
KEPUASAN DAN LOYALITAS MITRA KERJA SAMA PADA PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TRISAKTI**Oleh****Bahtiar Usman¹, Ayu Ekasari²****^{1,2} Universitas Trisakti****Email: bahtiar.usman@trisakti.ac.id, ayu.ekasari@trisakti.ac.id****Abstrak**

Penelitian institusional ini bertujuan menganalisa faktor-faktor yang membentuk kepuasan dan loyalitas Mitra kerja sama pada Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa survey yang disebarakan kepada populasi, yaitu tiga puluh enam Mitra. Data dianalisa menggunakan statistic deskriptif dengan melihat angka mean untuk setiap indicator. Hasil analisa data menunjukkan Mitra puas dengan kerja sama yang terjalin dan berniat melanjutkan kembali kerja sama, yang berarti Mitra loyal dengan PDIE terkait program kerja sama. Penelitian ini termasuk penelitian yang orisinal, karena sejauh ini masih jarang dijumpai penelitian yang menganalisa kepuasan mitra kerja sama di lingkup perguruan tinggi. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pengelola Program Studi untuk merancang program kerja sama yang menguntungkan kedua belah pihak dan bermanfaat dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Kepuasan, Kerja Sama, Loyalitas**PENDAHULUAN**

Sebagai bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, Program Doktor Ilmu Ekonomi (selanjutnya disebut PDIE) menjalin kerja sama dengan pihak-pihak di luar kampus yang disebut mitra. Sebagaimana diamanatkan oleh Keputusan Rektor Universitas Trisakti No.212/USAKTI/SKR/VIII/2010 tentang Pedoman Kerja Sama Universitas Trisakti, maka setiap kerja sama diarahkan untuk menjaga mutu kerja sama, relevansi kerja sama dengan universitas, produktivitas kerja sama yang meningkat serta keberlanjutannya.

Kerja sama yang dilakukan oleh PDIE dengan mitra diharapkan dapat memperluas wawasan dosen dan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan di luar kampus. Bentuk kerja sama antara lain penyuluhan, seminar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pihak-pihak yang bekerja sama dengan PDIE antara lain instansi pemerintah, BUMD, kelompok UMKM dan perguruan tinggi. Dalam menjalankan kerja sama, PDIE berpedoman pada perjanjian (MoU) yang telah

disepakati bersama mitra. Bagi PDIE, kerja sama juga bermanfaat untuk meningkatkan citra PDIE di kalangan masyarakat, serta dapat menjadi masukan bagi pengembangan Prodi, terutama pada sisi kurikulum yang harus senantiasa diperbaharui.

PDIE senantiasa melakukan survey kepuasan terhadap mitra dan mengevaluasi hasil survey untuk mengetahui apakah mitra puas atau tidak. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mitra, PDIE dapat meninjau kerja sama yang telah dilaksanakan, apakah membawa manfaat bagi kedua belah pihak. Selain itu, dari hasil survey dapat diketahui apakah mitra akan loyal dan bersedia melanjutkan kerja sama dengan PDIE.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor-faktor yang membuat mitra puas serta kemungkinan mitra melanjutkan kerja sama dengan PDIE. Di samping itu, penelitian ini juga akan membandingkan informasi kepuasan mitra pada dua tahun akademik, yaitu 2020/2021 dan 2021/2022. Dengan melakukan perbandingan, dapat diketahui apakah ada peningkatan atau

penurunan kepuasan mitra, sehingga PDIE dapat melakukan evaluasi.

Wankah et.al (2022) membuktikan bahwa dalam sebuah kerja sama, diperlukan kemitraan secara institusional di dalam sebuah organisasi, yang berarti setiap orang di dalam suatu organisasi harus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tercipta *intra-institutional partnership* dibutuhkan *institutional entrepreneur*, yaitu seorang yang mempunyai kemampuan menggunakan semua sumber daya dalam institusinya untuk melakukan transformasi dalam melaksanakan kerja sama. Dalam kaitannya dengan PDIE sebagai bagian dari institusi pendidikan, diperlukan seorang pemimpin yang berjiwa *institutional entrepreneur* agar bisa memandu pelaksanaan kerja sama, terutama sumber daya manusia yang merupakan ujung tombak pelayanan di universitas.

