

PROPOSAL

INNOVATION AWARD 2016



**Analisis Kepuasan Akademik Mahasiswa
Universitas Bina Nusantara
dengan Metode Cluster**

PENGESAHAN PROPOSAL
(PROPOSAL APPROVAL)
INNOVATION AWARD 2016
BINA NUSANTARA

1. Judul Proyek : Analisis Kepuasan Akademik Mahasiswa Universitas Bina Nusantara
 (Project title) dengan Metode Cluster
2. Kategori : Art & Design Humaniora
 (Category) Building & Environment Science & Technology
 Business & Management Teaching & Learning
 Other:
3. Nama Tim :
 (Team Name) Cluster
4. Anggota Tim :
 (Team members)

No	Nama Anggota (Member Name)	Division/Business Unit Department/Unit Position	Handphone Ext E-mail
1	Margaretha Ohyver, S.Si., M.Si (ketua / Team Leader)	Statistika/SoCS	085241562312 2188 mohyver@binus.edu
2	Nilo Legowo, Drs., M.Kom (Anggota / Team Member)	Teknik Informatika/SoCS	1805 nlegowo@binus.edu

Jakarta, 28 Juli 2016

Mengetahui,

Team Leader



(Rojali, S.Si., M.Si)

Direct Supervisor *



(Margaretha Ohyver, S.Si., M.Si)

*) minimal Binusian level 13

RINGKASAN PROYEK

(PROJECT SUMMARY)

Peningkatan kualitas pendidikan menjadi hal yang perlu diperhatikan karena berpengaruh pada proses pembelajaran yang dilakukan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu caranya adalah dengan mendapatkan masukan berupa kepuasan mahasiswa akan pelayanan yang telah diberikan universitas Bina Nusantara (Binus). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut. Pertama, untuk mengetahui nilai kepuasan akademik mahasiswa Binus yang meliputi kriteria *support*, *resources*, *personal development*, *academic advisory*, dan *overall satisfaction*. Kedua, untuk mengetahui ada tidaknya persamaan mengenai latar belakang mahasiswa dari *cluster* yang terbentuk. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Binus dalam memperbaiki kinerja akademik demi mendapatkan indeks kepuasan yang tinggi. Jika indeks kepuasan tinggi maka hal ini dapat berakibat pada nama baik Binus sehingga menarik jumlah mahasiswa baru. Metode yang akan digunakan adalah analisis *cluster*.

Keyword: Cluster, Kepuasan, Mahasiswa.

1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk menambah pengetahuan, memperluas wawasan, dan meningkatkan keahlian pada suatu bidang. Pendidikan merupakan bekal bagi tiap mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi masa depan. Pendidikan yang diterima akan mempengaruhi kualitas mahasiswa. Pendidikan yang diharapkan adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang unggul yang memiliki kompetensi sehingga dapat bersaing dalam dunia kerja.

Peningkatan kualitas pendidikan menjadi hal yang perlu diperhatikan karena berpengaruh pada proses pembelajaran yang dilakukan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Masukan dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk mengevaluasi kualitas pendidikan yang berlangsung. Salah satu pihak yang dapat memberikan penilaian terhadap pendidikan yang berlangsung adalah mahasiswa. Mahasiswa telah mengikuti pendidikan yang dilaksanakan pada suatu universitas sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap semua faktor pendidikan yang berlangsung. Hasil dari penilaian tersebut akan dapat menjadi masukan bagi universitas.

Bina Nusantara (Binus) merupakan salah satu universitas yang telah banyak menghasilkan lulusan-lulusan terbaik. Pada tanggal 26 Juli 2016, terdapat 2892 mahasiswa yang diwisuda sebagai tanda telah menyelesaikan pendidikan di Binus. Total alumni yang dihasilkan adalah 92.934. Untuk mencapai total tersebut adalah suatu perjalanan yang tidak mudah. Ada banyak hal yang dilakukan oleh Binus untuk dapat menghasilkan alumni yang tidak hanya banyak dari segi kuantitas tapi juga terbaik dalam segi kualitas. Misalnya menyediakan dosen-dosen yang berkualitas, menyediakan fasilitas terbaik, memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk magang di perusahaan-perusahaan berskala nasional dan internasional, mendatangkan pembicara-pembicara terbaik dari dalam dan luar negeri, serta masih banyak yang lain. Walaupun telah banyak yang dilakukan akan tetapi Binus masih perlu melakukan evaluasi akan pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi ini akan dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada mahasiswa untuk mengetahui kepuasan akademik dan hasil dari kuisisioner tersebut akan diolah dengan menggunakan metode statistika.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis data kepuasan akademik mahasiswa adalah analisis *cluster*. Analisis *cluster* akan mengelompokkan

