

ANALISIS KUALITAS PEMBELAJARAN DARING di SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI CIPASUNG

Ernawati¹, Maudy Sriwahyuni Yusuf³

^{1,3}Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung

Jalan Raya Cisinga KM 1 Cilampunghilir Padakembang Tasikmalaya Regency West Java 46466

¹ernawati@sttcipasung.ac.id

³10118012@sttcipasung.ac.id

Abstract— Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung (STT Cipasung) is one of the formal higher education institutions in the Cipasung Islamic Boarding School, Singaparna, Tasikmalaya, West Java. During the COVID-19 pandemic, all academic and non-academic activities at the Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung were changed to Work From Home (WFH). Learning carried out online certainly has many problems that arise due to factors such as gadgets, quotas, networks, concentration, and environment causing an increase in students who do not pass courses and a decrease in student IP scores. For this reason, the Cipasung College of Technology needs to conduct research on the analysis of the quality of online learning. This research uses Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of data processing that the 18 attributes measured resulted in a negative gap value, this indicates that it has not met student expectations. Based on the results of the IPA kertesius diagram, the attributes of online learning that need to be improved are the consistency of the lecturers giving lectures well and the lecturers being reliable in managing the class during online learning.

Keywords— Covid-19, Service Quality, Importance Performance Analysis, Online Learning, Quality.

Abstrak— Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung (STT Cipasung) adalah salah satu lembaga pendidikan tinggi formal yang ada di Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat. Selama pandemi covid-19 semua kegiatan akademik dan non akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung diubah menjadi *Work From Home* (WFH). Pembelajaran dilaksanakan secara daring tentu memiliki banyak masalah yang muncul karena penyebab dari faktor gadget, kuota, jaringan, konsentrasi, lingkungan menyebabkan kenaikan mahasiswa yang tidak lulus mata kuliah dan penurunan nilai IP mahasiswa. Untuk itu Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung perlu melakukan penelitian analisis kualitas pembelajaran daring. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengolahan data bahwa 18 atribut yang diukur menghasilkan nilai gap negatif, hal ini menunjukkan belum memenuhi harapan mahasiswa. Berdasarkan hasil diagram kertesius IPA, atribut dari pembelajaran daring yang perlu diperbaiki konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik dan dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring.

Kata kunci— Covid-19, Service Quality, Importance Performance Analysis, Pembelajaran Daring, Kualitas.

I. PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, dunia dikejutkan dengan mewabahnya *pneumonia* baru yang bermula dari Wuhan, Provinsi Hubei yang kemudian menyebar dengan cepat ke lebih dari 190 negara. Wabah ini diberi *coronavirus disease 2019* (Covid-19). Virus ini dapat menyebabkan penyakit pada burung, *mamalia*, dan manusia (Priyono 2021). Penularan covid-19 melalui tetesan kecil (*droplet*) dari saluran pernapasan seperti hidung atau mulut pada saat seseorang

batuk atau bersin. Dampak dari covid-19 ini terjadi di berbagai sektor mulai dari ekonomi, sosial dan budaya, terutama dibidang pendidikan.

Untuk mencegah penyebaran covid-19, Pemerintah pusat dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan kebijakan No. 04 tahun 2020 tentang pelaksanaan pembelajaran di masa pandemi pencegahan covid-19 semua jenjang pendidikan dimulai dari PAUD, TK, SD sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat, sampai Perguruan Tinggi ikut pembelajaran jarak jauh.

Di antara sektor pendidikan yang terkena imbasnya dalam masa pandemi *covid-19* ini salah satunya adalah Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung. Selama pandemi *covid-19* semua kegiatan akademik dan non akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung diubah menjadi *Work From Home* (WFH). Dari survei yang dilaksanakan terhadap mahasiswa ada beberapa faktor yang menjadi kendala, diantaranya:

1. Gadget

Pada pelaksanaan pembelajaran daring mahasiswa harus mempunyai gadget yang spesifikasinya minimal setara android OS 6, memiliki kamera depan dan belakang, kapasitas RAM 1 GB dan internal *storage* 16 GB atau dapat ditambahkan kartu Micro SD juga baterai 3000 mAh (Sebastian, 2020). Tetapi 29,8% mahasiswa Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung tidak memilikinya sehingga tidak dapat mengikuti pembelajaran daring.