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi yang membuat kerja sama dapat terlaksana. Hasil penelitian Lawasi dan Triatmanto (2017) menemukan bahwa komunikasi dan motivasi berdampak positif bagi kinerja karyawan. Pimpinan yang bisa menjalin komunikasi baik dengan karyawannya akan meningkatkan pemahaman karyawan tentang tugas yang diembannya, keinginan karyawan untuk melakukan tugasnya dan hubungan antar karyawanpun menjadi lebih baik. Selanjutnya motivasi yang terus menerus dipompakan kepada karyawan juga terbukti dapat meningkatkan performa kerja karyawan. Motivasi karyawan dalam bekerja bisa meningkat apabila mereka memperoleh kepercayaan dari pimpinan untuk mengaktualisasikan dirinya.

Masih terkait dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, Marques et.al (2022) menemukan bahwa *employee engagement* amat berperan dalam keberhasilan kemitraan baik untuk organisasi non-profit maupun yang berorientasi profit. Oleh para peneliti tersebut, organisasi perlu membangun

budaya kerja yang kondusif dalam menyebarkan *value* organisasi, sehingga tercipta *employee engagement*. Semakin kuat karyawan terikat dan merasa menjadi bagian dalam perusahaan, maka mereka kian percaya dengan kemitraan yang terjalin antara organisasinya dengan mitra, berkomitmen terhadap kemitraan dan puas dengan kemitraan. Temuan ini menunjukkan pentingnya memberikan pemahaman secara menyeluruh tentang kemitraan kepada karyawan sehingga mereka merasa menjadi bagian penting dalam kemitraan tersebut.

Wijaya, Sanim dan Sinaga (2012) yang meneliti metode *contract farming* antara peternak ayam broiler dengan perusahaan peternakan menemukan bahwa peternak yang dalam hal ini adalah konsumen menjadi lebih puas terhadap program kemitraan bila mereka telah bekerja sama lebih lama dibanding peternak yang baru menjalin kerja sama serta mereka bersedia melanjutkan kerja sama. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kemitraan dapat dijalin dalam jangka panjang asalkan memuaskan konsumen.

Dalam hubungan bisnis, terdapat dua jenis kepuasan, yaitu *economic* dan *social satisfaction* seperti dikemukakan oleh Geyskens dan Steenkamp (2000). *Economic satisfaction* adalah keuntungan finansial yang diperoleh dari hubungan kemitraan antar partner bisnis. Sedangkan *social satisfaction* merupakan evaluasi terhadap sisi psikologis kemitraan yang diperoleh partner saat bermitra, seperti terpenuhinya kebutuhan, menggemirakan dan lancarnya kerja sama., bahkan kepuasan sosial ini bisa di tingkat personal, atau kedekatan antar pelaku kerja sama. Kedekatan ini timbul karena ada kepercayaan satu sama lain. Hasil penelitian Hong, Myung dan Janda (2014) menemukan bahwa di tahap awal kemitraan, para pelaku akan focus pada tercapainya kepuasan ekonomi terlebih dahulu. Jika keuntungan finansial sudah tercapai, maka kepuasan sosial akan terpenuhi karena pelaku kemitraan telah

merasakan value dan mempunyai kepercayaan terhadap pelaku kemitraan lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan data yang diperoleh sesuai dengan kepentingan penelitian institusional ini bagi PDIE. Populasi penelitian ini yang juga merupakan sampel adalah tiga puluh enam mitra kerja sama PDIE. Data dikumpulkan melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada semua anggota populasi. Item-item pernyataan dalam kuesioner berasal dari FGD yang telah dilakukan sebelumnya, Skala pengukuran jawaban menggunakan Likert Scale dengan kisaran 1-5, dimulai dari 1 yaitu ‘sangat tidak setuju’ hingga 5 yaitu ‘sangat setuju’. Data akan dianalisa menggunakan nilai mean untuk melihat perbedaan jawaban responden terhadap item-item kuesioner pada tahun akademik 2020/2021 dan 2021.2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan nilai mean, dapat dilihat table statistic deskriptif berikut ini:

Tabel 1. Statistik Deskriptif Kepuasan Mitra Tahun Akademik 2020/2021

Indikator	N	Mean	Standar Deviasi
Implementasi kerja sama sesuai dengan perjanjian kerja sama	36	4.6389	0.48714
Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	36	4.4444	0.5777
Kami puas dan akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	36	4.6389	0.8714
SDM yang ada di PDIE sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini	36	0.47222	0.56625
SDM dari PDIE yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara Profesional.	36	0.47222	0.45426
Bentuk kerja sama selama ini memuaskan	36	0.45833	0.66997
Rata-rata kepuasan	36	0.46250	0.55376

