) perilaku dapat diobservasi; 2) berhubungan dengan biologi dan secara khusus berkaitan dengan *neural-endocrine functioning*; 3) berhubungan dengan kehidupan dan pendapatan; 4) pembeda yang jelas terhadap konstruksi personalitas lainnya dan menjadi konsep untuk memahami personalitas dan perilaku manusia; 5) konsep pengukuran, seperti konstruk psikologis. Konstruk ini merupakan kriteria fundamental dan cukup memuaskan bila digunakan untuk pengukuran, sebab dapat memperlihatkan kovergensi dan validitas diskriminan.²³ Sederhananya, konsep yang diuraikan tersebut merupakan integrasi dari konsep emosional, sosial, dan kompetensi intelegen kognitif dan ini ditawarkan sebagai *framework* untuk mendeskripsikan disposisi manusia. Dalam konteks ini, Goleman (1998) mendefinisikan “emotional competence” sebagai sebuah “*learned-capability*” yang berbasis pada intelegensi emosional yang merupakan produk dari *outstanding performance* dalam kerja.²⁴ Kata lainnya, jika sebuah kompetensi merupakan karakteristik penting dari individu yang menghantarkan kepada *superior performance*.²⁵ Terkait emosional intelegensi ini, Boyatzis mendeskripsikan bahwa: a) dalam perspektif emosi, kompetensi intelegensi merupakan kemampuan untuk mengenal atau *recognize*, dan memahami serta menggunakan informasi emosional tentang hal lain yang menghantarkan kepada performan superior; b) kompetensi intelegensi sosial merupakan kemampuan mengenal dan memahami informasi emosional terhadap yang lain dan juga diyakini dengan kuat akan menghantarkan kepada *causes effective* dan *surperior performance*; c) kompetensi intelegensi kognitif merupakan kemampuan untuk memikirkan atau menganalisis informasi dan situasi yang menghantarkan kepada *superior performance*.²⁶ Jika hal ini diartikan sebagai konstruk tunggal, maka tendensi untuk percaya bahwa individu yang efektif niscaya memiliki unsur yang lengkap untuk mendapatkan kesuksesan. Contohnya, jika A adalah individu yang efektif, maka niscaya ia memiliki unsur-unsur penunjang sehingga ia dapat dikategorikan sebagai individu yang efektif.

²² Richard E. Boyatzis, hlm. 8.

²³ Richard E. Boyatzis, hlm. 8.

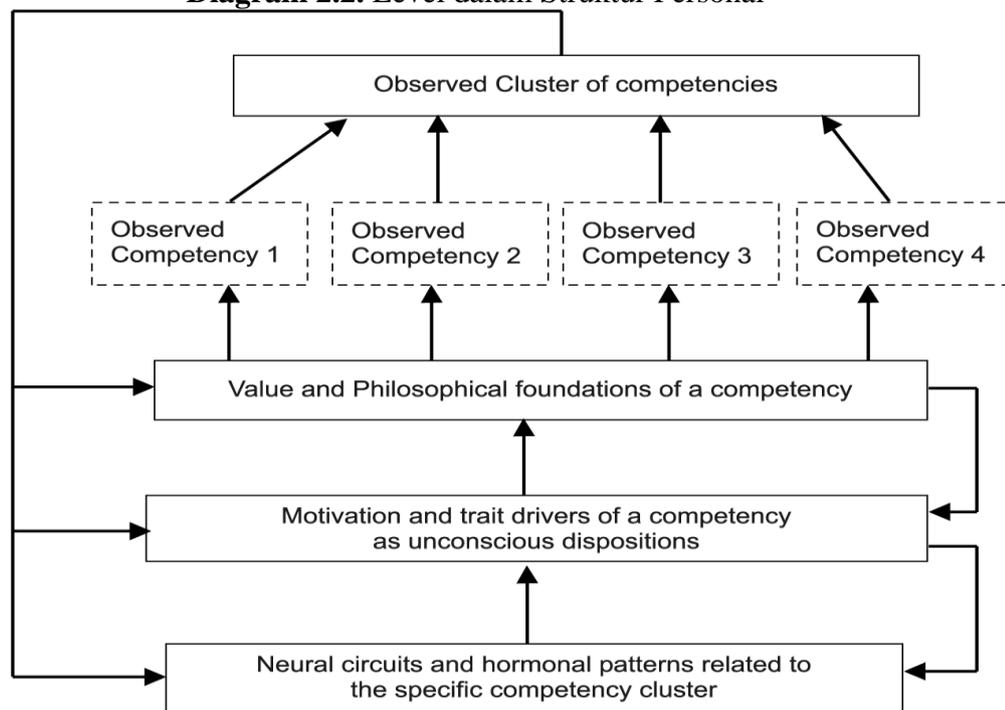
²⁴ Richard E. Boyatzis, hlm. 8.

²⁵ Lihat dalam Richard E. Boyatzis Richard E. Boyatzis, hlm. 8.

²⁶ Richard E. Boyatzis, hlm. 8.

Teori lain yang dapat menjelaskan kompetensi, adalah teori holistik tentang personalitas. Adalah McClelland (1995) secara orisinal menggambarkan teori personalitas sebagai perbandingan terhadap beberapa hubungan antara *person's unconscious motives*, *self-schema*, dan *observed-behavioral patterns*. Sementara itu, Boyatzis menawarkan skema ini sebagai diagram sistem terintegrasi yang menggambarkan *concentratic circles*, dengan *person's unconscious motives* dan *trait disposition at the center*. Ini berdampak pada ekspansi *circle of person's values and self-image* yang dirancang oleh individu. Sementara itu Goleman (2006) merumuskan sintesis dalam mengembangkan konsep intelegensi-emosional. Sintesis ini memperkenalkan level psikologis dan berhubungan dengan *neuroscience*, biologi, dan kajian medis. Hasil dari kelindan ini adalah teori personalitas. Teori dapat dipahami dari diagram 2.2 berikut:

Diagram 2.2. Level dalam Struktur Personal²⁷



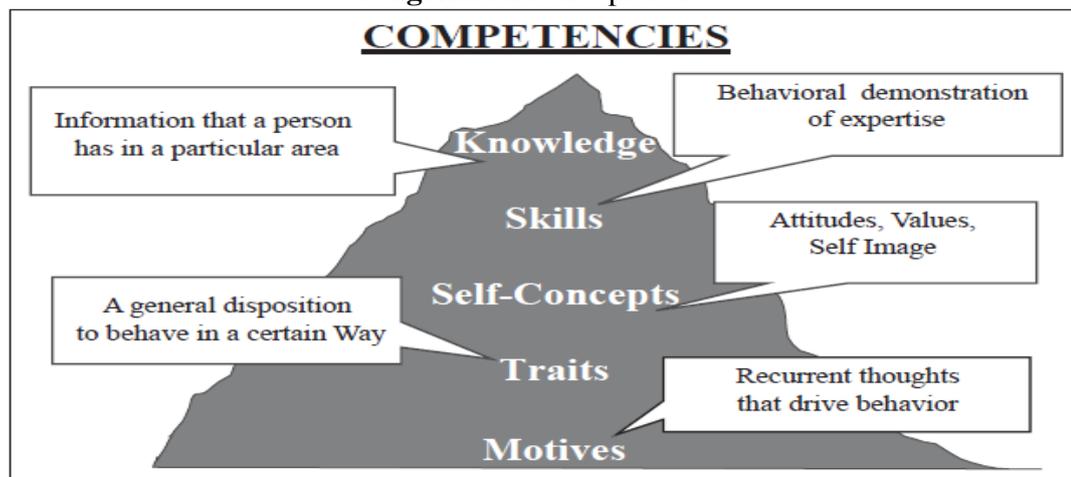
Sintesis Goleman (1995) menyediakan beberapa level analisis kompetensi, yakni:

- *Neural circuits dan edocrine process;*
- *Unconscious dispositions* yang disebut juga dengan motif dan karakteristik;
- *Values dan operating-philosophy;*
- *Observed-separate competencies;* dan
- *Kluster kompetensi.*

²⁷ Richard E. Boyatzis, hlm. 9.

Konseptualisasi personalitas ini membutuhkan perspektif yang lebih holistik. Ketika integrasi level psikologi dengan level perilaku dan psikologis, maka pandangan komprehensif manusia akan muncul secara otomatis. Pertanyaan berikutnya, apakah kompetensi dapat dikembangkan? Boyatzis menyakini bahwa kompetensi dapat dikembangkan pada orang dewasa.²⁸ Berbagai penelitian menunjukkan hal tersebut, dimana orang dapat merubah perilaku, *mood* dan *self-image*, berdasarkan kompetensi yang mereka miliki. Selain itu, Nitin Vazirani (2010) merujuk pandangan Furnham bahwa kompetensi merupakan sesuatu yang baru, dan *fashionable*, tetapi konsep lama. Hal ini muncul kembali ketika psikolog kembali tertarik pada isu personalitas, *individual differences*, *organizational behavior* dan *psychometric*, serta melalui proses debat yang panjang.²⁹ Dalam konteks ini kemudian McClelland, sebagaimana dirujuk oleh Nitin, bahwa kompetensi digambarkan secara tepat sebagai sebuah *iceberg*, atau gunung sebagaimana yang diilustrasikan sebagai berikut:

Diagram 2.3. Kompetensi³⁰



Dari diagram 2.3 di atas dapat dipahami bahwa pengetahuan dan *skill* seseorang diposisikan di ujung gunung es. Sementara, *personal characteristics* atau *self concepts*, *traits* dan *motives* yang merepresentasikan wilayah yang cukup luas di area gunung es, dan tersembunyi di bawah air. Apa maknanya? Pengetahuan dan *skill* sebagai landasan kontinen bagi kehidupan, dimana hari ini, keduanya menjadi sesuatu yang sangat singkat melalui berbagai pelatihan. Dan pengetahuan serta *skill* merupakan kontinen paling substantif dari performan individu. Secara harfiah, kompetensi atau *competence* merujuk pada *state or quality of being able and fit*. Dalam kamus Bahasa Inggris, kompetensi merupakan: “*state of being suitably sufficient or fit*.” Sementara itu dalam beberapa kertas kerja, kompetensi diartikan sebagai: “*a person’s fitness with reference to his or her job.*” Adapun Wilson (1994) mendefinisikan kompetensi

²⁸ Richard E. Boyatzis, hlm. 10.

²⁹ Nitin Vazirani, “Competencies and Competency Model-A Brief Overview of Its Development and Application,” *Journal of Management* Vol. 7, no. 1 (2010): hlm. 121.

³⁰ Nitin Vazirani, hlm. 121.

sebagai *skills*, *abilities*, dan *personal characteristics* yang dibutuhkan oleh seorang manager yang efektif dan baik.³¹ Ini artinya kompetensi sejatinya dapat diukur melalui pengamatan yang mendalam dan akurat terhadap tingkat pengetahuan, dan *skills*.³² Penggunaan terma kompetensi dan kemunculannya sebagai *meteorik* dalam perbincangan bisnis diulas oleh Richard E. Boyatzis. Ia mendefinisikan kompetensi sebagai: “*an underlying characteristic of a person which result in effective and or superior performance in a job.*” Karakteristik tersebut meliputi motif, karakter dasar, *skill* dan *self-image* atau *social role*, maupun *body of knowledge*.³³ Sementara itu, Spencer mendefinisikan kompetensi dengan “karakteristik dasar dari seorang individu yang berhubungan dengan kriteria efektifitas dan performan superior dalam sebuah lingkungan pekerjaan.

Dengan kata lain, kompetensi merupakan *underlying characteristics* individu yang mengindikasikan cara berperilaku, berpikir yang melampui berbagai situasi dan waktu. Dalam definisi ini setidaknya adalah 5 (lima) konsep penting yang berhubungan dengan makna dari kompetensi: **Pertama**, *knowledge* atau pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil belajar yang ada dalam diri seseorang. **Kedua**, “*skill*” yang merujuk pada kemampuan seseorang untuk menyelesaikan beberapa tugas; **Ketiga**, “*self concept and values*”. Ini bermakna bahwa seseorang memiliki *attitude*, *values*, *self-image*; **Keempat**, “*trait*” merujuk pada karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi atau informasi; **Kelima**, “*motives*” merupakan emosi, keinginan, kebutuhan psikologis atau impuls terhadap tindakan.³⁴ Motif dan *traits* diyakini mampu mendorong seseorang dalam berinisiatif dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Spencer (1993) menekankan konsep bahwa kompetensi mesti dihubungkan dengan kinerja pada tempat kerja, bukan merujuk pada apa yang dapat didapatkan dari keinginan individual. Contoh, hubungan antara kompetensi dan kinerja ditemukan pada penjual atau *salespersons* dimana mereka mampu menggunakan kompetensi mereka untuk meningkatkan kinerja dan penjualan mereka.³⁵ Tanpa kompetensi yang memadai, maka seorang *salesman* tidak akan mampu membujuk konsumen dan mendorong mereka memakai produk yang ditawarkan.

Francoise Delamare Le Deist (2005), kendati menilai konsep kompetensi kerap kali digunakan secara inkonsisten.³⁶ Mengapa dinilai tidak konsisten? Karena penggunaannya seringkali digunakan dalam literatur strategi manajemen sejak 1990-an, yang menekankan pada ‘*core competence*’ sebagai sebuah kunci sumber daya organisasi yang dapat dieksploitasi untuk memenangkan *competitive advantage*.³⁷ Sementara itu, Hamel dan Prahalad (1994) sebagaimana dirujuk oleh Francoise, memaknai *core competence* sebagai ‘*the collective learning in the*

³¹ Nitin Vazirani, hlm. 123.

³² Nitin Vazirani, hlm. 123.

³³ Nitin Vazirani, hlm. 124.

³⁴ Nitin Vazirani, hlm. 124.

³⁵ Nitin Vazirani, hlm. 124.

³⁶ Francoise Delamare Le Deist, “What Is Competence?,” *Human Resource Development International* Vol. 8, no. 1 (2005): hlm. 27.

³⁷ Francoise Delamare Le Deist, hlm. 27.

organization,’ khususnya bagaimana mengkoordinasi perbedaan *skill-produksi* dan *integrate multiple stream* dari teknologi. Dari perspektif teori *resource* dari firma, yang *sustained-competitive advantage*, dimana hal itu bersumber dari *firm’s internal resources* yang dapat menambahkan nilai secara unik.³⁸ Sederhananya ini diartikan bahwa kompetensi diartikan sebagai interaksi antara manusia, skill dan teknologi yang sangat menentukan kinerja sebuah perusahaan, serta menjadikan *learning* dan *dependency* dalam proses evolusinya.

Kendati sebagian sarjana menilai bahwa kompetensi adalah konsep yang kabur. Hal ini dapat dimaklumi, karena ada banyak kebingungan yang muncul tatkala debat dan perbincangan tentang kompetensi muncul. Bahkan Norris, sebagaimana yang dirujuk oleh Francoise, menyebut bahwa pemahaman yang jarang tentang kompetensi justru diolah, dan diterapkan secara serampangan.³⁹ Dalam konteks ini, Boon dan van Der Klink (1991) bahkan dengan pesimis mengatakan kompetensi merupakan terma yang kurang berguna. Sebab hanya menyebabkan apa yang diistilahkan dengan “*gap between education and job requirement.*”⁴⁰ Tentu sakartis-teori semacam ini tidak dapat diterima sepenuhnya. Karena secara empiris, masih banyak sarjana yang dengan optimis menyakini bahwa kompetensi masih menjadi sebuah konsep yang berguna untuk memahami evolusi sumber daya manusia.

Adolf Babiligi Rutayuga (2014) memaknai bahwa *competence-based education and training* (CBET) telah menjadi sebuah konsep global. Semua *stakeholders* dan sarjana agaknya setuju dengan konsep ini. Hal ini dapat dimaklumi, karena konsep ini mampu mendorong produksi alumni yang berkompeten dan dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja.⁴¹ Kendati demikian, CBET diperdebatkan setidaknya di 6 (enam) negara seperti Amerika Serikat, Inggris, Australia, Belanda, Jerman dan Afrika Selatan. Kendati demikian, CBET dipercaya dapat berdampak pada pertumbuhan ekonomi dan sosial suatu negara, dengan positif. Secara historis perkembangan kompetensi sebagai sebuah sistem dapat diurai berdasarkan beberapa periode: *Pertama*, “*competence-based systems*” sesungguhnya muncul di Amerika Serikat di akhir tahun 1990-an. Konsep ini diterapkan oleh guru-guru di Amerika Serikat, dan lebih populer dengan sebutan “*the competency-based/performance-based teacher education movement* (CBE).” Konsep CBE diterapkan ke berbagai lapisan profesional pendidikan di Amerika Serikat, bahkan meluas pada pendidikan vokasi di Inggris dan Jerman pada era 1980-an, kemudian dikembangkan di Australia pada tahun 1990-an.⁴² *Kedua*, “*Performance-Based Teacher Education* (PBTE)”, dengan

³⁸ Francoise Delamare Le Deist, hlm. 27.

³⁹ Francoise Delamare Le Deist, hlm. 29.

⁴⁰ Francoise Delamare Le Deist, hlm. 29.

⁴¹ Adolf Babiligi Rutayuga, “The Emerging Tanzanian Concept of Competence: Conditions for Successful Implementation and Future Development” (Dissertation, University of London, 2014), hlm. 4.

⁴² Adolf Babiligi Rutayuga, hlm. 32.

fokus pada kinerja dan perilaku pengajaran para pendidik. Konsep ini menawarkan solusi dari bagaimana seorang pendidik merumuskan perannya, apa perilaku yang harus diupayakan, dan bagaimana seorang pendidik sukses menampilkan kompetensi dan kebutuhan terhadap diri mereka.

Ide CBTE/PBTE muncul dari dari profesi pendidik tatkala menyadari bahwa metode tradisional dalam pendidikan gagal untuk menghasilkan *output* pendidikan yang memuaskan. Konsekuensinya, ide ini kemudian didukung oleh kekuatan ekonomi, pendidikan dan politik di Amerika Serikat dan diikuti oleh negara-negara lainnya.⁴³ Dalam konteks ini kemudian Amerika Serikat menyediakan lingkungan untuk pengembangan, dan melibatkan motivasi dan melibatkan *stakeholders* pendidikan. Ini menegaskan bahwa konsep kompetensi terus berkembang, dan sangat tergantung pada *setting* sosial, ekonomi dan politik yang menjadi penopangnya. Merujuk pada pandangan dan definisi yang dikemukakan oleh Andrew Gonczi (1996) bahwa kompetensi adalah konsep yang rumit,⁴⁴ karena dapat dijelaskan dan ditafsirkan melalui metode yang tidak tunggal. Misalnya, Steveson (1995) menyatakan: “konstruksi kompetensi berkembang dalam konteks yang berbeda. Sebab, makna yang dilekatkan pada kompetensi dalam sehari-hari relatif berbeda dalam berbagai konteks—pendekatan holisme dan reduksionisme.

Setidaknya dalam pendekatan holistik, terdapat beberapa makna: *Pertama*, kompetensi berhubungan dengan kombinasi atributif. *Kedua*, metode yang umum diterapkan dalam kerangka pikir *behaviourist*. Pendekatan holistik terhadap kompetensi memaknai bahwa “program *modifies student* merupakan hasil dari *continual monitoring*.”⁴⁵ Sementara itu, komponen penting dari konseptualisasi kompetensi adalah *normative nature*-nya. Dalam makna, bahwa kombinasi atribut yang melekat pada kompetensi memungkinkan bertumbuhnya *individual judgements* tentang bagaimana individu tersebut mesti bertindak dalam situasi dimana mereka dapat menemukan keotentikan diri mereka.⁴⁶ Carr (1993) sebagaimana dirujuk oleh Andrew Conzsi, menyimpulkan bahwa kompetensi mengandung konsep yang disebut dengan kapasitas, yang mendorong terjadinya disposisi diri atau mobilitas individual.⁴⁷ Ini artinya kompetensi yang dipahami oleh Carr sebagai “kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk menyelesaikan berbagai persoalan, dan kemampuan itu dapat dan sangat menentukan posisi sosial dimana individu tersebut beraktivitas.”

Pendekatan lain, yang kerap dikemukakan oleh sarjana adalah *cultural competency*, atau kompetensi kultural. Pertanyaannya, bagaimana konsep terkait istilah tersebut? Bagaimana pula hubungannya dengan kompetensi dalam

⁴³ Adolf Babiligi Rutayuga, hlm. 32.

⁴⁴ Andrew Gonczi, “Reconceptualization Competency-Based Education and Training: With Particular Reference to Education for Occupation in Australia” (Dissertation, University of Technology, Sydney, 1996), hlm. 16.

⁴⁵ Andrew Gonczi, hlm. 17.

⁴⁶ Andrew Gonczi, hlm. 19.

⁴⁷ Andrew Gonczi, hlm. 18.

pendidikan? Ada beberapa hal yang mesti dipahami, untuk kemudian dapat menarik benang merah dari konsep penting tersebut dalam memahami pertanyaan yang diajukan tersebut. *Pertama*, keterjarakan prestasi atau *the achievement gap*, diartikan sebagai kegagalan yang tidak merata dialami oleh para pelajar pada sekolah-sekolah di Amerika Serikat. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator. Adapun indikator paling umum merefleksikan persoalan ini adalah prestasi akademik melalui test yang terstandar.⁴⁸ Merujuk pada Lyman dan Villani, sebagaimana yang dikutip oleh Amy Louise, bahwa “*achievement gap*” saat ini dialami selama mereka menjalani proses pendidikan selama 4 (empat) tahun. Dalam kata lainnya, pelajar yang berlatarbelakang Amerika Latin sangat tergantung pada kemampuan pelajar berkulit putih dalam menguasai bacaan dan kemampuan matematika.⁴⁹ Ini bermakna, bahwa “*achievement gap*” ini agaknya juga berkorelasi dengan latarbelakang yang jauh lebih kompleks, misal etnisitas; umur; dan budaya akademik peserta didik. Hal yang paling dominan dari aspek ini, adalah dimensi kultural seorang peserta didik. Ini dapat dilihat dari laporan Lyman dan Villani tersebut. Mengapa demikian?

