



EVALUASI PELAYANAN INKUBATOR BISNIS PTN-BH DI INDONESIA

ATINA HASANAH SARJONO



**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Evaluasi Pelayanan Inkubator Bisnis PTN-BH di Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Atina Hasanah Sarjono
H2501202049

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

ATINA HASANAH SARJONO. Evaluasi Pelayanan Inkubator Bisnis PTN-BH di Indonesia. Dibimbing oleh ALIM SETIAWAN SLAMET dan ELISA ANGGRAENI.

Berdasarkan penelitian (Torun *et al.* 2018), *survival rate* yang direkomendasikan adalah 86%. Namun, inkubator bisnis di atas memiliki nilai di bawah 86%, padahal ketiga inkubator bisnis di atas (UI, IPB, ITS) sudah mendapatkan akreditasi A oleh Kemenristekdikti. Selain itu, literatur tentang topik kepuasan klien dengan layanan bantuan yang diberikan oleh inkubator masih sedikit (Allen dan McCluskey 1991). Abduh *et al.* (2007) juga menyebutkan bahwa terlepas dari perkembangan program-program inkubator bisnis, sedikit diketahui tentang kontribusi program inkubasi bisnis ke dan dari perspektif tenant.

Dapat disimpulkan bahwa inkubator bisnis masih memiliki *survival rate* yang rendah dan terdapat kesenjangan penelitian tentang bagaimana pandangan tenant terhadap efektivitas layanan inkubasi bisnis yang diberikan. Penelitian ini berusaha untuk memberikan wawasan tentang tingkat efektivitas inkubator bisnis, persepsi tenant pada program inkubasi bisnis dalam hal pentingnya, efektivitas, kepuasan dan pengaruh layanan inkubator bisnis terhadap perkembangan bisnis mereka. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana tingkat efisiensi kinerja dari masing-masing inkubator bisnis; 2) apakah tenant merasa puas dengan layanan inkubator bisnis; 3) bagaimana pengelompokan pelayanan inkubator bisnis ke dalam matriks kepuasan/ketidakpuasan yang berbeda; 4) sejauh mana dukungan inkubator bisnis mempengaruhi kemampuan internal dan sumber daya tenant dalam pengembangan bisnis mereka.

Hasil menunjukkan bahwa: 1) indikator jumlah pengelola inkubator bisnis, lama inkubasi bisnis, jumlah tenant yang dibina, dan rasio pengelola/tenant melebihi nilai *benchmarking*; 2) ada perbedaan pada semua variabel untuk tingkat efektivitas dan kepentingannya, namun nilai perbedaan rata-rata menunjukkan hasil yang negatif, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tenant merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh inkubator bisnis; 3) layanan inkubator bisnis yang perlu menjadi perhatian adalah: perlindungan KI dan legal starup, pameran dan business matching dengan investor atau calon mitra, dukungan jaringan bisnis setelah lulus dan bantuan ekspansi bisnis setelah lulus; 4) *Bridging* mempunyai dukungan yang signifikan terhadap *external resources*, tetapi *bridging*, *sheltering* dan *building* tidak memiliki dukungan terhadap *internal capabilities* tenant.

Kata kunci: Inkubator Bisnis, Kinerja Inkubator, Kepuasan Tenant



SUMMARY

ATINA HASANAH SARJONO. Evaluation of Business Incubator Services at Public University in Indonesia. Supervised by ALIM SETIAWAN SLAMET and ELISA ANGGRAENI.

Based on research (Torun *et al.*, 2018), the recommended survival rate for business incubators is 86%. However, the incubators mentioned above (UI, IPB, ITS) have survival rates below this benchmark, despite receiving A accreditation from the Ministry of Research, Technology, and Higher Education. Additionally, literature on client satisfaction with incubator assistance services is still limited (Allen and McCluskey, 1991). Abduh *et al.* (2007) also noted that, despite the development of business incubator programs, little is known about their contribution from the tenants' perspective.

This indicates that business incubators still have a low survival rate and highlights a research gap regarding tenant perceptions of the effectiveness of incubation services. This study aims to provide insights into the effectiveness of business incubators, tenant perceptions of incubation programs (including their importance, effectiveness, satisfaction), and the impact of incubator services on business development.

The study addresses the following questions: 1) how efficient is the performance of each business incubator; 2) are tenants satisfied with the business incubator services; 3) how business incubator services can be categorized into satisfaction/dissatisfaction matrices; 4) to what extent does business incubator support affect the internal capabilities and resources of tenants in developing their businesses.

The results indicate: 1) indicators such as the number of business incubator managers, the length of business incubation, the number of tenants supported, and the manager/tenant ratio exceed benchmark values; 2) while there are differences in the effectiveness and importance of various variables, the average difference is negative, suggesting tenant dissatisfaction with the services provided; 3) areas needing improvement include: protection of intellectual property rights and legal startups, exhibitions and business matching with investors or potential partners, support for business networks after graduation, and assistance with business expansion post-graduation; 4) bridging has significant support for external resources, but bridging, sheltering, and building do not adequately support tenant internal capabilities.

Keywords: Business Incubator, Incubator Performance, Tenant Satisfaction



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EVALUASI PELAYANAN INKUBATOR BISNIS PTN-BH DI INDONESIA

ATINA HASANAH SARJONO

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Program Studi Ilmu Manajemen

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1 Dr. Ir. Joko Purwono M.S.

2 Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.



Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Inkubator Bisnis PTN-BH di Indonesia
Nama : Atina Hasanah Sarjono
NIM : H2501202049

@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Alim Setiawan Slamet, S.TP, M.Si



Pembimbing 2:
Dr. Elisa Anggraeni, S.T.P., M.Sc



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Ilmu Manajemen
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP. 197812132006041001



Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen
Dr. Irfan Syauqi Beik, S.P., M.Sc.Ec.
NIP. 197904222006041002



Tanggal Ujian:
23 JUL 2024

Tanggal Pengesahan: 08 AUG 2024



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan dengan judul "Evaluasi Pelayanan Inkubator Bisnis PTN-BH di Indonesia".

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Bapak Dr. Alim Setiawan Slamet, S.TP, M.Si dan Ibu Dr. Elisa Anggraini, S.T.P., M.Sc yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada staf pengelola dan manajer inkubator binsis Perguruan Tinggi Badan Hukum (PTN-BH) di Indonesia yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Almarhum Bapak dan Almarhumah Ibu penulis (semoga menjadi amal jariyah untuk mereka) serta keluarga dan teman dekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri penulis sendiri karena sudah berjuang menyelesaikan tesis ini. *You did it!*

Urgensi penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran manajerial tentang bagaimana evaluasi pelayanan inkubator bisnis terhadap para tenant yang mereka bina supaya dapat memberikan layanan inkubasi yang lebih baik dan tepat sasaran sehingga dapat menghasilkan *survival rate* yang tinggi.

Semoga tesis ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Bogor, Agustus 2024

Atina Hasanah Sarjono



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Inkubator Bisnis	5
2.2 Inkubator Bisnis Universitas	5
2.3 Tenant	6
2.4 Startup	6
2.5 Tingkat Kepuasan Tenant	6
2.6 Dukungan Organisasi	6
2.7 Bridging Mechanism	7
2.8 Buffering Mechanism	7
2.9 Tenant	7
2.10 Penelitian Terdahulu	8
III METODE	11
3.1 Kerangka Penelitian	11
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	12
3.3 Jenis dan Sumber Data	12
3.4 Metode Pengambilan Sampel	13
3.5 Evaluasi Pelayanan	13
3.6 Variabel Operasional	14
3.6.1 Tingkat Efisiensi Inkubator Bisnis	14
3.6.2 Kepuasan Tenant	14
3.6.3 Peran Inkubator Bisnis terhadap Tenant	15
3.6.3.1 Variabel Dependen	15
3.6.3.2 Variabel Independen	15
3.6.3.3 Variabel Kontrol	16
3.7 Model Penelitian	16
3.8 Hipotesis	17
3.9 Pengujian Kuesioner	17
3.10 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
3.10.1 Analisis Deskriptif	17
3.10.2 Paired Sample t-test	18
3.10.3 Matriks Kepuasan	18
3.10.4 Hierarchical Regression	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

4.1	Tingkat Efisiensi Kinerja Inkubator Bisnis	21
4.1.1	Inisialisasi Analisis Deskriptif	21
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif	24
4.1.3	Hasil Benchmarking	33
4.2	Kepuasan Tenant Terhadap Pelayanan Inkubator Bisnis	35
4.3	Klasifikasi Layanan Inkubator Bisnis dalam Matriks Kepuasan	40
4.4	Dukungan Inkubator Bisnis pada Kemampuan Internal dan Sumber Daya Tenant dalam Pengembangan Bisnis	43
4.4.1	Validasi dan Reliabilitas Data	43
4.4.2	Hasil Regresi Hierarki	47
4.5.	Diskusi	54
4.6.	Implikasi Manajerial	55
V	SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1	Simpulan	59
5.2	Saran	59
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	69
	RIWAYAT HIDUP	75

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1.1 Data inkubator bisnis di Indonesia	1
1.2 Data <i>survival rate</i> tenant	2
2.1 Skema kegiatan inkubasi bisnis	5
3.1 Variabel	14
4.1 Hasil Analisis Deskriptif	25
4.2 Presentase Rata-rata	27
4.3 <i>Benchmarking</i>	33
4.4 <i>Benchmarking</i> per inkubator bisnis	34
4.4 Hasil Uji t Berpasangan	38
4.5 Data Responden	36
4.6 Data Karakteristik Responden	36
4.7 Hasil Uji t Berpasangan	37
4.8 Uji Validitas Variabel X	44
4.9 Uji Reliabilitas Variabel X	44
4.10 Uji Validitas Variabel Y1(Eksternal)	44
4.11 Uji Reliabilitas Variabel Y1 (Eksternal)	46
4.12 Uji Validitas Variabel Y2 (Internal)	46
4.13 Uji Reliabilitas Variabel Y2 (Internal)	47
4.14 Uji Reliabilitas Variabel C (Kontrol)	47
4.15 Hasil Uji Regresi (Dependen: Y1(Eksternal))	49
4.16 Hasil Uji Regresi (Dependen: Y1(Eksternal))	52

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka penelitian	11
3.2 Model penelitian	16
3.3 Matriks IPA	19
4.1 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	40
4.2 (a) Visualisasi Uji Heteroskedastisitas	
(b) Visualisasi Uji Normalitas	48
4.3 (a) Visualisasi Uji Heteroskedastisitas	
(b) Visualisasi Uji Normalitas	51
5.1 <i>Pentahelix</i> Dukungan Startup	61

DAFTAR LAMPIRAN

1 Indikator penilaian kepuasan tenant	69
2 Surat izin meneliti	74