Sumber: data diolah

Tabel 2. Statistik Deskriptif Kepuasan Mitra Tahun Akademik 2021/2022

Indikator	N	Mean	Standar Deviasi
Implementasi kerja sama sesuai dengan perjanjian kerja sama	36	4.4167	0.60356
Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	36	4.1944	0.70991
Kami puas dan akan melanjutkan kerja sama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	36	4.3333	0.67612
SDM yang ada di PDIE sesuai dengan Keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerja sama ini	36	4.5278	0.65405
SDM dari PDIE yang bekerjasama dengan Institusi Bapak/Ibu bekerja secara Profesional.	36	0.4167	0.64918
Bentuk kerja sama selama ini memuaskan	36	0.4444	0.8432
Rata-rata kepuasan	36	0.3889	0.6893

Sumber: data diolah

Dari table statistic deskriptif dapat diketahui beberapa hal. Rata-rata responden berpendapat bahwa implementasi kerja sama yang terlaksana sudah sesuai dengan perjanjian kerja sama (mean: 4.6389 dan 4.4167). Hal ini memperlihatkan bahwa dalam membuat perjanjian kerja sama, harus dipikirkan benar bahwa kerja sama tersebut dapat diimplementasikan. Tentu PDIE harus memastikan berdasar mapping topik-topik yang bisa dikerjakasikan dan bermafaat untuk kedua belah pihak, Untuk itu dibutuhkan komunikasi insentif dengan Mitra serta bersama-sama memilih bidang kerja sama yang actionable. Dengan standar deviasi 0.48714 dan 0.60356 diketahui bahwa jawaban responden beragam

Selain itu rata-rata responden juga berpendapat bahwa pelaporan hasil kerja sama telah sesuai dengan kemufakatan yang berlaku (mean:4.444 dan 4.1944), dan jawaban responden beragam (0.5777 dan 0.70991). Suatu kerja sama yang baik tentu harus dilaporkan, karena laporan adalah bukti tertulis bahwa kegiatan dalam perjanjian kerja sama telah terlaksana dengan baik. Laporan juga menjadi salah satu alat bagi pimpinan PDIE

untuk melakukan evaluasi terhadap kerja sama yang dijalin. Melalui laporan, dapat diketahui apakah kerja sama telah diimplementasikan sesuai rencana serta masalah-masalah yang timbul selama implementasi kerja sama. Dengan demikian, PDIE dapat mempelajari penyebab masalah dan mengatasinya agar tujuan kerja sama tercapai.

Kemudian, rata-rata responden merasa puas dengan kerja sama yang terjalin serta bermaksud melanjutkannya di masa mendatang (mean 4.6389 dan 4.3333). Nilai standar deviasi sebesar 0.8714 dan 0.67612 menunjukkan jawaban responden yang heterogen. Temuan ini amat penting bagi PDIE karena secara tidak langsung memperlihatkan mitra puas dengan kerja sama yang terjalin, bahkan bersedia melanjutkan kerja sama lagi di masa yang akan datang. Kepuasan mitra timbul karena mereka mempercayai PDIE dan menganggap aspek-aspek dalam kerja sama adalah penting bagi mereka. Dalam hal ini PDIE harus menjaga kepuasan mitra dengan senantiasa berdiskusi dengan mitra untuk mengevaluasi kerja sama yang telah terjalin dan menggodok ide tentang bentuk kerja sama lain yang bisa diterapkan.

Terkait dengan SDM, responden juga menilai SDM yang bertugas di Program Doktor Ilmu Ekonomi mempunyai keahlian yang diharapkan dalam kerja sama (mean:4.7222 dan 4.5278), dengan jawaban responden yang beragam standar deviasi (0.56625 dan 0.65405). Penilaian responden ini menunjukkan bahwa staf PDIE selama ini telah bekerja dengan baik dan dapat mengawal terlaksananya kerja sama. Meskipun secara konten pelaksanaan kerja sama, dosen yang berinteraksi dengan mitra, namun hal-hal terkait administrasi dikerjakan oleh staf. Oleh sebab itu, keahlian staf dalam membantu implementasi kerja sama amat diperlukan oleh PDIE yang tentunya diperoleh melalui bimbingan dan pelatihan dari PDIE.

Selanjutnya, masih terkait SDM, responden berpendapat mereka telah bekerja secara profesional (mean:4.7222 dan 4.4167)

dan jawaban respondepun beragam (standar deviasi :0.6697 dan 0.64918). Yang dimaksud dengan profesional adalah seseorang yang bekerja dengan benar, sesuai etika dan bidang yang menjadi tugasnya. Masing-masing staf PDIE mempunyai tugas sesuai bidangnya, antara lain administrasi termasuk surat menyurat, menghubungi mitra/ mahasiswa/ dosen dan mengurus keuangan. Dengan penilaian baik dari mitra tersebut, berarti staf PDIE telah benar-benar memahami lingkup pekerjaannya masing-masing.