data-data yang ada ke dalam beberapa *cluster* menurut karakteristik data tersebut. *Cluster* yang terbentuk akan memberikan gambaran mengenai kualitas pendidikan yang terlihat dari kepuasan akademik mahasiswa dan karakteristik mahasiswa dari tiap *cluster*.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa telah dilakukan oleh Setiyati (2013) dan Sukanti (2009). Salah satu hasil yang diperoleh Setiyati adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Salah satu hasil yang diperoleh Sukanti adalah terdapat 71.58% mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi yang puas terhadap layanan akademik. Adapun penggunaan analisis cluster dalam mengukur indeks kepuasan dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Horvath dan Michalkova (2012). Hasil yang diperoleh adalah terdapat 5 cluster pelanggan dengan indeks kepuasan yang paling tinggi terdapat pada kelompok 5.

2. Rumusan Masalah

Kepuasan akademik mahasiswa adalah penilaian yang diberikan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan suatu universitas. Kepuasan akademik mahasiswa merupakan salah satu hal yang mencerminkan kualitas pendidikan yang berlangsung pada suatu universitas. Melalui data kepuasan akademik dapat diperoleh masukan mengenai kelebihan maupun kekurangan pendidikan yang berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan analisis mengenai kepuasan akademik mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan pada suatu universitas. Perumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana nilai kepuasan akademik mahasiswa Universitas Bina Nusantara yang meliputi kriteria *support, resources, personal development, academic advisory*, dan *overall satisfaction*?
2. Dari kelompok-kelompok yang terbentuk melalui analisis cluster berdasarkan kemiripan nilai kepuasan akademik tiap-tiap mahasiswa, adakah persamaan dari tiap kelompok mengenai latar belakang mahasiswa tiap jurusan yang meliputi semester, Indeks Prestasi Kumulatif (IPK), jenis kelamin, dan asal?

3. Tujuan dan Manfaat (Goal and Benefit)

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui nilai kepuasan akademik mahasiswa universitas Bina Nusantara yang meliputi kriteria *support, resources, personal development, academic advisory*, dan *overall satisfaction*.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya persamaan mengenai latar belakang mahasiswa

dari *cluster* yang terbentuk

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dalam merencanakan peningkatan kualitas pendidikan universitas Bina Nusantara.

4. Rencana Penerapan Proyek

No	Aktivitas (<i>Activity</i>)	Bulan (<i>Month</i>)						Keluaran (<i>Output</i>)	
		8	9	10	11	12	1		2
1	Studi literatur untuk membantu penyelesaian penelitian.	x	x	x	x	x	x	x	Teori pendukung untuk penelitian.
2	Pengumpulan data.	x	x						Data hasil kuisisioner.
3	Analisis Data			x	x	x			Hasil analisis data.
4	Pembuatan laporan penelitian.						x	x	Laporan.

5. Perkiraan Efisiensi Sumber Daya (*Resource Efficiency Estimation*)

Sebelum (*Before*):

Jumlah mahasiswa yang memiliki indeks kepuasan tinggi masih kurang.

Setelah (*After*):

Jumlah mahasiswa yang memiliki indeks kepuasan tinggi bertambah.

ROI:

Kelebihan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah masukan yang akan dapat membantu Binus dalam meningkatkan kinerja akademik.

6. Resiko Proyek (*Project Risk*)

Responden, dalam hal ini mahasiswa, akan kurang lengkap mengisi kuisisioner.

Responden dapat mengisi jawaban yang tidak valid.

Sampel tidak mewakili populasi.