Budaya atau *culture* sendiri didefinisikan dalam berbagai metode dan cara yang bervariasi oleh banyak sarjana, tentunya. Kendati demikian, umumnya sarjana tersebut sepakat bahwa budaya merupakan hal yang berdampak signifikan terhadap kehidupan sehari-hari setiap individu. Sementara itu dalam banyak penelitian antropologi, budaya itu sendiri diartikan sebagai “*the holistic study of humankind—its origins, development, social and political organizations, religions, languages, art and artifacts,*” atau kajian holistik terhadap manusia—yang meliputi asal-usul, perkembangan, organisasi sosial dan politik, agama, bahasa dan artefak. Berbeda kemudian dalam konteks psikologi, yang mengartikan kultur sebagai sistem informasi yang yang informasikan cara dimana orang dalam sebuah kelompok berintegrasi dengan lingkungan fisik dan sosial mereka. Adapun dalam *locus* pendidikan, budaya tersebut didefinisikan secara luas sebagai “*a way of life, a way of being and doing things that is understood by a particular group of people whose ways are distinct from other group,*” atau “pandangan hidup, cara melakukan sesuatu yang dipahami oleh sekelompok orang yang membedakan mereka dari kelompok lainnya.”⁵⁰ Dalam konteks terakhir ini kemudian ada banyak sarjana yang melakukan kajian, hingga kemudian mampu menawarkan konsepsi yang diistilahkan dengan “kultural kompetensi”. Sehingga tidak sedikit sarjana yang berhasil mendokumen perbedaan dalam *achievement* yang dicapai antara pelajar Europe-America dan Non-Europe America.

Salah satu penjelasan terkait differensiasi kultural dan capaian prestasi siswa, ditawarkan oleh Amy Louise Brace, dimana menurutnya: “sekolah

⁴⁸ Amy Louise Brace, “Cultural Competence and Its Impact on Student Academic Achievement in Urban Elementary Schools” (Dissertation, University of Tennessee, 2011), hlm. 18.

⁴⁹ Amy Louise Brace, hlm. 18.

⁵⁰ Amy Louise Brace, hlm. 29.

sejatinya sama dengan sistem sosial lainnya. Karena sekolah merupakan institusi yang merefleksikan nilai, kepercayaan dari kultur-dominan.⁵¹ Sehingga, nilai dan sistem sosial yang diimplementasikan di institusi pendidikan akan sangat determinan dengan *grand-social system* yang berlaku dimana institusi tersebut ada dan eksis. Secara empiris, misalnya, sistem pendidikan Amerika Serikat yang didasarkan pada asumsi *eurocentric*, yaitu asumsi yang didasarkan pada kepercayaan dan nilai-nilai yang tumbuh dari budaya Eropah-Barat.

Dalam prakteknya, ada banyak sekolah dan *teaching styles* yang mendefinisikan mereka dalam rumpun *eurocentric* dan memposisikan *student of color* pada hal yang merugikan pendidikan. Namun, faktanya ada banyak siswa yang gagal dengan sistem ini. Kendati sistem ini menjadi sebuah tumpuan untuk mewujudkan “american dream.” Mengapa demikian? Karena pelajar yang memiliki “*home culture*” tidak kongruen dengan kultur di sekolah karena didasarkan pada asumsi yang sama sekali berbeda.⁵² Dalam konteks ini Diller dan Moule (2005) menegaskan:

*“Most schools and the teaching styles that define them are Eurocentric and, as such, put Students of Color at an educational disadvantage. These students often feel...that they do not belong, do not understand the rules of classroom interaction, are not valued and must give up their cultural identities to succeed. The realities are disproportionate failure and dropout rates, depressed achievement scores, negative attitudes toward education... and differential funding and educational spending vis-a'-vis the ethnicity of the students being taught.”*⁵³

Seringkali siswa merasakan bahwa mereka tidak serasi, dan sesuai dengan nilai-nilai eropasentrisme. Sehingga mereka tidak terlalu memahami peran ideal dalam interaksi di kelas. Ini bagi mereka tidak terlalu bernilai. Karena itu, terkadang budaya mereka yang khas lebih efektif untuk mendorong kesuksesan mereka. Makna yang dapat diberikan disini, bahwa aspek kultural bersipat temporal dan kontekstual. Sehingga, setiap orang akan sangat ditentukan oleh kultur spesifik dimana mereka berasal. Ini menegaskan, sesungguhnya, bahwa kultural kompetensi diartikan sebagai kompetensi dimana kultur dan nilai-nilai budaya menjadi fondasi dari pencapaian kompetensi individual. Mengapa kultur atau budaya menjadi bagian penting dari kompetensi?

Demikian, kompetensi sesungguhnya memiliki beberapa komponen, yakni:

- Motif yang merupakan sesuatu secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif ini menggerakkan, mengarahkan dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain;

⁵¹ Amy Louise Brace, hlm. 37.

⁵² Amy Louise Brace, hlm. 39.

⁵³ Lihat Dalam Amy Louise Brace Amy Louise Brace, hlm. 39.

- Traits adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respon-respon konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi;
- *Self-concept* adalah sikap, nilai dan citra diri seseorang;
- Pengetahuan atau *knowledge* adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang pada bidang spesifik tertentu.

Dari komponen di atas, sangat kentara bahwa aspek kultural sangat erat hubungannya dengan kompetensi. Terutama dalam hubungannya dengan *self-concept* yang memuat nilai, dan sikap. Dalam konteks ini kemudian, kompetensi diartikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam perkerjaannya. Kompetensi adalah kekuasaan untuk menentukan/memutuskan suatu hal. Makna lain, kompetensi kerap kali diartikan sebagai kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai keterampilan dan kecakapan yang diisyaratkan. Kompetensi, jika demikian, diartikan sebagai karakteristik yang melekat pada manusia dan berhubungan secara erat dengan performa. Ini dapat dilihat dari gaya bertindak, berperilaku dan berpikir. Ini pula yang menjadi prasyarat bagi seorang pekerja untuk melakukan kerja yang berkualitas tinggi dan superior dalam menghasilkan sesuatu.

Setidaknya, ada tiga komponen utama dari kompetensi, yakni: *Pertama*, pengetahuan (*knowledge*)—ini merujuk pada informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. *Kedua*, kemampuan (*skill*)—yaitu sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan. Misalnya standar perilaku karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. *Ketiga*, perilaku individu (*attitude*), perasaan atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

Adapun dimensi kompetensi individu, meliputi:

1. Keterampilan menjalankan tugas (*task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola (*task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul di dalam pekerjaan;
3. Keterampilan mengambil (*contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (*job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk berkerjasama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (*transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Pertanyaannya kemudian adalah: “Apa hubungan antara kompetensi dan organisasi?” Sejatinya, konsep dasar kompetensi berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat berkerja dengan prestasi yang luar biasa. Individu dalam konteks ini merupakan komponen utama yang menjadi pelaku dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi. Perusahaan dapat berprestasi unggul apabila orang-orang berkerja dalam perusahaan dapat memberikan kontribusi maksimal kepada perusahaan sesuai dengan tugas kemampuannya. Atau dengan kata lain, orang-orang tersebut mampu berkerja dengan prestasi yang terbaik artinya mampu berprestasi pada saat ini dan pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain. Dengan demikian, ukuran prestasi organisasi mencakup dimensi waktu, situasi, dan kontribusi serta dampaknya pada pekerjaan orang lain ataupun perusahaan. Kompetensi yang tepat merupakan faktor yang menentukan keunggulan prestasi dapat dimiliki oleh organisasi apabila institusi tersebut memiliki fondasi yang kuat, yang tercermin pada seluruh proses yang terjadi dalam organisasi.

Demikian, artinya organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis intinya (*core business*). Kompetensi inti adalah yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat anggota organisasi tersebut berbeda dengan organisasi lainnya. Kompetensi inti biasanya merupakan komponen pembentuk misi dan budaya organisasi. Kompetensi inti harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada di organisasi. Sementara itu, dalam konteks pendidikan, khususnya dalam dunia perguruan tinggi, Aurino R.A. Djamaris, membagi kompetensi ke dalam dua bentuk, yakni: *hard skills* dan *soft skills*.⁵⁴ Ini artinya, kompetensi yang harus dimiliki oleh mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja jauh lebih kompleks. Mengapa demikian? Karena mahasiswa ditempa di perguruan tinggi, dengan kultur pendidikan dan ragam pengetahuan yang lebih mendalam. Sehingga, dunia kerja akan sangat diuntungkan oleh kompetensi yang dimiliki oleh alumnus perguruan tinggi.

B. Tingkat Kepuasan: Tinjauan Teoritis

Ada banyak teori yang menjelaskan kepuasan, konsumen ataupun *users* sebuah produk. Dalam perkembangannya, teori kepuasan sesungguhnya dikembangkan dari teori utilitas sebagaimana yang dikenal dalam ilmu ekonomi. Emil Kauder (1965) melalui karyanya “*The History of Marginal Utility*”, telah mengurai bagaimana sejarah dan perkembangan teori kepuasan atau utilitas. Ia berhasil menelusuri awal dari teori utilitas melalui penelusuran filosofis terhadap konsepsi

⁵⁴ Aurino R A Djamaris, “Korelasi Antara Kompetensi Dan Kontribusi Universitas Terhadap Keterampilan Dan Kompetensi Alumni,” *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)* Vol. 1, no. No. 1 (2018): hlm. 3.

nilai dalam tradisi Yunani Kuno. Menurutnya, Aristoteles (384-322 BC) telah memahami dengan amat baik hal yang bernilai bagi konsumen atau *the consumer valuation*.⁵⁵ Kemudian dikembangkan oleh seorang ahli hukum Prussia, Gossen (1854), yang dalam ilmu ekonomi dikenal dengan hukum Gossen. Beliaulah yang pertama menulis secara sistematis apa yang kemudian dikenal dengan *the marginal utility theory*.

Paul Weirich (2004) melalui karyanya *Dimension Space: Multidimensional Utility Analysis*, kemudian memperkenalkan bagaimana utilitas dianalisis. Setidaknya ada beberapa analisis yang ditawarkannya. Misalnya, analisis utilitas instrinsik atau *intrinsic utility analysis*. Menurutnya, salah satu bentuk dari analisis utilitas tradisional memungkinkan seorang sarjana memperhatikan dengan baik opsi-opsi utilitas melalui perhitungan utilitas yang berasal dari realisasi optional atau tingkat frustrasi agen terhadap tujuan mereka. Contoh sederhana, membaca buku *War and Peace* barangkali akan berhasil memberikan kepuasan pembaca untuk menyerap cerita luar biasa Tolstoy. Tapi akan membuat gagal melukiskan secara utuh kontensnya.⁵⁶ Dalam konteks ini, menerapkan analisis utilitas instrinsik terhadap sosial utilitas akan dapat melahirkan penilaian yang baru. Analisis ini umumnya digunakan oleh sarjana untuk memahami kesehatan, sekuritas, dan kemakmuran.⁵⁷ Hal yang diperhatikan, dan dipahami secara konsisten dalam analisis ini ada beberapa aspek, seperti keinginan atau hasrat instrinsik dan hal yang tidak disukai (*aversion*). Mengapa mesti dimulai dari dua hal ini?

Baik *intrinsic desire* ataupun *aversion* dibangun dari asumsi bahwa manusia memutuskan satu pilihan secara konsisten, dan sembari menimbang-nimbang dengan matang.⁵⁸ Hal lain yang jika diselidiki secara konsisten dalam analisis ini adalah *intrinsic attitudes*. Pada dasarnya, individu dan agen selalu menaksir dan memperhitungkan berbagai opsi dengan memperhatikan secara konsisten hal-hal yang barangkali sangat ia butuhkan untuk mencapai tujuannya. Adapun tujuan yang dirumuskan secara otomatis memberikan cara yang berbagai bentuk, sehingga memungkinkan dirinya berhitung secara seksama. Inilah yang kemudian disebut dengan *a goal of an agent*, dan itu adalah objek dari *intrinsic desire*. Sederhananya, seseorang menginginkan sesuatu bukan tanpa dasar.⁵⁹ Tapi selalu ada kualitas instrinsik yang menyertai sesuatu dan melekat pada hal tersebut. Dengan demikian, *an intrinsic desire* bukan sebuah keinginan yang bersipat instrinsik tapi lebih tampak sebagai sebuah keinginan yang melekat secara instrinsik dalam sebuah objek.

⁵⁵ Emil Kauder, *The History of Marginal Utility* (Princeton: The Princeton University Press, 1965), hlm. 3.

⁵⁶ Paul Weirich, *Decision Space: Multidimensional Utility Analysis* (Cambridge: Cambridge University Press, 2004), hlm. 41.

⁵⁷ Paul Weirich, hlm. 41.

⁵⁸ Paul Weirich, hlm. 42.

⁵⁹ Paul Weirich, hlm. 42.

Demikian, Feldman (1986) tertarik menjadikan utilitas intrinsik sebagai sebuah ukuran terhadap nilai moral. Berbeda kemudian dengan Paul Weirich yang lebih tertarik mengukur *intrinsic desire*.⁶⁰ Kedua, analisis utilitas yang diharapkan atau *expected utility analysis*. Analisis bermula dari asumsi: “ketika *outcome* sesuatu bersipat *uncertain* atau tidak pasti, ini secara alamiah membantu seseorang membagi utilitasnya berdasarkan hal-hal yang paling mungkin ia dapatkan. Inilah yang kemudian disebut dengan *the expected utility analysis*.⁶¹ Dua bentuk analisis ini, membantu para sarjana mengukur utilitas yang didapatkan berbagai agen dalam kehidupan sosial. Lalu apa yang dimaksud dengan utilitas itu sendiri? Melalui buku yang dieditori oleh Salvador Barbera *The Handbook of Utility Theory*, dapat ditelusuri perkembangan dan pecahan berbagai teori utilitas. Ia kemudian mengelompokkan *the expected utility theory* kedalam teori dimana seseorang mendapatkan utilitas dalam kondisi ketidakpastian.

Robert Sugden dan Salvador Barbera memaknai bahwa utilitas merupakan *numerical representation* dari relasi preferensi, dimana preferensi itu sendiri diasumsikan sebagai kondisi kepastian kepuasan dari konsistensi internal.⁶² Secara sederhana, utilitas merupakan ukuran dari kepuasan individu, atau ukuran numerik yang merepresentasikan preferensi dan nilai kepuasan individual. Kendati demikian, ada banyak teori yang dapat digunakan untuk memahami bahkan mengukur kepuasan individual. Bahkan ada banyak teori alternatif yang ditawarkan untuk memahami utilitas. Ini jelas sangat berguna bagi sarjana dan peneliti sosial yang *concern* mengkaji utilitas. Kendati demikian berbagai teori yang dibangun masih didasarkan pada satu aksioma yang sama, yakni: “bahwa manusia akan selalu dihadapkan pada pemikiran dan kalkulasi rasional untuk memaksimalkan kepuasan mereka.” Dalam konteks ini kemudian dikembangkan juga teori kepuasan konsumen, atau *the satisfaction consumers theory*. Bagaimana konsep teori tersebut?

a. Teori Kepuasan Konsumen

Atila Yuksel (2008) memandang bahwa literatur tentang perilaku konsumen dan beberapa literatur *marketing*, menginformasikan bahwa kepuasan konsumen atau *the consumer satisfaction* adalah konsep yang terbilang relatif. Bahkan seringkali dinilai sebagai suatu standar dalam mengukur perilaku konsumen.⁶³ Bahkan dalam perkembangannya, teori kepuasan ini bersaing dengan beberapa teori lainnya, dan teori-teori tersebut berbasis pada postulat untuk menjelaskan kepuasan konsumen, seperti *The Expectation-Disconfirmation Paradigm* (EDP), *The Value-*

⁶⁰ Paul Weirich, hlm. 43.

⁶¹ Paul Weirich, hlm. 75.

⁶² Salvador Barbera (ed.), *Handbook of Utility Theory*, vol. Vol. 2 (New York: Springer Science & Business Media, LLC, 2004), hlm. 687.

⁶³ Atila Yuksel, “Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review,” in *Tourist Satisfaction and Complaining Behavior: Measurement, and Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry* (New York: Nova Science Publishers, 2008), hlm. 2.

*Precept Theory, The Attribution Theory, the Equity Theory, The Comparison Level Theory, The Evaluation Congruity Theory, the Person-Situation Fit Model, the Performance Importance Model, the Dissonance, dan the contrast Theory.*⁶⁴ Adapun *The Dissanance Theory* menegaskan bahwa seseorang niscaya berekspektasi atau mengharapkan produk yang bernilai-tinggi dan ketika seseorang memperoleh produk bernilai rendah, ini akan dinilai sebagai sesuatu yang diluar ekspektasi atau *a cognitive dissonance*. Mengapa demikian?

Secara teoritis (*The Dissonance Theory*), ketidaksesuaian harapan atau *the disconfirmed-expectations*, akan mengakibatkan perasaan *dissonance* atau ketidaksenangan psikologis atau *a psychological discomfort*.⁶⁵ Merujuk teori ini, adanya *dissonance* akan mendorong munculnya tekanan bagaimana seseorang mereduksi yang dapat dicapai melalui *adjusting the perceived-disparity*. Teori ini menekankan bahwa: “*post exposure ratings* merupakan fungsi utama dari tingkat ekspektasi karena *the task of recognizing disconfirmation* dipercaya menghasilkan ketidaknyaman psikologis.”⁶⁶ Secara sederhana, kondisi ini dapat diilustrasikan: “jika disparitas muncul antara ekspektasi produk dan performan produk, barangkali konsumen akan mengalami tensi-psikologis dan akan berusaha mereduksi hal itu melalui perubahan persepsi mereka terhadap produk. Sementara itu, Cardozzo berpendapat bahwa konsumen akan melakukan evaluasi terhadap produk kapan biaya produk individu tersebut tinggi.”⁶⁷ Contoh dari konsepsi ini, seorang konsumen masuk ke restoran, ia barangkali berekspektasi bahwa restoran itu baik, dan tidak memberikan makanan yang tidak menimbulkan selera. Konsumen tersebut menempuh jarak yang cukup jauh dan membayar harga yang tinggi untuk menu makanan di restoran tersebut. Untuk menurunkan tingkat *dissonance*, barangkali ia akan mengatakan bahwa makanan cukup, kendati terlalu *overcooked*.⁶⁸ Ini menunjukkan bahwa konsumen barangkali merasakan bahwa restoran dan menu yang dihidangkan tidak terlalu sesuai dengan ekspektasinya. Sehingga muncul respon dan bahasa, yang menunjukkan *dissonance* seperti itu.

Sementara itu, *the contrast theory* merupakan teori yang berbeda dengan *the dissonance theory*. Teori ini merujuk pada performan produk aktual menurunkan ekspektasi konsumen secara singkat tentang produk. Perbedaan yang sangat kontras antara ekspektasi dan *outcame* dapat menyebabkan konsumen menyesal.⁶⁹ *The Contrast Theory* menawarkan konsep bahwa konsumen yang mendapatkan produk kurang bernilai dibanding yang ia ekspektasi, akan cenderung membesar-besarkan ketidaksesuaian tersebut. Teori mengasumsikan, bahkan memprediksi bahwa produk dengan performan dibawah ekspektasi akan di-*ranking* dengan amat rendah dalam kehidupan sehari-hari. Dengan bahasa

⁶⁴ Atila Yuksel, hlm. 2.

⁶⁵ Atila Yuksel, hlm. 3.

⁶⁶ Atila Yuksel, hlm. 3.

⁶⁷ Atila Yuksel, hlm. 3.

⁶⁸ Atila Yuksel, hlm. 3.

⁶⁹ Atila Yuksel, hlm. 5.

lainnya, teori ini mengasumsikan bahwa *outcome* yang berbeda jika dibandingkan dengan ekspektasi⁷⁰—*a negative disconfirmation*, dipercaya menghasilkan evaluasi terhadap produk.

Teori lainnya adalah *The Expectancy Disconfirmation Paradigm* (EDP). Teori ini menggambarkan *shortcoming* kepuasan konsumen. Oliver (1977) menjelaskan EDP sebagai *theoretical framework* untuk memahami kepuasan konsumen. Model yang ditawarkan oleh teori ini menjelaskan setidaknya konsumen akan membeli barang dan jasa melalui *pre-purchase expectation* sebagai *anticipated-performance*.⁷¹ Tingkat ekspektasi kemudian akan menjadi standar terhadap penilaian produk. Sebuah produk akan digunakan, dan secara konsisten kemudian akan dibandingkan dengan ekspektasi yang dibangunnya. Ketika *outcome* sesuai dengan ekspektasi, maka akan terjadi ‘konfirmasi’ personal terhadap produk tersebut. Tapi sebaliknya, akan terjadi *disconfirmation* karena berbedanya barang yang dikonsumsi dari ekspektasi yang telah dibangun sebelum ia membeli produk tersebut. Artinya, diskonfirmasi negatif terjadi tatkala konsumen mendapatkan produk dan *service* dibawah ekspektasi mereka.

Teori lain yang kerap digunakan oleh sarjana adalah *the comparison level theory*—teori mengasumsikan bahwa ada fondasi determinan dari tingkat perbandingan bagi sebuah produk: 1) konsumen akan mencoba produk yang sama; 2) ekspektasi diproduksi secara situasional melalui iklan dan usaha promosi perusahaan; 3) pengalaman konsumen akan menjadi referensi bagi yang lain.⁷² Penerapan teori ini menghasilkan informasi bahwa konsumen barangkali akan membatasi informasi kepada produsen, ketika mereka memiliki pengalaman personal yang tidak terlalu baik tentang produk. Dengan arti kata, mereka tidak akan menyentuh produk itu untuk kedua kalinya. Berbeda dengan teori ini, konsep utama dari teori *the value percept theory* menjelaskan bahwa kepuasan merupakan emosional respon yang dihasilkan melalui proses evaluasi kognitif dimana persepsi akan menawarkan perbandingan konsisten tentang nilai, kebutuhan, keinginan dan *desires*.⁷³ Sementara itu, teori *the importance-performance model* memprediksi bahwa orang secara umum memiliki kepercayaan tentang atribut, tetapi masing-masing atribut diberikan ukuran yang berbeda terhadap atribut lainnya. Ini bermakna bahwa tingkat kepuasan konsumen berhubungan secara kuat dengan kepercayaan mereka dengan mempertimbangkan *attribute importance multiplied* melalui bagaimana atribut ini dapat dan sesuai dengan ekspektasi mereka.⁷⁴ Teori ini diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977), menyakini bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi konsumen terhadap performan dan pentingnya sebuah atribut produk. Informasi berharga dapat dihasilkan dari metode ini, dimana *importance* dan performan dapat dipetakan melalui *importance performance analysis*.⁷⁵ Berbagai teori yang

⁷⁰ Atila Yuksel, hlm. 5.

⁷¹ Atila Yuksel, hlm. 6.

⁷² Atila Yuksel, hlm. 17.