Untuk aspek kepuasan, rata-rata responden berpendapat bentuk kerja sama selama ini memuaskan (mean: 4.5833 dan 4.4444) dengan jawaban yang beragam (standar deviasi: 0.66997 dan 0.84327). Pendapat ini adalah jawaban mitra yang secara umum menunjukkan mereka puas dengan bentuk kerja sama yang selama ini terjalin. Ini berarti PDIE telah mengimplementasikan kerja sama dengan baik dan sesuai dengan perjanjian. Hal ini bisa terlaksana dikarenakan koordinasi yang baik secara internal dengan para staf dan dengan mitra sendiri. Selain itu, yang paling utama adalah pemilihan bentuk dan jenis kerja sama yang tepat.

Meskipun demikian, terdapat penurunan nilai rata-rata jawaban responden, meskipun masih di kisaran angka 4 yang sebenarnya masih menunjukkan bahwa mitra puas dengan semua aspek dalam kerja sama. Hal ini perlu menjadi perhatian PDIE, karena kemitraan yang telah berjalan perlu berlanjut. Yang perlu dilakukan PDIE adalah terus menjalin komunikasi dengan mitra untuk mengetahui sejauh apa kemitraan memberikan manfaat bagi mereka, serta bagaimana mereka menilai staf PDIE yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama. Tak kalah penting adalah perlu senantiasa ditingkatkan kemampuan sstaf PDIE baik dalam aspek administrative, teknikal maupun komunikasi sehingga mereka dapat menjadi perwakilan PDIE terdepan yang berhadapan dengan mitra.

KESIMPULAN

Dari hasil analisa data, dapat disimpulkan bahwa mitra kerja sama yang dimiliki PDIE yang ikut membantu terlaksananya kerja sama. Namun karena ada penurunan tingkat kepuasan mitra seperti ditunjukkan oleh rata-rata jawaban pada kuesioner, maka beberapa saran bisa disampaikan kepada PDIE, yaitu:

1. Mengevaluasi bentuk dan pelaksanaan kerja sama.
2. Berkomunikasi dengan mitra untuk mengetahui apakah kerja sama dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mitra.
3. Pembaharuan kontrak kerja sama untuk lebih merespons kebutuhan mitra.
4. Melakukan pembinaan secara kontinyu terhadap staf terkait bentuk kerja sama yang masih berlangsung serta cara melaksanakannya.
5. Mengikutsertakan staf dalam pelatihan maupun sertifikasi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan administrative.

Untuk penelitian insitusal selanjutnya, hendaknya digali lebih dalam factor-faktor yang membuat mitra puas dan bersedia melanjutkan kerja sama. Penelitian berikutnya juga bisa mengangkat konsep service quality untuk mengetahui penilaian mitra terhadap dimensi-dimensi kualitas jasa yang sesuai dengan kemitraan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Geyskens, I. and Steenkamp, J.E.M. (2000), "Economic and social satisfaction: measurement and relevance to marketing channel relationships", *Journal of Retailing*, Vol. 76 No. 1, pp. 11-32. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)00021-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)00021-4).
- [2] Hong, Y A., Myung, S L dan Janda, S. (2014). Effect of economic and social satisfaction o partner trust, An investigation of temporal carryover effects. *European Journal of Marketing*, Vol.50,

No.1/2, pp. 100-123.
<http://dx.doi.org/10.1108/EJM-02-2014-012>.

- [3] Lawasi, Eva S dan Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 21, halaman 47-57.
- [4] Marques, S H., Bilro, R G., Goncalves, M dan Rather, R A. (2022). Partners we can trust: the role of employee engagement influencing partnership's relational quality in voluntary sector. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management* Vol. 20 No. 2, 2022 pp. 148-168. <http://dx.doi.org/10.1108/MRJIAM-01-2022-1258>
- [5] Wankah,P., et.al (2022). Enhancing inter-organisational partnerships in integrated care models for older adults: a multiple case study. *Journal of Health Organization and Management*, Emerald Publishing Limited, 1477-7266, p. 1-15. <https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2022-0055>.
- [6] Wijaya, H., Sanim, B dan Sinaga, B M. (2012). Kepuasan Peternak Mitra terhadap kemitraan Model Contract Farming Usaha ternak Broiler di Provinsi Jawa Barat dan Banten. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, Vol. 9, No. 2, halaman 86-95.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN