

11. HASIL CEK_60960140

by Te 60960140

Submission date: 15-Aug-2022 11:57AM (UTC+0700)

Submission ID: 1882640597

File name: mni_Pada_Forlap_Dikti_Menggunakan_Metode_Net_Promotore_Score.pdf (474.84K)

Word count: 4613

Character count: 29458

Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score

Abdul Fadlil^{1*}, Rusydi Umar², Fitrah Juliansyah³

^{1,2}Program Studi Teknik Elektro, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
³Program Studi Magister Informatika, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Email: *¹fadlil@mti.uad.ac.id, ²rusydi@mti.uad.ac.id, ³fitrah2008048043@webmail.uad.ac.id
Email Penulis Korespondensi: fadlil@mti.uad.ac.id

Submitted 24-06-2022; Accepted 30-06-2022; Published 30-06-2022

Abstrak

Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta STMIK Muhammadiyah Jakarta memberikan layanan berbasis elektronik kepada mahasiswa dan alumni menggunakan website dengan alamat domain <https://pddikti.kemdikbud.go.id>. Website tersebut bertujuan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi validasi data kelulusan kepada alumni pada khususnya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Rendahnya tingkat penggunaan website oleh alumni dalam mengetahui status kelulusan melatar belakangi perlunya dilakukan pengujian usability untuk mengetahui tingkat kebenaran data dan kepuasan pengguna terhadap website. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana website digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuannya. Pada penelitian ini harus dilakukan pengujian tersebut dengan metode Net Promotore Score. Sehingga hasil dari perhitungan NPS akan dikonversikan kedalam presentase yang memberikan informasi sejauh mana loyalitas terhadap mahasiswa dalam menggunakan halaman Forlap Dikti untuk validasi data alumni di lingkungan kampus STMIK Muhammadiyah Jakarta. Maka didapatkan hasil dari perhitungan menggunakan NPS adalah: %Promotore - % Dectractor = 52% - 12% = 40. Dalam menentukan nilai NPS tidak dihitung berdasarkan persentase, karena perhitungan NPS bukan perhitungan persentase akan tetapi angka integer (terdiri dari angka bulat) dan tidak mengandung pecahan atau nilai desimal.

Kata Kunci: Forlap Dikti; Alumni; Net Promotore Score

Abstract

As one of the private universities, STMIK Muhammadiyah Jakarta provides electronic-based services to students and alumni using website with the domain address <https://pddikti.kemdikbud.go.id>. website aims as a means to convey graduation data validation information to alumni in particular by utilizing information technology. The low level of use of the website by alumni in knowing the status of graduation is the background of the need for usability to determine the level of truth of the data and user satisfaction with the website. This study aims to measure the extent to which the website is used by users to achieve its goals. In this study, the test must be carried out using the Net Promoter Score method. So that the results of the NPS calculation will be converted into a percentage that provides information on the extent of loyalty to students in using the Forlap Dikti page to validate alumni data in the STMIK Muhammadiyah Jakarta campus. Then the results obtained from calculations using NPS are: %Promotore - % Dectractor = 53% - 13% = 40. In determining the NPS value is not calculated based on percentages, because NPS calculations are not percentage calculations but integer numbers (consisting of whole numbers) and not contains a fraction or a decimal value.

Keywords: Forlap Dikti; Alumnus; Net Promotore Score

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa dan faktor pendukung yang memegang peranan penting di seluruh sektor kehidupan, sebab kualitas kehidupan suatu bangsa sangat erat dengan tingkat pendidikan. Peran kampus dan alumni dinilai sangat penting bagi maju dan berkembangnya masyarakat dan terjaminnya kebutuhan kehidupan mereka kelak di kemudian hari. Pendidikan merupakan sarana untuk memajukan semua bidang penghidupan manusia di Indonesia, baik dalam bidang ekonomi, sosial, teknologi, keamanan, keterampilan, berakhlak mulia, kesejahteraan, budaya dan kejayaan bangsa[1]. Pengertian ini berimplikasi terhadap adanya input dan output. Dalam hal ini yang menjadi input adalah peserta didik, sarana, prasarana, dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan atau alumni dan hasil penelitian. Pendidikan dianggap sebagai mekanisme dalam mengembangkan keahlian dan pengetahuan manusia. alumni merupakan investasi sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan dalam pembangunan ekonomi, karena bagaimanapun pembangunan ekonomi membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang unggul baik dalam kapasitas penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun sikap mental sehingga menjadi subjek atau pelaku pembangunan yang handal.