2. Kuota

Berdasarkan Kompas.com (2020) untuk kelancaran pembelajaran daring mahasiswa diwajibkan mempunyai kuota minimal 30 GB untuk 30 hari, karena aplikasi pembelajaran daring menghabiskan kuota kurang lebih 1GB/jam. Pada saat pandemi *covid-19* Pemerintah menyediakan kuota belajar bagi setiap mahasiswa 50 GB/30 hari berjalan selama 5 bulan, 15GB/30 hari berjalan selama 3 bulan dan 5 GB/30 hari berjalan selama 1 bulan. Tetapi kuota yang diberikan Pemerintah hanya bisa mengakses aplikasi pembelajaran daring seperti *google meet*, *google classroom* dan *zoom*. Ketika pembelajaran daring, tidak semua dosen memberikan materi atau tugas melalui aplikasi tersebut dan ketika kuota dari pemerintah jangka waktunya habis, ada jeda kosong sehingga jika tidak mempunyai kuota cadangan tidak bisa melaksanakan pembelajaran daring. Dari hasil survei 29,8% mahasiswa Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung tidak mempunyai kuota cadangan karena tidak mampu untuk membeli, sehingga tidak bisa mengikuti pembelajaran daring.

3. Jaringan

Jaringan yang digunakan untuk pelaksanaan pembelajaran daring harus 4G/LTE karena akan memuat informasi dari internet dengan lebih cepat. Jaringan 4G dapat mendukung proses *upload-download file* pembelajaran tanpa menghabiskan banyak waktu. Jaringan 4G akan membuat

proses *loading live streaming* lebih lancar juga dapat mempercepat proses *download* materi pelajaran (Taman Pustaka, 2020). Tetapi pada pelaksanaan pembelajaran daring 73,7% mahasiswa mengalami kendala yaitu jaringan tidak stabil karena jangkauan jaringan setiap tempat berbeda-beda. Sehingga ketika pelaksanaan pembelajaran daring suara putus-putus dan keluar masuk aplikasi mengakibatkan mahasiswa tidak dapat menyerap materi dengan baik.

4. Konsentrasi

Jika konsentrasi pada saat belajar rendah, maka akan menimbulkan aktivitas yang berkualitas rendah serta dapat menimbulkan ketidakseriusan dalam belajar dan daya pemahaman terhadap materi pun menjadi berkurang (Aviana dan Hidayah 2015). Ketika pembelajaran daring 93% konsentrasi mahasiswa kurang karena banyaknya gangguan seperti makan, mengantuk, ketiduran, ngobrol pada saat melaksanakan pembelajaran daring.

5. Lingkungan

Lingkungan belajar di rumah mempunyai pengaruh besar terhadap kegiatan belajar. Lingkungan belajar adalah kondisi dan segala fasilitas yang digunakan untuk kegiatan belajar sehari-hari (Wiyono, 2003). Ketika pembelajaran daring sangat dibutuhkan ruangan yang nyaman, tidak bising dan jangkauan jaringan yang stabil. Dari hasil survei 22,8% mahasiswa Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung mengalami kendala karena pada saat melaksanakan pembelajaran daring di rumah tidak ada tempat khusus, lingkungan yang bising sehingga pada saat melaksanakan pembelajaran daring terganggu.

Karena adanya kendala-kendala tersebut, 7,66% mahasiswa Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung tidak lulus beberapa mata kuliah dan nilai mahasiswa 79,16% menurun. Berdasarkan matrik penilaian laporan evaluasi diri dan laporan kinerja program studi LAM Teknik, Jika nilai mahasiswa terus menurun, maka nilai rata-rata lulusan akan turun dan kepuasan mahasiswa pun menurun. Jika kepuasan turun berakibat pada penilaian akreditasi.

Tabel 1 RATA-RATA NILAI INDEKS PRESTASI MAHASISWA

Tahun Akademik	Pelaksanaan Pembelajaran	Ganjil	Genap
2018/2019	Tatap muka	3,32	3,44
2019/2020	Tatap muka	3,50	3,54
2020/2021	Daring	3,22	3,08

Sumber: PDDikti

Dari Tabel 1. dapat dilihat bahwa rata-rata nilai mahasiswa pembelajaran secara tatap muka lebih besar dibandingkan dengan rata-rata nilai mahasiswa pembelajaran dilaksanakan secara daring. Pada tahun Akademik 2021/2022 pandemi covid-19 belum selesai, sehingga Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung mengeluarkan kebijakan pada tahun Akademik 2021-2022 pembelajaran dilaksanakan secara daring maupun tatap muka. Karena kegiatan pembelajaran masih ada yang menggunakan sistem daring maka perlu dianalisis untuk mengetahui apakah pembelajaran daring mempengaruhi nilai dan kepuasan mahasiswa.

