

# Implementasi *Importance Performance Analysis* Sebagai Evaluasi Kualitas Pembelajaran *On Line*

Lisa Ratnasari\*<sup>1</sup>, Farhat Umar<sup>2</sup>, Ninin Gusdini<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sahid

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Sahid

\*e-mail: lisa\_ratnasari@usahid.ac.id<sup>1</sup>, farhat\_umar@usahid.ac.id<sup>2</sup>, ninin\_gusdini@usahid.ac.id<sup>3</sup>

## Abstract

*The change in learning methods from face-to-face (off line) to online learning during the pandemic made learning unable to run optimally. Therefore, it is necessary to measure how the level of student satisfaction with the quality of online learning methods so that the quality of service is maintained. The purpose of this study was to measure the level of student satisfaction during online learning during the Covid-19 pandemic using the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Based on the results of research from 17 attributes measured, the average expectation level value of all attributes is 4.537, and the average perceptual level value of the attribute is 4.411. Based on the results of the science matrix, the priority improvements that must be made are ease of access and connection of online learning platforms, lecturers are reliable in using online learning platforms, lecturers respond quickly and efficiently about student needs during online learning, lecturers are able to adapt from conventional learning to online learning, lecturers understand the difficulties of students in the online learning process.*

**Keywords:** *servqual, Importance Performance Analysis, covid-19*

## Abstrak

*Perubahan metode pembelajaran dari tatap muka langsung (off line) menjadi pembelajaran on line pada masa pandemi membuat pembelajaran tidak dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas metode pembelajaran on line supaya kualitas layanan tetap terjaga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran on line pada masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil penelitian dari 17 atribut yang diukur, diperoleh rata-rata nilai tingkat harapan dari seluruh atribut adalah 4,537, dan rata-rata nilai tingkat persepsi dari atribut adalah 4,411. Berdasarkan hasil matriks IPA, prioritas perbaikan yang harus dilakukan adalah kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran online, dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar online, dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran online, dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran online.*

**Kata kunci:** *servqual, Importance Performance Analysis, covid-19*

## 1. PENDAHULUAN

Pengaruh covid-19 telah mengubah konsep, metode dan desain pembelajaran yang ada. Masa covid-19 merubah metode pembelajaran konvensional, yang semula merupakan interaksi secara langsung antara dosen dan mahasiswa berubah menjadi metode pembelajaran dalam jaringan (daring)/online (Salsabilla\*1 et al., 2022). Sebelum covid-19 meluas, pola pembelajaran daring sudah dikenal, sebagai akibat pengaruh globalisasi dan disrupsi (Marbun, 2021). Pada metode pembelajaran online, terdapat perbedaan yang sangat mendasar dengan metode pembelajaran tatap muka. Metode pembelajaran daring merupakan metode pembelajaran tanpa tatap muka secara langsung antara dosen dan mahasiswa tetapi dilakukan secara online yang menggunakan jaringan internet (Salsabilla\*1 et al., 2022). Layanan pendidikan dengan daring (online) pada umumnya dilakukan dengan berbagai aplikasi seperti zoom, google classroom, webex meeting (Krisna Ulfah et al., 2021).

Dosen harus memastikan kegiatan belajar mengajar tetap berjalan, meskipun mahasiswa berada di rumah. Pembelajaran daring tidak bisa lepas dari jaringan internet. Koneksi jaringan internet menjadi salah satu kendala yang dihadapi mahasiswa yang tempat tinggalnya sulit untuk mengakses internet. Disamping kendala koneksi internet yang buruk, beberapa faktor yang menyebabkan penyampaian materi yang disampaikan oleh dosen tidak secara optimal diterima oleh mahasiswa diantaranya kurang handalnya mahasiswa/dosen dalam mengoperasikan platform pembelajaran, alat bantu interaktif

pembelajaran yang kurang dapat membantu dalam proses pembelajaran, dan sebagainya (Mardhiah, 2022).

Universitas X adalah salah satu universitas yang menerapkan kebijakan pemerintah terkait metode pembelajaran *online* selama pandemi covid-19 sampai pasca pandemic covid-19. Para dosen dan mahasiswa dituntut untuk beradaptasi belajar secara daring dan menggunakan aplikasi seperti *zoom meeting*, *google classroom*, *whatsapp*, dan lainnya. Berbagai fasilitas yang menunjang pembelajaran *online* juga mulai dibenahi, tetapi masih ada keluhan dari mahasiswa dan dosen terkait proses pembelajaran *online*.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan adanya evaluasi pada kegiatan pembelajaran *online* agar penyampaian materi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa sebagaimana seperti saat pembelajaran tatap muka. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran *on line* serta merancang prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran secara *on line*.

## 2. METODE

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder berasal dari studi literatur untuk menentukan atribut pada dimensi *servqual*. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner responden. Sebagai responden adalah mahasiswa aktif Universitas X. Kuesioner berisi 17 atribut pertanyaan berdasarkan lima dimensi *servqual* (*tangibles*/bukti fisik, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan dan *empathy*/empati (Ananda & Devesh, 2019). Skala pengukuran yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala pengukuran likert dimulai dari angka 1 sampai 5. Pengukuran kualitas layanan dengan *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih antara rata-rata persepsi layanan dan rata-rata nilai harapan mahasiswa terhadap pembelajaran *on line* (Ratnasari et al., 2019). Jika *gap* bernilai negatif maka terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi, sebaliknya jika *gap* bernilai positif menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan responden (Suardika & Indriani, 2022). Analisis prioritas perbaikan yang digunakan dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Sumarna & Faisal, 2020). Metode IPA akan menampilkan diagram scatter dengan persebaran kriteria-kriteria ke dalam 4 kuadran (Haris Fadillah, Aulia F. Hadining, 2020). Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan diperoleh sumbu X sedangkan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh kriteria diperoleh sumbu Y (et al., 2018). Langkah pertama adalah mengukur indeks kepuasan responden dengan membandingkan antara kinerja pelayanan yang telah dilakukan dengan harapan responden.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan lima dimensi *servqual*, yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 17 atribut. Atribut dinilai oleh mahasiswa dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi layanan pembelajaran *online* dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu sangat tidak penting (1), tidak penting (2), cukup penting (3), penting (4) dan sangat penting (5). Dari penilaian tersebut, diperoleh perbandingan nilai harapan mahasiswa dengan persepsi layanan pembelajaran *online*. Pengukuran kualitas layanan dengan *servqual* diperoleh dengan menghitung selisih antara rata-rata persepsi layanan dan rata-rata nilai harapan mahasiswa terhadap pembelajaran *online*. Jika *gap* bernilai negatif, artinya terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi, sebaliknya jika *gap* bernilai positif menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan mahasiswa.

Rata-rata nilai persepsi kinerja, harapan mahasiswa, dan *gap* masing-masing atribut tersaji pada tabel 1.

**Tabel 1. Nilai harapan, persepsi dan GAP**

Kode	Atribut	Harapan	Persepsi	GAP
P1	Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran <i>online</i>	4,360	4,426	-0,066

Kode	Atribut	Harapan	Persepsi	GAP
P2	Kemudahan akses dan koneksi <i>platform</i> pembelajaran <i>online</i>	4,743	4,328	-0,416
P3	Pemilihan <i>platform</i> pembelajaran <i>online</i>	4,448	4,360	-0,088
P4	Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik	4,584	4,408	-0,176
P5	Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran <i>online</i>	4,496	4,400	-0,096
P6	Dosen handal dalam penggunaan <i>platform</i> pembelajaran <i>online</i>	4,544	4,376	-0,168
P7	Dosen merespons dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar <i>online</i>	4,576	4,352	-0,224
P8	Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran <i>online</i>	4,560	4,304	-0,256
P9	Dosen menyambut pertanyaan dan komentar mahasiswa	4,464	4,352	-0,113
P10	Dosen mengajar sesuai bidangnya	4,544	4,560	-0,016
P11	Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian	4,720	4,512	-0,208
P12	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa	4,576	4,472	-0,104
P13	Dosen menguasai materi yang diajarkan	4,704	4,584	-0,123
P14	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran <i>online</i>	4,592	4,424	-0,168
P15	Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran <i>online</i>	4,616	4,392	-0,224
P16	Dosen memperhatikan mahasiswa selama pembelajaran <i>online</i>	4,320	4,320	0,00
P17	Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran <i>online</i>	4,416	4,408	-0,008

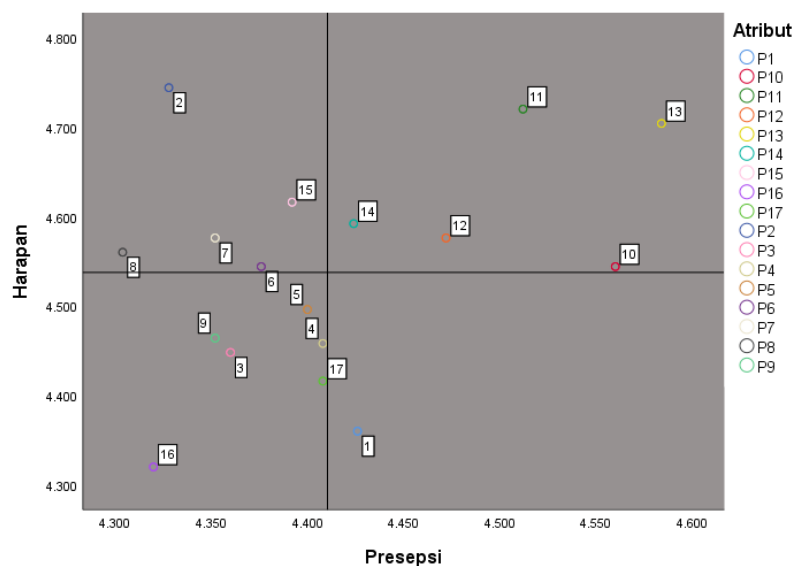
Untuk menentukan prioritas perbaikan disusun menggunakan metode IPA. Pada metode ini terdapat perhitungan untuk menentukan urutan perbaikan layanan, diukur dengan tingkat kesesuaian dan matriks IPA. Tingkat kesesuaian merupakan presentase dari perbandingan total skor persepsi kinerja layanan terhadap total skor harapan dari tiap atribut. Hasil pemetaan tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran on line dapat di lihat pada gambar diagram kartesius pada gambar 1

Pada kuadran I (prioritas utama) menggambarkan harapan tinggi namun persepsi rendah. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran I atau yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa tetapi pelayanan belum memuaskan adalah kemudahan akses dan koneksi *platform* pembelajaran *online* (P2), dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar *online* (P7), dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran *online* (P8) dan dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran *online* (P15).

Pada kuadran II (pertahankan prestasi), atribut-atribut yang berada dalam kuadran II dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan kinerja atau pelayanan yang diperoleh sangat memuaskan adalah dosen mengajar sesuai bidangnya (P10), dosen bersikap adil dan tidak berpihak dalam penilaian (P11), dosen menjawab pertanyaan mahasiswa (P12), dosen menguasai materi yang diajarkan (P13) dan dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran *online* (P14). Hal ini berarti atribut-atribut pada kuadran II telah berhasil dilaksanakan dan dianggap sangat memuaskan oleh mahasiswa, untuk itu wajib dipertahankan.

Pada kuadran III (prioritas rendah) mendeskripsikan beberapa atribut yang dianggap kurang penting dan kinerja pelayanan kurang memuaskan bagi mahasiswa adalah pemilihan *platform* pembelajaran *online* yang bervariasi (P3), konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik (P4), dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran *online* (P5), dosen handal dalam penggunaan *platform* pembelajaran *online* (P6), dosen merespon pertanyaan dan komentar mahasiswa (P9) dan dosen memperhatikan mahasiswa selama pembelajaran *online* (P16).

Pada kuadran IV (berlebihan) mendeskripsikan atribut yang kurang penting bagi mahasiswa akan tetapi universitas melaksanakan kegiatan tersebut secara berlebihan. Terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran IV yaitu Penggunaan alat bantu interaktif selama pembelajaran *online* (P1) dan dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran *online* (P17).



Gambar 1. Diagram Kartesius pembelajaran *on line*

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) nilai rata-rata tingkat harapan dari seluruh atribut adalah 4,537, dan nilai rata-rata tingkat persepsi dari atribut adalah 4,411; 2) Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran *online* (P2), dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar *online* (P7), dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran *online* (P8) dan dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran *online* (P15) menjadi fokus utama bagi Universitas X untuk melakukan perbaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, S., & Devesh, S. (2019). Service quality dimensions and customer satisfaction: empirical evidence from retail banking sector in Oman. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(15–16), 1616–1629. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1393330>
- Gunawan, A., & Iqbal, I. (2018). Quality Measurement Customer Satisfaction Index (Csi) Method And Importance-Performance Analysis (Ipa) Diagram Pt. Asdp Indonesia Ferry (Persero) Merak – Banten. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, 6(1), 11–19. <https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2018.006.01.2>
- Haris Fadillah, Aulia F. Hadining, R. P. S. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1.

<https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>

- Krisna Ulfah, R., Niken Pratiwi, F., Hadiananta, I., Nursa Putri, S., Febria Emza, V., & Wardi, J. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Zoom Sebagai Sarana Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 1(1), 15–21. <https://doi.org/10.31849/jurkim.v1i1.7876>
- Marbun, P. (2021). Disain Pembelajaran Online Pada Era Dan Pasca Covid-19. *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)*, 12(2), 129. <https://doi.org/10.22303/csrid.12.2.2020.129-142>
- Mardhiah, A. (2022). Kendala-Kendala Pembelajaran Online Pada Masa Covid 19. *Jurnal Intelektualita Prodi MPI, Volume 11, Nomor 2, Edisi Juni-Desember 2022*, 11, 75–83.
- Ratnasari, L., Hasibuan, B., & Gusdini, N. (2019). Tourists Perception Towards Tourist Satisfaction in Pangandaran Beach, West Java, Indonesia. *Journal of Economics, Management and Trade*, 25(3), 1–9. <https://doi.org/10.9734/jemt/2019/v25i330196>
- Salsabilla\*1, A., Yolanda2, C., Putri3, D. D., Heriyanto4, Putri5, T. A., & Wardi6, J. (2022). Analisis Proses Pembelajaran Dalam Jaringan ( Daring ) Di Masa. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 6(1), 7–14.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 5(1), 66–72.
- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 52. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.696>



Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (Jurkim) is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)