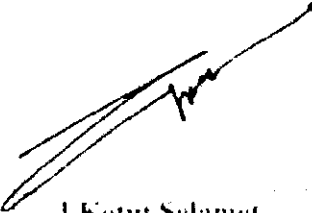


**LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA**

**UNIVERSITAS WARMADEWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2025

**LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA**

Penyusun	Pemeriksa	Pengesahan
Wakil Dekan Bidang Kerjasama dan Kemahasiswaan	Ketua UPMF	Dekan
		
I Ketut Selamet, S.E., M.Si.	L.G.P Sri Eka Jayanti, S.E., Ak., M.Si., CA	Dr. IB Agung Dharmanegara, S.E., M.Si.
NIP 196512311995101001	NIK 250340230	NIP 196307101992031003

**UNIVERSITAS WARMADEWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2025

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satu upaya berkelanjutan yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa adalah melalui pelaksanaan kerja sama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta. Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan kerja sama dengan berbagai pihak, sesuai dengan komponen-komponen yang tercantum pada Peraturan Rektor tentang: Prosedur Operasional Baku Kerja Sama Akademik dan Non Akademik yang salah satu komponennya adalah Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama. Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama dan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan yang dirasakan oleh mitra kerja sama dalam menjalin kerja sama dengan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa serta manfaat apa yang diperoleh selama pelaksanaan kerja sama. Survey pengukuran kepuasan mitra kerja sama dilakukan pada tahun 2022 adalah melalui kunjungan ke berbagai institusi terdiri dari mitra baik pemerintah maupun swasta. Kami berharap Laporan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama ini dapat dijadikan bahan informasi dalam pelaksanaan tugas baik di bidang kerja sama maupun pemenuhan data untuk keperluan lainnya.

Denpasar, 30 November 2025

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Warmadewa

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama	1
1.3 Manfaat	1

METODE

2.1 Aspek Penilaian	3
2.2 Kuesioner Survei Mitra Kerja Sama	2
2.3 Responden	4
2.4 Metode Pengolahan Data	5

HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

3.1 Skor Masing-Masing Aspek	6
3.2 Persentase Pencapaian Kinerja	6

REKOMENDASI

4.1 Rekomendasi	14
-----------------------	----

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Survei kepuasan mitra kerjasama dimaksudkan untuk mendapatkan timbal balik dari mitra kerjasama yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan mitra kerjasama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Survei ini dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Untuk mengetahui tingkat manfaat dan kepuasan mitra kerja sama, dapat dilihat dari respon dan tindak lanjut mitra setelah melakukan kegiatan kerja sama. Kegiatan kerja sama dianggap memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi mitra manakala mitra bersedia melakukan kerja sama lebih lanjut dan lebih luas atau memperpanjang MoU dengan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa, kerja sama dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan mutu dan program kerja sama selanjutnya.

1.2. Tujuan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama

Tujuan dari pengukuran kepuasan mitra kerja sama pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan program kerja sama dengan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas warmadewa.
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan kegiatan-kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa dengan berbagai mitra kerja sama.
3. Untuk mengetahui potensi keberlanjutan program kerja sama antara Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa dengan berbagai mitra kerja sama.

1.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan pengukuran kepuasan terhadap mitra kerjasama ini, adalah:

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan mitra kerja sama terhadap pelaksanaan kegiatan kerja sama.

2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan kegiatan kerja sama dengan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa.
3. Tersedianya informasi tentang potensi keberlanjutan kerja sama dengan mitra kerja sama.
4. Sebagai bahan dalam rangka peningkatan layanan kerja sama oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan mitra dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan kerja sama di masa mendatang.
5. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggaraan kerja sama.

METODE

2.1 Aspek Penilaian

Survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam kuesioner survey pengukuran kepuasan mitra kerjasama terdapat lima aspek penilaian dengan 13 butir pernyataan yang dirinci sebagai berikut.

