

**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 Selamat, 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. 196512311993101001	NIK. 230340230	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 2025 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 April 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	3
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	15
-----------------------	----

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 Kuisiomer 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				
	3. Konsistensi kerjasama				
	4. Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama				
C	Responsiveness				
	5. Responsive dalam menjalin kerjasama				
	6. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama				
	7. Responsif terhadap keluhan mitra				
D	Assurance				
	8. Kesungguhan dalam menjalin kerjasama				
	9. Fokus kepada kepentingan mitra kerjasama				
	10. Intensitas komunikasi kepada mitra				
E	Emphaty				
	11. Kemampuan meminimalisir kesalahan				
	12. Percaya diri dalam menjalin kerjasama				
	13. Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan Kerjasama				

2.3 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 responden

No.	Kota/Kabupaten	Unit/SKPD
1	Badung	Luminor Hotel Seminyak
2	Denpasar	Baliyoni Group
3	Denpasar	RED Group
4	Denpasar	PT. TRIGUNA KARYA SEJAHTERA
5	Denpasar	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali
6	Badung	Ngurah Consulting
7	Badung	Pemerintah Desa Bongkasa
8	Denpasar	Rajawali Consulting
9	Denpasar	A2A Consulting
10	Denpasar	CV Cita Karya Rasa

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 11 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	75	3,409	Sangat Puas
Aspek <i>reliability</i>	2	75	3,364	Sangat Puas
Aspek <i>empaty</i>	3	111	3,424	Sangat Puas
Aspek <i>responsiveness</i>	3	118	3,545	Sangat Puas
Aspek <i>assurance</i>	3	114	3,425	Sangat Puas
Jumlah	13	493	3,433	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, dapat diketahui bahwa pada aspek *responsiveness* memperoleh skor tertinggi **3,545**, sedangkan pada aspek *reliability* mendapat skor terendah yakni **3,364**. Meski aspek *reliability* mendapat skor terendah namun masih dalam kategori puas. Rata-rata dari 5 indikator yang menjadi tolak ukur pengukuran besarnya adalah 3,433 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 Presentase Pencapaian Kinerja

B1. Aspek *Tangible*

Tabel 3.2 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 yaitu sebesar 85,23%

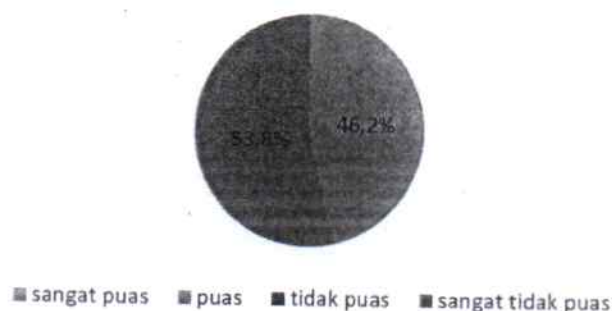
Tabel 3.2. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangible*

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	0	Tidak Puas
2,51 – 3,25	14.77%	Puas
3,26 – 4,00	85.23%	Sangat Puas

Gambar 1:

Persentase Kinerja Aspek *Tangible* Pada Kecukupan Sarana dan Prasarana

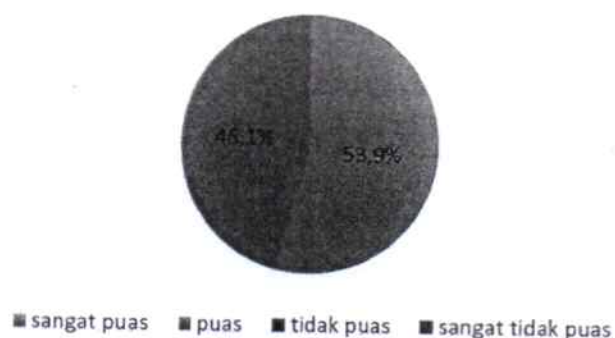
Kecukupan Sarana dan Prasarana kerjasama



Gambar 2:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Tangible* Pada Lokasi Kerjasama

lokasi yang mudah dijangkau



B2. Aspek *Reliabel*

Tabel 3.3 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 yaitu sebesar 84,1%

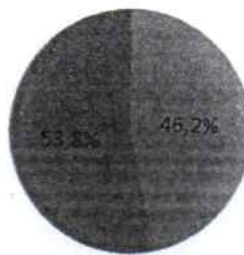
Tabel 3.3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Reliability

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	0	Tidak Puas
2,51 – 3,25	15,9%	Puas
3,26 – 4,00	84,1%	Sangat Puas

Gambar 3:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Reliable* Pada Konsistensi Kerjasama

Konsistensi Kerjasama

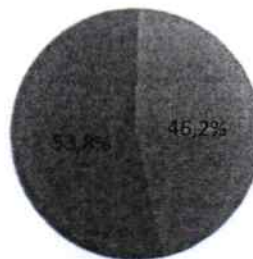


■ sangat puas ■ puas ■ tidak puas ■ sangat tidak puas

Gambar 4:

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

Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama



■ sangat puas ■ puas ■ tidak puas ■ sangat tidak puas

B3. Aspek *Responsiveness*

Tabel 3.4 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 yaitu sebesar 88,6%

