



## RINGKASAN

ARMITA FIBRIYANTI. Analisis Kepuasan dan Efektivitas Program Beasiswa *Tanoto Foundation*. Dibawah bimbingan SRI HARTOYO dan SADIKIN KUSWANTO.

Peluang untuk mendapatkan pendidikan tinggi semakin terbatas ketika menapak ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai Angka Partisipasi Murni (APM) di Indonesia, yaitu jumlah anak kelompok usia tertentu yang duduk di bangku sekolah dibandingkan dengan jumlah seluruh anak dalam kelompok usia tersebut. Pada tingkat perguruan tinggi, nilai APM ini hanya 11.01% (BPS 2012). Tingkat pendidikan tinggi lebih banyak didapatkan oleh masyarakat yang tinggal di kota dan berpendapatan tinggi. Kendala biaya kerap menjadi faktor utama penghalang pendidikan. Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2003 menunjukkan 67% masyarakat menyatakan bahwa ketiadaan biaya memaksa mereka tidak bersekolah atau putus sekolah.

Melihat fakta diatas, *Tanoto Foundation* (TF) sebagai salah satu yayasan nirlaba di Indonesia yang memiliki kepedulian terhadap pendidikan antar generasi melalui perbekalan kesempatan pendidikan bagi generasi mendatang dan pengentasan kemiskinan tergerak untuk memberikan beasiswa kepada mahasiswa di beberapa perguruan tinggi di Indonesia sejak tahun 2006. *Tanoto Foundation* ini mulai aktif sejak tahun 2001, didirikan oleh Sukanto dan Tinah Bingei Tanoto. Sukanto Tanoto merupakan pendiri dan CEO (*Chief Executive Officer*) dari Royal Golden Eagle/RGE, sebuah grup dari beberapa perusahaan yang fokus pada industri manufaktur berbasis sumber daya alam.

Sejak digulirkannya program beasiswa pada tahun 2006, sampai dengan saat ini TF telah memberikan beasiswa kepada 1.700 mahasiswa S1 dan S2. Beasiswa diberikan kepada mahasiswa berprestasi, namun berasal dari keluarga yang tidak mampu. *Tanoto Foundation* bermitra dengan tujuh perguruan tinggi negeri yaitu Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Gadjah Mada, Universitas Indonesia, Universitas Jambi, Universitas Riau, dan Universitas Sumatera Utara. Selain dukungan finansial, TF juga membekali penerima beasiswanya dengan ketrampilan yang berguna dalam pembentukan seorang pemimpin.

Selama kurun waktu 5 tahun pemberian beasiswa, TF belum pernah melakukan analisis efektivitas implementasi Program Beasiswa di TF ini. Selama ini belum diketahui apakah pemberian beasiswa ini sudah efektif atau belum karena program beasiswa diberikan untuk mengurangi beban mahasiswa yang berprestasi namun kurang mampu secara finansial. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa penerima beasiswa perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasi program beasiswa yang dilakukan oleh TF. Tingkat kepuasan diketahui sebagai salah satu indikator untuk mengetahui tingkat efektivitas sebuah program menurut Campbell (1989). Informasi yang terkait dengan hal ini diperlukan bagi TF dalam merancang program-program yang berorientasi pada kepentingan pendidikan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian diharapkan dapat menganalisis efektivitas atas program beasiswa yang telah dilakukan dan memformulasikan strategi bagi peningkatan efektivitas program beasiswa oleh TF. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menganalisis kepuasan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

dan efektivitas mahasiswa penerima beasiswa terhadap pelaksanaan program beasiswa TF; (2) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa penerima beasiswa terhadap pelaksanaan program beasiswa TF; (3) merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program beasiswa oleh TF dan; (4) merumuskan implikasi penelitian yang terdiri dari implikasi manajerial dan implikasi keilmuan.

Penelitian dilakukan di TF yang berlokasi di Jakarta. Selain itu, TF juga memiliki beberapa tempat pelaksanaan pemberian beasiswa yaitu Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Jambi, Medan, dan Riau. Pengambilan data dilakukan selama 4 bulan yaitu bulan Maret – Juli 2012.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan bersifat kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik *nonprobability sampling-purposive* digunakan untuk mengambil data primer pada penelitian ini dengan memberikan kuesioner pada responden mahasiswa penerima beasiswa. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dilakukan dengan cara mengambil sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgement*) tertentu atau jatah (quota tertentu). Jumlah variabel indikator yang menyusun model SEM pada penelitian adalah sebanyak 30 variabel indikator sehingga jika untuk setiap variabel dibutuhkan lima hingga sepuluh observasi maka batasan jumlah sampelnya adalah antara 150 hingga 300 orang. Kuesioner *online* dikirimkan kepada 721 mahasiswa penerima manfaat dan ada 284 kuesioner yang kembali. Namun hanya ada 242 kuesioner yang dapat diolah karena 42 kuesioner lainnya tidak lengkap. Oleh karena itu, 242 kuesioner ini diolah dalam uji statistik.