- A. Aspek *tangible* dengan 2 butir pernyataan.
- B. Aspek *reliable* dengan 2 butir pernyataan.
- C. Aspek *empaty* dengan 3 butir pernyataan.
- D. Aspek *responsiveness* dengan 3 butir pernyataan
- E. Aspek *assurance* dengan 3 butir pernyataan

Skor penilaian menggunakan skala empat. Skor 4 berarti sangat puas, skor 3 puas, skor 2 kurang puas, dan skor 1 sangat tidak puas. Kriteria rata-rata skor seperti tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Kriteria Rata-Rata Skor

Interval skor	Kategori
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas (STP)
1,76 – 2,50	Tidak Puas (TP)
2,51 – 3,25	Puas (P)
3,26 – 4,00	Sangat Puas (SP)

2.2 Kuesioner Survei Mitra Kerja Sama

Kuesioner ini disampaikan dalam rangka mengetahui kualitas/kuantitas pelaksanaan kerja sama yang dilaksanakan Fakultas/Unit Kerja di lingkungan Fakultas. Penilaian dilakukan berdasarkan parameter:

1. Sangat Tidak baik/sangat tidak Puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggung jawab
2. Tidak baik / tidak Puas/ tidak ramah/ tidak bertanggung jawab
3. Baik /Puas/ ramah /bertanggung jawab
4. Sangat baik /sangat Puas/sangat ramah/sangat bertanggung jawab

No.	Indikator	Penilaian			
		1	2	3	4
A	Tangible				
	1. Kecukupan sarana dan prasarana				
	2. Lokasi yang mudah dijangkau				
B	Reliable				
	1. Konsistensi kerjasama				
	2. Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama				
C	Responsiveness				
	1. Responsive dalam menjalin kerjasama				
	2. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama				
	3. Responsif terhadap keluhan mitra				
D	Assurance				
	1. Kesungguhan dalam menjalin kerjasama				
	2. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama				
	3. Intensitas komunikasi kepada mitra				
E	Emphaty				
	1. Kemampuan meminimalisir kesalahan				
	2. Percaya diri dalam menjalin kerjasama				
	3. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama				

2.3 Mitra Responden

Responden dalam Survei/Evaluasi kerja sama terdiri dari mitra kerja sama yang meliputi: pemerintah, lembaga keuangan, profesi, perguruan tinggi dan asosiasi. Adapun mitra kerjasama dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa sebagai berikut:

Tabel 2.2 Data Mitra Responden

No.	Kota/Kabupaten	Unit/SKPD
1	Denpasar	BPD Bali
2	Badung	BPR Sadhana
3	Denpasar	Perbarindo

4	Denpasar	Asephi Bali
5	Denpasar	Jamkrida
6	Bangli	Setda Pemkab Bangli
7	Gianyar	UPTD Samsat Gianyar
8	Denpasar	Inspektorat Provinsi Bali
9	Denpasar	Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) Cabang Bali
10	Denpasar	Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) Cabang Bali
11	Denpasar	Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Provinsi Bali
12	Denpasar	KKP Nirwana Consulting
13	Denpasar	KAP Budiarta dan Anggirawan
14	Denpasar	Hotel Taman Agung

2.4 Metode Pengolahan Data

Analisis yang digunakan dalam survei mitra kerjasama dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu menghitung rata rata dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Di mana:

$X_i = X_1, X_2, X_3 \dots X_n$

N = banyak data

HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner layanan kepuasan mitra kerjasama dengan respons sebesar 14 mitra kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

3.1 Skor Masing-Masing Aspek

Dari 5 aspek yang berisi 13 butir pernyataan dapat diketahui skor masing-masing aspek sebagai berikut:

Tabel 3.1. Skor Masing-Masing Aspek

Indikator	Jumlah butir/item	Total Skor	Rata-rata skor	Kategori
Aspek <i>tangible</i>	2	164	3,905	Sangat Puas
Aspek <i>reliability</i>	2	143	3,405	Sangat Puas
Aspek <i>empaty</i>	3	195	3,095	Puas
Aspek <i>responsiveness</i>	3	198	3,194	Puas
Aspek <i>assurance</i>	3	223	3,540	Sangat Puas
Jumlah	13	923	3,381	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek *tangible* memperoleh skor tertinggi 3,905, berikut pada aspek *empaty* mendapat skor terendah yakni 3,095. Meski aspek *empaty* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur pengukuran besarnya adalah 3,381 dengan demikian berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan perusahaan maupun instansi yang menjadi mitra kerjasama dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis merasa sangat puas dalam melaksanakan kegiatan kerjasama.