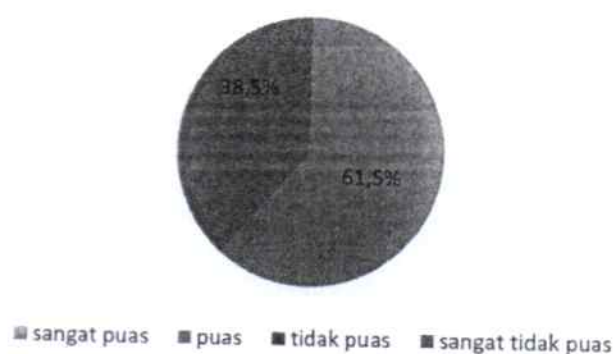
Tabel 3.4 Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	0	Tidak Puas
2,51 – 3,25	11,3%	Puas
3,26 – 4,00	88,6%	Sangat Puas

Gambar 5:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Dalam Menjalin Kerjasama

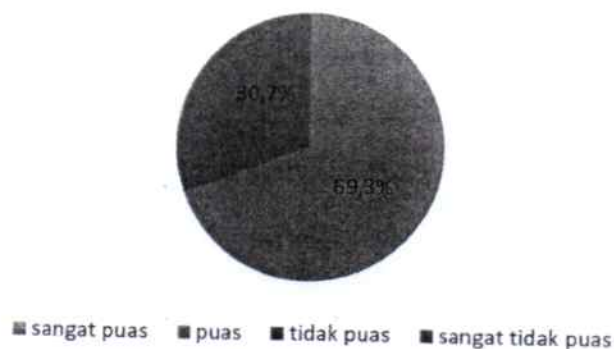
responsive dalam kerjasama



Gambar 6:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Dalam Ketepatan Waktu Pelaksanaan Kerjasama

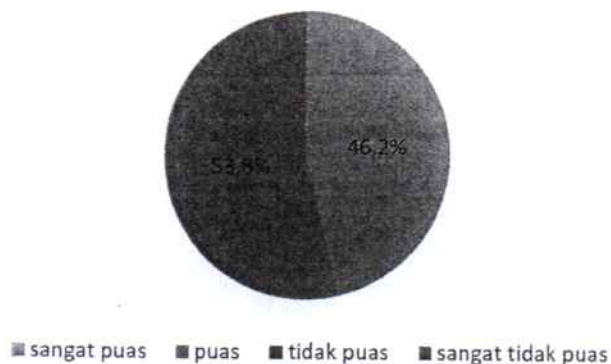
ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama



Gambar 7:

Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Responsiveness Terhadap Keluhan Mitra

Responsive terhadap keluhan mitra



B4. Aspek Assurance

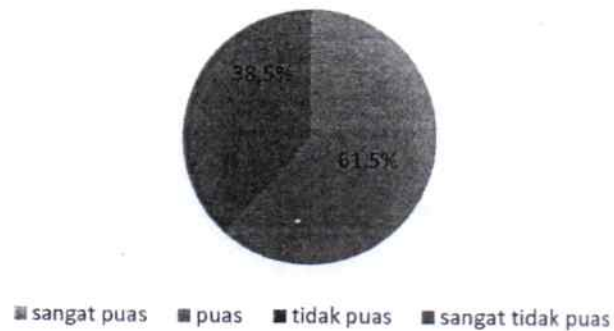
Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari Aspek Assurance, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori sangat puas yaitu sebesar 85,6%

Tabel 3.3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	0	Tidak Puas
2,51 – 3,25	14,3%	Puas
3,26 – 4,00	85,6%	Sangat Puas

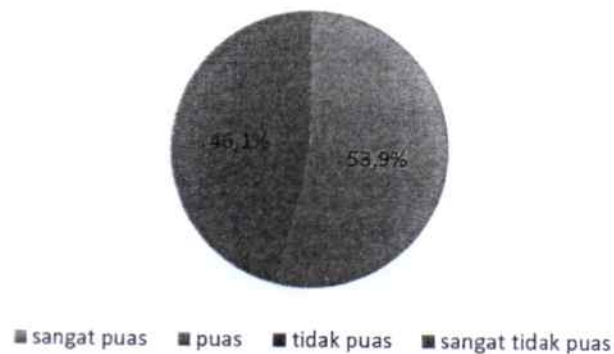
Gambar 8:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance Dalam Kesungguhan Menjalin Kerjasama

kesungguhan dalam menjalin kerjasama



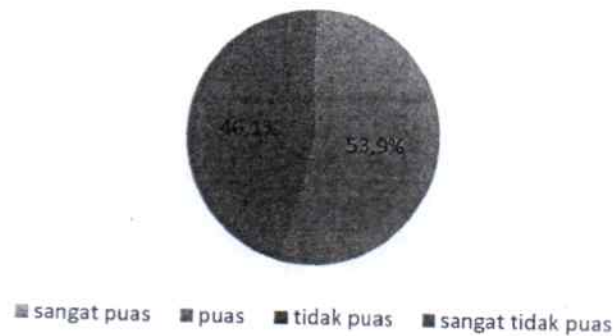
Gambar 9:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek Assurance Fokus Kepada Kepentingan Mitra Kerjasama