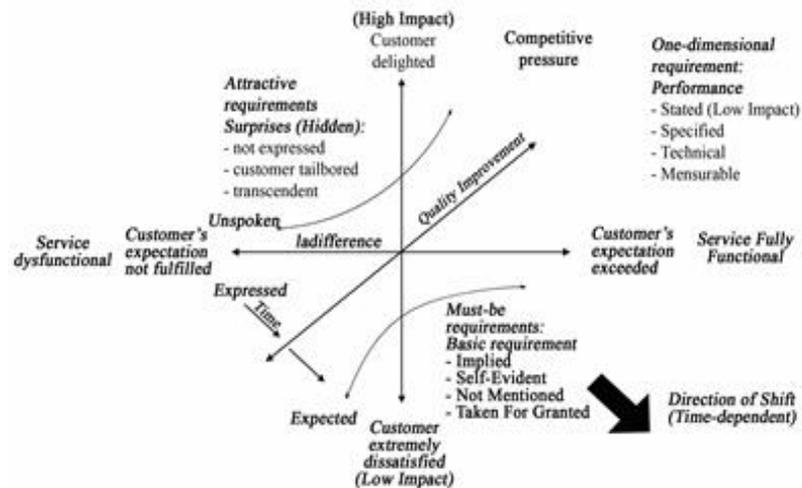
⁷³ Atila Yuksel, hlm. 18.

⁷⁴ Atila Yuksel, hlm. 19.

⁷⁵ Atila Yuksel, hlm. 20.

digunakan untuk memahami, dan mengukur kepuasan terus berkembang, mengikuti temuan empiris dari penelitian yang dilakukan oleh para sarjana sosial dan ekonomi.

Diagram 2.1. Model Kepuasan Kano



Kano merupakan metode yang bertujuan untuk, mengkategorikan atribut – atribut dari produk maupun jasa, seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Model Kano, menitikberatkan pada penurunan karakteristik produk, yang difokuskan pada kebutuhan pelanggan. Kano juga menghasilkan metodologi untuk memetakan respon pelanggan pada kuesioner. Atribut-atribut layanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu (Nofirza & Kus, 2011):

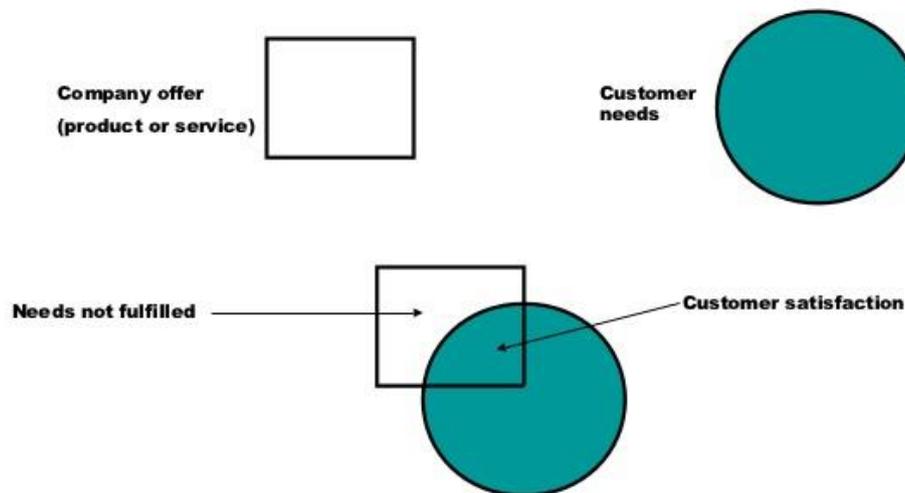
1. *Must be* atau *basic needs*, pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.
2. *One dimensional* atau *performance needs*, tingkat kepuasan berhubungan linear pada kinerja atribut, sehingga pada kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.
3. *Attractive* atau *excitement needs*, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Pengolahan data ini bertujuan agar data mentah yang diperoleh bisa dianalisa dan kemudian memudahkan dalam mengambil kesimpulan atau menjawab permasalahan yang sedang dialami sehingga dapat melakukan perbaikan kualitas.

4. *Indifferent*, Pelanggan tidak peduli dengan adanya atribut yang ditawarkan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

Kategori-kategori sangat membantu untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, dalam konteks yang lebih luas. Baik terhadap produk industrial, maupun terhadap produk non industrial. Kendati demikian, model kano tentu bukan satu-satunya model yang diterapkan secara intens dalam kajian kepuasan konsumen. Namun teori dan model ini tentu sangat berkontribusi terhadap teori yang sebelumnya. Misalnya, *Teboul Model*, dimana model ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Diagram 2.2. Teboul Model

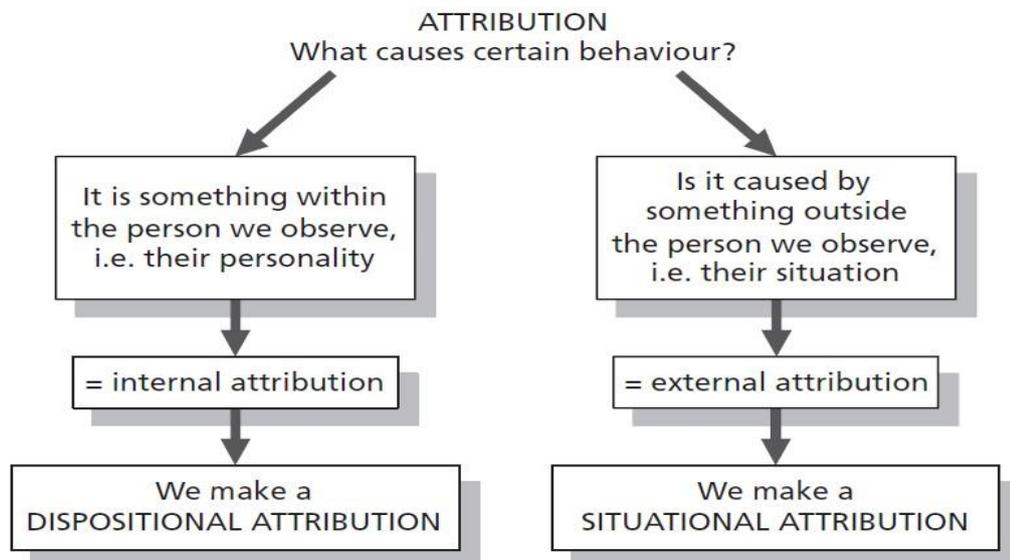
Customer satisfaction Model: (Teboul Model)



Total satisfaction is achieved when offer matches the need i.e. circle is superimposed on the square

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan maksimal hanya dapat dicapai ketika produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan sesuai dengan ekspektasinya terhadap produk tersebut. Selain dua model ini, ada teori lain yang juga dapat digunakan bahkan dengan intens diterapkan pada kajian tentang kepuasan konsumen, yakni: *The Attribution Theory*. Teori dibangun dari proyek intelektual Weiner, Frieze dan Kukla (1971). Teori ini digunakan pada *dissatisfaction/complaining behavior models*. Dimana teori ini, mengasumsikan bahwa konsumen adalah *rational processor* dari informasi. Bahkan mereka dapat menalar dan menjelaskan mengapa sesuatu produk tidak memuaskan ekspektasi mereka, secara tepat.⁷⁶ Secara sederhana, model ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:

⁷⁶ Atila Yuksel, hlm. 21.

Diagram 2.3. Teori Atribusi

Dari diagram 2.3 di atas, setidaknya didapatkan informasi bahwa atribut dapat melahirkan beberapa tindakan spesifik bagi seorang individu. Dalam hal ini setidaknya ada dua bentuk atribut yang membentuk perilaku seseorang, yakni: 1) atribut internal dimana atribut ini berupa personalitas seseorang; 2) eksternal atribut dimana seseorang dibentuk oleh lingkungannya dalam bertindak. Sementara itu, dalam konteks teori kepuasan atributif, cenderung dan senantiasa mengasumsikan bahwa konsumen cenderung mencari penyebab dari kesuksesan atau kegagalan sebuah produk dan senantiasa mengatributkan kesuksesan atau kegagalan kedalam tiga skema-dimensional, yakni:

- *Locus of Causality* (internal atau eksternal): ini bermakna bahwa *outcome* dapat menyebabkan ketidakpuasan dan dapat diatributkan kepada internal konsumen atau kepada eksternal seperti marketers.
- *Stability*: “*stable causes* merupakan pemikiran yang tidak berubah sepanjang waktu. Sebaliknya, *unstable* adalah pemikiran yang bersifat fluktuatif dan selalu berubah;
- *Controllability*: baik konsumen maupun perusahaan dapat mengontrol dengan cepat sebuah *outcome* atau *under certain controllable constraints*.⁷⁷ Diluar penjelasan ini, pertanyaannya adalah: “Apakah teori dan model-model yang telah diurai dapat juga diterapkan pada kepuasan, dalam hubungannya dengan dunia pendidikan?”

b. Kepuasan Users Pendidikan dalam Perspektif *Satisfaction*

⁷⁷ Atila Yuksel, hlm. 21.

Memahami bagaimana persepsi dan rasa puas *users* terhadap alumni Perguruan Tinggi, misalnya Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, agaknya penting memahami lebih detail bagaimana nalar-nalar konsumen yang diurai dalam berbagai teori kepuasan. Sergiu Rusu dan Florin Lucian Isac (2014) menyebutkan bahwa paradigma utama yang kerap digunakan pada kajian tentang kepuasan konsumen adalah paradigma *the Expectation Disconfirmation Paradigm*. Sehingga, ada banyak teori yang menjelaskan tingkat kepuasan konsumen tersebut dengan menjadi paradigma ini sebagai payungnya.⁷⁸ Diantara teori-teori tersebut ialah: 1) *The Theory of Assimilation*; 2) *The Theory of Contrast*; 3) *The Theory of Assimilation-Contrast*; 4) *The Theory of Negativity*; 5) *The Theory of Hypothesis Testing*. Lalu, bagaimana nalar-nalar konsumen yang dijelaskan oleh berbagai teori ini?

Adalah Festinger yang memperkenalkan *the theory of dissonance* (1957), dan kemudian menjadi fondasi dari “teori asimilasi.” Secara konseptual, *theory of dissonance* mengemukakan bahwa para konsumen merumuskan perbandingan kognitif antara berbagai ekspektasi terhadap produk dan performan sebuah produk. Seandainya, terdapat gap antara ekspektasi dan performan, maka *dissonance* akan muncul dan tidak bisa dihambat tumbuh sebagai keyakinan yang kuat pada diri konsumen.⁷⁹ Dalam konteks ini, Anderson menjelaskan bahwa konsumen selalu berusaha menghindari dari *dissonance* melalui penyesuaian antara persepsi terhadap sebuah produk, agar keputusan mereka membeli sebuah produk lebih dekat dengan ekspektasi mereka.⁸⁰ Melalui cara yang sama, konsumen dapat mereduksi ‘ketegangan’ atau *tension* yang dihasilkan dari *discrepancy* atau ketidakcocokan antara ekspektasi dan performan,⁸¹ dan dengan meningkatkan tingkat kepuasan melalui minimalisir apa yang diistilahkan dengan *the relative importance of experimental disconfirmation*. Selain itu, teori asimilasi juga mengasumsikan bahwa konsumen dimotivasi secara memadai untuk mengatur ekspektasi mereka dan *the product performance perceptions*. Ilustrasi sederhana, jika para konsumen menyesuaikan ekspektasi mereka dengan persepsi terhadap performan dari sebuah produk, dimana ketidakpuasan tidak akan muncul ketika pertama kali menggunakan sebuah produk.⁸² Dalam konteks ini, beberapa peneliti menemukan bahwa kontrol terhadap *the actual product performance* dapat menghantarkan kepada hubungan positif antara ekspektasi dan kepuasan. Konsekuensinya, ketidakpuasan tidak akan muncul ketika konsumen mengawasi ekspektasi dengan persepsi yang bersipat negatif terhadap sebuah produk.

Demikian, Peyton (2003) menegaskan bahwa teori asimilasi, tentu memiliki kekurangan, yakni: *Pertama*, pendekatan didasarkan pada asumsi bahwa

⁷⁸ Florin Lucian Isac, “Theories of Consumer’s Satisfaction and The Operationalization of The Expectation Disconfirmation Paradigm,” *Annals of the „Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu, Economy Series* Vol. 1, no. 2 (2014): hlm. 82.

⁷⁹ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸⁰ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸¹ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸² Florin Lucian Isac, 83.

selalu ada hubungan antara ekspektasi dan kepuasan. Tapi hal itu, tidak dengan jelas mengidentifikasi metode mana *the expectation disconfirmation* dapat menghantarkan kepada kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. *Kedua*, teori juga menginformasikan bahwa konsumen dimotivasi secara memadai untuk mengontrol ekspektasi atau persepsi mereka terkait performan sebuah produk. Beberapa peneliti menemukan bahwa kontrol terhadap *the actual product performance* dapat menghantarkan kepada hubungan positif antara ekspektasi dan kepuasan.⁸³ Sementara itu, nalar konsumen yang diidentifikasi berdasarkan *the theory of contrast*, lebih terdifferensiasi.

Teori kontras diperkenalkan oleh Hovland, Harvey dan Sherif (1957), yang menawarkan pendekatan alternatif terhadap proses evaluasi. Dewes (1972) mendefinisikan *the contrast theory* sebagai sebuah tendensi terhadap upaya membesar-besarkan *discrepancy* pada diri seorang konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan satu produk. Pendekatan ini menginformasikan bahwa kapanpun *the customers experient disconfirmation*, mereka selalu berusaha meminimalisir terjadinya *discrepancy* atau ketidaksesuaian ekspektasi. Ketika teori asimilasi mempercayai bahwa konsumen akan selalu berusaha meminimalisir ketidaksesuaian ekspektasi, maka teori kontras menekankan pada *surprise effect* yang dapat membawa pada sikap melebih-lebihkan kekurangan.⁸⁴ Dalam perkembangannya, para sarjana merasakan penting menggunakan dua teori bersamaan, maka kemudian diperkenalkan *the theory of assimilation-contrast*. Bagaimana makna teori ini?

Adapun *the assimilation-contrast theory* menekankan pada cara berbeda dalam menjelaskan hubungan antara variabel dalam *disconfirmation model*. Paradigma ini mengusulkan sebuah fakta bahwa kepuasan merupakan sebuah fungsi dari “*magnitude*” ketidaksesuaian antara ekspektasi dan *perceive performance*.⁸⁵ Secara umum, pendekatan ini mengasumsikan bahwa konsumen akan selalu berada pada wilayah “penerimaan” atau “penolakan”, dengan sangat tergantung pada persepsi mereka.⁸⁶ Teori ini mengilustrasikan fakta bahwa *assimilasi* dan *contrast theory* memiliki keistimewaan dalam mengkaji kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, Oliver berhasil mengidentifikasi secara empiris, fakta yang mendukung pendekatan *the assimilation theory*, dimana ada perbedaan yang bersipat *perceptual* antara “*disconfirmation*” dan “*kepuasan*”.⁸⁷ Nalar lain yang dapat dikemukakan disini adalah nalar konsumen yang diurai pada “teori negatifitas”. Sama dengan teori lain, pendekatan ini juga didasarkan pada *disconfirmation process*, dimana teori ini mengasumsikan bahwa ketidaksesuaian antar performan dari ekspektasi akan mengacaukan individu,⁸⁸ dalam

⁸³ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸⁴ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸⁵ Florin Lucian Isac, 82.

⁸⁶ Florin Lucian Isac, hlm. 83.

⁸⁷ Florin Lucian Isac, hlm. 84.

⁸⁸ Florin Lucian Isac, hlm. 84.

memproduksi energi negatif. Berbeda dengan asumsi tersebut, Deighton (1983) menawarkan model yang relatif berbeda dengan teori sebelumnya. Dalam konteks ini, Deighton merumuskan hipotesis, bahwa iklan memainkan peran penting dalam membangun ekspektasi pada konsumen. Secara empiris, konsumen menggunakan pengalaman mereka terhadap produk untuk menguji ekspektasi. Selain itu, Deighton juga percaya bahwa konsumen cenderung dan selalu berusaha untuk melakukan konfirmasi ketimbang melakukan diskonfirmasi terhadap ekspektasi mereka. Teori ini menegaskan bahwa konsumen mengkonfirmasi, kendati terkadang bias, terhadap produk dan layanan.

Tabel 2.1.
Teori yang Merupakan Sub-Teori dari Paradigma of Expectation Disconfirmation⁸⁹

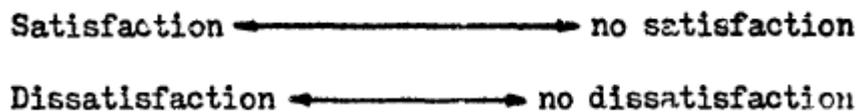
Theory	Product/Service Experience	Effect on Perceived Performance	Moderating Conditions	Effect
Contrast	Positive confirmation Negative disconfirmation	Perceived performance enhanced Perceived performance lowered	-	-
Assimilation Contrast	Small confirmation or disconfirmation Large confirmation or disconfirmation	Perceived performance assimilated toward expectations Perceived performance contrasted against expectations	Purchase is ego - involved	Performance difference exaggerated
Dissonance	Negative disconfirmation	Perceived performance modified to fit with expectations	Purchase made under conditions of ambiguity	Less modification
Generalized negativity	Either confirmation or disconfirmation	Perceived performance lowered	Purchase is ego involved; high commitment and interest	More modification
Hypothesis testing	Either confirmation or disconfirmation	Perceived performance modified to fit expectations	Purchase made under conditions of ambiguity	More modification

Bagaimana teori ini dihubungkan dengan kepuasan *users* atau pengguna alumni sebuah perguruan tinggi? Untuk memahami kepuasan *users* tersebut, agaknya penting juga mengkurai teori Herzberg, *Two-Factor Theory of Job Satisfaction*. Noel menyebut bahwa teori Harzberg ini sejatinya merupakan strategi yang berhubungan dan berkorelasi secara langsung dengan kepuasan kerja.⁹⁰ Teori yang ditawarkan oleh Herzberg ini sesungguhnya bukanlah teori baru. Faktanya, ini mengingatkan kembali pada era 1959 dimana kajian tentang *job attitudes* dilakukan oleh Herzberg, Mausner dan Snyderman, secara kolektif. Adapun pemahaman fundamental dari teori ini adalah konsep manusia eksis sebagai dualitas. Hal ini diilustrasikan sebagai berikut⁹¹:

⁸⁹ Florin Lucian Isac, hlm. 84.

⁹⁰ Nelson H. Noel, "Herzberg's Two Factors Theory of Job Satisfaction" (Defense Systems, Management School Program Management Course, May 1979), hlm. 2.

⁹¹ Nelson H. Noel, hlm. 14.



Bagaimana dualitas ini dipahami dan diberi makna dalam teori Herzberg? Sederhananya, bahwa kepuasan kerja terdiri dari dua dimensi yang independen dan terpisah antara satu dan lainnya. Dimensi pertama berhubungan dengan kepuasan kerja dan dimensi kedua ketidakpuasaan kerja.⁹² Kendati demikian, baik kepuasan ataupun ketidakpuasaan bukanlah dua dimensi yang berlawanan pada kontinum yang sama, sebagaimana ilustrasi sebelumnya. Konsep kepuasan kerja dan ketidakpuasaan kerja merepresentasikan dua hal yang berbeda. Sederhananya, dua kontinum sesungguhnya dua dimensi yang saling independen, tapi tidak saling berlawanan. Herzberg menganalogikan teori tersebut dengan penjelasan:

*“Let us characterize job satisfaction as vision and job dissatisfaction as hearing. It is readily seen that we are talking about two separate dimensions, since the stimulus for vision is light, and increasing and decreasing light will have no effect on man’s hearing. The stimulus for audition is sound, and, in a similar fashion, increasing or decreasing loudness will have no effect on vision.”*⁹³

Konsep yang diajukan oleh Herzberg, memperkenalkan beberapa indikator dari *satisfiers*, yakni: 1) *Achievement*; 2) *Recognition*; 3) *Work Itself*; 4) *Responsibility*; 5) *Advancement*; 6) *growth*. Faktor-faktor ini diyakini sebagaimana *determiners* yang paling kuat terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, faktor *dissatisfiers* meliputi: 1) *company policy and administration*; 2) *supervision*; 3) *working conditions*; 4) *interpersonal relation (with peers, subordinates and superiors)*; 5) *Status*; 6) *Job Security*; 7) *Salary*; dan 8) *Personal life*.⁹⁴ Kepuasan kerja sesungguhnya hanyalah produk. Begitu juga dengan ketidakpuasaan kerja atau *job dissatisfiers*. Berbeda dengan Herzberg, dua sarjana lain seperti Richard A. Easterlin dan Onnicha Sawangfa (2007) menjelaskan tentang dua dimensi dari kepuasan seorang individu, yakni “happiness” dan “Satisfaction”. Bagaimana dua hal ini dimaknai? Kepuasan atau *satisfaction* yang ditawarkan oleh Richard A. Easterlin sebagai konsep, merujuk pada sesuatu yang merefleksikan kondisi *outcome* yang bersipat objektif, yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan para konsumen.⁹⁵ Makna ini sesungguhnya dapat ditemukan, dan diidentifikasi dari proyek intelektual para ekonom. Lantas,

⁹² Nelson H. Noel, hlm. 14.

⁹³ Nelson H. Noel, hlm. 15.

⁹⁴ Nelson H. Noel, hlm. 16.

⁹⁵ Richard A. Easterlin and Onnicha Sawangfa, “Happiness and Domain Satisfaction: Theory and Evidence” (Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor, January 2007), hlm. 6.

bagaimana kepuasan *users* dalam hubungannya dengan pengguna tenaga kerja yang dihasilkan oleh perguruan tinggi.

Ira Setyaningsih dan Muchammad Abrori (2013) mengulas konsep kepuasan konsumen. Menurut mereka, kepuasan konsumen diperoleh ketika pelayanan atau produk telah memenuhi kebutuhan konsumen dan ketika perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan selama kurun waktu produk atau pelayanan itu mereka peroleh. Sementara itu, Kotler memaknai kepuasan konsumen sebagai kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada.⁹⁶ Pengertian lainnya, merujuk pada kriteria penting yang menentukan kualitas nyata yang diterima oleh pelanggan. Sedangkan menurut Zeithmal, kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima.

Adapun harapan pelanggan dapat dikategorikan menjadi dua bentuk: *Pertama*, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan diberikan⁹⁷. *Kedua*, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Sementara itu, dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna lulusan perguruan tinggi; merujuk pada kepuasan eksternal, dimana ini merujuk pada subjek yang mengkonsumsi *output* sebuah institusi pendidikan. Adapun pihak-pihak eksternal ini bisa berupa institusi pemerintah, swasta maupun perorangan. Pengguna lulusan, baik perseorangan maupun institusi akan menilai kinerja lulusan universitas sebagai karyawannya. Pengertian kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai oleh karyawan. Inilah yang menjadi sumber kepuasan pengguna *output* perguruan tinggi. Mengapa dianggap sebagai sumber kepuasan pihak eksternal? Maier (dirujuk kembali oleh Ira) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Setidaknya ada beberapa penilaian pihak eksternal terhadap kinerja *output* perguruan tinggi,⁹⁸ seperti: komitmen pada organisasi; keinginan berprestasi; melayani; kerjasama; proaktif; dan kepemimpinan. Lantas, bagaimana hal-hal ini dirumuskan menjadi kerangka pikir yang menjadi *framework* dari penelitian ini?