3.2 Persentase Pencapaian Kinerja

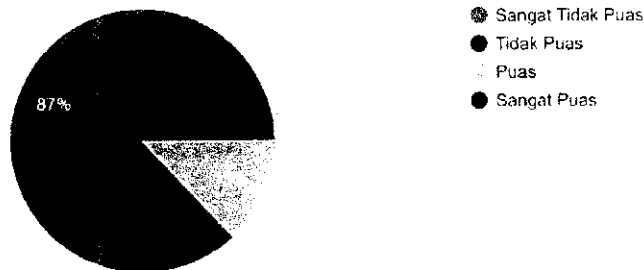
B1. Aspek *Tangible*

Analisa menunjukkan bahwa dari Aspek *Tangible*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa persentase tertinggi berada pada katagori sangat puas

Gambar 1:

Persentase Kinerja Aspek *Tangible* Pada Kecukupan Sarana dan Prasarana

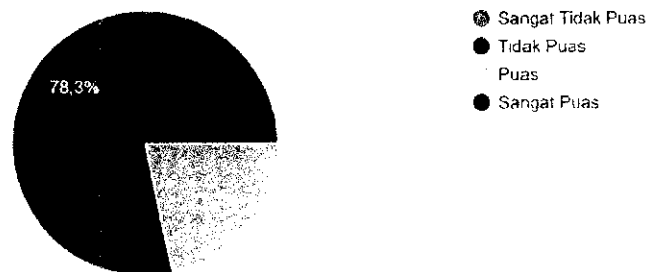
Kecukupan sarana dan prasarana kerjasama
23 jawaban



Gambar 2:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangible* Pada Lokasi Kerjasama

Lokasi yang mudah dijangkau
23 jawaban



B2. Aspek *Reliabel*

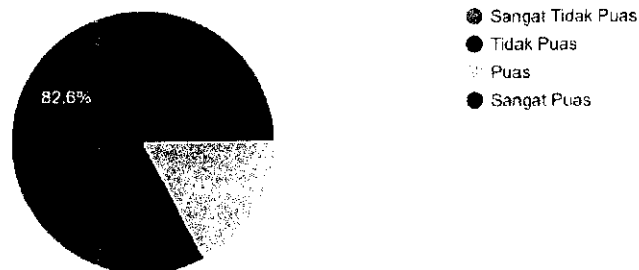
Analisa menunjukkan bahwa dari Aspek *Reliabel*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa persentase tertinggi berada pada katagori sangat puas

Gambar 3:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Reliable* Pada Konsistensi Kerjasama

Konsistensi kerjasama

23 jawaban

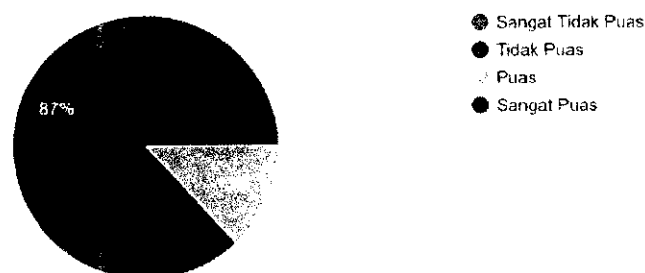


Gambar 4:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Reliable* Pada Kesesuaian Program Dengan Perjanjian Kerjasama

Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama

23 jawaban

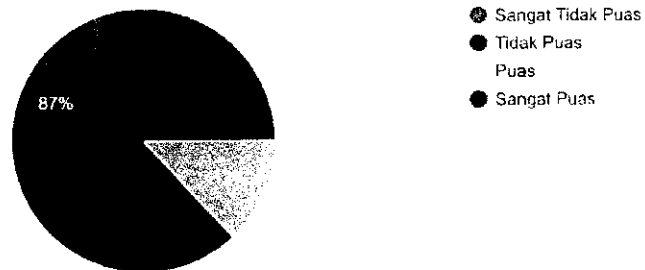


B3. Aspek *Responsiveness*

Analisa menunjukkan bahwa dari Aspek *Responsiveness*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori sangat puas

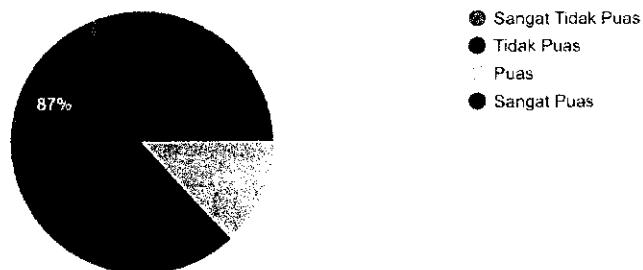
Gambar 5:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Dalam Menjalिन Kerjasama

Responsive dalam menjalin kerjasama
 23 jawaban



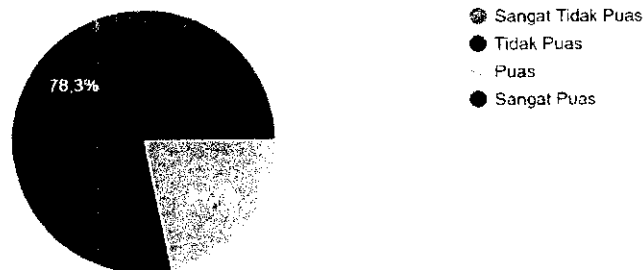
Gambar 6:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Dalam Ketepatan Waktu Pelaksanaan Kerjasama

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama
 23 jawaban



Gambar 7:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Terhadap Keluhan Mitra

Responsif terhadap keluhan mitra
 23 jawaban

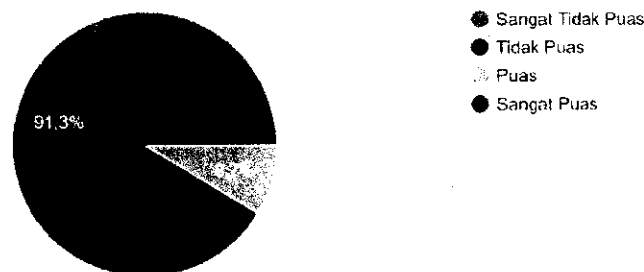


B4. Aspek Assurance

Analisa menunjukkan bahwa dari Aspek *Assurance*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori sangat puas

Gambar 8:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance Dalam Kesungguhan Menjalin Kerjasama

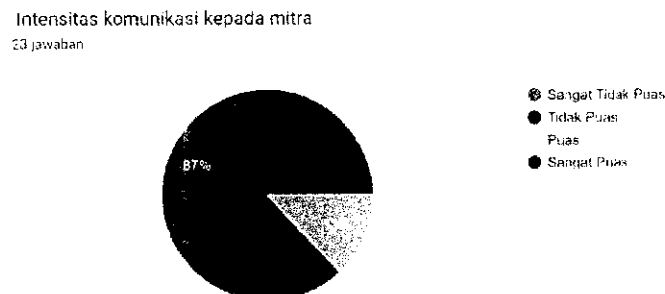
Kesungguhan dalam menjalin kerjasama
 23 jawaban



Gambar 9:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance Fokus Kepada Kepentingan Mitra Kerjasama



Gambar 10:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance Dalam Intensitas Komunikasi Kepada Mitra



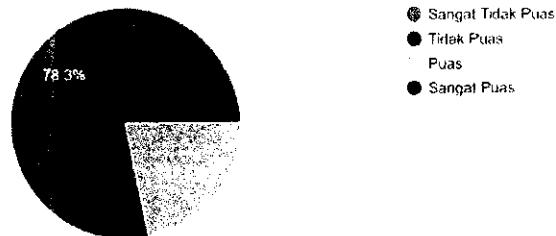
B5. Aspek *Emphaty*

Analisa menunjukkan bahwa dari Aspek *Emphaty*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori sangat puas

Gambar 11:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Emphaty* Dalam Kemampuan Meminimalisir Kesalahan

Kemampuan meminimalisir kesalahan

23 jawaban



Gambar 12:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Emphaty* Dalam Percaya Diri Dalam Menjalinkan Kerjasama