Keberlangsungan suatu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan lepas dari peran dan keberadaan mahasiswa[2]. Mahasiswa sebagai pelanggan setia memiliki aspek kontekstual yang penting. Lembaga pendidikan mendapat manfaat dari memiliki mahasiswa yang loyal tidak hanya ketika menjadi mahasiswa tetapi setelah menjadi alumni. Oleh karena itu, loyalitas mahasiswa mengacu pada kesetiaan baik selama dan setelah masa studi mahasiswa dilembaga pendidikan[3]. Loyalitas mahasiswa adalah mahasiswa yang tidak hanya bertahan dan menyelesaikan pendidikannya, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap kampus misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk masuk kedalam kampus tersebut. Citra perguruan tinggi berhubungan dengan upaya kegiatan lembaga yang bersangkutan. Ketika mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi, maka mahasiswa memiliki persepsi yang kurang baik terhadap perguruan tinggi tersebut[4]. Loyalitas mahasiswa akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan[5]. Agar menciptakan

loyalitas, tentunya mahasiswa terlebih dahulu harus mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas kampus. Kepuasan itu sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (laporan data mahasiswa) dengan harapan yang dimiliki. Sehingga harapan mahasiswa bisa menjadi ukuran standarisasi dari nilai kepuasan dari seorang mahasiswa tersebut pelayanan kampus.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawaty Mochammad SR, Lindawati Kartika mengenai Strategi pengembangan lulusan Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor melalui tracer study Institut Pertanian Bogor konsisten dalam mempertahankan peringkat universitasnya di tingkat internasional maupun nasional, maka perlu dilakukan analisis dalam hal hubungan masa tunggu pekerjaan dengan prestasi akademik dan relevansi pekerjaan lulusan Departemen Manajemen IPB. Maka dalam proses analisis tersebut digunakan perhitungan menggunakan metode NPS. Berdasarkan data yang diperoleh, Departemen Manajemen IPB masih harus meningkatkan kualitasnya, hal ini ditunjukkan oleh data responden dengan kriteria passives masih cukup besar di angka 52.2 persen[6].

Penelitian yang dilakukan oleh Hilma Gusparima, Adi Junaidi, Kharisma Nur Pratama, Refianto Damai Darmawan, Lindawati Kartika mengenai strategi pembelajaran agama islam melalui program IDO Box memiliki nilai net promoter score orang tua sebesar 86% dengan promoter sebesar 86%, passive 14% dan detractor sebesar 0%, oleh sebab itu Kegiatan IDO Box perlu dipublikasikan untuk menginspirasi masyarakat luar tergerak melaksanakan program yang sejenis. IDO Box sedang dalam proses melakukan berbagai publikasi melalui media cetak, elektronik, dan jurnal. Selain itu, kegiatan IDO Box tentunya tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan kerjasama dengan berbagai pihak [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Retno Indraswari, Lindawati Kartika, Stevia Septiani mengenai analisis faktor-faktor pengambilan keputusan pembelian kosmetik berlabel halal di kota bogor dengan menggunakan *Net Promoter Score* dilakukan seiring dengan meningkatnya pertumbuhan industri kosmetik di Indonesia dengan berbagai merk, maka diperlukan identifikasi karakteristik responden untuk pembelian produk kosmetik halal. Oleh karena itu harus dilakukan Metode penarikan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik snowball sampling. Analisis dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis faktor, analisis crosstab, dan *Net Promoter Score* (NPS). Dari hasil yang didapat Sebanyak 37% responden cenderung merekomendasikan produk kosmetik yang digunakannya kepada orang lain[8].

Penelitian yang dilakukan oleh Sekar Limar Qinanthi, Bukti Ginting, Yetty Husnul Hayati adalah menganalisis kualitas produk Mug terhadap loyalitas pelanggan CV. Limatera. Permasalahan yang dihadapi adalah Permintaan akan keramik mengalami peningkatan, akan tetapi perusahaan mengalami penurunan penjualan dalam 3 tahun terakhir. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas produk mug terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan CV Limatera, dimana kualitas produk terdiri dari 5 dimensi yaitu, kinerja, kemampuan atau keistimewaan, kehandalan dan daya tahan, penampilan, dan kesan terhadap produk pelayanan. Oleh karena itu untuk mengetahui loyalitas pelanggan maka digunakan perhitungan dengan metode *System Usability Scale*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas Produk Cukup baik dengan nilai rata-rata 2,65. Kepuasan Pelanggan pada CV Limatera Tidak Puas hal ini dibuktikan dengan nilai Rata-Rata 2,55, Loyalitas Pelanggan pada CV Limatera Tidak Loyal dengan nilai Rata-Rata 2,56 dan analisis NPS (*Net Promoter Score*) nilai yang dihasilkan sebesar -22% sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan tidak royal[9].