II. LANDASAN TEORI

Untuk menganalisis suatu tingkat kepuasan, metode yang dapat digunakan diantaranya metode penelitian dan pengembangan pendidikan (*Educational Research and Development*) dengan model 4D (*define, design, develop, dan disseminate*), metode *Quality Function Deployment (QFD)*, *Service Quality (Servqual)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* karena dapat mengetahui harapan dan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, metode *Servqual* telah menjadi standar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan dan berbagai riset menunjukkan bahwa metode ini valid untuk berbagai konteks layanan (Rashid, 2009).

Service Quality (Servqual) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan dari atribut masing-masing dimensi yang telah ditentukan, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi (kepuasan) konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan atau kepentingan terhadap pelayanan yang akan diterima (Gulo 2021). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan

mahasiswa mengenai kualitas pembelajaran daring dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi mahasiswa terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Untuk menindaklanjuti hasil pengolahan kuesioner *Servqual* maka digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui area prioritas perbaikan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung (STT Cipasung) yang merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi formal yang ada di Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat. Pembelajaran dilaksanakan secara daring tentu memiliki banyak masalah yang muncul karena penyebab dari faktor gadget, kuota, jaringan, konsentrasi, lingkungan menyebabkan kenaikan mahasiswa yang tidak lulus mata kuliah dan penurunan nilai IP mahasiswa. Untuk itu Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung perlu melakukan penelitian analisis kualitas pembelajaran daring. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

IV. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan lima dimensi *Servqual*, yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Atribut pada Tabel 2 dinilai oleh mahasiswa dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi layanan pembelajaran daring dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Dari penilaian tersebut maka diperoleh perbandingan nilai harapan mahasiswa dengan persepsi layanan pembelajaran daring.

Tabel 2 KUESIONER

Dimensi	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Gadget, kuota memadai untuk pelaksanaan pembelajaran daring. Efektivitas penyampaian materi dalam pembelajaran daring. Pemilihan aplikasi pembelajaran daring yang bervariasi. Pemberian tugas dan pengumpulan tugas pada aplikasi pembelajaran

	daring.
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat pembelajaran daring.
	Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik.
	Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring.
	Dosen mampu mengatasi bosan, malas, kurang antusias, hilang konsentrasi dan kelelahan saat pembelajaran daring.
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama pembelajaran daring.
	Kemampuan dosen beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring.
	Kemampuan dosen memberikan solusi dengan cepat saat terjadi kendala dalam proses pembelajaran daring.
	Kemampuan dosen menanggapi dengan cepat pertanyaan dan komentar mahasiswa.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keahlian dosen dalam mengajar sesuai dengan bidangnya.
	Keahlian dosen menguasai materi yang disampaikan.
	keobyektifan pemberian nilai ujian daring.
<i>Empathy</i> (Empati)	Dosen mampu memberikan dorongan dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring.
	Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring.
	Dosen perhatian dengan mahasiswa selama pembelajaran daring.

Uji validitas dilakukan terhadap 62 responden penelitian untuk mengetahui nilai *r* hitung atau dalam SPSS dilihat dari nilai Total *Correlation* dan kemudian dibandingkan dengan nilai *r* tabel sesuai dengan jumlah responden yang diuji. Jika nilai *r* hitung > *r* tabel maka hipotesis pertama diterima yang artinya skor butir pernyataan berkorelasi positif dengan total skor pernyataan.

Tabel 3 UJI VALIDITAS TINGKAT KEPENTINGAN DAN PERSEPSI

Atribut	Kepentingan	Persepsi
P1	0,657	0,599
P2	0,754	0,669
P3	0,676	0,653
P4	0,634	0,531
P5	0,852	0,755
P6	0,748	0,761
P7	0,817	0,741
P8	0,720	0,743
P9	0,889	0,832
P10	0,796	0,764
P11	0,865	0,804
P12	0,857	0,777

P13	0,766	0,760
P14	0,759	0,743
P15	0,736	0,706
P16	0,861	0,883
P17	0,829	0,693
P18	0,777	0,698

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kepentingan (harapan) mahasiswa dan persepsi (kepuasan), bahwa setiap butir pernyataan memiliki nilai *r* hitung yang lebih dari nilai *r* tabel yaitu 0,207, sehingga dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dapat dikatakan reliabilitas yang baik ketika instrumen atau kuesioner tersebut menjadi alat ukur yang digunakan beberapa kali dengan hasil atau jawaban yang relatif sama (Sufren dan Natanael 2014). Nilai reliabilitas menggunakan perhitungan *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* dari penilaian harapan (kepentingan) mahasiswa adalah 0,967 dan nilai *Cronbach's Alpha* dari penilaian persepsi (kepuasan) pembelajaran daring adalah 0,957. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa atribut yang telah diisi mahasiswa adalah reliabel karena lebih dari 0,9.

Servqual diperoleh dari menghitung selisih antara rata-rata nilai persepsi layanan dan rata-rata nilai harapan mahasiswa terhadap pembelajaran daring. Jika gap bernilai negatif maka terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi, dan sebaliknya jika nilai gap positif menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan mahasiswa. Rata-rata nilai persepsi kinerja, harapan mahasiswa, dan gap masing-masing atribut tersaji pada Tabel 4.3.

Tabel 4 PERHITUNGAN NILAI GAP SETIAP ATRIBUT

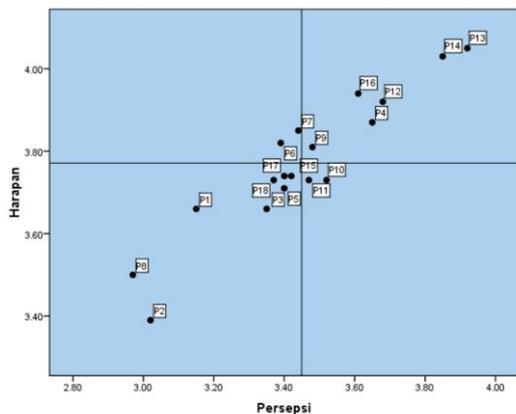
Atribut	Skor Rata-rata Persepsi	Skor Rata-rata Harapan	Gap
P1	3,15	3,66	-0,52
P2	3,02	3,39	-0,37
P3	3,35	3,66	-0,31
P4	3,65	3,87	-0,23
P5	3,40	3,71	-0,31
P6	3,39	3,82	-0,44
P7	3,44	3,85	-0,42
P8	2,97	3,50	-0,53
P9	3,48	3,81	-0,32
P10	3,52	3,73	-0,21
P11	3,47	3,73	-0,26
P12	3,68	3,92	-0,24
P13	3,92	4,05	-0,13
P14	3,85	4,03	-0,18
P15	3,42	3,74	-0,32

P16	3,61	3,94	-0,32
P17	3,40	3,74	-0,34
P18	3,37	3,73	-0,35

Keseluruhan nilai gap pada 18 atribut bernilai negatif. Hal ini menunjukkan ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam pembelajaran daring.

Prioritas perbaikan disusun dengan menggunakan metode IPA. Untuk mengetahui atribut yang paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa dan menjadi prioritas perbaikan maka perlu dilakukan analisis dengan menggunakan matriks IPA. Matriks IPA terdiri dari 4 kuadran yaitu kuadran prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Data olahan IPA digambarkan ke dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui posisi kuadran tiap atribut layanan berdasarkan rata-rata tingkat kinerja (persepsi) dan rata-rata tingkat harapan (kepentingan).

Hasil pembuatan diagram kartesius IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Pada Gambar 1 memperlihatkan bahwa Kuadran 1 (Prioritas Utama) memiliki dua atribut yaitu atribut P6 dan P7. Pada kuadran II (Pertahankan Prestasi) berisi 6 atribut penelitian, yaitu atribut P4, P9, P12, P13, P14 dan P16. Pada Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi 8 atribut penelitian yaitu atribut P1, P2, P3, P5, P8, P15, P17, dan P18. Kuadran IV (Cenderung Berlebihan) berisi 2 atribut penelitian yaitu atribut P10 dan P11.

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan gap yang telah dilakukan, semua atribut dan nilai gap rata-rata dimensi menghasilkan nilai gap negatif yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Pada dimensi tangibles ini diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,35. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan atribut tangibles yang memiliki gap terbesar adalah P1 “gadget, kuota memadai untuk pelaksanaan pembelajaran daring” dengan gap -0,52 karena nilai gap negatif artinya belum memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa seharusnya memiliki gadget sesuai dengan spesifikasi minimal setara dengan android OS 6 dan untuk kelancaran pembelajaran daring mahasiswa diwajibkan memiliki kuota minimal 30 GB untuk 30 hari. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner 29,03% mahasiswa belum memenuhi kebutuhan pembelajaran daring tersebut. Dan yang mendapatkan gap terkecil adalah P4 “Pemberian tugas dan pengumpulan tugas pada aplikasi pembelajaran daring” dengan gap -0,23. Karena nilai gap negatif artinya belum memenuhi ekspektasi mahasiswa, yang seharusnya pemberian dan pengumpulan tugas pada aplikasi pembelajaran daring seperti *Google Classroom* dan *Gmail*. Pada kenyataannya 8,06% mahasiswa merasakan pemberian dan pengumpulan tugas di kumpulkan di aplikasi facebook berupa unggahan video, whatsapp.