Teknik *purposive sampling* juga ini digunakan pada pengambilan sampel kepada orang tua mahasiswa penerima manfaat. Tidak seluruh orang tua mahasiswa penerima beasiswa dijadikan responden, namun jumlahnya ditentukan oleh TF. Pertimbangan pengambilan sampel orang tua mahasiswa didasarkan pada kemudahan lokasi dimana hanya orang tua yang tinggal disekitar universitas mitra saja yang dipilih menjadi responden. Selain mahasiswa dan orangtua penerima beasiswa, penelitian juga dilakukan terhadap Wakil Direktur Kemahasiswaan di tujuh universitas mitra TF, yaitu IPB, ITB, UI, UGM, UNRI, USU, dan Universitas Jambi.

Data primer diperoleh dari mahasiswa yang menerima manfaat atas implementasi program beasiswa yang dilakukan oleh TF. Data pendukung diperoleh dari Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, *person in charge* di tiap universitas mitra dan perwakilan orang tua mahasiswa penerima beasiswa. Data sekunder diperoleh dari pihak manajemen TF (internal) dan juga melalui studi pustaka baik melalui buku, laporan tahunan, jurnal, artikel, majalah, internet, maupun sumber-sumber yang relevan lainnya. Data dianalisis dengan analisis deskriptif, *Structural Equation Modelling* (SEM) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan analisis deskriptif, responden penerima beasiswa TF puas (63%) terhadap pelaksanaan program beasiswa TF dan manfaatnya secara umum juga telah dirasakan oleh responden penerima beasiswa. Sebanyak 50% responden menganggap bahwa sasaran penerima beasiswa TF tepat dan 17% lainnya beranggapan bahwa program ini sangat tepat sasaran. Indikator ketepatan berikutnya adalah tepat jumlah. Responden menganggap bahwa beasiswa



dianggap tepat jumlah (47%) dan sangat tepat (45%). Berdasarkan penelitian ini, 34% responden menyatakan ragu-ragu bahwa beasiswa diberikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian. Hal ini disebabkan karena pencairan dana beasiswa melibatkan mahasiswa penerima beasiswa dan pihak universitas. Apabila mahasiswa tidak tepat waktu mengirimkan transkrip, maka pencairan beasiswa akan tertunda. Transkrip merupakan salah satu persyaratan pencairan beasiswa TF. Selain mahasiswa, proses pencairan beasiswa juga melibatkan pihak universitas. Secara mekanisme, pihak universitas mengirimkan tagihan biaya semester mahasiswa penerima beasiswa kepada TF untuk kemudian di proses oleh TF. Oleh karena itu, proses ini saling terkait, apabila ada satu pihak yang terlambat maka proses berikutnya menjadi tertunda. Indikator ketepatan yang terakhir adalah dampak. Lebih dari setengah responden (65%) menyatakan bahwa beasiswa TF telah memberikan dampak nyata bagi perubahan kehidupan mahasiswa penerima beasiswa dan keluarga.

Hasil pengujian pada seluruh variabel eksogen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, hanya terdapat satu nilai yang berhubungan secara signifikan dalam membentuk variabel kepuasan. Nilai t hitung pada dimensi *assurance* adalah 1.96. Namun, variabel laten eksogen yang lain yang nilainya dibawah 1.96 tidak dihilangkan dari model, karena seluruh komponen variabel ini tetap memberikan kontribusi untuk membentuk model SEM yang baik dalam penelitian ini. Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel endogen kepuasan dan efektivitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung sebesar 3.97.

Berdasarkan analisis CSI, nilai indeks kepuasan mahasiswa adalah 78.19% dan termasuk dalam kategori puas. Manajemen TF dapat terus meningkatnya pelayanannya dengan cara mempertimbangkan variabel indikator pada dimensi *assurance* ini sehingga nilai indeks kepuasannya dapat meningkat dan termasuk dalam kategori sangat puas.

Variabel indikator kelancaran pemberian beasiswa ( $X_{17}$ ) memiliki nilai kepuasan terendah (53.5) sehingga perlu lebih dilancarkan dengan memaksimalkan komunikasi dengan PTN mitra dan mahasiswa. Responden yang mengetahui TF langsung dari TF hanya 24% sehingga perlu memaksimalkan peran web TF. Sebanyak 53% responden jarang memberikan masukan/saran/informasi kepada TF sehingga perlu melakukan upaya untuk mendapatkan umpan balik.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa dan keefektivitasan program beasiswa: lebih melancarkan proses pemberian beasiswa TF kepada mahasiswa penerima, memaksimalkan peran universitas mitra, memanfaatkan media selain website, meningkatkan kapasitas server untuk web TF, mengevaluasi jumlah staf yang bekerja, menyediakan jadwal program beasiswa dan *supporting program*, mengevaluasi jumlah uang beasiswa. Saran yang disampaikan pada penelitian ini TF perlu mempertahankan keberlangsungan program beasiswa, TF perlu menambah kuota jumlah penerima beasiswa, pemantauan dan evaluasi secara berkala misalnya setahun sekali.

Kata kunci: pendidikan, kepuasan, efektivitas, beasiswa, SEM, CSI.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.