⁹⁶ Ira Setyaningsih and Muchammad Abrori, "Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 12, no. 1 (2013): hlm. 75.

⁹⁷ Ira Setyaningsih and Muchammad Abrori, hlm. 75.

⁹⁸ Ira Setyaningsih and Muchammad Abrori, hlm. 76.

C. Kerangka Pikir

Berbagai teori dan paradigma yang telah diuraikan dipertimbangkan, dan diposisikan sebagai input teoritis yang berguna dalam merumuskan kerangka pikir pada kajian ini. Adapun kerangka pikir tersebut dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Diagram 2.4
Kerangka Pikir Penelitian

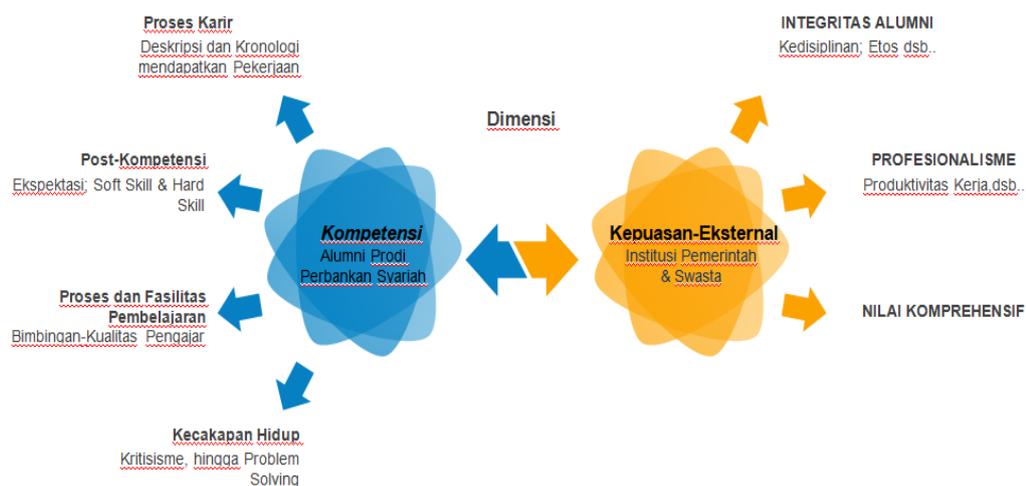


Diagram 2.4 di atas menginformasikan bahwa penelitian ini menitikberatkan dua dimensi, yakni memotret kompetensi alumni Program Studi Perbankan Syariah dan Tingkat Kepuasan Pengguna *Output*/Alumni Perbankan Syariah. Secara sederhana indikator dari dua dimensi ini meliputi: *Pertama*, kompetensi alumni, dengan indikator terdiri dari: 1) Kecakapan hidup; 2) Proses dan Fasilitas Pembelajaran; 3) Post-Kompetensi (setelah tamat); 4) Proses Karir. *Kedua*, Kepuasan eksternal dengan ukuran seperti: 1) Nilai Secara Komprehensif dari pihak eksternal; 2) Profesionalisme; dan 3) integritas alumni dalam menjalani karir dan berinteraksi di lingkungan kerja.[]

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pendekatan kuantitatif dengan menggunakan desain kuantitatif-deskriptif. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Hubungan antara satu dengan beberapa variabel lain dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan keberartian (signifikansi) secara statistik.⁹⁹ Penelitian ini dimaksudkan

⁹⁹Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 56

untuk mendeskripsikan dan menganalisis “Tingkat Kepuasan Masyarakat Eksternal (*Users*) terhadap Kompetensi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.”

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif atau analisis data statistik. Yang dimaksud pendekatan kuantitatif adalah “penelitian yang menitik beratkan pada penyajian data yang berbentuk angka atau kuantitatif yang diangkakan (*skoring*) dengan menggunakan statistik”.¹⁰⁰

Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk oprasionaisasi variabel masing-masing. Realibilitas dan Validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dalam menggunakan penelitian ini karena ke dua elemen tersebut akan menentukan kualitas hasil penelitian dan kemampuan replikasi serta generalisasi penggunaan model penelitian sejenis. Selanjutnya, penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesa dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya, seperti penentuan tehnik analisa dan formula statistik yang akan digunakan.¹⁰¹

Dengan penelitian yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan riset bertujuan sejauh mana variabel pada satu variabel berkaitan dengan variasi pada faktor lain.¹⁰² Suharsimi mengemukakan bahwa, ”penelitian korelasional bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu”. Penelitian korelasi juga bertujuan untuk membandingkan hasil pengukuran antara dua variabel yang berbeda sehingga dapat ditentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel.¹⁰³ Tidak dengan penelitian ini. Sebab jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Penentuan ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat eksternal terhadap kompetensi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dengan demikian populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang

¹⁰⁰Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya: Lembaga Kajian Agama dan Filsafat (eLKAF), 2006), hal. 45.

¹⁰¹Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 19-20.

¹⁰²Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta; Ghalia Indonesia, 2002), hal. 23.

¹⁰³Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2006), hal. 12.

dimiliki.¹⁰⁴ Sedangkan pendapat lain, populasi adalah “Sekelompok subjek baik manusia, gejala, nilai tes ataupun peristiwa.”¹⁰⁵ Pengertian populasi menurut Marzuki adalah keseluruhan bahan atau elemen yang diselidiki.¹⁰⁶

Populasi ini bisa berupa manusia, suatu gejala, benda/barang, bahan tulisan atau apa saja yang dapat membantu atau mendukung penelitian tersebut “metodologi penelitian kuantitatif” bahwa populasi dapat dibedakan atas populasi tak hingga dan populasi terbatas. Bagaimanapun terbatasnya populasi hendaknya diperhitungkan urgensinya bagi kehidupan yang relatif luas. Di samping itu dikenal pula populasi yang homogen dan heterogen. Kedua jenis pengelompokan ini, akan mempunyai makna tersendiri dalam pengambilan sampel.¹⁰⁷

Sehubungan dengan definisi di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh alumni perbankan syariah dan *stakeholder* dimana Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup berkerja.

¹⁰⁴Ahmad Tanzeh, Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya:eLKAF, 2006), hal.50

¹⁰⁵Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1990), hal.93

¹⁰⁶Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 1983), hal.52

¹⁰⁷Sunarto, *Penelitian Kuantitatif*, dalam Workshop STAI Alkhozini 8 Desember 2007

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.¹⁰⁸ Riduwan mengatakan bahwa: "sampel adalah bagian dari populasi".¹⁰⁹ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil, adalah *sample* jenuh dimana seluruh *stakeholders* (pimpinan) dimana Alumni Perbankan Syariah berkerja, dijadikan sebagai *sample*. Sedangkan untuk alumni dipilih berdasarkan *volunteer-sampling*, dimana mereka dijadikan sampel jika dengan suka rela mau mengisi kuesioner atau angket yang disebarakan melalui online.

C. Data dan Sumber Data

1. Sumber Data

Adalah dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh.¹¹⁰ Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi:

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban melalui angket. Sumber data dalam penelitian ini adalah alumni dan *stakeholders*.
- b. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan keadaan diam dan bergerak. Sumber data ini dapat memberikan gambaran situasi kondisi lingkungan ataupun keadaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.
- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data-data berupa huruf, angka, gambar dan symbol-simbol yang lain. Data ini diperoleh melalui metode dokumentasi daftar guru dan arsip yang masih relevan dengan penelitian ini.

2. Data

Adalah catatan fakta-fakta atau keterangan-keterangan yang akan diolah dalam kegiatan penelitian. Adapun yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:¹¹¹

- a. *Data intern* adalah data yang diperoleh atau bersumber dari dalam suatu instansi (lembaga, organisasi). Data ini berupa data hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan mengenai efektifitas pendidikan agama Islam terhadap sikap keagamaan jama'ah putri.

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 80-91

¹⁰⁹ Riduwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 56

¹¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 4.

¹¹¹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode ...*, hal. 54

b. *Data ekstern* adalah data yang diperoleh atau bersumber dari luar instansi.

Data ekstern dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data ini diperoleh melalui wawancara atau kuesioner. Data ini bersumber dari responden penelitian.
- 2) Data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan dengan data tersebut. Data ini biasa sudah tersusun dan berbentuk dokumen, misalnya: letak geografis, sejarah berdirinya dua sekolah dan lain-lain.

D. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka ada beberapa metode yang peneliti pergunakan, yaitu Angket. Angket adalah "kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang, dalam hal ini disebut dengan responden. Adapun cara menjawab dilakukan dengan cara tertulis pula".¹¹²

2. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian sudah merupakan keharusan untuk menyiapkan *instrument* (alat) penelitian, guna mendapatkan hasil yang maksimal sehingga validitas penelitian tidak diragukan lagi. Gempur Santoso berpendapat "Kualitas data yang sangat menentukan kualitas penelitian. Kualitas data tergantung dari alat (*instrument*) yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian."¹¹³

Pengertian tersebut di atas dapat dipahami bahwa *instrument* adalah sangat menentukan validitas sebuah penelitian, sedangkan *instrument* yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang diteliti, yaitu tentang efektifitas pendidikan agama islam terhadap sikap keagamaan jama'ah putri. Adapun *instrument* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah angket. Sebagaimana terlampir. Dalam hal ini penulis menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan jawabannya sudah disediakan. Sehingga responden tinggal memilih di antara alternatif jawaban yang telah disediakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari para jama'ah putri yang dijadikan sampel.

E. Teknik Analisis Data

¹¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan ...*, hal. 135

¹¹³ Gempur Santoso, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2005), hal. 62

Analisis data yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi pendekatan statistik deskriptif. Kedua teknik ini akan digunakan secara bersama-sama dalam analisis data dan menjadi satu kesatuan dari keseluruhan analisa data pada penelitian ini, dan juga dengan menggunakan analisis jalur.

Tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi (1) Tahapan memeriksa (*editing*)

1. Proses pemberian identitas (*coding*)
2. Proses pembeberan (*Tabulating*).¹¹⁴

Selain itu, untuk memberikan gambaran dari hasil penelitian maka teknik analisa data yang digunakan antara lain dengan teknik analisis data secara deskriptif dan statistik.

Ada dua tahapan dalam mengolah data, yaitu:

1. Tahap pertama (pengolahan data)

Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian yaitu pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian yang diambil. Setelah data diolah dan dimasukkan ke dalam tabel, selanjutnya adalah menganalisis atau menguji data tersebut dengan analisis kuantitatif atau statistik.

2. Tahap kedua (Analisis data)

Analisa data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap deskripsi, tahap uji persyaratan analisis, dan tahap pengujian hipotesis (aksiomatik).

- a. Tahap Deskripsi Data

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap deskripsi data, adalah menyiapkan data, yaitu data tentang efektifitas pendidikan agama islam terhadap sikap keagamaan jama'ah putri, untuk selanjutnya di proses dengan bantuan Microsoft Excel.[]

BAB IV

KEPUASAN EKSTERNAL (MASYARAKAT) TERHADAP KOMPETENSI LULUSAN PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH IAIN CURUP

A. Demografi Responden

Alumni Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Curup, berasal dari *background* yang heterogen. Dinilai heterogen, karena alumni perbankan syariah, IAIN Curup berasal dari *background* yang berbeda. Baik dari segi etnisitas, maupun *background* pendidikan sebelum menempuh pendidikan di IAIN Curup. Aspek demografi yang homogen pada alumni

¹¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. (Jakarta :Kencana, 2004), hal. 164.

Perbankan Syariah, IAIN Curup, hanyalah aspek agama, yakni Islam, dimana 100% alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup pemeluk agama Islam.

Tabel 2.1.
Data Alumni dari Tahun 2012-2018

No	Tahun Wisuda	Jumlah Alumni
1	2012	18
2	2013	37
3	2014	75
4	2015	102
5	2016	48
6	2017	145
7	2018	9
Jumlah		434

Hingga tahun 2018, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam berjumlah 434 orang alumni. Masing-masing alumni berasal dari latarbelakang yang berbeda. Dari aspek latarbelakang pendidikan misalnya, ada mahasiswa yang berasal dari SMA, SMK, Madrasah Aliyah bahkan tidak sedikit dari pesantren. Dari kuesioner atau angket yang didistribusikan, dan diisi dengan sifat “suka rela” oleh responden, dalam hal ini adalah alumni Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Curup, dapat diilustrasikan berbagai aspek terkait alumni tersebut. Hal ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Diagram 3.1
Gender Response/Alumni Prodi Perbankan Syariah

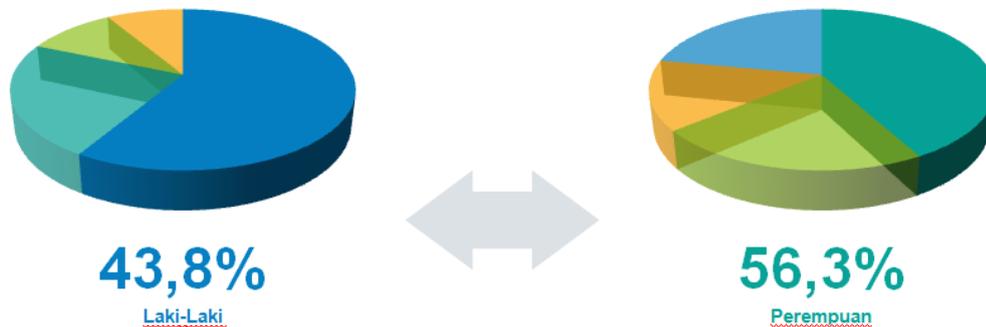


Diagram 3.1 di atas menginformasikan bahwa dari alumni Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Curup, yang mengisi kuesioner, tampak lebih dominan perempuan. Dengan angka 56,3% alumni dengan gender perempuan, dan 43,8% alumni laki-laki. Ini dihitung dari 16 (enam belas) alumni jurusan Perbankan Syariah, yang mengisi angket atau kuesioner. Angket ini diisi secara sukarela atau *volunteer* oleh Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.

Informasi lain yang didapat dari kuesioner yang diisi secara sukarela oleh Alumni Program Studi Perbankan Syariah, adalah status sosial Alumni Perbankan Syariah, saat ini. Melalui kuesioner didapatkan informasi bahwa 81,3% Alumni mengaku belum menikah; 18,3% sisanya sudah menikah. Ini artinya, alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, masih berusia produktif, dan sangat muda. Dari aspek Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) setidaknya ada 12,52% yang mendapatkan IPK di atas 3,61. Sisanya bervariasi antara 3.00-3.60. Mereka lulus pada tahun dan angkatan yang berbeda, dan kemudian mendapatkan pekerjaan yang bervariasi. Mulai dari sektor perbankan dan keuangan, hingga berdirikan sebagai wirausahawan.

Latarbelakang dan pengalaman akademik mereka pun relatif bervariasi. 60% menyatakan pernah mengikuti penelitian mandiri atau Lomba Penelitian Mahasiswa; 30% pernah dipercaya sebagai asisten dalam perkuliahan; dan 10% yang pernah dilibatkan oleh dosen dalam penelitian. Ketika kuliah ragam ekstrakurikuler yang diikuti oleh alumni juga relatif bervariasi. 42,9% pernah menjadi pengurus unit aktivitas mahasiswa tingkat Program Studi; 21,4% menjadi pengurus organisasi tingkat Universitas/Institut; begitu pula 21,4% pernah aktif di organisasi ekstra-kampus. Hanya 14,3% aktif diorganisasi tingkat jurusan.

Ketika kuliah, alumni juga berusaha menambah *skill* melalui training di luar kuliah. 6,25% pernah kursus Bahasa Inggris; 25% pernah mengikuti pelatihan kepemimpinan; 50% mengaku pernah mengikuti kursus komputer dan 12,5% pernah mengikuti kursus praktis sebidang. Lalu bagaimana proses karir yang dialami oleh alumni Perbankan Syariah?

56,3% alumni mengakui bahwa mereka belum bekerja tatkala kuliah. 25% mengakui lembaga informal dan tidak sesuai dengan Program Studi; 12,5% pernah berkerja di lembaga yang sesuai dengan Program Studi. Hanya 6,2% mengaku berkerja di lembaga formal (seperti honorer) dan tidak sesuai dengan Program Studi dimana mereka kuliah. Setelah lulus kuliah, 75% alumni mengakui bahwa mereka mendapatkan pekerjaan melalui lamaran pada lowongan pekerjaan. Hanya 12,5% yang mengakui bahwa setelah tamat mereka mendapatkan tawaran langsung dari perusahaan untuk berkerja. Meskipun mereka telah berusaha mendapatkan pekerjaan sejak perkuliahan. Dan mereka dominan mendapatkan pekerjaan setelah 4 (empat) kali mengajukan lamaran, yakni 25%. Dengan rata-rata 6 (enam) kali wawancara, baru kemudian mereka diterima disebuah perusahaan.

Adapun gaji pertama para Alumni berkisar dari, 31,3% mendapatkan upah kurang dari Rp.1.000.000,-; 43,8% Alumni mendapatkan gaji antara Rp. 1.000.000,-Rp. 1.500.000,- dan 24,9% mendapatkan gaji diantara Rp. 1.500.000-Rp. 3.000.000. Ini artinya, dominan Alumni Perbankan Syariah masih mendapatkan gaji sesuai dengan Standar Upah Minium Regional, meskipun ada sejumlah alumni yang mendapatkan upah di bawah UMR. Namun fakta menarik dari kuesioner yang diisi oleh Alumni Program Studi Perbankan Syariah, mereka dominan berkerja di perusahaan swasta dengan persentase 26,7%. Dan 20% mengaku berdikari dengan membuka usaha sendiri dan artinya mereka berwirausaha. Sementara itu, 20% mengakui berkerja sesuai dengan disiplin keilmuan mereka, yakni di industri keuangan. Hal menariknya adalah, dominan alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup mengakui bahwa tempat sekarang mereka bekerja adalah institusi pertama dimana mereka berkarir setelah lulus kuliah, dengan 80% menyatakan hal tersebut. Hanya 20% alumni yang mengaku bukan institusi pertama mereka berkarir.

Demikian dapat dimaklumi, 33,3% alumni memang pernah melakukan pindah perusahaan lebih dari 2 kali. Hanya 26,7% mengaku belum pernah pindah kerja. Selebihnya, 60% pernah pindah 1 (satu) kali. Lalu apa alasan mereka pindah tempat ataupun beralih profesi? 63,7% menjawab lebih didasarkan ingin mendapatkan peluang karir yang lebih baik. 27,3% menjawab karena lingkungan pekerjaan yang tidak sesuai dan kondusif. 9% lainnya menjelaskan lebih mempertimbangkan kesesuaian ilmu. Ini artinya, alumni Perbankan Syariah lebih rasional ketika dihadapkan pada dunia pekerjaan. Mereka lebih mengutamakan jenjang karir daripada kesesuaian kompetensi yang mereka miliki.

Adapun posisi atau jabatan yang diduduki oleh Para Alumni Program Studi Perbankan Syariah saat ini adalah: 13,3% menjabat sebagai *general managers*. 13,3% lainnya menduduki bagian Administrasi-Hemodialisa. Menjabat sebagai kepala unit 6,7%. Berwirausaha 6,7%--artinya tidak lebih dari 1 (satu) orang. Fakta lain terkait dengan Alumni Perbankan Syariah, terutama status profesi mereka adalah: 30,8% mengaku sebagai tenaga honorer. 30,8% sebagai tenaga kontrak penuh waktu. 23,1% sebagai tenaga kontrak paruh waktu. Hanya

15.3% yang berstatus sebagai tenaga tetap di perusahaan atau institusi dimana mereka berkarir.

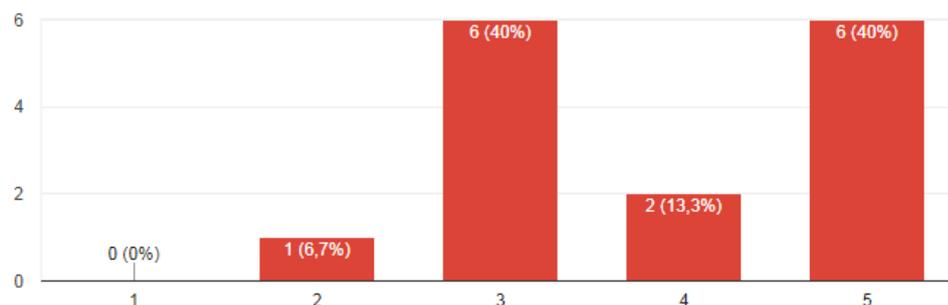
Selain informasi di atas, sebagian alumni Program Studi Perbankan Syariah mengakui mereka lebih tertarik untuk menjalani karir sebagai wirausahawan. Dengan motivasi yang beragam tentunya. Faktanya, 44.4% mereka mengakui motif mereka berwirausaha karena memang ingin mencari uang tambahan. 33.3% mengaku ingin mendapatkan tantangan. 22.2% mengakui mereka berwirausaha karena meneruskan usaha orang tua. Sisanya, kurang lebih satu orang mengakui ia berwirausaha karena memang tidak suka berkerja kepada orang lain. 9 dari 16 orang Alumni yang mengaku menjalani profesi sebagai wirausaha, bergerak dalam berbagai sektor usaha mikro, seperti:

- Pedagang *Online-Shop*
- Produksi Tempe
- Usaha Kecil Menengah/Industri Rumah
- Membuka Pelayanan Jasa Keuangan
- Stockis HNI HPAI
- Usaha Percetakan dan Loker Pembayaran
- *Food Homemade*
- Peternakan Burung.