2. Dimensi reliability (Kehandalan)

Dimensi reliability ini diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,42. Pada pengolahan data yang telah dilakukan atribut reliability yang memiliki gap terbesar adalah P8 “Dosen mampu mengatasi bosan, malas, kurang antusias, hilang konsentrasi dan kelelahan saat pembelajaran daring” dengan gap -0,53 karena nilai gap negatif maka dapat diartikan belum memenuhi harapan mahasiswa, yang seharusnya dosen mampu mengatasi bosan, malas, kurang antusias, hilang konsentrasi dan kelelahan saat pembelajaran daring pada kenyataannya 35,48% mahasiswa belum merasakan itu semua. Dan yang mendapatkan gap terkecil yaitu P5 “Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat pembelajaran daring” dengan gap -0,31. Dapat diartikan belum memenuhi harapan mahasiswa karena nilai gap negatif. Seharusnya dosen mampu dalam memberikan dan menjelaskan materi pada saat pembelajaran daring. Kenyataannya 16,12% mahasiswa belum merasakannya.

3. Dimensi responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness ini diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,26. Pada pengolahan data yang telah dilakukan atribut responsiveness yang memiliki gap terbesar adalah P9 “Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama pembelajaran daring” dengan gap -0,32. Karena nilai gap negatif, artinya belum memenuhi harapan mahasiswa. Seharusnya dosen mampu merespon dengan cepat dan efisien dengan kebutuhan mahasiswa selama pembelajaran daring, pada kenyataannya 11,29% mahasiswa belum merasakannya. Dan yang mendapatkan gap terkecil yaitu P10 “Kemampuan dosen beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring” dengan gap -0,21 karena mempunyai nilai gap negatif, maka harapan mahasiswa belum terpenuhi, yang seharusnya dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring tetapi pada kenyataannya 12,90% belum sesuai dengan ekspektasi mahasiswa.

4. Dimensi assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance ini diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,21. Dari pengolahan data yang telah dilakukan atribut assurance yang memiliki gap terbesar adalah P15 “keobyektifan pemberian nilai ujian daring” dengan gap -0,32 karena nilai gap negatif, dapat diartikan atribut P15 belum memenuhi harapan mahasiswa. Seharusnya dosen obyektif dalam memberikan nilai ujian daring, pada kenyataannya 20,96% mahasiswa belum merasakannya. Dan yang mendapatkan gap terkecil yaitu P13 “Keahlian dosen dalam mengajar sesuai dengan bidangnya” dengan gap -0,13 maka tidak sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Karena memiliki nilai gap negatif. Seharusnya dosen mempunyai keahlian mengajar sesuai bidangnya, pada kenyataannya berdasarkan hasil kuesioner 3,22% belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

5. Dimensi empathy (empati)

Pada dimensi empathy ini diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,34. Dari pengolahan data yang telah dilakukan atribut empathy yang memiliki gap terbesar adalah P18 “Dosen perhatian dengan mahasiswa selama pembelajaran daring” dengan gap -0,35 karena nilai gap negatif, maka atribut P18 belum memenuhi harapan mahasiswa, yang seharusnya dosen perhatian pada mahasiswa selama proses pembelajaran daring. Kenyataannya 19,35% mahasiswa

belum merasakan dosen perhatian kepada mahasiswa. Dan yang mendapatkan gap terkecil yaitu P16 “Dosen mampu memberikan dorongan dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring” dengan gap -0,32. Karena gap negatif, maka atribut P16 belum memenuhi harapan mahasiswa, yang seharusnya dosen mampu memberikan dorongan dan memotivasi mahasiswa, pada kenyataannya 9,67% mahasiswa belum merasakan hal itu semua.