Penelitian yang dilakukan oleh Mera Kartika Delimayanti, Phiedo Rachmadian Yusefndri, Mauldy Laya, dan Rizqi Fitri Naryanto adalah Sistem Pakar Diagnosa Kerusakan *Hardware* Laptop dalam upaya memudahkan dalam diagnosa maka dibuat sebuah sistem. Sistem ini kemudian dikembangkan untuk menyimpan pengetahuan keahlian seorang pakar *hardware* laptop dalam melakukan diagnosa kerusakan *hardware* laptop lebih singkat. Metode sistem pakar yang dibuat menggunakan *forward chaining* karena sesuai dengan identifikasi gejala kerusakan. Sistem dikembangkan dengan aplikasi berbasis web menggunakan script *PHP* dan *DBMS MySQL*. Oleh karena itu untuk mengukur kualitas dari sistem tersebut maka digunakan perhitungan dengan metode *Net Promoter score* untuk mengetahui sejauh mana sistem itu diterima oleh pengguna. Berdasarkan yang dilakukan dengan menyebar kuesioner pengujian sistem kepada 25 pengguna maka diperoleh hasil NPS didapati dengan hasil 86 % yang berarti NPS *Star* dan artinya termasuk pada aplikasi yang direkomendasikan oleh pengguna untuk dimanfaatkan[10].

Sistem Informasi Alumni merupakan salah satu sistem informasi yang dirancang untuk dapat membantu suatu pekerjaan dari suatu instansi pendidikan khususnya diperguruan tinggi stmik muhammadiyah jakarta dalam memperoleh data alumni sehingga dapat memberikan data tersebut secara lengkap lewat tersedianya layanan informasi berbasis web[11]. Alumni juga memiliki peranan yang sangat penting untuk pengembangan institusi pendidikan. Karena alumni bisa berperan sebagai cermin kualitas sebuah institusi pendidikan. Dengan adanya informasi tentang alumni yang baik secara tidak langsung dapat meningkatkan citra baik perguruan tinggi terhadap masyarakat umum. Data alumni merupakan salah satu contoh dari suatu sistem informasi yang dapat membantu pekerjaan dari suatu instansi pendidikan khususnya diperguruan tinggi dalam mengolah data sampai memberikan data secara lengkap lewat tersedianya layanan. Aplikasi Sistem Pelaporan data alumni ini adalah sebuah aplikasi berbasis *mobile* yang diperuntukan bagi pimpinan, alumni dan seluruh mahasiswa STMIK Muhammadiyah Jakarta, guna menunjang kinerja yang berhubungan dengan pelaporan data alumnisehingga dapat tertata dengan rapi. Namundari latar belakang tersebut setelah diidentifikasi penulis menyimpulkan bahwa masih banyak alumni yang belum mengetahui pgunaan *website* Forlap Dikti sebagai sarana pengecekandata alumni. Masalah penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan serta mengukur tingkat kegunaan (*Usability*) dan kualitas aplikasi dengan melakukan pengujian. Dari hal inilah maka diperlukan suatu analisis dari sebuah sistem terutama dalam masalah pelaporan data alumni dengan mengetahui tingkat kegunaan (*Usability*) dan loyalitas pengguna menggunakan metode *Net Promotore Score*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Net Promotore Score (NPS)

Net Promote Score (NPS) merupakan sistem matrik yang dikembangkan serta dipatenkan oleh Fredherick (2003) dalam *Harvard Bussiness Review*, kemudian alat analisis ini juga digunakan untuk mengetahui nilai kemampuan untuk merekomendasikan (*willingness to recommended*) para konsumen. [12]. Survei dari NPS menunjukkan tabel dan data dengan jumlah (dan persentase) dari para pencela, orang yang pasif, dan para promotor (yaitu responden) yang merekomendasikan ataupun tidak sehingga bisa didapatkan perhitungan NPS. Pengukuran *Net Promoter Score (NPS)* merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan [13]. *Net Promoters Score (NPS)* dan SUS memiliki korelasi yang menjelaskan bahwa terdapat 30% dan 50% variasi kemungkinan pengguna untuk merekomendasikan sesuatu yang digunakan [14]. Metode NPS memberikan data yang dapat dengan cepat dipahami mengenai yang dirasakan pengguna dan reaksi yang diperlukan terhadap *feedback* negatif. Skor NPS juga memudahkan untuk mengatur kedua tolok ukur kinerja internal dan eksternal untuk dibandingkan dengan pesaing dalam dunia industri. Analisis *Net Promoter Score (NPS)* merupakan cara untuk menghitung tingkat loyalitas pelanggan pada suatu Brand atau Perusahaan dengan mengklasifikasikan pelanggan menjadi 3 kategori yaitu Promoter, Passive, dan Dectractor.:

- Promoters*, pelanggan ini antusias terhadap produk yang ditawarkan dan juga berkenan merekomendasikan produk tersebut pada orang lain. promoter merupakan pelanggan yang memilih nilai 9-10
- Passives*, jenis pelanggan yang merasa puas terhadap produk namun tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke produk lain. Passive merupakan pelanggan yang memilih nilai 7 atau 8. *Passive* bisa menjadi *detractors* (kecewa) jika mereka diperlakukan dengan baik dan benar.
- Detractor* adalah responden yang member nilai 0-6
Detractor merupakan konsumen yang kecewa dan tentu saja mereka tidak mau merekomendasikan terhadap produk/website atau perusahaan kepada orang lain. Hal ini perlu sangat dicermati karena ketika konsumen merasa dilakuakn tidak baik dan benar maka akan sangat berdampak pada penjualan, untuk menghadapi *Detractor* ini adalah dengan pendekatan secara baik serta ditanyakan mengapa mereka memiliki pengalaman yang tidak baiknya.

2.2 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan dalam penelitian ini terbagi menjadi kebutuhan fungsional dan kebutuhan *non* fungsional.

a. Kebutuhan Fungsional

Adapun spesifikasi kebutuhan fungsional dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Menyediakan layanan interface untuk mencari informasi yang dapat diakses oleh alumni pada halaman <https://forlap.kemdikbud.go.id>.
- Aplikasi dapat memberikan kemudahan kepada alumni untuk mengetahui pelaporan data alumni yang diinput oleh pihak akademik.

b. Kebutuhan Non Fungsional

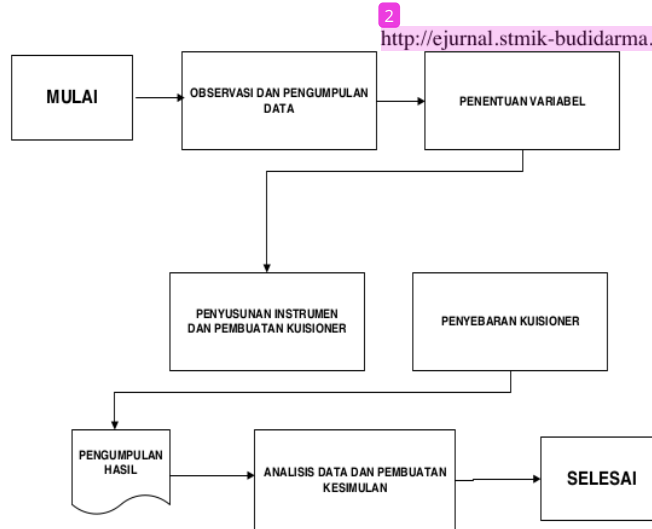
- Perangkat Keras: perangkat keras yang digunakan dalam penelitian ini adalah laptop lenovo ideapad slim 3 14IGL05 dengan spesifikasi prosessor Intel (R) Celeron(R) N4020 CPU @1.10GHz, RAM 4 Gb dan HDD 500Gb, 64 Bit.
- Perangkat Lunak: perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem operasi Windows 10 *Home Single Language* Versi 21H2

2.3 Data Collection

Data Collection adalah didefinisikan sebagai prosedur mengumpulkan, mengukur dan menganalisis wawasan yang akurat untuk penelitian menggunakan teknik yang divalidasi standar berdasarkan simpulan Kami yang bersumber. instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan *variabel* yang tepat. Tahap data *collection* terbagi beberapa tahapan di dalamnya. Tahapan tersebut meliputi mendefinisikan data yang dibutuhkan dan relevan dengan permasalahan pengguna sistem Forlap Dikti. Data yang dibutuhkan adalah data tingkat kepuasan pengguna sistem Forlap Dikti, sehingga ditetapkan cara untuk memperoleh data tersebut dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem Forlap Dikti dilingkungan Stmik Muhammadiyah Jakarta. Tahap selanjutnya adalah menentukan responden yang akan diberikan instrument pengukuran kepuasan penggunaan sistem Forlap Dikti. Respondennya meliputi mahasiswa alumni Stmik Muhammadiyah Jakarta. Setelah ditentukan kebutuhan data dan respondennya, selanjutnya adalah menyusun instrument atau kuesioner untuk pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem Forlap Dikti.