Adapun status kepemilikan usaha mereka, sekitar 87.5% mengaku sudah menjalani usaha yang berstatus hak milik. Hanya 12.5% yang mengaku masih menjalankan usaha berbasis kemitraan atau *partnerships*. Adapun penghasilan yang mereka peroleh dari usaha yang mereka dirikan, berkisar: 33.3% beromset kurang dari Rp. 1.000.000,- setiap bulan. 33.3% beromset Rp. 1.000.000,- Rp.3.000.000,- dan 22.2% mendapatkan hasil sekitar Rp.3.000.000-Rp. 5.000.000 setiap bulannya. Hebatnya 11.1% mengaku sudah mendapatkan penghasilan Rp. 5.000.000-Rp. 7.000.000 setiap bulannya. Kendati demikian, ketika ditanyakan aspek-aspek penting yang mereka butuh untuk mengembangkan usaha mereka, jawaban diberikan dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Diagram 3.2
Kesesuaian Bidang

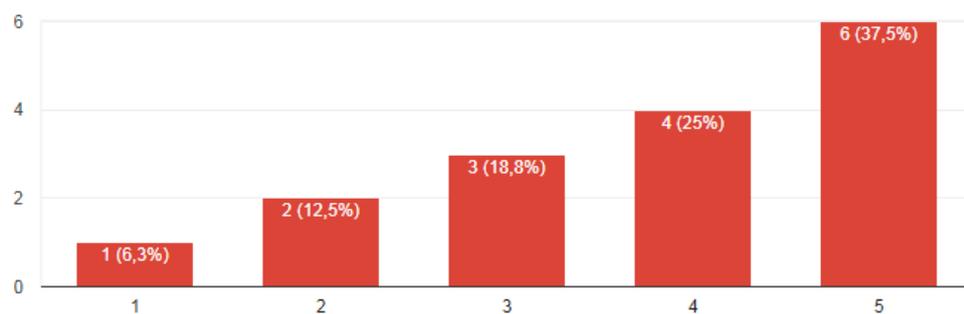
15 tanggapan



Dari **Diagram 3.2** dipahami beberapa informasi, dari skala linkert yang disebarakan melalui angket, 40% alumni menyatakan kesesuaian bidang sangat penting dipertimbangkan dalam mendirikan usaha. Hal ini agaknya dapat dimaklumi, karena kompetensi dalam berwirausaha sangat erat hubungannya dengan manajemen—bagaimana pelaku usaha mengatur *cost* dan *capital* agar dapat menghasilkan *gain* yang maksimal. Seni bagaimana mengatur dua hal ini, salah satunya didapatkan melalui perkuliahan. Semakin punya pengetahuan dan *skill* seseorang dalam bidang usaha yang ditekuni, maka kian besar probabilitas kesuksesan yang diraih. Inilah yang menjadi dalil mengapa para alumni menilai pentingnya kesesuaian bidang.

Diagram 3.3
Indek Prestasi Kumulatif (IPK)

16 tanggapan



Sementara terkait seberapa penting IPK dalam pengembangan usaha mereka. 37.5% atau 6 dari 16 tanggapan menyatakan bahwa IPK sangat lah penting. Hanya 1 dari 16 orang yang menyatakan bahwa IPK sangat tidak penting. Ini artinya, bahwa kesuksesan dalam mengembangkan dan menjalankan usaha atau bisnis sangat erat hubungannya dengan kesuksesan akademik yang mereka peroleh. Ini agaknya perspektif yang berkembang dikalangan alumni. Meskipun hal tersebut bukanlah satu-satunya variabel yang menentukan kesuksesan bisnis yang mereka lakoni sebagai wirausahawan.

Diagram 3.4
Keterampilan Praktis selama Kuliah

16 tanggapan

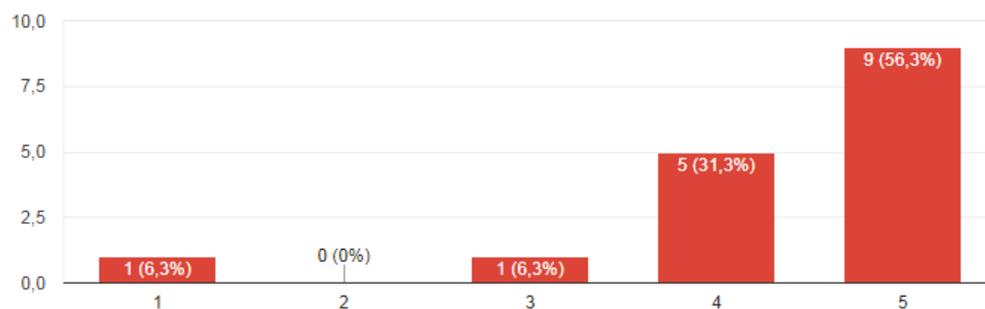


Diagram 3.4 di atas menggambarkan fakta empiris, yang bersifat emik. Alumni menyakini bahwa Program Studi mesti juga memberikan keterampilan praktis yang bermanfaat dan sangat penting artinya dalam mengembangkan usaha atau ketika mereka berkarir sebagai wirausahawan. Setidaknya, 56.3% mereka menganggap hal tersebut sangat penting. Hanya 1 dari 16 tanggapan yang menyatakan tidak terlalu penting. Hal ini sejalan dengan pandangan Dana-Kristin Mah (2018) bahwa keterampilan praktis, merujuk pada *soft skill* yang konsisten didapatkan pada proses perkuliahan selama belajar di perguruan tinggi. Keterampilan ini mempersiapkan mereka untuk bersaing, dan menjalankan profesi sebagai sarjana di dunia kerja. Selain itu,¹¹⁵ *soft skill* dalam bentuk keterampilan praktis seperti metode berwirausaha; mengoperasikan komputer; dan *design* serta lain sebagainya, akan sangat berguna bagi mereka untuk memasuki dunia kerja. Agaknya ini yang menjadi alasan mengapa kemudian alumni Perbankan Syariah, percaya dan menyakini bahwa perlunya secara konsisten selama kuliah mereka mendapatkan keterampilan praktis.

Demikian, keterampilan praktis terkadang determinan terhadap durasi alumni dalam mendapatkan pekerjaan. Bahkan dapat diistilahkan sebagai *co-factor* bagi seorang alumni dalam dipanggil untuk dipercayakan berkerja disuatu perusahaan, instansi dan kantor atau dipercayakan sebagai profesi. Dari data empiris dipahami dimana rerata alumni dipanggil berkerja setelah wawancara dilakukan berkisar 2 (dua) bulan, dengan persentasi rata-rata 15%. Adapun pertimbangan pemanggilan kerja setelah wawancara dilakukan, selain kompetensi, penguasaan terhadap keterampilan praktis juga dipertimbangkan.

Demikian, pendapatan pertama yang diterima oleh para alumni 43,8% berkisar 1.000.000,-Rp. 1.500.000, . Hanya 25% alumni mengaku digaji pertama kali sebesar Rp. 1.500.000-Rp. 3.000.000,- Kendati demikian, masih ada alumni yang menginformasikan bahwa pertama kali mereka digaji kurang dari Rp. 1.000.000,- Ini artinya mereka digaji dibawah Upah Minimum Regional. Mengapa demikian? Rahmad Merdekawaty, Dwi Ispariyanti, Sugito (2016) mengidentifikasi bahwa selain faktor internal pekerja, rendahnya upah buruh juga ditentukan oleh faktor eksternal seperti tingkat pertumbuhan regional dimana pekerja tersebut bekerja.¹¹⁶ Dua faktor agaknya menjadi alasan, dan penjasas mengapa masih ada alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup yang digaji dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota. Selain rendahnya pertumbuhan ekonomi dan *Consumer Price Index*, eksternalisasi keterampilan praktis yang dimiliki oleh Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Terlebih, alumni Perbankan Syariah dominan berkerja di sektor swasta. Setidaknya, 26% Alumni Perbankan Syariah,

¹¹⁵ Dana-Kristin Mah and Dirk Ifenthaler, "Students' Perceptions toward Academic Competencies: The Case of German First-Year Students," *Issues in Educational Research* Vol. 28, No. 1 (2018): hlm. 121.

¹¹⁶ Rahmah Merdekawaty, Dwi Ispriyanti, and Sugito, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Upah Minimum Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Tengah Menggunakan Model Spatial Autoregressive (SAR)," *Jurnal Gaussian* Vol. 5, no. 3 (2016): hlm. 1.

IAIN Curup berkerja disektor swasta. Artinya, 4 (empat) dari 15 (lima belas) alumni lebih memilih atau terpaksa bekerja di sektor swasta. Sehingga adanya keterampilan penunjang eksistensi sebuah perusahaan, sangat dibutuhkan dan menjadi pertimbangan dalam rekrutmen pegawai.

Ekawati Rahayu Ningsih (2015) telah mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat penyerapan alumni Ekonomi Syariah, dengan studi kasus Alumni Syariah, Jurusan Syariah, STAIN Kudus. Dengan menggunakan teori Piramida Motivasi dan Kebutuhan, Abraham Maslow; ia merumuskan sebuah beberapa tesis: *Pertama*, potensi penerimaan lulusan ekonomi syariah di dunia kerja, sangat besar dan terbilang masih luas. Ini seiring berkembang pesatnya pertumbuhan jumlah perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah di Indonesia. *Kedua*, motivasi dan kebutuhan *stakeholders* terhadap penerimaan Alumni Ekonomi Syariah, sangat determinan dengan *availability* kompetitor sebuah perguruan tinggi di suatu daerah.¹¹⁷ Dalam konteks ini, penerimaan terhadap alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup juga mengalami kemiripan dengan tesis yang diajukan oleh Ekawati Rahayu Ningsih (2015). Kemiripan tersebut terletak pada dua hal, yakni: 1) berkembangnya Bank Syariah di Provinsi Bengkulu, dan kabupaten yang ada di provinsi ini membuka peluang sangat besar terserapnya Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Terutama di Kabupaten Rejang Lebong, dapat dinilai bahwa *sphere market* bagi alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup masih relatif besar mengingat Bank Syariah masih terus berkembang dan didirikan di Kabupaten Rejang Lebong, dan sekitarnya; 2) Mengingat IAIN Curup, dengan Program Studi Perbankan Syariah, adalah satu-satu perguruan tinggi negeri, akan meningkatkan permintaan tenaga kerja dari *stakeholders* terhadap alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup.

Adapun faktor lain, yang dipersepsi oleh Alumni Perbankan Syariah dalam hubungannya dengan serapan tenaga kerja adalah reputasi almamater. Fakta menunjukkan 7 (tujuh) alumni dari 15 responden menganggap bahwa reputasi almamater sangat pentingnya. Artinya terdapat 43,8% alumni yang menganggap bahwa reputasi almamater adalah sesuatu yang sangat penting adanya. Hanya 12,5% yang menganggap hal tersebut kurang penting. Hal ini sejalan dengan sebuah tesis bahwa: “semangkin bereputasi sebuah perguruan tinggi, maka semangkin tinggi tingkat *confident* alumni dalam bersaing di dunia kerja.” Ini pun berlaku pada Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Hal ini dapat dimaklumi, reputasi sebuah universitas linier dengan kualitas alumni yang dihasilkan. Tidak hanya menguasai pengetahuan dasar, tapi juga menguasai *soft skill* yang dibutuhkan oleh industri. Dalam hal ini kemudian, para Alumni Perbankan Syariah, menyakini beberapa hal yang dianggap penting, seperti penguasaan Bahasa Asing; Komputer; dan lain sebagainya.

¹¹⁷ Ekawati Rahayu Ningsih, “Analisis Potensi Penerimaan Kualitas Alumni Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Kudus Ditinjau Dari Perspektif Stakeholders,” *Jurnal Penelitian* Vol. 9, no. 1 (2015): hlm. 134.

Grafik 3.5
Pentingnya Penguasaan Bahasa Asing

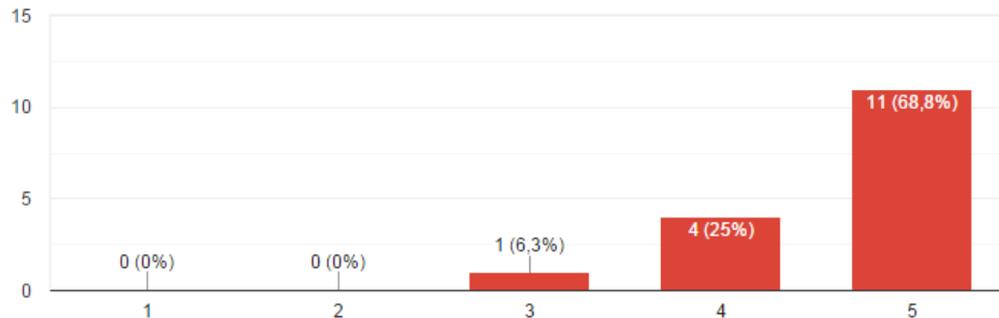
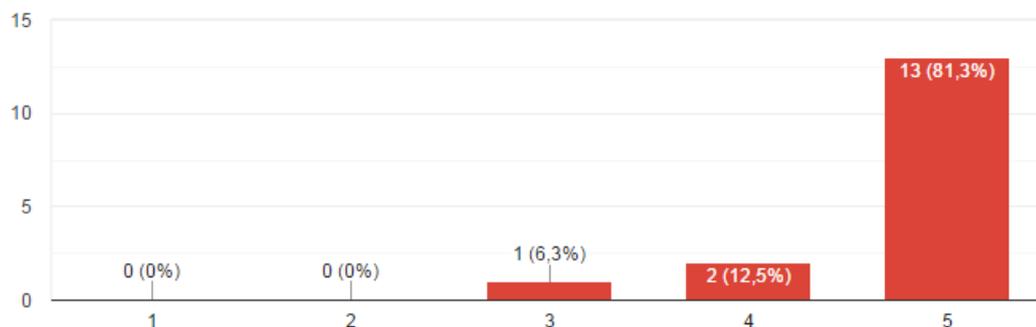


Diagram 3.5 menginformasikan setidaknya 68,8% alumni menyatakan bahwa penguasaan Bahasa Asing penting. Kemudian, 25% lainnya menganggap penting. Hanya 6,2% yang bersikap netral. Mengapa Bahasa Asing dinilai penting? Karena penguasaan Bahasa Asing adalah kunci berkomunikasi. Terlebih dalam dunia perbankan, dimana aplikasi yang dioperasikan di Bank dominan dalam Bahasa Inggris. Mulai dari komputer, hingga mesin ATM. Ini menjadi alasan mengapa penguasaan Bahasa Asing dinilai penting oleh Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Selain itu, Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, juga menganggap penting menguasai komputer. Hal dapat dilihat dari Diagram 3.6 berikut ini:

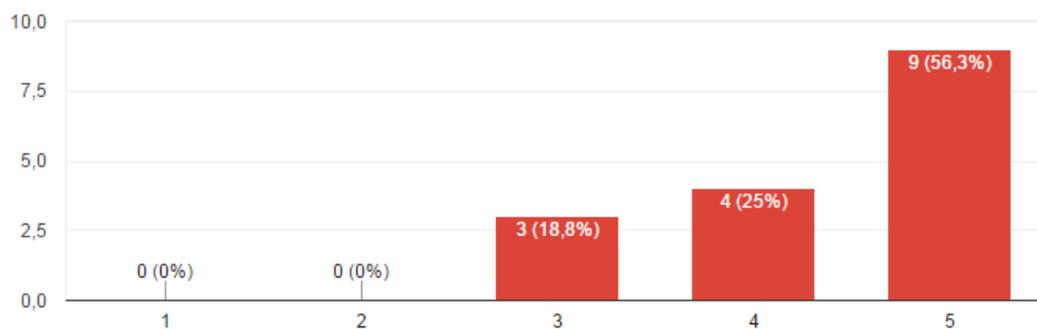
Diagram 3.6
Keterampilan/Penguasaan Komputer



Didapatkan informasi dari Diagram 3.6, bahwa setidaknya 81,3% Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, menganggap bahwa penguasaan komputer penting adanya. Hanya 6.3% alumni yang bersikap netral. Ini bermakna bahwa 13 (tiga belas) orang dari 15 (lima belas) orang menilai, dan menyakini bahwa komputer adalah keterampilan praktis yang harus dimiliki oleh para Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Ini artinya, Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, disamping menguasai keilmuan yang berhubungan dengan Perbankan dan Keuangan Syariah. Mereka juga dituntut mampu menguasai komputer, dimana ini

menjadi instrumen penting dan vital dalam industri keuangan syariah. Dalam konteks ini kemudian, Fahriany; Jejen Musfah; Azkia Muharom Albantani (2014) mengemukakan tesis bahwa antara mobilitas sosial dan intelektual mestilah seimbang dengan penguasaan keterampilan praktis,¹¹⁸ agar para Alumni Perguruan Tinggi dapat diterima di dunia kerja dengan baik. Begini pula agaknya Alumni Perbankan Syariah. Mereka tidak saja dituntut untuk menguasai keilmuan berdasarkan disiplin Program Studi. Tetapi juga, dituntut untuk memiliki *soft skill* sebagai keterampilan praktis seperti komputer; dan Bahasa Asing. Demikian, ketika Para Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup memiliki mobilitas intelektual yang tinggi dan didukung oleh keterampilan praktis, mereka akan memiliki kepercayaan diri yang tinggi untuk masuk ke dunia kerja. Kendati, mayoritas Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, masih percaya pentingnya *network* dalam mendapatkan pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari diagram 3.7 berikut ini:

Diagram 3.7
Urgensi *Networking* dalam Pekerjaan



Dapat dipahami secara empiris 56,3% Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup atau 9 (sembilan) dari 15 (lima belas) alumni menyakini bahwa tersedianya *network* atau jaringan sangat penting dalam mendapatkan pekerjaan. Karena dengan adanya jaringan atau *network* akan memungkinkan didapatkannya rekomendasi dalam meraih atau mendapatkan pekerjaan. Ini kemudian menjadi argumentasi mengapa Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, percaya bahwa ketersediaan rekomendasi penting dalam mendapatkan sebuah pekerjaan. Kendati demikian, hal itu bukanlah satu-satunya faktor. Tapi berdasarkan persepsi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, memiliki *soft skill* adalah mutlak. Karenanya 75% Alumni Perbankan Syariah menilai memiliki *soft-skill* sangat urgen adanya. Hanya 6.3% Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup yang bersikap netral dalam hal ini, atau tidak terlalu menganggap penting penguasaan *soft-skill*.

M. Untung Manara (2014) bahwa dalam dunia industri setidaknya dibutuhkan dua jenis keterampilan, yakni *hard-skill* dan *soft-skill*. Dalam studi

¹¹⁸ Fahriany, Jejen Musfah, and Azkia Muharom Albantani, "Profil Sosial Intelektual Alumni Program Magister FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta" (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), UIN Jakarta, 2014), hlm. iii.

yang dilakukannya, dapat ia identifikasi bahwa *hard-skill* menempati posisi teratas dalam rekrutmen pekerja atau karyawan. *Hard-Skill* disini bermakna bahwa para alumni sebuah perguruan tinggi dituntut mampu memahami aturan; kaidah dasar pekerjaan yang digeluti. Baru kemudian berikutnya mereka dituntut untuk memiliki *soft-skill* seperti kemampuan komunikasi; bekerjasama secara tim; kemampuan berkerja di bawah tekanan; dan kepribadian yang baik.¹¹⁹ Dua keterampilan ini, idealnya juga dimiliki oleh Para Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, yakni *hard-skill* dan *soft-skill*. Hanya saja dalam konteks Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, *hard-skill* hanya diberikan pada saat kuliah terkait dengan kaidah-kaidah dasar pengetahuan dan segala hal tentang perbankan syariah. Adapun *soft-skill* yang didapatkan lebih pada Bahasa Asing seperti Arab dan Inggris; serta kemampuan dasar mengoperasikan program keuangan berbasis komputer, yang diberikan dalam mata kuliah praktikum. Kendati demikian, para Alumni masih percaya pada beberapa faktor lainnya, dan mereka anggap sebagai hal yang tak kalah penting seperti akreditasi Program Studi; dan Institusi.

Diagram 3.8
Urgensi Akreditasi

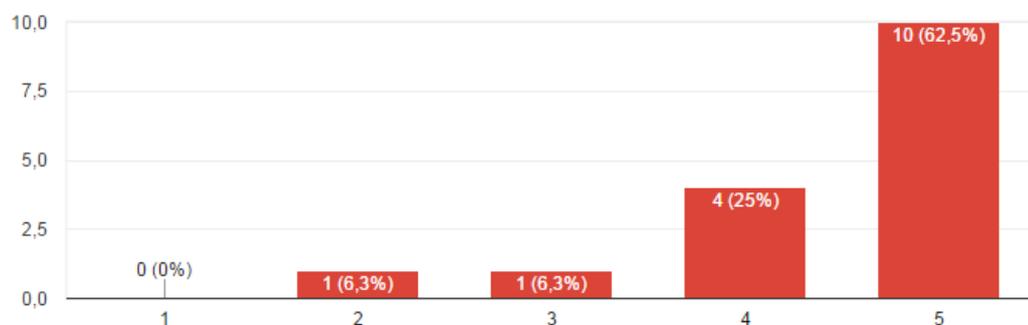
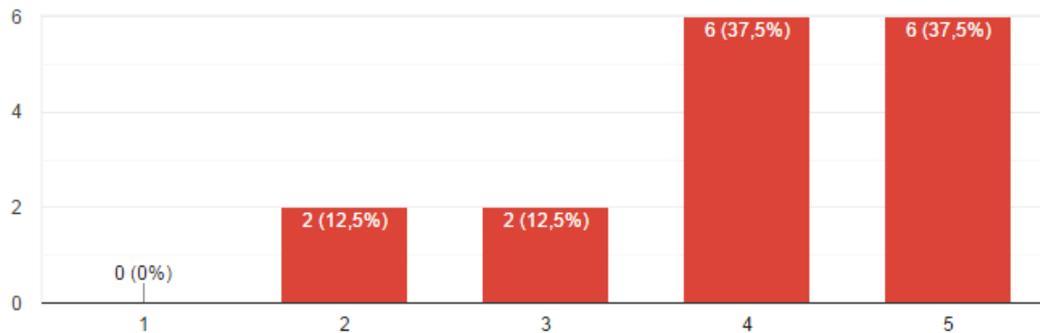


Diagram 3.8 menginformasikan bahwa 62.5% Alumni menyakini bahwa akreditasi Priogram Studi, maupun Lembaga, sangat penting artinya. Karena ini menjadi salah satu pertimbangan bagi dunia industri untuk menerima alumni sebuah perguruan tinggi. Dengan ini pula kemudian Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, cukup percaya akreditasi adalah faktor penting dan menentukan didaptkannya sebuah perkerjaan. Bahkan dewasa ini akreditasi menjadi salah satu syarat untuk melamar pekerjaan di instansi pemerintah dan swasta. Karena itu, alumni pun berharap mendapatkan dukungan dari almamater dalam mendapatkan pekerjaan.

Diagram 3.9
Dukungan Almamater

¹¹⁹ M. Untung Manara, "Hard Skills Dan Soft Skills Pada Bagian Sumber Daya Manusia Di Organisasi Industri," *Jurnal Psikologi Tabula Rasa* Vol. 9, no. 1 (2014): hlm. 37.



Dari diagram 3.9 didapatkan informasi baik alumni yang menganggap urgen maupun yang sangat penting adanya dukungan almamater untuk mendapatkan pekerjaan berkisar 37.5%. Hanya 12.5% yang menyatakan tidak terlalu penting adanya dukungan almamater dalam mendapatkan pekerjaan. Pertanyaannya dukungan seperti apa yang dapat diberikan oleh pihak kampus terhadap alumni dalam mendapatkan pekerjaan. Ada banyak dukungan yang dapat diberikan oleh kampus, atau perguruan tinggi terhadap para alumni. Misalnya, memberikan informasi lowongan kerja secara konsisten kepada para alumni, atau dengan mengadakan *expo job fair* secara berkala, yang dapat diakses oleh para alumni. Dengan cara seperti alumni akan merasakan mendapatkan dukungan dari almamater mereka.