LAMPIRAN

(APPENDIX)

A.1 Kuisisioner Kepuasan Akademik

Jurusan :

Semester :

IPK :

Jenis Kelamin :

Kota asal :

Berikan tanda silang pada salah satu nilai menurut penilaian Anda yang paling sesuai dengan pernyataan yang ada.

Keterangan:

* = belum pernah merasakan

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = cukup setuju

5 = setuju

6 = sangat setuju

No	Pertanyaan	*	1	2	3	4	5	6
Support								
1	Staf universitas mudah dihubungi pada saat diperlukan							
2	Layanan konseling yang tersedia telah memenuhi keperluan saya							
3	Saya puas dengan layanan konsultasi karir yang tersedia							

4	Saya mendapat informasi jelas tentang dukungan pembiayaan pendidikan								
5	Suasana kampus memberikan dukungan proses pembelajaran di luar kelas, terutama untuk pengembangan <i>softskill</i> saya								
6	Suasana kampus mendorong terciptanya semangat kewirausahaan								
7	Suasana kampus mendorong saya untuk berperan serta aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan								
8	Konsultasi skripsi yang diselenggarakan Jurusan membantu saya dalam penyelesaian skripsi								
9	Informasi terkait proses administrasi skripsi mudah saya peroleh								
10	Saya merasa aman saat berada di kampus								
11	Layanan kesehatan yang tersedia telah memenuhi kebutuhan saya								
Resources									
12	Universitas menyediakan fasilitas untuk bersosialisasi (misalnya ruang diskusi, kafetaria dll.)								
13	Fasilitas IT (Information Technology) dapat saya gunakan saat diperlukan								
14	Koleksi perpustakaan (buku, journal, electronic journal, video, multimedia dll) yang tersedia telah memadai								
15	Koleksi perpustakaan (buku, journal, electronic journal, video, multimedia dll) mudah untuk diakses								
16	Koleksi perpustakaan (buku, journal, electronic journal, video, multimedia dll) menambah pemahaman saya terhadap program studi yang saya ambil								
17	Universitas menyediakan sarana olahraga yang memadai								
18	Berbagai Informasi yang ada di Binusmaya telah membantu dalam proses perkuliahan saya								
Personal Development									
19	Pengalaman saya selama di universitas telah meningkatkan rasa percaya diri saya								

20	Kemampuan berkomunikasi saya meningkat								
21	Saya menjadi lebih percaya diri dalam menggali ide-ide baru								
22	Kemampuan saya dalam memecahkan masalah (<i>problem solving</i>) meningkat melalui pengalaman saya selama di Universitas								
23	Pengalaman saya selama di universitas telah membuat saya lebih menghargai pendapat orang lain								
24	Pengalaman saya selama di universitas membantu saya dalam merencanakan langkah-langkah untuk mencapai cita cita saya								
25	Kegiatan perkuliahan yang saya ikuti menambah pengalaman tentang wawasan internasional (<i>international experience</i>)								
26	Kegiatan kemahasiswaan yang saya ikuti menambah pengalaman / wawasan internasional (<i>international experience</i>)								
27	Kegiatan kemahasiswaan membantu saya dalam mengembangkan minat dan bakat								
28	Program kuliah yang saya ikuti membuat saya lebih percaya diri untuk dapat berhasil dalam dunia kerja								
29	Pengalaman saya selama di universitas telah memperbesar peluang saya dalam memperoleh pekerjaan								
Academic Advisory									
30	Kegiatan bimbingan akademis membantu saya dalam meningkatkan pemahaman tentang program studi yang saya ambil								
31	Kegiatan bimbingan akademis telah mendorong saya untuk lebih bersemangat dalam mengembangkan proses pembelajaran								
32	Program tutorial/mentoring telah memberikan manfaat/ meningkatkan pemahaman saya terhadap materi kuliah dan meningkatkan prestasi belajar								

Overall							
33	Secara keseluruhan, saya mendapatkan dukungan yang memadai dalam menjalani perkuliahan saya						
34	Secara keseluruhan, pengalaman belajar yang saya dapatkan di Universitas sesuai dengan harapan saya						