2.4 Tahapan Penelitian

Tahap dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah lalu mengumpulkan data, menentukan bobot penilaian, dan perhitungan menggunakan metode *Net Promotore Score*. Proses pengumpulan data dan informasi berupa paper penelitian sebelumnya. Pada langkah-langkah penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

Langkah penelitian dalam penelitian ini antara lain:

- Studi literatur: Dilakukan studi literatur terhadap teori-teori yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas yaitu memvalidasi data kelulusan yang ada di forlap dikti dengan ijazah dan metode Net Promotore Score, Mencari referensi ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu alumni.
- Analisis kebutuhan: Analisis kebutuhan dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, dalam hal ini adalah alumni. Tahapan ini pengguna atau alumni menggunakan data internet dan memasukkan data sesuai dengan yang ada pada halaman forlap dikti (Nama, Nim, Jurusan, Kode perguruan tinggi, dan memasukkan capcha yang telah ada).
- Pengumpulan data: pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada tahapan ini kebutuhan untuk analisis yang digunakan adalah dengan pengumpulan data berupa KTP, Ijazah terakhir, dan Kartu Keluarga untuk validasi data yang sebenarnya.
- Penyusunan instrumen dan pembuatan data kuisisioner ini dilakukan agar pengguna dapat memudahkan dan memahami pertanyaan dalam menjawab kuisisioner yang akan diberikan.
- Penyebaran kuisisioner: dilakukan dengan pembuatan menggunakan *Googleform* dan disebarakan melalui grup yang ada di whatsapp alumni STMIK Muhammadiyah Jakarta.
- Pengumpulan hasil yang didapat dari penyebaran quisioner : Pada tahap ini hasil responden yang diperoleh adalah 56 mahasiswa alumni.
- Pengujian: setelah mendapatkan hasil dari responden, kemudian akan dilakukan pengujian yang dihitung kembali menggunakan rumus *Net Promotore Score* dengan bantuan tools Microsoft Excel.
- Analisis Hasil Pengujian: dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan Metode *Net Promotore Score* dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan baik serta sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Menentukan *User Experience*

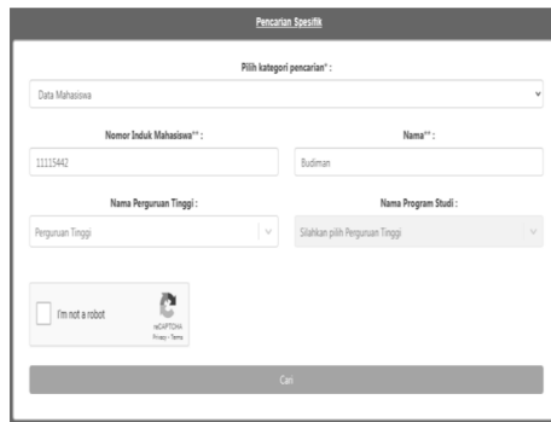
User Experience adalah pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan kepada pengguna. *User Experience* adalah pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan kepada pengguna. *User Experience* (UX) disebutkan terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem[15]. Pengalaman ini tercermin dari kemudahan penggunaan produk digital tersebut. Ini juga memaksimalkan semua aspek fitur, desain, dan konten yang membantu pengguna mencapai tujuan mereka saat berinteraksi dengan aplikasi. Aplikasi yang baik harus mudah diakses, menampilkan menu yang tidak sulit, dan memiliki konten yang jelas dan tepat sasaran. Kerugian dari tidak menerapkan *User Experience* adalah bahwa pengguna dapat segera meninggalkan aplikasi setelah melakukan data pencarian.