fokus pada kepentingan mitra kerjasama



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

intensitas komunikasi kepada mitra



B5. Aspek *Emphaty*

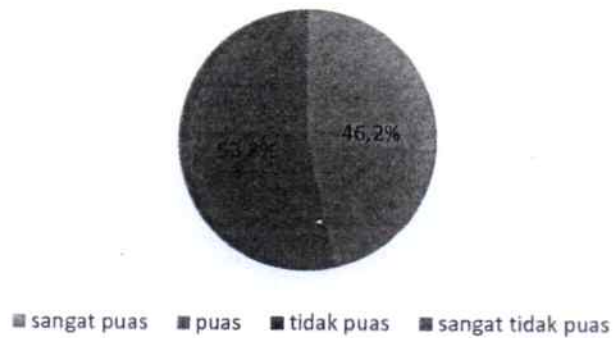
Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari Aspek *Emphaty*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis berada pada kategori sangat puas. Hal ini berdasarkan presentase jawaban responden pada masing-masing butir pernyataan menunjukkan bahwa prosentase tertinggi berada pada katagori sangat puas yaitu sebesar 93,7%

Tabel 3.3. Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Emphaty*

Rata-Rata Skor	Persentase	Keterangan
1,00 – 1,75	0	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	0	Tidak Puas
2,51 – 3,25	14,4%	Puas
3,26 – 4,00	85,6%	Sangat Puas

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

kemampuan meminimalisir kesalahan



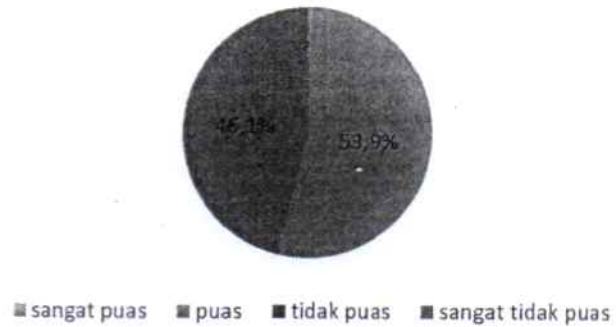
Gambar 12:
Persentase Pencapaian Kinerja Aspek *Emphaty* Dalam Percaya Diri Dalam Menjalin Kerjasama

percaya diri dalam menjalin kerjasama



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

kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan
kerjasama



REKOMENDASI

4.1 Rekomendasi

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
1.	Badung	Luminor Hotel Seminyak	Kerjasama antara FEB.Unwar dengan Luminor Hotel Seminyak berjalan baik dengan adanya penyediaan tempat PKL bagi mahasiswa	Kegiatan kerjasama teknis perlu ditingkatkan lagi terutama bagi prodi di FEB yang memberikan matakuliah akuntansi perhotelan, ekowisata, dan ekonomi pariwisata
2.	Denpasar	Baliyoni Group	Kerjasama yang terjalin antara FEB.Unwar dengan Baliyoni Group sudah berjalan baik dengan adanya penyediaan lokasi PKL/ Magang dan rekrutmen bagi lulusan FEB Unwar	Kegiatan kerjasama teknis perlu ditingkatkan lagi terutama untuk pengembangan penyesuaian kurikulum DUDI
3.	Denpasar	RED Group	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.	Denpasar	PT. TRIGUNA KARYA SEJAHTERA	Manfaat secara teknis terkait dengan pelaksanaan PKL dan dalam kegiatan revisi kurikulum	Kerjasama perlu dikembangkan lagi selain sebagai penyedia lokasi magang, juga dapat dikembangkan sebagai penyedia narasumber
5.	Denpasar	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali	Manfaat secara teknis terkait dengan permohonan narasumber dalam kegiatan seminar dan penyusunan RPS	Kerjasama perlu dikembangkan lagi selain sebagai penyedia arasumber juga dapat dikembangkan sebagai penyedia tempat magang
6.	Badung	Ngurah Consulting	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.	Badung	Pemerintah Desa Bongkasa	Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian dan Penelitian	Perlu ditindaklanjuti Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan magang, KKN, dan praktik bagi mahasiswa
8.	Denpasar	Rajawali Consulting	Pelaksanaan Magang Mahasiswa	Perlu ditindaklanjuti Banyak peluang kerjasama yang dapat dikembangkan kedua belah pihak seperti pelaksanaan penelitian untuk tugas akhir mahasiswa
9.	Denpasar	A2A Consulting	Manfaat secara teknis terkait dengan permohonan naras umber dalam kegiatan seminar dan penyusunan RPS	Kerjasama perlu dikembangkan untuk dapat melakukan kegiatan PKL

NO.	KOTA/KABUPATEN	UNIT/SKPD	HASIL	REKOMENDASI
10.	Denpasar	CV Cita Karya Rasa	Manfaat secara teknis terkait dengan memberi rekomendasi mitra Magang	Kerjasama perlu dikembangkan untuk dapat menjalin kerjasama mitra magang yang lebih banyak