JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(2), Juli 2022, 1344-1349
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i2.2489

Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi

Noferdiman, Firmansyah*, Fachroerrozi Hoesni, Yusma Damayanti, Indra Sulaksana
UPT Pengembangan Kemahasiswaan Universitas Jambi
Fakultas Peternakan Universitas Jambi
*Correspondence email: firmansyah_fapet@unja.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi dan aspek-aspek pelayanan pendidikan tinggi yang harus dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan kerja alumni Universitas Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan teknik pengambilan sampel yaitu Stratified Random Sampling, setiap strata dipilih satu unit sampling dengan teknik simple random sampling. Pengukuran variabel kualitatif menggunakan kuesioner berupa pertanyaan dengan Summated Rating's Scala Likert yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Aspek analisis kepuasan meliputi : Integritas (etika dan moral), Keahlian di bidang ilmu (kompetensi utama), Keluasan wawasan antar disiplin ilmu, Kepemimpinan, Kerja Sama Tim, Keterampilan bahasa asing, Keterampilan komunikasi, Penggunaan teknologi informasi, dan perkembangan diri. Untuk menganalisis faktor penentu tingkat kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi digunakan Analisis Jalur. Indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi secara keseluruhan masih kurang dengan nilai 73,78 atau C. Kemudian untuk indeks kepuasan alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah (Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota) masih kurang dengan nilai 73,50 atau C. Selanjutnya indeks kepuasan alumni Universitas Jambi yang bekerja di perusahaan (Swasta, BUMN, Yayasan) masih kurang dengan skor 74,76 atau C. Kemampuan alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah dan perusahaan dalam memecahkan masalah merupakan faktor terbesar atau paling menentukan terhadap kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi.

Kata Kunci: Kepuasan; Pemberi Kerja; Alumni

Abstract. *This study aims to analyze the satisfaction level of Jambi University alumni employers and aspects of higher education services that must be optimized to increase Jambi University alumni job satisfaction. The research method used is a survey method with a sampling technique that is Stratified Random Sampling, each strata is selected one sampling unit with a simple random sampling technique. Measurement of qualitative variables using a questionnaire in the form of questions with Summated Rating's Scala Likert which was tested for validity and reliability. Aspects of satisfaction analysis include: Integrity (ethics and morals), Expertise in the field of science (main competence), Broadness of insight between disciplines, Leadership, Teamwork, Foreign language skills, Communication skills, Use of information technology, and self-development. To analyze the determinants of the level of satisfaction of the Jambi University alumni employer used Path Analysis. The overall satisfaction index of Jambi University alumni is still lacking with a score of 73.78 or C. Then, the satisfaction index of Jambi University alumni who work in Government agencies (Provincial and Regency/City Governments) is still lacking with a value of 73.50 or C. Furthermore the satisfaction index of Jambi University alumni who work in companies (Private, BUMN, Foundation) is still lacking with a score of 74.76 or C. The ability of Jambi University alumni who work in government agencies and companies to solve problems is the biggest or most decisive factor on employer satisfaction Jambi University alumni.*

Keywords: *Satisfaction; Employer; Alumni*

PENDAHULUAN

Tujuan strategis UNJA-SMART 2020-2024 dicapai dengan UNJA harus bertransformasi dari *teaching university* menjadi *research university*, sebelum menjadi *entrepreneur university*. Transformasi ke *research university* akan menjadikan UNJA berdaya saing global dan menjadi pemimpin kemandirian sains dan teknologi di bidang agroindustri dan lingkungan pada tahun 2024. Kedua capaian ini hanya dimungkinkan jika UNJA dapat memenuhi dua prakondisi, salah satunya yaitu mampu menghasilkan lulusan yang mempunyai kesiapan yang tinggi untuk bekerja di dunia kerja (*Student Achievement dan Relevance in Work Graduated*), yang berarti UNJA harus mampu menunjukkan *excellence in teaching and learning*. Penyusunan sasaran, program dan kegiatan pembangunan dan pengembangan Universitas Jambi, saat ini telah diejawantahkan dalam kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Implementasi kebijakan tersebut dituangkan dalam Permendikbud 03 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Kepmendikbud Nomor: 754/P/2020 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri (IKU-PTN). Salah satu indikator kinerja utama menurut Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 754/P/2020 adalah kualitas lulusan yang diukur dengan Lulusan mendapat pekerjaan yang layak.