B. Kompetensi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup

Merujuk kembali pandangan Richard E. Boyatzis (2008) bahwa kompetensi, sebagaimana yang diajukan oleh David McClelland (1973) sebagai *a critical differentiator of performance*,¹²⁰ atau pembeda yang kritis terhadap sebuah *performance*. Dalam arti yang paling jamak dikemukakan oleh sarjana, sebuah kompetensi diartikan sebagai sebuah kapabilitas dan *ability*. Dalam konteks ini, kemampuan seperti apa yang dipersiapkan oleh Program Studi Perbankan Syariah terhadap para mahasiswanya, yang kemudian menjadi bekal tatkala mereka menjadi alumni? Setidaknya, ada beberapa hal kapabilitas yang dirumuskan oleh Program Studi Perbankan Syariah, dan kemudian menjadi differensiasi bagi mereka jika dibanding dengan alumni lainnya.

Pertama, diproyeksikan sebagai praktisi perbankan syariah. Karena ini, maka mahasiswa diberikan pengetahuan dasar terkait perbankan syariah. Tidak hanya pengetahuan teoritis, tetapi mereka dibentuk sebagai praktisi yang profesional dengan berbagai mata kuliah pratikum dan mata kuliah laboratorium bank syariah. Setelah itu, mereka juga diberikan kesempatan untuk magang di berbagai industri keuangan. *Kedua*, mahasiswa perbankan syariah juga diberikan pengetahuan yang memadai terkait berbagai aspek ekonomi syariah. Mulai dari

¹²⁰ Richard E. Boyatzis, "Competencies in the 21st Century," *Journal of Management Development* Vol. 27, no. 1 (2008): hlm. 5.

konsep, hingga metodologi. Dua garis besar kompetensi yang dirumuskan dan secara konsisten diberikan kepada mahasiswa Perbankan Syariah, setidaknya alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, memiliki kapabilitas dan abilitas dalam mengeluti dunia kerja, setelah mereka diwisuda. Hal ini ditegaskan oleh Aurino R.A. Djamaris dalam artikelnya *Korelasi antara Kompetensi dan Kontribusi Universitas terhadap Keterampilan dan Kompetensi Alumni*, telah berusaha mengidentifikasi kualitas lulusan yang dihasilkan. Ia melihat dan memahami tidak hanya dari penguasaan alumni terhadap pengetahuan, keterampilan, sikap formal yang diwujudkan dalam indeks prestasi yang dicapai.¹²¹ Tetapi harus diidentifikasi *outcome*-nya, yaitu seberapa besar lulusan perguruan tinggi terserap dalam dunia kerja.

Artinya, kompetensi mesti dihadapkan pada fakta apakah alumni terserap dengan baik oleh pasar tenaga kerja, atau justru sebaliknya. Karena secara teoritis, terserapnya alumni sebuah perguruan tinggi oleh pasar tenaga kerja menjadi indikator penting keberhasilan perguruan tinggi dalam mencetak (*output*).¹²² Selain itu, persepsi alumni ataupun *stakeholders* juga dapat dijadikan rujukan dalam menilai dan mengukur kompetensi alumni sebuah perguruan tinggi, secara umum dan khususnya alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Mengapa persepsi juga dapat dijadikan acuan atau rujukan? Karena persepsi dapat diartikan secara *harfiah* sebagai penilaian subjektif seseorang terhadap orang lain. Subjektifitas ini tentu berdasarkan evaluasi internal yang berlangsung secara kontinu dan terus menerus dalam diri seseorang. Tentu saja, persepsi tidak muncul sebagai sesuatu yang spontan. Ia adalah produk dari penilaian, dan justifikasi seseorang terhadap eksistensi orang lain, atau sesuatu yang ada dihadapannya. Ini hanya dapat diproduksi tatkala seseorang berinteraksi secara intens dengan orang lain. Dalam konteks inilah persepsi dapat dijadikan referensi dalam menilai kompetensi alumni sebuah perguruan, khususnya alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Ini pula yang menjadi alasan terserapnya alumni oleh pasar tenaga kerja. Semakin tinggi tingkat terserapnya alumni oleh pasar tenaga kerja, maka semakin bagus alumni yang dihasilkan oleh sebuah perguruan tinggi. Makna ‘bagus’ disini dapat diartikan sebagai kompetensi, dan adanya *soft-skill* yang dimiliki oleh Alumni sebuah perguruan tinggi.

¹²¹ Aurino R A Djamaris, “Korelasi Antara Kompetensi Dan Kontribusi Universitas Terhadap Keterampilan Dan Kompetensi Alumni,” *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)* Vol. 1, no. No. 1 (2018): hlm. 1.

¹²² Aurino R A Djamaris, hlm. 1.

Tabel 4.1.
Informasi Umum Alumni Prodi Perbankan Syariah, IAIN Curup

VARIABEL	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
Serapan Alumni di Satu Perusahaan	1-3 Orang Alumni	50%
Rerata Lama Bekerja	1-3 Tahun	90%
Rerata Gaji Pertama	1-3 Juta Rupiah	70%
Rerata Nilai IPK	3,00-3,50	40%

Tabel 4.1 menginformasikan 4 (empat) variabel terkait informasi umum Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Makna yang dapat dirumuskan terhadap Tabel 4.1 tersebut adalah: 1) Serapan terhadap Alumni Program Studi perbankan Syariah, IAIN Curup, terbilang cukup. Faktanya, dari 10 (sepuluh) industri keuangan yang tersebar di Kabupaten Rejang Lebong dan sekitarnya, setidaknya terdapat 1-3 orang alumni yang berkerja pada setiap perusahaan tersebut. Dengan lama durasi bekerja rata-rata 1-3 tahun, dengan persentase 90%. Artinya, 9 (sembilan) industri keuangan telah memperkerjakan Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup selama 1-3 Tahun. Dengan kisaran gaji pertama 1-3 juta rupiah, dengan persentase 70% Alumni Program Studi Perbankan Syariah dapat dikelompokkan dalam kluster tersebut. Adapun Indeks Prestasi Kumulatif, dominan alumni yang berkerja rata-rata 3,00-3,50 dengan persentase 40%. Bagaimana ini dimaknai secara teoritis?

Setiap industri, dalam hal ini Bank Syariah, memiliki psikologi perusahaan yang terdiferensiasi. M. Untung Manara (2014) mengemukakan tesis bahwa perusahaan selalu mendasarkan keputusan pada rasionalitas, yang terukur dan positivistik.¹²³ Setiap perusahaan, termasuk Bank Syariah, akan mencari pegawai; pekerja; ataupun staff yang dapat menghasilkan *input* yang bagi perusahaan. Karena itu, dengan kompetensi yang memadai, mereka akan dibutuhkan oleh Bank Syariah, ataupun industri lainnya, untuk dapat menunjang kinerja perusahaan dalam menghasilkan nilai tambah atau *profit*. Dalam konteks ini, M. Untung (2014) mengidentifikasi bahwa setiap perusahaan niscaya dan umumnya membutuhkan 2 (dua) kompetensi, atau *skills* yakni *hard* dan *soft-skills*. Adapun *hard-skill* sering juga disebut dengan kemampuan teknis dan ini sangat

¹²³ M. Untung Manara, "Hard Skills Dan Soft Skills Pada Bagian Sumber Daya Manusia Di Organisasi Industri," *Jurnal Psikologi Tabula Rasa* Vol. 9, no. 1 (2014): hlm. 37.

dibutuhkan oleh pekerja dalam rangka melakukan serangkaian tugas-tugas pokok untuk mencapai tujuan pekerjaan.¹²⁴

Selain *hard-skills*, perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai *soft-skill*. Merujuk pandangan Zehr (1998) bahwa perpindahan ekonomi industri pada masyarakat industri informasi dan ekonomi perkantoran berimplikasi pada pekerjaan saat ini yang menekankan pada integritas, komunikasi dan fleksibilitas. Persaingan dunia industri yang semakin ketat membutuhkan karyawan yang tidak hanya memiliki *hard skill* tetapi *soft skill*.¹²⁵ Adapun *soft-skill* diartikan sebagai kemampuan karakteristik yang dimiliki individu dalam merespon lingkungan. Secara etimologi, *soft-skill* sebagai kualitas yang dibutuhkan pekerja yang tidak terkait dengan pengetahuan teknis misalnya kemampuan beradaptasi. *Soft-skill* sendiri merupakan kemampuan intrapersonal seperti kemampuan untuk manajemen diri dan kemampuan intrapersonal seperti bagaimana individu berinteraksi dengan orang. Mengapa *soft-skill* sangat dibutuhkan dalam dunia kerja? Secara teoritis, bahkan empiris *soft-skill* adalah produk dari kompetensi yang dimiliki oleh seorang alumni perguruan tinggi.¹²⁶ Kemampuan ini membantu alumni menerapkan pengetahuan yang didapat di perguruan tinggi pada dunia kerja.

Shuayto (2012), sebagaimana yang dirujuk oleh M. Untung, menyimpulkan bahwa lulusan perguruan tinggi biasanya tidak mempunyai kemampuan untuk menstransfer pengetahuan mereka pada situasi kerja yang sebenarnya. Hal ini disebabkan karena mereka tidak mempunyai *soft-skill* yang diharapkan perusahaan yang membuat mereka dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja.¹²⁷ Lalu bagaimana dengan alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup? Apakah mereka sudah memiliki kompetensi (*hard-skill* dan *soft-skills*) yang cukup dan dibutuhkan oleh perusahaan dimana mereka berkarir? Hal ini dapat dipahami dari Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
The Soft-Skill Expectation Pengguna Eksternal
terhadap Alumni Prodi Perbankan Syariah

No.	<i>Hard-Skills</i>	Score	Rerata
1	IPK	16	2
2.	B. Asing	27	3
3.	Mengoperasikan Komputer	17	2
4.	Penghargaan yang Diterima	28	3.5
5.	Lama Pengalaman Kerja	30	10
6.	Pelatihan yang Diikuti	29	3.6
7.	Kemampuan Manajerial	13	1.6

¹²⁴ M. Untung Manara, hlm. 38.

¹²⁵ M. Untung Manara, hlm. 38.

¹²⁶ M. Untung Manara, hlm. 39.

¹²⁷ M. Untung Manara, hlm. 39.

Tabel 4.2 menginformasikan nilai prioritas yang diberikan oleh industri atau institusi dimana para Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup terhadap pekerja sebagai alumni Prodi Perbankan Syariah. Angka-angka yang ditampilkan pada Tabel 4.2 bermakna beberapa hal: *Pertama*, lama pengalaman bekerja dijadikan sebagai harapan atau ekspektasi tertinggi yang diharapkan oleh pengguna alumni Program Studi Perbankan, dimana skor yang diberikan oleh 8 (delapan) industri sebesar 30 point, dengan nilai rata-rata 10 point. *Kedua*, IPK dan kemampuan mengoperasikan komputer, sama-sama diproyeksi dengan skor yang relatif sama, yakni 16 dan 17 point. Dengan nilai rata-rata yang diberikan 2. Ini artinya, tidak terlalu diprioritaskan. Tapi tetap dinilai penting. *Ketiga*, ekspektasi berikutnya adalah penguasaan Bahasa Asing; Penghargaan yang diterima; dan pelatihan yang pernah diikuti. *Keempat*, kemampuan manajerial diharapkan lebih rendah dari yang lainnya, dengan skor 13, dengan rata-rata nilai 1.6. Kendati demikian, setiap variabel *soft-skills* yang diharapkan ini memiliki skala penting dan tidak penting. Melainkan tingkat harapan sangat determinan dengan rasionalitas perusahaan dimana para alumni beraktivitas.

Namun, variabel yang muncul pada Tabel 4.2 di atas bukan satu-satunya variabel yang menentukan kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah. Mengapa dinilai demikian? Karena setiap Alumni Program Studi Perbankan Syariah memiliki kompetensi yang tidak sama, dan terdifferensiasi. Ini tergantung pada performan akademik, dan faktor intrapersonal alumni itu sendiri. Selain itu, setiap alumni yang berkarir di sebuah perusahaan dan institusi, tentu telah melalui serangkaian proses ujian, dan test. Ini dilakukan oleh perusahaan agar kompetensi yang dimiliki oleh alumni relevan dengan kebutuhan para *stakeholders*. Dalam konteks ini, Ali Muhson; Daru Wahyuni; Supriyanto & Endang Mulyani (2012) menegaskan bahwa setiap perguruan tinggi idealnya memperhatikan dan memperhitungkan pada kompetensi yang dibutuhkan oleh industri dan dunia kerja.¹²⁸ Ini mesti dipertimbangkan, agar persentase pengangguran terdidik tidak terus meningkat. Kompetensi yang dimiliki oleh Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, dapat dipahami dari tabel berikut:

Tabel 4.3
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)

No.	Variabel	Skor	Rata-Rata
1	Implementasi Keilmuan	29	2.9
2	Produktivitas Kerja	30	3
3	Inovasi	26	2.6
4	<i>Problem Solving</i>	30	3
5	Kemampuan Adaptasi	30	2.9
6	Tanggap terhadap Kebutuhan	29	2.9

¹²⁸ Ali Muhson et al., "Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja," *Jurnal Economia* Vol. 8, no. 1 (2012): hlm. 42.

Tabel 4.3 menginformasikan bahwa secara faktual 10 (sepuluh) perusahaan; lembaga; dan industri dimana para Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup berkarir, menilai bahwa aspek keahlian yang dimiliki oleh para alumni terbilang baik. Meskipun ada 4 (empat) aspek yang berada di bawah skor 3 (tiga) dalam skala linkert, yakni bermakna baik. Ini artinya, alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup sudah profesional, dan mampu menerapkan kompetensi yang dimiliki sebagai produk dari proses belajar dan pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Kompetensi seperti ini, setidaknya dapat dijadikan fondasi argumentasi bahwa Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, sesungguhnya dapat bersaing di pasar tenaga kerja. Kendati dalam beberapa aspek masih sangat lemah, dan perlu ditingkatkan. Mengapa perlu ditingkatkan? Karena pasar tenaga kerja adalah sesuatu yang sangat dinamis. Ia selalu berubah mengikuti perubahan zaman. Ketika teknologi berkembang, maka kebutuhan pasar terhadap tenaga kerja juga akan mengalami perubahan. Dalam konteks ini, Ali Muhson; Daru Wahyuni; Supriyanto dan Endang Mulyani (2012) menegaskan hal tersebut, bahwa dunia pendidikan sekarang dihadapkan pada tantangan kemajuan zaman. Dengan adanya kemajuan zaman ini, banyak aspek kehidupan yang berubah dan mengalami pergeseran. Karena itu, paradigma dan sistem pendidikan harus disesuaikan dengan tuntutan zaman.¹²⁹ Tentu saja perubahan tersebut diharapkan dapat menuju pendidikan masa depan yang lebih baik.

Kompetensi sebagai suatu yang kompleks, dimana di dalamnya terdiri unsur-unsur *soft-skill* dan *hard-skill* yang dibutuhkan oleh industri atau pasar tenaga kerja. Sederhananya, kompetensi adalah program yang memiliki *software* khusus untuk dapat menjalankannya secara paripurna dalam pasar tenaga kerja. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh Para Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, dapat diantisipasi ketidakterserapan alumni oleh industri dan masyarakat eksternal. Merujuk pandangan Philip M. Hauser, sebagai dikutip oleh Ali Muhson dari karya Kusnedi (2003), mengemukakan tiga hal yang perlu dilihat dalam kaitannya dengan pengangguran, yaitu kurangnya jam kerja, rendahnya pendapatan, dan ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pendidikan dan latihan yang diperoleh tenaga kerja.¹³⁰ Untuk meningkatkan kompetensi, para tenaga kerja idealnya terus menerus mengikuti pelatihan yang dapat meningkatkan *hard* dan *soft-skill*. Sebab, pendidikan dan latihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia.¹³¹ Jamak diketahui bahwa pendidikan dan latihan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan kerja, dengan demikian produktivitas kerja juga akan meningkat. Ini dapat diidentifikasi dari berbagai hasil penelitian yang ada. Salah satu tesis yang diajukan dalam penelitian Ali Muhson,¹³² bahwa tingkat pendidikan penduduk suatu negara yang rata-rata tinggi akan mengalami

¹²⁹ Ali Muhson et al., hlm. 43.

¹³⁰ Ali Muhson et al., hlm. 45.

¹³¹ Ali Muhson et al., hlm. 45.

¹³² Ali Muhson et al., hlm. 45.

pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat. Dalam konteks ini, maka Alumni Perbankan Syariah idealnya juga mendapatkan materi yang dapat meningkatkan kompetensi mereka, baik dalam arti *hard* dan *soft-skill*. Sehingga, dengan demikian Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup dapat diserap dengan baik oleh pasar tenaga kerja.

C. Relevansi antara Kompetensi Alumni Perbankan Syariah dan Pasar Tenaga Kerja

Analisis yang dilakukan oleh Ali Muhson, Daru Wahyuni, Supriyanto dan Endang Mulyani (2012) agaknya dapat menjadi fondasi dalam melakukan analisis terhadap relevansi antara kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah dan Pasar Tenaga Kerja di Kabupaten Rejang Lebong, dan sekitarnya. Mengapa penting adanya relevansi antara kompetensi lulusan perguruan tinggi dengan kebutuhan pasar tenaga kerja? Merujuk pandangan Ali Muhson, menegaskan bahwa ketidakrelevanan antara kompetensi dan kebutuhan pasar tenaga kerja hanya akan meningkatkan persentase pengangguran di kalangan terdidik.¹³³ Saat ini, perguruan tinggi mesti mampu menangkap dan memetakan dengan baik kebutuhan Pasar Tenaga Kerja—kompetensi seperti apa yang dibutuhkan pasar. Dengan pengetahuan yang baik, maka perguruan tinggi idealnya mampu merumuskan struktur kurikulum yang mampu melahirkan alumni yang benar-benar dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja.

Maripaz C. Abas, Ombra A. Imam (2016) menegaskan bahwa salah satu indikator untuk mengukur kesuksesan dalam dunia kerja adalah mengukur seberapa mampu karyawan menggunakan kompetensi pengetahuan, skill dan nilai yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya.¹³⁴ Selain itu, tingkat kepuasan terhadap karyawan serta kontribusinya terhadap pencapaian tujuan industri secara keseluruhan juga menjadi indikator penting dari kesuksesan karyawan dalam dunia kerja. Karena itu, diharapkan betul bahwa perguruan tinggi mampu melakukan evaluasi antara kompetensi yang dihasilkan pada alumni dengan kebutuhan pasar tenaga kerja. Pemetaan akan kompetensi dan kebutuhan akan berdampak positif terhadap fleksibilitas kurikulum dan pembelajaran di sebuah perguruan tinggi. Enric Corominas, Carme Saurina & Esperanca Villar (2010) menyetujui bahwa kajian terkait pasar tenaga kerja dan produk perguruan tinggi, umumnya mempersoalkan apakah dunia kerja memiliki kekuasaan untuk mendorong atau menstimulus produksi tenaga kerja yang sesuai dengan

¹³³ Ali Muhson et al., hlm. 42.

¹³⁴ Maripaz C. Abas and Ombra A. Imam, "Graduates' Competence on Employability Skills and Job Performance," *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* Vol. 5, no. 2 (2016): hlm. 119.

kebutuhan pasar.¹³⁵ Secara empiris, dan dalam bentuk ideal sebuah perguruan tinggi akan selalu memperhatikan dan berupaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Ini tentu berdampak pada sistem, dan dinamika kebutuhan tenaga kerja terhadap produk sebuah perguruan tinggi.

Titik Handayani (2015) telah berhasil mengelaborasi pandangan Eric Corominas, dan kemudian digunakannya dalam kajiannya terkait relevansi lulusan perguruan tinggi dengan kebutuhan pasar tenaga kerja di Indonesia. Menurutnya, pasar tenaga kerja global yang ditandai dengan terintegrasinya tenaga kerja antar negara juga disertai dengan munculnya ragam-jenis pekerjaan baru, seiring dengan inovasi sains-teknologi maupun meningkatnya kreativitas untuk menjawab kompetensi yang semakin ketat. Ini kemudian menuntut perguruan tinggi mampu merespon kebutuhan tenaga kerja yang lebih dinamis dan kompleks.¹³⁶ Dari penelusuran yang dilakukannya, dengan merujuk data makro ada kecenderungan di Indonesia saat ini meningkatnya jumlah perguruan tinggi baru, dengan massif. Ironisnya berorientasi profit tanpa diikuti dengan penyediaan sarana prasarana yang memadai dan berkualitas. Sehingga menghasilkan jumlah lulusan yang terus meningkat. Sisi lain, kesempatan kerja produktif di Indonesia juga terbatas, sehingga pengangguran terdidik relatif tinggi. Sementara itu, prediksi McKinsey Global Institute (MGI), sebagaimana dirujuk oleh Titik Handayani, bahwa dalam pasar kerja global, pada tahun 2030, Indonesia diperkirakan akan mengalami kekurangan tenaga kerja terdidik dan terampil,¹³⁷ tetapi kelebihan tenaga kerja non terampil.

Kajian lain, dilakukan oleh ILO (2015), dimana terjadi kesenjangan antara permintaan dan ketersediaan tenaga kerja berpendidikan. Diperparah dengan tenaga kerja yang tidak memenuhi kualifikasi pendidikan dan keterampilan yang proporsinya mencapai lebih dari separuhnya.¹³⁸ Lalu apa akar dari permasalahan di atas? Dari kajian Handayani (2015) dapat dipahami bahwa permasalahan tersebut terkait erat dengan kesempatan kerja di era global dari sisi *demand* atau permintaan terhadap tenaga kerja. Sementara itu, dari sisi *supply*, angkatan kerja dan penduduk yang berkerja di Indonesia yang berkualitas masih terbatas.¹³⁹ Dipertegas oleh penelitian McKinsey, Unesco dan ILO (2008) yang menemukan adanya kesenjangan antara sistem pendidikan dengan kerja di Indonesia yaitu lulusan yang dihasilkan perguruan tinggi tidak sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna kerja. Hal ini sejatinya berkaitan dengan adanya fakta tantangan ketenagakerjaan di era global yaitu kurangnya kesempatan kerja produktif sebagai akibat ketidakstabilan dan fluktuasi yang terjadi pada ekonomi global.¹⁴⁰

¹³⁵ Enric Corominas, Carme Saurina, and Esperança Villar, *The Match Between University Education and Graduate Labour Market Outcomes: An Analysis of Three Graduate Cohorts in Catalonia* (Barcelona: AQU Catalunya, 2010), hlm. 21.

¹³⁶ Titik Handayani, "Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Di Indonesia Dengan Kebutuhan Tenaga Kerja Di Era Global," *Jurnal Kependudukan Indonesia* Vol. 10, no. 1 (2015): hlm. 53.

¹³⁷ Titik Handayani, hlm. 53.

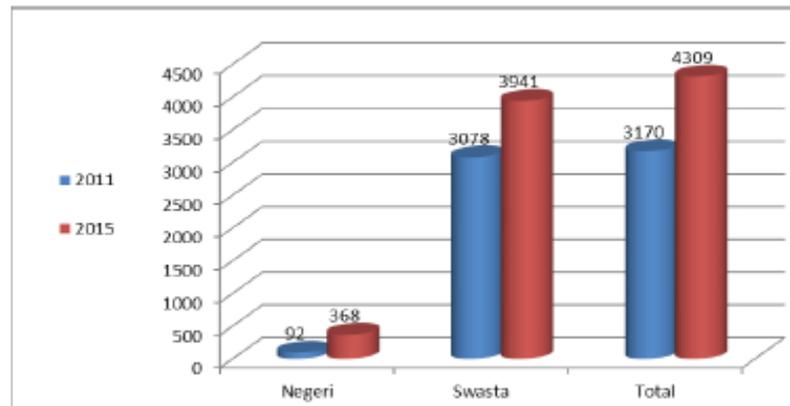
¹³⁸ Titik Handayani, hlm. 53.

¹³⁹ Titik Handayani, hlm. 54.

¹⁴⁰ Titik Handayani, hlm. 54.

Sementara itu dalam hitungan bulan, perguruan tinggi di Indonesia terus melahirkan dan mencetak tenaga kerja terdidik. Akhirnya, mengakibatkan gelombang pengangguran terdidik tidak dapat terelakkan.

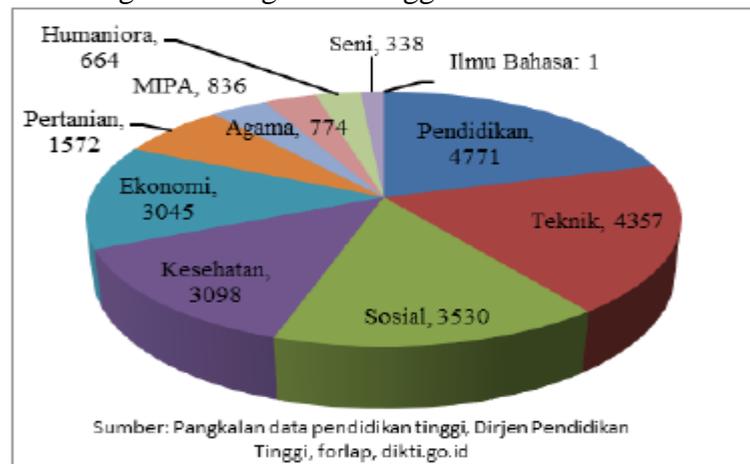
Grafik 4.1. Perkembangan Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia¹⁴¹



Terjadi peningkatan yang amat signifikan pertumbuhan kuantitas perguruan tinggi di Indonesia, antara tahun 2011 hingga tahun 2015. Data ini adalah 3 (tiga) tahun lalu. Saat ini jumlah perguruan tinggi terus bertambah. Grafik 4.2 menunjukkan bahwa proporsi terbesar adalah sekolah tinggi, diikuti dengan akademi, universitas dan politeknik. Adapun akademi komunitas yang tercatat dalam data di Dirjen pendidikan baru tiga lembaga, karena Akademi salah satu lembaga pendidikan tinggi yang relatif baru. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 12/2012 mengenai Pendidikan Tinggi, dan berdasarkan UU tersebut Dirjen Dikti menerbitkan pengembangan *blue print* akademi komunitas tahun 2012. Tidak hanya itu, bertumbuhnya perguruan tinggi, baik negeri atau swasta di Indonesia, juga meningkatkan pertambahan program studi dan konsentrasi. Meskipun terkadang bidang studi tersebut belum tentu sesuai dengan permintaan pasar. Hal ini dapat diamati dari Grafik 4.2 berikut:

¹⁴¹ Titik Handayani, hlm. 55.

Grafik 4.2
Jumlah Bidang Studi Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2015¹⁴²



Merujuk perhitungan yang dilakukan oleh PII (Persatuan Insinyur Indonesia) bahwa hingga tahun 2015 dibutuhkan sebanyak 211.124 insinyur dari semua jurusan. Tentu jumlah ini akan meningkat dua kali lipat pada tahun 2020, barangkali akan mencapai angka 336.878 insinyur dan akan terus meningkat hingga 546.075 insinyur pada periode 2021-2025. Jumlah ini dibutuhkan mengingat akan diimplementasikannya proyek koridor ekonomi dan konektivitas serta peningkatan kapasitas SDM IPTEK. Pertanyaannya, apakah perguruan tinggi mampu memenuhi kebutuhan pasar ini dan lengkap dengan kompetensi yang dibutuhkannya? Untuk mengisi kebutuhan tenaga kerja ini, setidaknya di Indonesia telah dirumuskan kebijakan dan program, diantaranya adalah layanan pendidikan tinggi bermutu dan berdaya saing internasional serta berkesetaraan melalui lima program utama yaitu peningkatan akses, peningkatan mutu, peningkatan relevansi, daya saing dan peningkatan tata kelola.¹⁴³ Namun semua program dan kebijakan masih berjalan secara gradual, dan relatif lambat. Sehingga, angka pengangguran terbuka kian tinggi. Karena pasar tenaga kerja tidak terisi, dan tidak dapat diisi karena terbatasnya tenaga kerja yang relevan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja.

Kesenjangan antara permintaan pasar tenaga kerja dengan penawaran tenaga kerja, sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Mulai dari faktor global, hingga dinamika internal dalam sebuah negara. Dinamika internal disini bermakna ketidaksiapan sistem pendidikan menopang pertumbuhan industri dan peningkatan kebutuhan tenaga kerja yang berkompetensi sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja. Dalam konteks Indonesia, hal ini dapat dimaklumi. Sehingga, tidak berlebihan jika prediksi McKinsey Global Institute (MGI), bahwa Indonesia di tahun 2030, permintaan untuk tenaga kerja semi terampil dan tenaga kerja terampil di pasar global akan sangat tinggi. Di tahun 2030, permintaan pekerja berpendidikan sarjana akan meningkat.¹⁴⁴ Apakah kondisi natural ini dapat

¹⁴² Titik Handayani, hlm. 56.

¹⁴³ Titik Handayani, hlm. 56.

¹⁴⁴ Titik Handayani, hlm. 55.

dihadapi dengan baik oleh pemerintah Indonesia? Apakah perguruan tinggi di Indonesia mampu beradaptasi dengan dinamika global ini? Melihat pertumbuhan dan perkembangan pendidikan tinggi di Indonesia, muncul sikap pesimisme, bahwa sistem pendidikan tinggi di Indonesia, mampu memenuhi kebutuhan pasar ini. Sehingga, tidak mengherankan jika perguruan tinggi di Indonesia tidak mampu melahirkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pasar, maka posisi pekerjaan tersebut tentu akan diisi oleh tenaga asing. Inilah dilemanya, jika perguruan tinggi tidak memperhatikan relevansi antara kebutuhan pasar tenaga kerja dan kompetensi yang dihasilkan oleh perguruan tinggi di Indonesia.

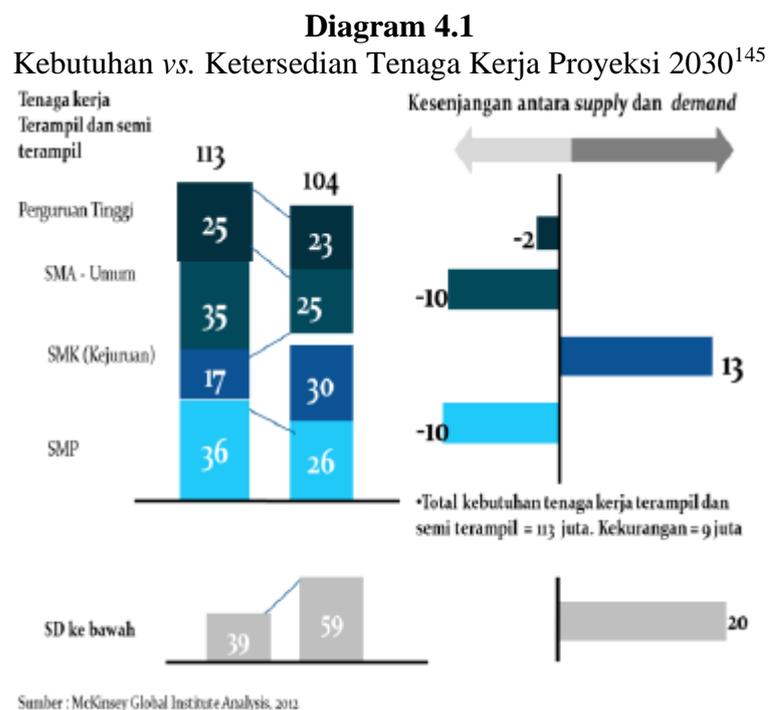


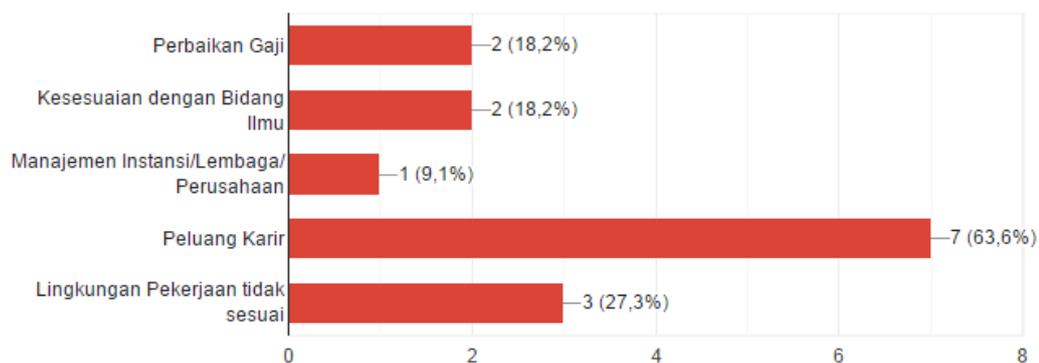
Diagram 4.1 menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara sisi *supply* dan *demand* pada tahun 2030 berdasarkan prediksi McKinsey, dimana total kebutuhan tenaga kerja terampil dan semi terampil sebesar 113 juta, dan mengalami kekurangan 9 juta orang. Bagaimana hal ini ditarik, atau dikontekstualisasikan pada kasus relevansi kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah dengan kebutuhan *Stakeholders* untuk mencapai tujuan perusahaan? Hal utama yang harus dilakukan tentunya memeriksa secara empiris distribusi alumni dalam dunia kerja—bidang apa saja yang mereka geluti setelah menamatkan perkuliahan dari Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Sebab dengan mengidentifikasi distribusi alumni—dalam bidang apa saja mereka berkerja, akan sangat membantu menyimpulkan relevansi antara kompetensi yang didapat dengan yang dibutuhkan pasar tenaga kerja.

¹⁴⁵ Titik Handayani, hlm. 58.

Secara empiris, berdasarkan survey online (*tracer study*) yang dilakukan, maka dapat dikategorikan pekerjaan Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, yakni: *Pertama*, sesuai dengan bidang studi saat kuliah. Artinya mereka berkerja di industri keuangan syariah, ataupun konvensional. Faktanya, 3 (tiga) alumni dari 15 (lima belas) alumni yang bersedia mengisi angket secara online mengaku berkerja di industri keuangan—*macro* ataupun *micro finance*. *Kedua*, mendirikan usaha sendiri, atau berwiraswasta. Umumnya mereka memilih mendirikan usaha, karena disebabkan oleh beberapa faktor—diantaranya karena tidak didapatkannya pekerjaan yang cocok oleh mereka; atau dunia kerja menilai bahwa kompetensi yang dimiliki tidaklah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan atau dunia kerja. Mereka menghadapi *gap* yang akhirnya memaksa mereka untuk berani mendirikan usaha sendiri. Kendati sebagian mereka mengakui jika usaha yang digeluti adalah usaha dari orang tua mereka. sehingga, mereka merasa lebih nyaman untuk melanjutkan usaha, ketimbang mencari kerja. Secara empiris ditemukan, 3 (tiga) alumni dari 15 (lima belas) alumni mengaku lebih suka dan *prefer* untuk mendirikan usaha sendiri atau berwiraswasta.

Ketiga, berkerja di bidang yang tidak sepenuhnya berhubungan dengan Program Studi dimana mereka dulu kuliah. Kendati demikian, *hard* dan *soft-skill* yang didapatkan dari Program Studi Perbankan Syariah masih diperlukan, dan berguna dalam membantu kesuksesan dalam berkerja. Setidaknya ada 1 (satu) orang alumni yang mengaku berkerja sebagai konsultan. Meski tidak terlalu relevan, tapi ada pengetahuan yang didapatkan selama kuliah tetap membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. *Keempat*, sebagian alumni tidak lagi memikirkan secara idealis apakah pekerjaan yang mereka pilih relevan dengan kompetensi yang mereka miliki atau tidak. Bagi mereka yang penting dapat berkerja, sehingga mereka tidak menjadi pengangguran. Faktanya 4 (empat) dari 15 (lima belas) alumni mengaku berkerja di perusahaan swasta, dan sebagian ada yang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki. Sementara sebagian lainnya, sama sekali tidak relevan dengan kompetensi yang mereka punya. Tentu hal ini berdampak pada durasi dan ketahanan berkerja. Umumnya, karyawan ataupun pekerja yang tidak memiliki kompetensi untuk menyelesaikan pekerjaan, mereka cenderung berpindah atau *resign* dari pekerjaan.

Grafik 4.3
Alasan *Resign* dalam Pekerjaan



Grafik 4.3 menunjukkan bahwa peluang karir adalah alasan dominan mengapa alumni Program Studi Perbankan Syariah, *resign* dari pekerjaan mereka. Kemudian diikuti oleh 27,3% memilih *resign* karena lingkungan pekerjaan yang tidak sesuai. Baru diikuti oleh alasan lainnya. Namun jauh dipermukaan itu semua, tentu ada irisan yang jelas bahwa kompetensi yang dimiliki juga sangat menentukan durasi karir yang digeluti oleh Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi relevansi antara kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup dan kebutuhan industri atau masyarakat eksternal, juga digunakan secara intens oleh Ali Muhson. Menurutnya pilihan terhadap pekerjaan tentu berhubungan erat dengan kompetensi yang dimiliki oleh Alumni,¹⁴⁶ atau karyawan sebuah perusahaan.

Analisis yang dapat dikembangkan atau diterapkan untuk memahami relevansi antara kompetensi dan kebutuhan pasar tenaga kerja, salah satunya, adalah analisis *link and match*, atau analisis keterkaitan dan kesepadanan.¹⁴⁷ Asumsi yang menjadi fondasi dari analisis ini adalah: “pendidikan yang dilaksanakan mestilah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, sehingga keterserapan lulusan oleh dunia kerja menjadi tinggi.” Sehingga, idealnya perguruan tinggi—program studi; jurusan dan lain sebagainya, mestilah memperhatikan kompetensi yang ada pada dunia kerja untuk dikembangkan dalam pembelajaran,¹⁴⁸ sehingga peserta didik memiliki kompetensi seperti harapan dunia kerja. Bagaimana strategi agar kemudian alumni sebuah perguruan tinggi memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja? Ada banyak strategi yang dapat dirumuskan dalam mendorong adanya keterkaitan atau *match* antara kompetensi dengan kebutuhan dunia kerja. Mulai dari merumuskan kurikulum yang berbasis pada kebutuhan pasar tenaga kerja, hingga intens dan berkala memberikan training;¹⁴⁹ *workshop* pada mahasiswa terkait *hard* dan *soft skill* yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Karenanya, Ali Muhson menegaskan bahwa pendidikan dan latihan merupakan salah satu faktor penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan latihan tidak saja menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan kerja,¹⁵⁰ dengan demikian produktifitas kerja akan meningkat. Jadi, kompetensi alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, dapat lebih disepadankan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja, bilamana kurikulum yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan industri atau masyarakat eksternal sebagai pengguna Alumni Program Studi Perbankan Syariah.

¹⁴⁶ Ali Muhson et al., “Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja,” hlm. 42.

¹⁴⁷ Ali Muhson et al., hlm. 44.

¹⁴⁸ Ali Muhson et al., hlm. 44.

¹⁴⁹ Ali Muhson et al., hlm. 44.

¹⁵⁰ Ali Muhson et al., hlm. 45.

D. Tingkat Kepuasan Eksternal terhadap Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup

Kepuasan atau *satisfaction* merupakan tingkat kesesuaian antara apa yang diharapkan dari produk dan kepuasan yang ditawarkan oleh sebuah produk atau kenyataan yang diterima oleh seorang konsumen.¹⁵¹ Adapun kepuasan pelanggan atau konsumen lebih spesifik Endro (2012) memaknai sebagai tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya.¹⁵² Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Oliver (1997), sebagaimana dikutip oleh Willard Hom, memaknai bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu justifikasi terhadap sebuah produk, *service feature, product of service itself*, yang menyediakan tingkat kepuasan-konsumsi tertentu.¹⁵³ Dari definisi ini ada beberapa point yang dapat dirumuskan. *Pertama*, definisi tampaknya *focus* pada konsumen. Secara tradisional, konsumen menggunakan sebuah produk atau jasa dimana konsumen lebih tertarik terhadap sebuah produk/jasa, meskipun mereka tidak menjadi konsumen yang loyal.¹⁵⁴ Hanya sekedar memenuhi kebutuhan semata. Lebih detail, dan fundamental, Feng-Han Li & Sang-Bing Tsai (2015) memaparkan artikel *Empirical Research on Kano's Model and Customer Satisfaction*, dimana ia mengemukakan konsep kepuasan konsumen dengan menggunakan Model Kano. Menurutnya, sebuah produk dibangun dan dikembangkan berdasarkan apa yang diinginkan; dan dibutuhkan konsumen.¹⁵⁵ Sehingga, membuat produk dengan kualitas yang optima adalah sesuatu yang penting dan urgen.

Mengapa perusahaan, lembaga atau siapapun yang berhadapan dengan konsumen akan selalu dituntut untuk menghadirkan produk ataupun jasa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen tatkala menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Florin Lucian Isac & Sergiu Rusu (2014) menegaskan beberapa pendekatan dalam menganalisis dan memahami kepuasan konsumen. Mulai dari teori asimilasi; teori kontras; hingga teori negatifitas. Dalam teori asimilasi misalnya, dikenal adanya asumsi bahwa konsumen dimotivasi secara memadai

¹⁵¹ Endro Prihastono, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Consumer Service Berbasis Web," *Dinamika Teknik* Vol. 6, no. 1 (2012): hlm. 15.

¹⁵² Endro Prihastono, hlm. 15.

¹⁵³ Willard Hom, "An Overview of Customer Satisfaction Models," in *RP Group Proceedings* (Interim Director of Research Policy, Planning & External Affairs Division, California: Interim Director of Research Policy, Planning & External Affairs Division Chancellor's Office, California Community Colleges, 2000), hlm. 101.

¹⁵⁴ Willard Hom, hlm. 101.

¹⁵⁵ Feng-Han Lin and Sang-Bing Tsai, "Empirical Research on Kano's Model and Customer Satisfaction," September 5, 2017, hlm. 1, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>.

untuk menentukan ekspektasi dan persepsi terhadap sebuah produk.¹⁵⁶ Ini artinya, teori asimilasi mengasumsikan dan percaya bahwa individu memiliki kekuasaan independen untuk mengevaluasi dan menilai sebuah produk. Penilaiannya tersebut menjadi fondasi untuk menyimpulkan “apakah ketika mengkonsumsi sebuah produk mereka mendapatkan kepuasan maksimal atau justru sebaliknya?” Teori ini juga mengajukan tesis bahwa setiap konsumen akan selalu berusaha menghindari dari apa yang diistilahkan dengan *the dissonance*, atau kekecewaan. Dengan demikian, maka dapat dipercayai bahwa setiap konsumen selalu bertindak rasional dalam memenuhi kepuasan dalam menggunakan produk ataupun jasa.

Diagram 4.2
Teori Kepuasan Konsumen

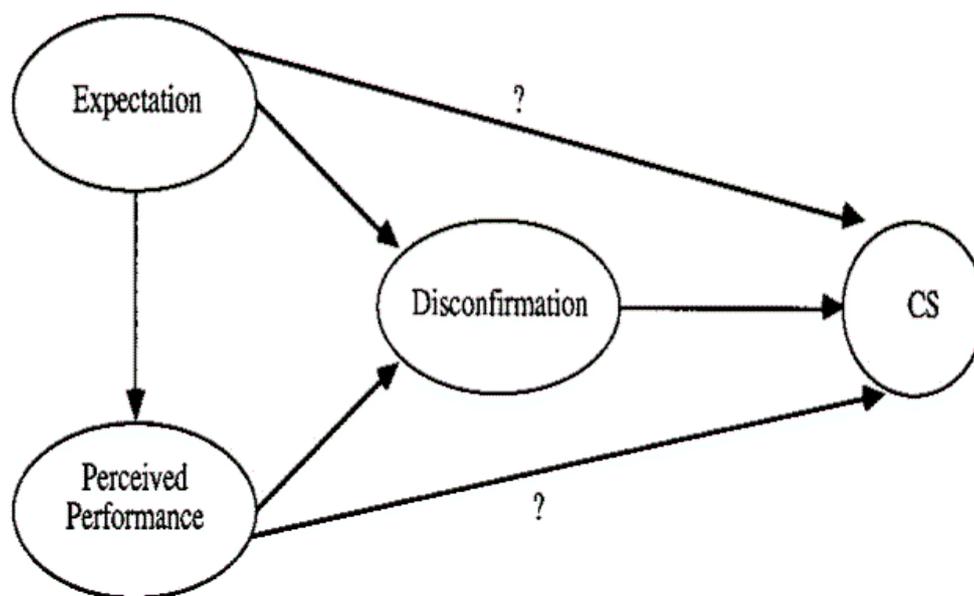


Diagram 4.2 menginformasikan aspek-aspek kepuasan konsumen (*Consumers Satisfaction*). Setidaknya ada tiga aspek yang dilalui oleh seorang konsumen dalam mendapatkan tingkat kepuasan yang dihasilkan. *Pertama*, sebelum menggunakan produk seorang nasabah akan menyusun ekspektasi terhadap produk ataupun jasa. *Kedua*, seorang konsumen baru akan memilih dan memutuskan menggunakan produk/jasa atau diistilahkan dengan *expectation*. Kemudian secara rasional dan terukur mengevaluasi kepuasan yang diterima dari produk/jasa tersebut. Ini diistilahkan dengan *perceived performance*. *Ketiga*, proses membandingkan tersebut akan bermuara pada dua hal yakni, *confirmation* atau *disconfirmation*. Dari dua proses inilah, mereka akan mendapatkan

¹⁵⁶ Florin Lucian Isac, “Theories of Consumer’s Satisfaction and The Operationalization of The Expectation Disconfirmation Paradigm,” *Annals of the „Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu, Economy Series* Vol. 1, No. 2 (2014): hlm. 83.

kepuasaan tertentu. Pertanyaannya kemudian, apakah teori ini juga berlaku dalam pasar tenaga kerja?