Percaya diri dalam menjalankan kerjasama

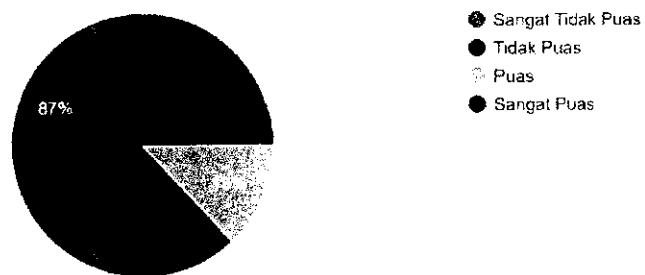
23 jawaban



Gambar 13:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Empathy* Dalam Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama

23 jawaban



REKOMENDASI

4.1 Rekomendasi

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
1.	Prop. Bali	BPD	Kerjasama yang terjalin antara FEB.Unwar dengan BPD Bali sudah berjalan baik dengan adanya penyediaan instruktur untuk Lab perbankan	Kegiatan kerjasama teknis perlu ditingkatkan lagi terutama antara Prodi Ekonomi Pembangunan dengan BPD untuk pengembangan Bank mini.
2.	Kab Badung	PT BPR Sadhana	Kerjasama yang terjalin antara FEB.Unwar dengan BPR Sadhana sudah berjalan baik dengan adanya penyediaan pengajar tamu untuk matakuliah perbankan	Kegiatan kerjasama teknis perlu ditingkatkan lagi terutama untuk pengembangan praktik bank konvensional
3.	Prop. Bali	Perbarindo	Manfaat secara teknis terkait dengan penyediaan tempat magang dalam rangka pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka	Kerjasama perlu dikembangkan lagi selain penyedia tempat magang dapat dikembangkan sebagai penyedia nara sumber

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
4.	Prop. Bali	Asephi Bali	Manfaat secara teknis terkait dengan permohonan naras umber dalam kegiatan seminar dan penyusunan RPS	Kerjasama perlu dikembangkan lagi selain sebagai penyedia nara sumber juga dapat dikembangkan sebagai penyedia tempat magang
5.	Prop. Bali	Jamkrida Bali	Manfaat secara teknis terkait dengan permohonan naras umber dalam kegiatan seminar dan penyusunan RPS	Kerjasama perlu dikembangkan lagi selain sebagai penyedia aras umber juga dapat dikembangkan sebagai penyedia tempat magang
6.	Kab. Bangli	Setda Pemkab Bangli	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian untuk tugas akhir mahasiswa

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
7.	Kab. Gianyar	UPTD Samsat Gianyar	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian untuk tugas akhir mahasiswa
8.	Prov. Bali	Inspektorat Provinsi Bali	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian untuk tugas akhir mahasiswa
9.	Prop. Bali	IAI	Manfaat secara teknis terkait dengan permohonan narasumber dalam kegiatan seminar dan penyusunan RPS, melaksanakan uji	Kerjasama perlu dikembangkan untuk dapat melakukan pelatihan ujian kompetensi sebelum

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
			kompetensi di bidang akuntansi, pelatihan SAK, dan memberi rekomendasi mitra magang	dilakukan ujian kompetensi
10.	Prop. Bali	IKPI	Manfaat secara teknis terkait dengan penyusunan RPS, update kurikulum dan memberi rekomendasi mitra magang	Kerjasama perlu dikembangkan untuk dapat menjalin kerjasama mitra magang yang lebih banyak
11.	Prop. Bali	PHRI	Manfaat secara teknis terkait dengan penyusunan RPS, update kurikulum dan memberi rekomendasi mitra magang	Kerjasama perlu dikembangkan untuk dapat menjalin kerjasama mitra magang yang lebih banyak
12.	Kab. Denpasar	KKP Nirwana Consulting	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian dan pengabdian

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
				masyarakat untuk tugas akhir mahasiswa
13.	Kab. Denpasar	KAP Budiarttha dan Anggirawan	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat untuk tugas akhir mahasiswa
14.	Kab. Denpasar	Hotel Taman Agung	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat untuk tugas akhir mahasiswa