Gambar 1. User Experience

3.2 Pencarian Data Alumni

Pencarian data sering juga disebut *table look-up* atau *storage and retrieval information* adalah suatu proses untuk mengumpulkan sejumlah informasi di dalam pengingat komputer atau sistem aplikasi dan kemudian mencari kembali data informasi yang telah diinput sehingga bisa dilakukan jika diperlukan dengan secepat mungkin. Dalam hal ini adalah pencarian data pada halaman forlap dikti. Data merupakan benda yang sangat penting dan berharga, sehingga data mampu menjadi barometer maju dan mundurnya sebuah institusi. Artinya jika sebuah institusi mengalami kemajuan atau peningkatan yang signifikan, hal itu disebabkan karena institusi tersebut memanfaatkan data yang ada dengan efektif dan efisien. Sebaliknya jika suatu institusi mengalami kemunduran yang signifikan, hal itu disebabkan karena data yang ada tidak diolah dan dicermati dengan teliti.



Gambar 2. Pencarian data alumni

3.3 Penyusunan Instrumen Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu proses terhadap jumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden sebagai upaya pengambilan informasi dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui tujuan pokok dari kuisisioner[16]. Dalam penyusunan instrumen dalam penelitian ini diperlukan urutan-urutan dalam pembuatannya secara terstruktur untuk mempermudah dipahami, karena instrumen berfungsi mengungkapkan fakta menjadi data, sehingga jika instrumen yang digunakan mempunyai kualitas yang memadai dalam arti valid dan reliabel maka data yang diperoleh akan sesuai dengan fakta atau keadaan sesungguhnya di lapangan yaitu relevan dengan tujuan penelitian, mudah ditanyakan kepada pengguna, mudah dijawab dan data yang diperoleh mudah untuk diolah kembali.

3.4 Pembuatan Kuisisioner

Jenis kuisisioner ditentukan oleh metode penelitian yang digunakan untuk penelitian kualitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi yang lebih mendalam sehingga kuisisioner yang diperlukan adalah kuisisioner yang dapat mengeksplorasi jawaban responden untuk penelitian kuantitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi yang menyebar, sehingga jumlah responden yang dibutuhkan besar dan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dirancang agar cepat dan mudah dijawab oleh responden. Dalam kasus ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif dimana data dalam penelitian berbentuk angka atau bilangan sehingga dapat diolah secara numerik dan akurat. Pertanyaan kuisisioner dalam penulisan menggunakan google form dalam pembuatannya, diantara pertanyaan tersebut adalah:

- Nama lengkap
- Nim
- Jurusan
- Apakah Anda sudah pernah melakukan validasi data pada halaman pddikti.kemendikbud.go.id ?
- Bagaimana menurut anda tentang informasi data kelulusan pada halaman pddikti?
- Berikan jawaban singkat saran dan masukan anda.

3.5 Penyebaran Kuisisioner

Adapun model pertanyaan yang digunakan adalah dalam bentuk “*Projective Questionnaire*” yang diberikan oleh mahasiswa khususnya alumni stmik muhammadiyah jakarta menggunakan media *googleform* dan disebarakan melalui aplikasi *whatsapp* grup. *Projective questionnaire* adalah suatu model pertanyaan yang mengajukan pilihan jawaban kepada responden atau disebut dengan pertanyaan dengan jawaban tertutup. Dan dari kuisisioner tersebut juga memiliki satu model kuisisioner terbuka, yaitu model pertanyaan yang dibuat dengan sepenuhnya memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab tentang keadaan yang dialami sendiri tanpa ada alternatif jawaban.

Gambar 3. Kuisisioner

3.6 Pengumpulan Data Responden

Pengumpulan data hasil dari responden dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data bisa memiliki berbagai wujud, mulai dari gambar, suara, huruf, angka, bahasa, simbol, bahkan keadaan yang dapat membantu hasil penelitian nantinya. Semua hal tersebut dapat disebut sebagai data asalkan dapat kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian, ataupun suatu konsep. Dari hasil responden dalam *googleform* tersebut sampai dengan saat ini terdapat 62, akan tetapi dari hasil responden yang mengisi sudah memperoleh 56 jawaban, dimana hasil tersebut akan dikonversikan kedalam Microsoft Excel untuk menghitung kedalam *Net Promotore Score*.

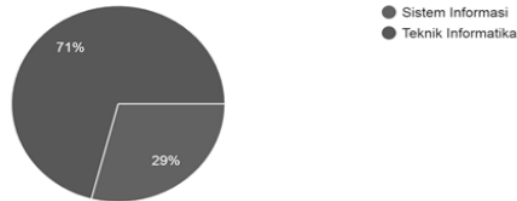
Gambar 4. Hasil Responden

3.7 Analisis Data dan Hasil

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan.