Vip Paramarta & Tendi Haruman (2005) mengemukakan makna, konsep, dan definisi kepuasan kerja, dimana hal ini membedakannya dengan konsep kepuasan pada umumnya. Menurut keduanya, merujuk pada pandangan sarjana manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi mendefinisikan kepuasan kerja dengan konsep yang tidak tunggal. Artinya, berbeda-beda, namun masih memiliki hubungan antara satu dan lainnya. Konsep paling umum menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap dan perasaan umum dari seseorang pekerja terhadap pekerjaannya. Merujuk pandangan Gibson, kepuasan kerja ialah: *“Job satisfaction is an attitude that individuals have about their jobs. It results from their perception of their job, based on factors of the work environment, such as the supervisor’s style, policies and procedures, work group affiliation, working condition, and fringe benefit.”*¹⁵⁷ Ini artinya bahwa kepuasan kerja lebih *concern* pada evaluasi personal seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Ia bukan sebagai pengguna, melainkan sebagai aktor yang melakukan evaluasi secara simultan terhadap aktivitas dan dunianya sebagai seorang karyawan. Karenanya, teori kepuasan kerja tidak terlalu relevan untuk dijadikan sebagai pendekatan memahami kepuasan masyarakat eksternal terhadap kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup.

Jadi, pendekatan yang dapat digunakan dalam menganalisis tingkat kepuasan, adalah pendekatan yang berkorelasi dengan kepuasan konsumen. Mengapa demikian? Karena masyarakat eksternal (*users*) Alumni Program Studi Perbankan Syariah, juga dikelompokkan sebagai konsumen. Dalam konteks ini, maka pendekatan yang ditawarkan dan pernah diterapkan oleh Popong Nurhayati; Ahmad Fahrudin dan Dwi Romadhani, diyakini lebih tepat. Pendekatan tersebut, meliputi: 1) pendekatan *“importance performance analysis”*, yaitu pendekatan dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut kompetensi (*soft-skill*) yang melekat pada diri Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Untuk mengukur tingkat kepentingan tersebut digunakan *skala likert* dengan 4 (empat) kategori, yakni:

Tabel 4.4
Skala Likert Pengukuran Tingkat Kompetensi

KATEGORI			
Tingkat Kompetensi	Skor	Harapan(Rangking)	Skor
Sangat Baik	4	1	7
Baik	3	2	6
Cukup	2	3	5
Kurang	1	4	4

¹⁵⁷ Vip Pratama and Tendi Haruman, “Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan Dan Skala Pengukuran,” *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Ekonomi* Vol. 6, no. 3 (2005): hlm. 490.

	5	3
	6	2
	7	1

Indeks tingkat kepentingan digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat tingkat kepentingan *users* terhadap atribut kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup.¹⁵⁸ Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$IK = \frac{[(\text{frek.kurang} \times 1) + (\text{frek.cukup} \times 2) + (\text{frek.baik} \times 3) + (\text{frek.sangat baik} \times 4)]}{4}$$

Sementara itu, indeks harapan atau *expectation* masyarakat eksternal digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat harapan *users* terhadap Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Adapun model pengukurannya sebagai berikut:

$$IE = \frac{[(\text{frek.1} \times 7) + (\text{frek.2} \times 6) + (\text{frek.3} \times 5) + (\text{frek.4} \times 4) + (\text{frek.5} \times 3) + (\text{frek.6} \times 2) + (\text{frek.1} \times 1)]}{7}$$

Untuk menentukan rentang skala indeks tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat eksternal, maka dibuat skala interval dengan dengan rumus sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

- Rs* : Rentang Skala
m : skor tertinggi
b : Jumlah Kelas (4 Kategori)
n : skor terendah

Lantas, apakah cukup pada tahap dan prosedur tersebut? Dengan perhitungan rumus tingkat kepentingan/ekspektasi dan kepuasan, maka akan dapat disusun rentang skala indeks. Dan kemudian dijadikan sebagai fondasi untuk melakukan kategorisasi berdasarkan *matrix importance performance*. Pada matrik ini ada dua buah garis yang berpotongan saling tegak lurus pada titik-titik (IE, IK), titik tersebut diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

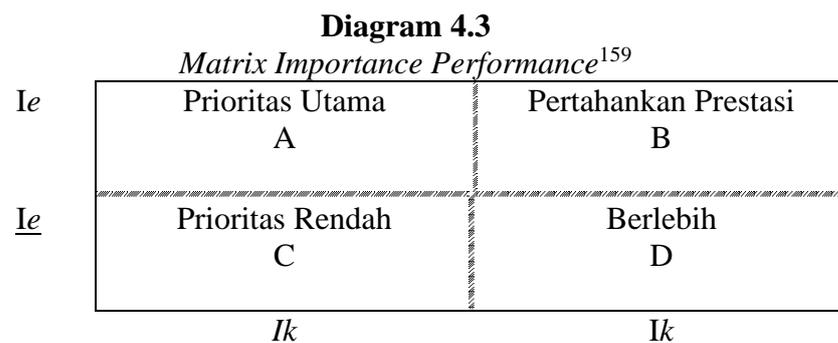
$$IE: \frac{\sum IE}{k} \quad IK: \frac{\sum IE}{k}$$

¹⁵⁸ Popong Nurhayati, "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Makan Pemancingan Lumintu 1001," *Buletin Ekonomi Perikanan* Vol. 7, no. 2 (2007): hlm. 4.

Keterangan:

- IE : Rata-Rata Indeks Ekspektasi
 IK : Rata-Rata Indeks Kompetensi
 k : Jumlah Atribut

Selanjutnya indeks tingkat kepuasan dan indeks ekspektasi diplotkan ke dalam *Matrix Importance Performance*. Dimana indeks tingkat ekspektasi (IE) menunjukkan posisi atribut pada sumbu vertikal, sedangkan indeks tingkat kepuasan (IK) menunjukkan posisi atribut pada sumbu horisontal. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Keterangan :**

- A Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya.
- B Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa unggul dimata pelanggan.
- C Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- D Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Dengan menggunakan metode pengukuran yang telah diurai sebelumnya, maka dapat dijelaskan tingkat kepuasan terhadap Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Secara empiris, setiap *stakeholders* atau masyarakat eksternal sebagai pengguna Alumni Program Studi Perbankan Syariah, memiliki penilaian yang khas terhadap kompetensi Alumni Program Studi Perbankan Syariah. Hal ini

¹⁵⁹ Popong Nurhayati, hlm. 5.

dapat dipahami dari indeks sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Indeks *Importance Performance* Kompetensi (*soft-skill*) Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup

No.	Attribute Kompetensi	<i>Indeks Performance</i>
1.	Integritas (Etika dan Moral)	31.5
2.	Profesionalisme	45
3.	Kemampuan Bahasa Asing (Inggris)	13.25
4.	Kemampuan Berkomunikasi	13
5.	Kepemimpinan	12.75
6.	Teknologi Informasi	8.75
7.	Kerjasama Tim	20.5
8.	Pengembangan Diri	7.5

Dengan rentang skala Indeks Kompetensi sebagai berikut:

Tabel 4.6
Rentang Skala Kepuasan terhadap Kompetensi

Tingkat Kepuasan	Rentang Skala
Kurang	7.5-16.5
Cukup	16.6-25.5
Baik	25.6-34.5
Sangat Baik	34.6-45

Dengan memperhatikan Tabel 4.5 dan Tabel 4.6, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yakni: *Pertama*, integritas Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, dapat dikatakan secara keseluruhan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari indeks, dimana dengan skala 31.5 dalam kategori baik. Sehingga, dengan nilai Indeks integritas berjumlah 31.5, artinya atribut integritas Alumni Program Studi Perbankan Syariah terbilang baik. *Kedua*, dalam hal profesionalisme dengan berbagai variabel didalamnya seperti kemampuan menerapkan keahlian; produktivitas kerja; inovasi; kemampuan menyelesaikan masalah; beradaptasi; dan mampu merespon kebutuhan pasar, Alumni Perbankan Syariah terbilang “sangat baik” karena indeks yang diraih berkisar 45 point. Ini adalah indeks tertinggi dibanding indeks lainnya.

Ketiga, sedangkan indeks kemampuan Bahasa Asing Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, masih sangat rendah. Hanya berkisar 13.25. Artinya, penguasaan Bahasa Asing Alumni Program Studi Perbankan Syariah, kurang. Ini mengakibatkan kepuasan terhadap kemampuan Bahasa Asing Alumni Program Studi Perbankan Syariah, juga kurang. *Keempat*, kepuasan terhadap kemampuan berkomunikasi Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup juga terbilang kurang dan rendah. Hal ini dibuktikan dengan Indeks *Performance*, hanya berkisar pada angka 13 poin. *Kelima*, dalam hal kepemimpinan, masyarakat eksternal, juga masih belum puas, bahkan dapat dikatakan sangat kurang. Dibuktikan dengan indeks *performance* hanya berkisar 12.75. *Keenam*, dalam penguasaan teknologi informasi, masyarakat eksternal atau pengguna juga merasakan belum puas, dan kurang puas terhadap Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. *Ketujuh*, dalam kerjasama tim, masyarakat eksternal tampak cukup puas. Karena indeks *performance* berkisar 20.5. Terakhir, dalam usaha mengembangkan diri, *stakeholders* tidak puas terhadap Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup. Hal ini karena indeks *performance* para alumni terbilang paling rendah, dengan skor hanya 7.5. Jika diurut, tingkat kepuasan masyarakat eksternal terhadap Alumni Program Studi perbankan secara berturut-turut ialah: 1) Profesionalisme; 2) Integritas; 3) Kemampuan Kerjasama Tim; 4) Kemampuan Bahasa Asing; 5) Kemampuan Berkomunikasi; 6) Kepemimpinan; 7) Penguasaan Terhadap Teknologi informasi; dan 8) kemampuan mengembangkan diri. Namun ukuran kepuasan tersebut masih perlu dikoreksi dengan Indeks Ekspektasi yang ditetapkan oleh masyarakat eksternal. Adapun Indeks ekspektasi dapat diperhatikan dari Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Indeks Ekspektasi Masyarakat Eksternal

No.	Atribute Ekspektasi	<i>Indeks Ekspektasi (Minimum)</i>
1.	Kepemimpinan	12.75
2.	Komunikasi	16
3.	Adaptasi & Kerjasama	14.75
4.	Kemampuan Bahasa Asing	10
5.	Mengoperasikan Komputer	16.25

Tabel 4.7 menunjukkan nilai ekspektasi dari 5 (lima) atribut yang dilekatkan pada karyawan. Artinya, masyarakat pengguna berkeinginan bahwa lima aspek tersebut dapat terpenuhi dengan minimum sesuai dengan indeks yang telah mereka rumuskan. Kalau dihadapkan pada Indeks *Performance*, sebagaimana telah dibahas sebelumnya. Maka, dapat dibandingkan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Nilai Perbandingan Indeks *Performance* dan Indeks Ekspektasi

No.	Atribute	<i>Indeks</i>	<i>Indeks</i>
-----	----------	---------------	---------------

	<i>Ekspektasi (Minimum)</i>	<i>Performance</i>
1. Kepemimpinan	12.75	12.75
2. Komunikasi	16	13
3. Adaptasi & Kerjasama	14.75	20.5
4. Kemampuan Bahasa Asing	10	13.25

Tabel 4.8 ini menunjukkan masyarakat eksternal mengategorikan beberapa atribut berdasarkan tingkat kepentingan atau ekspektasinya, dan secara berturut-turut dapat diurutkan sebagai berikut: 1) Kemampuan berkomunikasi; 2) Kemampuan beradaptasi. 3) kemampuan kepemimpinan; 4) kemampuan bahasa asing. Dari perbandingan ini, maka tingkat kepuasan berdasarkan *matrix importance performance* sebagai berikut:

- **Kuadran Utama (A):**
Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat eksternal tetapi pada kenyataannya atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah “kemampuan berkomunikasi.” Karena dari perbandingannya Tabel 4.8 dapat dipahami bahwa atribut ini dianggap penting oleh masyarakat eksternal, namun kenyataannya performa Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup belum mencapai standar yang diinginkan oleh masyarakat pengguna.
- **Kuadran Pertahankan Prestasi (B):**
Wilayah ini dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang ada/kenyataannya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun atribut yang masuk ke dalam ini adalah: “kemampuan kepemimpinan”. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa masyarakat eksternal sangat puas terhadap kepemimpinan Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup.
- **Kuadran Prioritas Rendah (C):**
Wilayah memuat faktor yang dinilai tidak terlalu prioritas dan kinerjanya pun tidak terlalu diistimewakan, yang masuk ke dalam wilayah ini adalah “Kemampuan Bahasa Asing.” Namun, kenyataannya justru penguasaan bahasa Asing Alumni terbilang cukup baik. Namun ini tidak terlalu membuat masyarakat pengguna terlalu puas.
- **Kuadran Berlebihan (D):**
Meskipun masyarakat eksternal tidak terlalu memprioritaskan kemampuan bahasa asing. Tapi, tetap Alumni Perbankan Syariah perlu menguasainya. Hanya saja perlu memperhatikan atribut yang paling dibutuhkan oleh masyarakat eksternal atau pengguna.

Dari fakta empiris yang telah diurai, lengkap dengan analisis yang disampaikan dan diterapkan, sejatinya dalam kompetensi secara keseluruhan, *stakeholders* atau masyarakat pengguna jasa Alumni Program Studi Perbankan

Syariah, merasakan kompetensi yang dimiliki oleh Alumni terbilang masih kurang memperhatikan kebutuhan pasar tenaga kerja. Karena tidak berlebihan, umumnya masyarakat pengguna memiliki harapan agar keilmuan alumni lebih memperhatikan aspek-aspek yang dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja seperti: kemampuan sumber daya manusia; pemasaran; strategik; dan yang tak kalah pentingnya kemampuan keorganisasian.[]

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari kajian empiris dapat disimpulkan hal sebagai berikut:

- Secara faktual 10 (sepuluh) perusahaan; lembaga; dan industri dimana para Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup berkarir, menilai bahwa aspek keahlian yang dimiliki oleh para alumni terbilang baik. Meskipun ada 4 (empat) aspek yang berada di bawah skor 3 (tiga) dalam skala linkert, yakni bermakna baik. Ini artinya, alumni Program Studi Perbankan Syarian, IAIN Curup sudah profesional, dan mampu menerapkan kompetensi yang dimiliki sebagai produk dari proses belajar dan pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. Kompetensi seperti ini, setidaknya dapat dijadikan fondasi argumentasi bahwa Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup, sesungguhnya dapat bersaing di pasar tenaga kerja. Kendati dalam beberapa aspek masih sangat lemah, dan perlu ditingkatkan.
- Berdasarkan *survey online (tracer study)* yang dilakukan, maka dapat dikategorikan pekerjaan Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup, yakni: *Pertama*, sesuai dengan bidang studi saat kuliah. Artinya mereka berkerja di industri keuangan syariah, ataupun konvensional. Faktanya, 3 (tiga) alumni dari 15 (lima belas) alumni yang bersedia mengisi angket secara online mengaku berkerja di industri keuangan—*macro* ataupun *micro finance*. *Kedua*, mendirikan usaha sendiri, atau berwiraswasta. Umumnya mereka memilih mendirikan usaha, karena disebabkan oleh beberapa faktor—diantaranya karena tidak didapatkannya pekerjaan yang cocok oleh mereka; atau dunia kerja menilai bahwa kompetensi yang dimiliki tidaklah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan atau dunia kerja. Mereka menghadapi *gap* yang akhirnya memaksa mereka untuk berani mendirikan usaha sendiri. Kendati sebagian mereka mengakui jika usaha yang digeluti adalah usaha dari orang tua

mereka. sehingga, mereka merasa lebih nyaman untuk melanjutkan usaha, ketimbang mencari kerja. Secara empiris ditemukan, 3 (tiga) alumni dari 15 (lima belas) alumni mengaku lebih suka dan *prefer* untuk mendirikan usaha sendiri atau berwiraswasta. *Ketiga*, berkerja di bidang yang tidak sepenuhnya berhubungan dengan Program Studi dimana mereka dulu kuliah. Kendati demikian, *hard* dan *soft-skill* yang didapatkan dari Program Studi Perbankan Syariah masih diperlukan, dan berguna dalam membantu kesuksesan dalam berkerja. Setidaknya ada 1 (satu) orang alumni yang mengaku berkerja sebagai konsultan. Meski tidak terlalu relevan, tapi ada pengetahuan yang didapatkan selama kuliah tetap membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. *Keempat*, sebagian alumni tidak lagi memikirkan secara idealis apakah pekerjaan yang mereka pilih relevan dengan kompetensi yang mereka miliki atau tidak. Bagi mereka yang penting dapat berkerja, sehingga mereka tidak menjadi pengangguran. Faktanya 4 (empat) dari 15 (lima belas) alumni mengakui berkerja di perusahaan swasta, dan sebagian ada yang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki. Sementara sebagian lainnya, sama sekali tidak relevan dengan kompetensi yang mereka punya. Tentu hal ini berdampak pada durasi dan kebetahan berkerja. Umumnya, karyawan ataupun pekerja yang tidak memiliki kompetensi untuk menyelesaikan pekerjaan, mereka cenderung berpindah atau *resign* dari pekerjaan.

- Dari perbandingan ini, maka tingkat kepuasan berdasarkan *matrix importance performance* sebagai berikut: **Kuadran Utama (A):** Wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat eksternal tetapi pada kenyataannya atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah “kemampuan berkomunikasi.” Karena dari perbandingannya Tabel 4.8 dapat dipahami bahwa atribut ini dianggap penting oleh masyarakat eksternal, namun kenyataannya performa Alumni Perbankan Syariah, IAIN Curup belum mencapai standar yang diinginkan oleh masyarakat pengguna. **Kuadran Pertahankan Prestasi (B):** Wilayah ini dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang ada/kenyataannya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun atribut yang masuk ke dalam ini adalah: “kemampuan kepemimpinan”. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa masyarakat eksternal sangat puas terhadap kepemimpinan Alumni Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Curup. **Kuadran Prioritas Rendah (C):**

Wilayah memuat faktor yang dinilai tidak terlalu prioritas dan kinerjanya pun tidak terlalu diistimewakan, yang masuk ke dalam wilayah ini adalah “Kemampuan Bahasa Asing.” Namun, kenyataannya justeru penguasaan bahasa Asing Alumni terbilang cukup baik. Namun ini tidak terlalu membuat masyarakat pengguna terlalu puas. **Kuadran Berlebihan (D):** Meskipun masyarakat eksternal tidak terlalu memprioritaskan kemampuan bahasa asing. Tapi, tetap Alumni Perbankan Syariah perlu menguasainya.

Hanya saja perlu memperhatikan attribut yang paling dibutuhkan oleh masyarakat eksternal atau pengguna.

B. Saran

Dari fakta empiris yang telah diurai, lengkap dengan analisis yang disampaikan dan diterapkan, sejatinya dalam kompetensi secara keseluruhan, *stakeholders* atau masyarakat pengguna jasa Alumni Program Studi Perbankan Syariah, merasakan kompetensi yang dimiliki oleh Alumni terbilang masih kurang memperhatikan kebutuhan pasar tenaga kerja. Karena tidak berlebih, umumnya masyarakat pengguna memiliki harapan agar keilmuan alumni lebih memperhatikan aspek-aspek yang dibutuhkan oleh pasar tenaga kerja seperti: kemampuan sumber daya manusia; pemasaran; strategik; dan yang tak kalah pentingnya kemampuan keorganisasian.[]

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005
 Undang-undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 Ali Muhson, Daru Wahyuni, Supriyanto, and Endang Mulyani. "Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja." *Jurnal Economia* Vol. 8, no. 1 (2012).
- Aurino R A Djamaris. "Korelasi Antara Kompetensi Dan Kontribusi Universitas Terhadap Keterampilan Dan Kompetensi Alumni." *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)* Vol. 1, no. No. 1 (2018).
- Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2003
 hon Echols dan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1983
- Endro Prihastono. "Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Consumer Service Berbasis Web." *Dinamika Teknik* Vol. 6, no. 1 (2012): 14–24.
- Enric Corominas, Carme Saurina, and Esperança Villar. *The Match Between University Education and Graduate Labour Market Outcomes: An Analysis of Three Graduate Cohorts in Catalonia*. Barcelona: AQU Catalunya, 2010.
- Feng-Han Lin, and Sang-Bing Tsai. "Empirical Research on Kano's Model and Customer Satisfaction," September 5, 2017. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>.

- Florin Lucian Isac. "Theories of Consumer's Satisfaction and The Operationalization of The Expectation Disconfirmation Paradigm." *Annals of the „Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu, Economy Series* Vol. 1, no. 2 (2014).
- J. Supranto, *Metode Riset, Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit F.E. Universitas Indonesia, 1997
- M. Untung Manara. "Hard Skills Dan Soft Skills Pada Bagian Sumber Daya Manusia Di Organisasi Industri." *Jurnal Psikologi Tabula Rasa* Vol. 9, no. 1 (2014).
- Maripaz C. Abas, and Ombra A. Imam. "Graduates' Competence on Employability Skills and Job Performance." *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* Vol. 5, no. 2 (2016).
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan.edisi 3*. (Jakarta: Salemba Medika, 2011)
- Popong Nurhayati. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Makan Pemancingan Lumintu 1001." *Buletin Ekonomi Perikanan* Vol. 7, no. 2 (2007).
- Purwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta, 1982)
- Richard E. Boyatzis. "Competencies in the 21st Century." *Journal of Management Development* Vol. 27, no. 1 (2008): 5–12.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2006
- Titik Handayani. "Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Di Indonesia Dengan Kebutuhan Tenaga Kerja Di Era Global." *Jurnal Kependudukan Indonesia* Vol. 10, no. 1 (2015).
- Vip Pratama, and Tendi Haruman. "Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan Dan Skala Pengukuran." *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Ekonomi* Vol. 6, no. 3 (2005).
- Willard Hom. "An Overview of Customer Satisfaction Models." In *RP Group Proceedings*. California: Interim Director of Research Policy, Planning & External Affairs Division Chancellor's Office, California Community Colleges, 2000.