Untuk mengukur lulusan UNJA yang mempunyai kesiapan yang tinggi untuk bekerja di dunia kerja (*Student Achievement dan Relevance in Work Graduated*) adalah dari pengguna lulusan tersebut. Perusahaan dan instansi pemerintahan yang dalam hal

ini bertindak sebagai pemberi kerja atau pengguna lulusan merupakan konsumen dari output suatu lembaga atau institusi pendidikan, yang dalam hal ini adalah Universitas Jambi. Baik perusahaan maupun instansi pemerintahan pasti akan menilai kinerja alumni Universitas Jambi sebagai karyawannya. Jika alumni atau lulusan perguruan tinggi memiliki kinerja yang bagus, tentunya dapat memberi kepuasan terhadap pemberi kerja yang juga akan berdampak pada tingginya kualitas suatu perguruan tinggi. Selama ini, Universitas Jambi masih sangat kurang informasi atau data-data tentang kinerja alumni Universitas Jambi baik yang bekerja pada pemerintah maupun perusahaan, serta respos pemberi kerja alumni Universitas Jambi terhadap kinerja alumni Universitas Jambi. Respos pemberi kerja alumni Universitas Jambi terhadap kinerja alumni Universitas Jambi diperlukan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi di Universitas Jambi. Kegiatan penyusunan indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi dirasa perlu memenuhi Indikator Kinerja Utama Universitas Jambi.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei. Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini dilakukan sampai taraf inferensial (penelitian inferensial). Teknik penarikan sampel yang digunakan pada riset ini adalah *Stratified Random Sampling* (Harun Al Rasyid, 1994). Pengukuran variabel kualitatif digunakan kuesioner bentuk pertanyaan dengan *Scala Likert's Summated Rating's*. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk setiap variabel. Uji reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat kepekaan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas instrumen pada pelaksanaannya menggunakan metode belah dua (*split half method*) Skala pengukuran dari data yang diperoleh adalah bervariasi yaitu skala ordinal dan rasio. Untuk data penelitian yang skala ordinal dilakukan transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Succesive Interval* (MSI).

Untuk menganalisis analisis faktor penentu tingkat kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi digunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan persamaan :

$$Y_i = \rho_{YiX1} X_1 + \rho_{YiX2} X_2 + \rho_{YiX3} X_3 + \rho_{YiX4} X_4 + \rho_{YiX5} X_5 + \rho_{YiX6} X_6 + \rho_{YiX7} X_7 + \rho_{YiX8} X_8 + \rho_{YiX9} X_9 + \rho_{YiX10} X_{10} + \rho_{YiX11} X_{11} + \rho_{Yi\varepsilon i} \varepsilon_i$$

Aspek analisis kepuasan pemberi kerja Universitas Jambi: integritas (etika dan moral), keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), keluasan wawasan antar disiplin ilmu, kepemimpinan, kerjasama dalam tim, kemampuan berbahasa asing, kemampuan berkomunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri

Pengukuran skala likert analisis indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yaitu :

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang"masing-masing aspek kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:
   Bobot nilai rata–rata tertimbang = $\frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$
   N = Bobot nilai per unsur
2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :
   $$IK = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Aspek}{Total\ Aspek\ yg\ Terisi}\ X\ Nilai\ Penimbang$$
   IK = Indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi
   Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sebagai berikut:

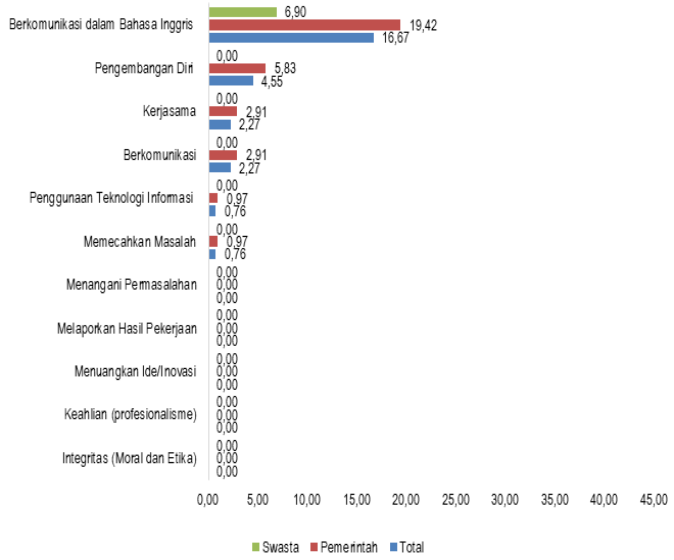
Tabel 1. Nilai Persepsi, NI, NIK, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,531	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: data olahan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kategori Aspek Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi

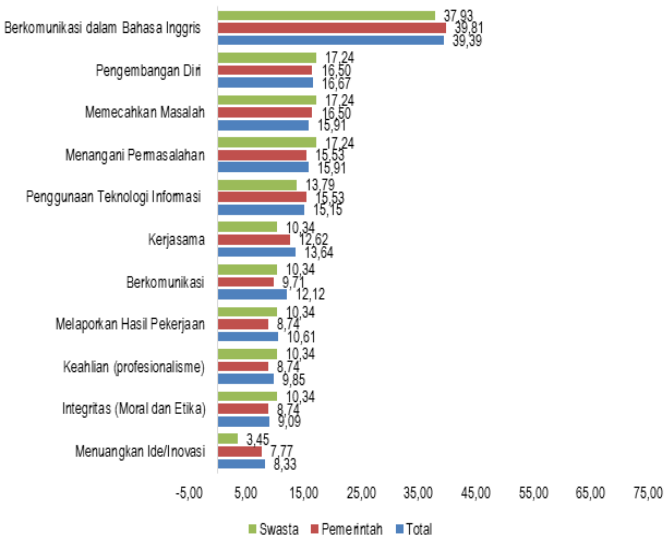


Sumber: data olahan

Gambar 1. Aspek Kepuasan Pemberi Kerja Alumni UNJA dengan Kategori Kurang

Gambar 1 hasil survey indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi menjelaskan menunjukkan bahwa aspek yang paling banyak kurang terdapat pada aspek kemampuan alumni Universitas Jambi dalam berkomunikasi dengan bahasa inggris atau bahasa asing lainnya yaitu 16,67%. Peranan bahasa asing sangatlah diperlukan dalam menguasai teknologi komunikasi maupun dalam berinteraksi secara langsung. Dengan kemampuan bahasa asing yang baik, akan terbuka banyak kesempatan untuk memperoleh pekerjaan yang baik di Perusahaan Multinasional yang memang mensyaratkan kemampuan bahasa asing yang baik, untuk memperluas pergaulan di Dunia Internasional karena bahasa asing merupakan bahasa yang secara umum bermanfaat untuk dapat bersaing di Era Globalisasi. Kemampuan komunikasi menggunakan bahasa Inggris yang memadai merupakan syarat atau keharusan dalam era modern mengingat fungsinya sebagai bahasa pergaulan internasional (bahasa resmi dunia Internasional) tidak perlu disoal lagi. Menjadi persoalan sekarang seiring perkembangan zaman, kemajuan teknologi, dan era globalisasi, bahasa Inggris telah menjelma menjadi sebuah kebutuhan diimplementasikan dalam pekerjaan. Menurut Soekamto (1992) faktor-faktor kemampuan berbahasa inggris yaitu: faktor internal dan eksternal. Faktor internal seperti karakter, temperamen, bakat/talenta, cara berfikir, percaya diri, perhatian, motivasi, persepsi, kepribadian dan tingkat inteligensia. Faktor eksternal misalnya tingkat pendidikan, pengajar, kebiasaan, minat, bakat dan lingkungan

Kemudian hasil survey indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi yaitu aspek yang paling banyak kurang adalah kemampuan pengembangan diri (4,45%), aspek kemampuan kerjasama dan berkomunikasi yang masing-masing sebesar 2,27%, dan yang terakhir adalah aspek kemampuaan penggunaan teknologi informasi dan memecahkan masalah yang masing-masing sebesar 0,76%. Pengembangan diri akan menguntungkan karyawan karena dapat membantu meningkatkan kemampuan, juga rasa percaya diri, jenjang karir serta minat dan bakat. Masih ada banyak sisi positif lain dari pengembangan diri yang ke depannya bakal berguna dalam lingkungan kerja yang serba menuntut. Kompetensi komunikasi dilihat dari kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif (Spitzberg dan Cupach, 1989). Keterampilan komunikasi merupakan keahlian, kemampuan dan kepandaian yang dimiliki seseorang dalam berinteraksi dengan orang-orang di sekitarnya. Keterampilan komunikasi dinilai sebagai salah satu keterampilan yang sangat diperlukan dimanapun berada, terutama di dunia kerja. Keterampilan komunikasi yang baik dianggap sebagai salah satu faktor untuk bisa meraih kesuksesan di tempat kerja, sehingga orang-orang dengan keterampilan komunikasi yang baik cenderung memiliki penilaian kinerja yang hampir sempurna.



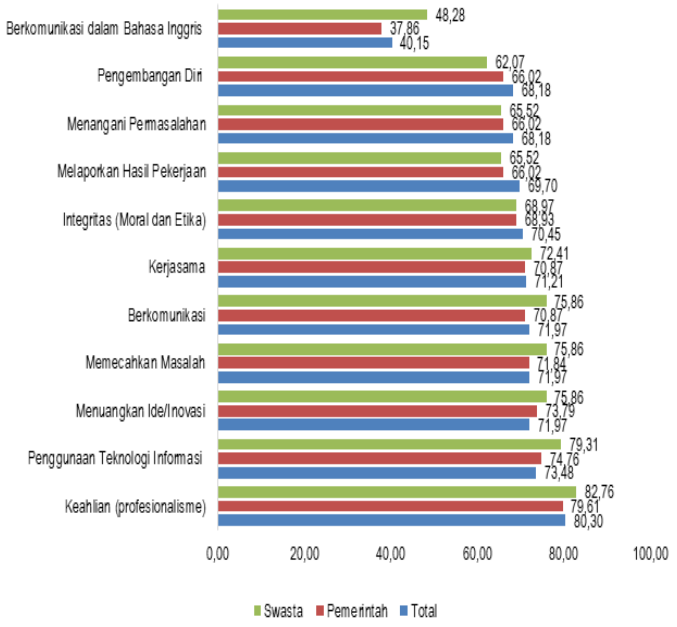
Sumber: data olahan

Gambar 2. Aspek Kepuasan Pemberi Kerja Alumni UNJA dengan Kategori Cukup

Gambar 2 hasil survey indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi menjelaskan menunjukkan bahwa aspek yang paling banyak cukup terdapat pada aspek kemampuan alumni Universitas Jambi dalam berkomunikasi dengan bahasa inggris atau bahasa asing lainnya yaitu 39,39%. Pada era digital yang serba cepat dan juga era globalisasi yang mengaburkan batas negara maka persaingan yang dihadapi alumni UNJA sebagai professional muda tidak hanya dengan pekerja lokal namun juga pekerja dari luar negeri. Untuk menghadapi

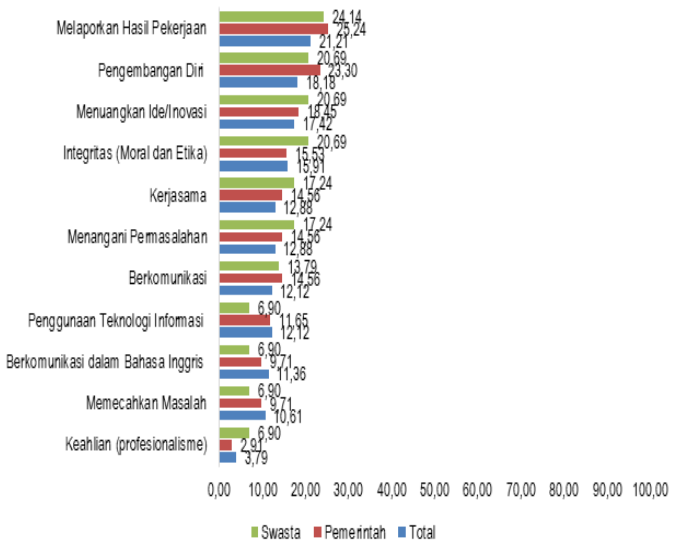
persaingan inilah, maka kemampuan alumni UNJA sebagai profesional muda berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi krusial. Hasil riset Pearson Education dan juga Cambridge University yang menyebutkan salah satu kompetensi untuk sukses dalam dunia kerja adalah komunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang tidak hanya dalam bahasa Indonesia, katanya, melainkan juga dalam bahasa Inggris.

Gambar 3 hasil survey Indeks Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi menjelaskan menunjukkan bahwa aspek yang paling banyak baik terdapat pada aspek keahlian (profesionalisme) alumni Universitas Jambi yaitu 80,30%. Memperhatikan profesionalitas dalam bekerja akan menentukan kesuksesan karir. Karena itu sikap profesional adalah harus dimiliki setiap karyawan yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki. Seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya. Sikap professional dalam dunia kerja telah menjadi syarat wajib bagi setiap karyawan yang bekerja di suatu perusahaan. Padahal, seorang karyawan harus bisa beradaptasi untuk mempertahankan profesionalitasnya dalam berbagai macam kondisi. Karyawan yang bersikap profesional mampu memahami hubungan dan relasi, tahu tugas dan tanggung jawab, serta bisa fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan. Dengan memiliki sikap yang seperti itu, dampak positif akan dialami oleh perusahaan tempat seseorang bekerja dan juga untuk pribadi karyawan itu sendiri.



Sumber: data olahan

Gambar 3. Aspek Kepuasan Pemberi Kerja Alumni UNJA dengan Kategori Baik



Sumber: data olahan

Gambar 4. Aspek Kepuasan Pemberi Kerja Alumni UNJA dengan Kategori Sangat Baik

Gambar 4 hasil survey indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi menjelaskan menunjukkan bahwa aspek yang paling banyak sangat baik terdapat pada aspek kemampuan alumni Universitas Jambi dalam melaporkan hasil pekerjaan yaitu 21,21%. Mathis dan Jackson (2006) bahwa penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. maka penilaian kinerja dapat dikatakan efektif apabila meliputi dua hal, yaitu (1) adanya seperangkat standar dan (2) komunikasi informasi (umpan balik). Kinerja karyawan salah satunya dapat dilihat dari kemampuan melaporkan hasil pekerjaannya**.**

Indeks Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi

Aspek analisis kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yaitu integritas (moral dan etika), keahlian (profesionalisme), menuangkan ide/inovasi, melaporkan hasil pekerjaan, menangani permasalahan, memecahkan masalah, berkomunikasi dalam bahasa inggris, penggunaan teknologi informasi, berkomunikasi, kerjasama, dan pengembangan diri. Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi pada pengguna alumni Universitas Jambi dengan 11 aspek diperoleh hasil yaitu indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi secara keseluruhan masih kurang dengan nilai 73,78 atau C. Kemudian untuk indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah (Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota) masih kurang dengan nilai 73,50 atau C. Selanjutnya untuk indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yang bekerja di perusahaan

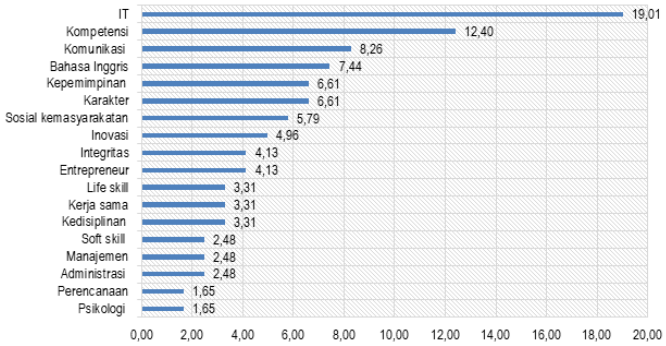
(Swasta, BUMN, Yayasan) masih kurang dengan nilai 74,76 atau C.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi

No	Nilai	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja
Total	2,95	73,78	C	Kurang Baik
Pemerintah	2,94	73,50	C	Kurang Baik
Swasta	2,99	74,76	C	Kurang Baik

Sumber: data olahan

Masukan dari pemberi kerja alumni Universitas Jambi pada saat survey Indeks Kepuasan Pemberi Kerja Alumni Universitas Jambi untuk Universitas Jambi sebagai lembaga Perguruan Tinggi yang menghasilkan alumni sebagai tenaga kerja baik di pemerintahan maupun perusahaan adalah meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam penggunaan teknologi informasi yaitu sebanyak 19,01%.

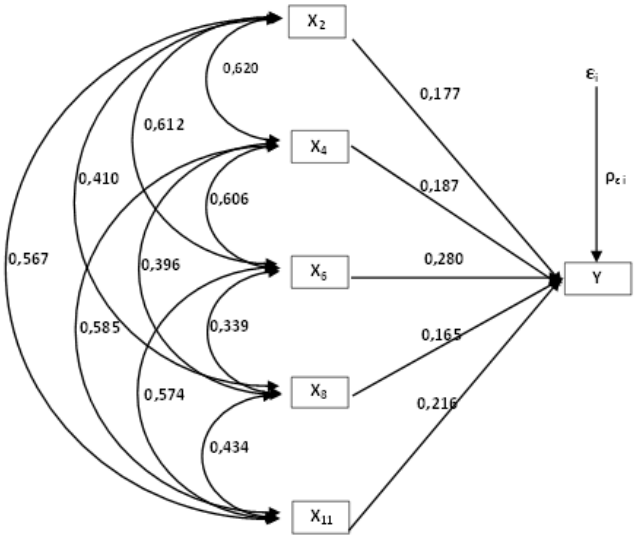


Sumber: data olahan

Gambar 5. Masukan dari Pengguna Alumni UNJA untuk Mahasiswa UNJA yang Perlu Ditingkatkan untuk Dunia Kerja

Salah satu tantangan yang dihadapi pada era globalisasi dalam berbagai bidang kehidupan adalah teknologi informasi. Teknologi Informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Kebutuhan akan teknologi informasi merupakan kebutuhan dasar perusahaan agar dapat bertahan dalam dunia usaha yang penuh persaingan. Teknologi informasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi. Perubahan yang terjadi akibat globalisasi tersebut membawa dampak pada perubahan lingkungan bisnis yang meliputi perubahan teknologi.

Faktor Penentu



Sumber: data olahan

Keterangan : Y = Kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi; X_2 = Profesionalisme; X_4 = Hasil Pekerjaan; X_6 = Memecahkan Masalah; X_8 = Penggunaan Teknologi Informasi; X_{11} = Pengembangan Diri; $\rho_{YiX2-11}$ = Koefisien Jalur; ε = Variabel residu

Gambar 6. Struktur Hubungan X_{2-11} dengan Y

Tabel 3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kepuasan Pemberi Kerja Alumni UNJA

Variabel Endogen	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung Melalui Variabel					Pengaruh Total
		Profesionalisme (X_2)	Melaporkan Pekerjaan (X_4)	Memecah kan Masalah (X_6)	Teknologi Informasi (X_8)	Pengembangan Diri (X_{12})	
Profesionalisme (X_2)	3.13	0.00	2.05	3.03	1.197	2.17	11.58
Melaporkan Hasil Pekerjaan (X_4)	3.50	2.05	0.00	3.17	1.222	2.37	12.31
Memecahkan Masalah (X_6)	7.84	3.03	3.17	0.00	1.566	3.47	19.08
Teknologi Informasi (X_8)	2.72	1.20	1.22	1.57	0,00	1.55	8.26
Pengembangan Diri (X_{12})	4.67	2.17	2.37	3.47	1.550	0,00	14.22
Pengaruh Total X_2-X_{11} Terhadap Kepuasan Pengguna Alumni Univesitas Jambi							65,46