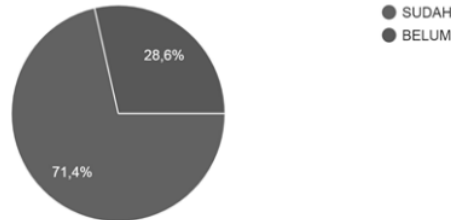
- a. Hasil dari Jurusan yang diperoleh adalah:

Sistem Informasi : 29%
 Teknik informatika : 71%



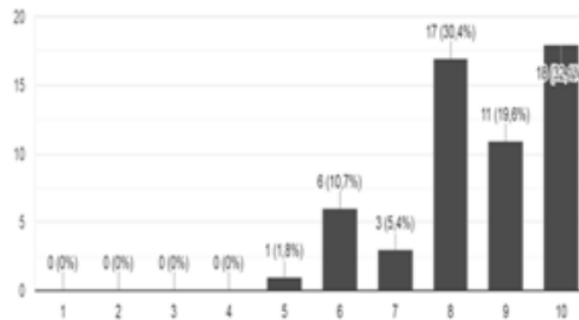
Gambar 5. Presentase Jurusan

b. Hasil validasi penggunaan aplikasi
 Sudah melakukan : 28,6%
 Belum melakukan : 71,4%



Gambar 6. Validasi Penggunaan

c. Hasil dari informasi data lulusan



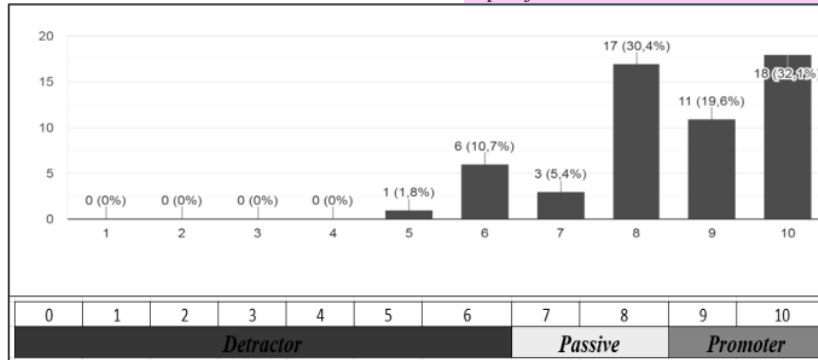
Gambar 7. Data Lulusan

Dari hasil informasi data lulusan yang diperoleh, maka akan dihitung menggunakan metode *Net Promotore Score*. Dimana rumus dari *Net Promotore Score* ini adalah:

$$\text{NPS} = \% \text{Promoter} - \% \text{Detractor}$$

Seperti yang sudah dijelaskan dalam metode diatas adalah:

- Promoters** adalah tipe konsumen yang puas dan loyal yang memberi nilai 9-10.
- Passive** adalah responden yang member nilai 7-8.
- Detractor** adalah responden yang member nilai 0-6



Gambar 8. Presentase Grafik Responden

Untuk mengisi kolom persentase maka dilakukan perhitungan nilai responden dibagi total responden kemudian dikalikan 100.

Tabel 2. Perhitungan NPS

Nilai <i>Promotore</i>	18+11 = 29	29/56*100	52 %
Nilai <i>Passive</i>	17+3 = 20	20/56*100	36 %
Nilai <i>Dectactor</i>	1+6 = 7	7/56*100	12 %
Total Responden	56 Alumni		100%

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari responden dan perhitungan menggunakan rumus NPS sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 2 adalah: **%Promotore - % Dectactor = 52% - 12% = 40**. Dalam menentukan nilai NPS skor akhir ditampilkan sebagai bilangan bulat, bukan persentase[17], karena perhitungan NPS bukan perhitungan persentase akan tetapi angka integer (terdiri dari angka bulat) dan tidak mengandung pecahan atau nilai desimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tingkat harapan dalam pelayanan akademik terhadap mahasiswa alumni Stmik Muhammadiyah Jakarta belum tersampaikan dengan baik, karena nilai yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan dengan metode *Net Promoters Score* adalah **40** terhadap halaman forlap dikti terkait data kelulusan alumni. Usulan perbaikan informasi berdasarkan *Net Promoters Score* terhadap pelanggan passive alumni dapat menaruh fokus untuk mengubah pelanggan yang passive menjadi promoters dengan terus memberikan pelayanan yang baik. Sementara terhadap mahasiswa alumni detractors yang harus dilakukan adalah menginvestigasi mengapa mereka memiliki loyalitas yang kurang terhadap halaman forlap dikti.