Sumber: data olahan

Kemampuan alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah (Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota) dan perusahaan (Swasta, BUMN, Yayasan) dalam memecahkan masalah merupakan faktor terbesar atau paling menentukan terhadap kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi. Suatu masalah yang datang pada seseorang mengakibatkan orang tersebut agar setidaknya berusaha untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Sehingga dia harus menggunakan berbagai cara seperti berpikir, mencoba, dan bertanya untuk menyelesaikan masalahnya tersebut. Bahkan dalam hal ini, proses menyelesaikan masalah antara satu orang dengan orang yang lain kemungkinan berbeda. Menurut Saad & Ghani (2008) bahwa pemecahan masalah adalah suatu proses terencana yang harus dilakukan supaya mendapatkan penyelesaian tertentu dari sebuah masalah yang mungkin tidak didapat dengan segera. Polya (1973) mendefinisikan bahwa pemecahan masalah sebagai usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan.

Sedangkan menurut Maryam dkk (2013) mengungkapkan bahwa dengan adanya proses pemecahan masalah merupakan salah satu elemen penting dalam menggabungkan masalah kehidupan nyata.

SIMPULAN

Indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi secara keseluruhan masih kurang dengan nilai 73,78 atau C. Indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah (Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota) masih kurang dengan nilai 73,50 atau C. Selanjutnya untuk indeks kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi yang bekerja di perusahaan (Swasta, BUMN, Yayasan) masih kurang dengan nilai 74,76 atau C. Kemampuan alumni Universitas Jambi yang bekerja di instansi Pemerintah (Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota) dan perusahaan (Swasta, BUMN, Yayasan) dalam memecahkan masalah merupakan faktor terbesar atau paling menentukan terhadap kepuasan pemberi kerja alumni Universitas Jambi

DAFTAR PUSTAKA

Hanasyah. J.R.M, Abdullah. O.Y, and Hilman. 2012. Service Quality and Statisfaction Study on International Students in Universities of North Malaysia. inggris, penggunaan teknologi International *Journal of Research Management*. 3(2), 116-123

Harun Al Rasyid. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. disunting oleh Teguh Krismantoroadji dkk., Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.

Kisworo, B., U. Utsman, I. Ilyas, dan Y. Siswanto. 2018. Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*. 2(2), 150-156

Kowalczyk, P., 2014, New Public Management in Education-From School Governance to School Management. *International conference*, Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life Management, Knowledge and Learning", 25-27 Juni 2014 di Portoroz, Slovenia.

Maryam Sajadi, Parvaneh Amiripour, Mohsen Rostamy Malkhalifeh. 2013. The Examining Mathematical Word Problems Solving Ability Under Efficient Representation Aspect. International Scientific. Publications and Consulting Services. *Journal of Mathematics*.

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat

Peni, K., 2005. *Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan. Bandung: Program Studi Teknik dan Manajemen Industri*, Institut Teknologi Bandung

Polya. G. 1973, *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method*, Second ed. New Jersey: Princeton University Press.

Purnawan, Ni Luh Ramaswati. 2014. Stakeholders Analysis: A Step To Ward Designing Effective Relations During Changes. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1).

Saad, N.S and Ghani, A.S. 2008. *Teaching Mathematics in Secondary School: Theories and Practices*. Perak : Universiti Sultan Idris

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 1989. *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag.

Soekamto, Toeti. 1992. *Strategi Belajar Mengajar*. BP-FKIP UMS.

Sulvinajayanti, Iskandar dan N. Hayat. 2019. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare. *Jurnal Penelitian*, 13(2), 279-304

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.

Sutawidjaya. M.S., 2000. *Statistik Sosial*. Bandung: Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran.

Tjiptono. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI

Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.