REFERENCES

- [1] D. Ilham, "Menggagas Pendidikan Nilai dalam Sistem Pendidikan Nasional," *Didakt. J. Kependidikan*, vol. 8, no. 3, pp. 109–122, 2019, [Online]. Available: <https://jurnaldidaktika.org/contents/article/view/73>
- [2] J. Jumped and J. M. Pendidikan, "THE INFLUENCE OF THE QUALITY ACADEMIC SERVICES AND EDUCATIONAL INFRASTRUCTURE FACILITIES TO THE SATISFACTION TO THE STUDENTS FACULTY OF TEACHER AND EDUCATION SCIENCE (FKIP) OF RIAU UNIVERSITY," *J. Jump. (Jurnal Manaj. Pendidikan)*, vol. 7, no. 1, pp. 116–128, 2019.
- [3] L. Nasution *et al.*, "Sosialisasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Simalungun," *jurnal darmaagung*, pp. 31–36, 2020.
- [4] A. . Mujahidin, F. . Zuhriah, and I. . Khoiraningrum, "Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro)," *Al Tijarah*, vol. 4, no. 2, p. 49, 2018, doi: 10.21111/tijarah.v4i2.2828.
- [5] D. C. Tinggogoy and Y. Meti, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa," 2018.
- [6] R. Mochammad and L. Kartika, "Strategi pengembangan lulusan Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor melalui tracer study," *Foundasia*, vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2020, doi: 10.21831/foundasia.v11i1.32469.
- [7] A. Latif, "Strategi Pembelajaran Agama Islam Pada Motivasi Belajar Siswa," *J. Bina Madani*, vol. 3, no. 2, p. 498, 2020.
- [8] A. S. Rahmawati and R. P. Dewi, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK BERLABEL HALAL Di KOTA BOGOR," *J. Appl. Bus. Econ.*, pp. 274–282, 2020.
- [9] S. L. Qinanthi, B. Ginting, and Y. H. Hayati, "Analisis Kualitas Produk Mug terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Limatera,"

- J. Online Mhs.*, vol. 1, p. 4, 2020.
- [10] P. Studi, T. Informatika, J. Teknik, I. Dan, and P. N. Jakarta, "Implementasi sistem pakar diagnosa kerusakan hardware laptop dengan metode forward chaining berbasis web laporan skripsi," *Semin. Nas. Inov. VOKASI*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2021.
- [11] N. A. Banyal, L. Angriani, and S. Surianti, "Aplikasi Rancang Bangun Sistem Informasi Alumni Perguruan Tinggi Di Kota Jayapura Berbasis Web (Studi Kasus Stmik Umel Mandiri)," *J. Ilm. Matrik*, vol. 23, no. 1, pp. 94–99, 2021, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v23i1.1215.
- [12] I. W. Maellinda Rossi I, Dyah Ethika, "Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Pada Kedai Kopi Di Wilayah Purwokerto," *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 5, pp. 878–891, 2021.
- [13] B. T. Simarmata, "Mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan Net Promoter Score pada PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk. Cabang Medan," *J. Ilm. Skylandsea*, vol. 3, no. 2, pp. 257–264, 2019.
- [14] R. Febriansyah and D. H. Gutama, "Rancangan Desain User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ingkung Guwosari Dengan Menggunakan Metode User Centered Design Dan Usability Testing (Studi Kasus : Desa Guwosari)," *SENTIMETER*, 2022.
- [15] M. A. Idris, "PERANCANGAN USER INTERFACE dan USER EXPERIENCE pada APLIKASI E-commerce Ivent MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)," *AUTOMATA*, pp. 1–80, 2021.
- [16] I. Ismail and F. P. AlBahri, "Perancangan E-Kuisisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian," *J-SAKTI (Jurnal Sains Komput. dan Inform.)*, vol. 3, no. 2, p. 337, 2019, doi: 10.30645/j-sakti.v3i2.152.
- [17] R. Koladycz, G. Fernandez, K. Gray, and H. Marriott, "The net promoter score (NPS) for insight into client experiences in sexual and reproductive health clinics," *Glob. Heal. Sci. Pract.*, vol. 6, no. 3, pp. 413–424, 2018, doi: 10.9745/GHSP-D-18-00068.

11. HASIL CEK_60960140

ORIGINALITY REPORT

17%
SIMILARITY INDEX

18%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 www.stmik-budidarma.ac.id **6%**
Internet Source

2 stmik-budidarma.ac.id **6%**
Internet Source

3 DOCPLAYER.INFO **5%**
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 5%

Exclude bibliography On