Berdasarkan Gambar 1 yaitu:

1. Kuadran I

Kuadran I memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja (persepsi) yang dirasakan mahasiswa masih rendah dan belum memuaskan. Semua atribut yang termasuk dalam kuadran I merupakan prioritas utama, dimana harapan lebih besar daripada persepsi atau kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap penting bagi pelanggan namun perusahaan belum mampu melaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan (Sutrisno,2020). Kuadran 1 (Prioritas Utama) memiliki dua atribut yaitu atribut P6 yaitu “konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik” dan P7 yaitu “Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring” yaitu terdapat pada dimensi *reliability*.

2. Kuadran II

Kuadran II memiliki tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) yang sama besarnya, hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap penting bagi pelanggan dan perusahaan telah cukup baik dalam melaksanakannya (Sutrisno, 2020). Kuadran II juga dianggap penting untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai agar tidak menurun dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan kualitas pembelajaran daring.

Pada kuadran II (Pertahankan Prestasi) berisi 6 atribut penelitian, yaitu atribut P4 “Pemberian tugas dan pengumpulan tugas pada aplikasi pembelajaran daring” terdapat pada dimensi *tangibles*, P9 yaitu “Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama pembelajaran daring”, P12 yaitu “Kemampuan dosen menanggapi dengan cepat pertanyaan dan komentar mahasiswa” terdapat pada dimensi *responsiveness*, P13 yaitu “Keahlian dosen dalam mengajar sesuai dengan bidangnya”, P14 yaitu “Keahlian dosen menguasai materi

yang disampaikan” terdapat pada dimensi *assurance* dan P16 yaitu “Dosen mampu memberikan dorongan dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring” terdapat pada dimensi *emphaty*.

3. Kuadran III

Atribut-atribut dalam Kuadran III memiliki tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) yang sama rendahnya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap apa yang dirasakan pelanggan (Sutrisno,2020). Pada Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi 8 atribut penelitian yaitu atribut P1 “Gadget, kuota memadai untuk pelaksanaan pembelajaran daring”, P2 yaitu “Efektivitas penyampaian materi dalam pembelajaran daring”, P3 yaitu “Pemilihan aplikasi pembelajaran daring yang bervariasi” terdapat pada dimensi *tangibles*, P5 yaitu “Kemampuan dosen dalam memberi dan menjelaskan materi saat pembelajaran daring”, P8 yaitu “Dosen mampu mengatasi bosan, malas, kurang antusias, hilang konsentrasi dan kelelahan saat pembelajaran daring” terdapat pada dimensi *reliability*, P15 yaitu “keobyektifan pemberian nilai ujian daring” terdapat pada dimensi *assurance*, P17 yaitu “Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran daring”, dan P18 yaitu “Dosen perhatian dengan mahasiswa selama pembelajaran daring” terdapat pada dimensi *emphaty*.

Walaupun atribut-atribut tersebut termasuk dalam kuadran III dan kurang penting, namun harus tetap melakukan evaluasi serta memperbaiki kinerjanya karena bisa jadi di masa depan atribut-atribut tersebut dapat menjadi penting bagi harapan mahasiswa dan dituntut harus meningkatkan kualitas.

4. Kuadran IV

Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. Dapat mengurangi peningkatan kualitas atribut yang terdapat pada kuadran IV ini dan dapat mengalihkannya kepada kuadran I yang lebih diprioritaskan perbaikan kualitas layanannya (Wahyuningtyas, 2021). Pada kuadran IV (Cenderung Berlebihan) berisi 2 atribut penelitian yaitu atribut P10 yaitu “kemampuan dosen beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring” dan P11 yaitu “kemampuan dosen memberikan solusi dengan cepat saat terjadi

kendala dalam proses pembelajaran daring” terdapat pada dimensi *responsiveness*.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pembelajaran daring di Sekolah Tinggi Teknologi Cipasung belum memenuhi harapan mahasiswa, berdasarkan hasil perhitungan gap semua atribut dan dimensi memiliki nilai negatif. Rata-rata hasil perhitungan nilai gap berdasarkan dimensi diantaranya dimensi *tangibles* -0.35, dimensi *reliability* -0.42, dimensi *responsiveness* -0.26, dimensi *assurance* -0.21, dan dimensi *emphaty* -0.34.
2. Prioritas utama perbaikan yaitu kuadran I, diantaranya P6 yaitu “konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik” dan P7 yaitu “Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Priyono, M. B. (2021). *Analisis Kualitas Pembelajaran Di Era Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) (Studi Kasus Mahasiswa UNIM Mojokerto) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit)*.
- [2] Sebastian, L. (2020). *Smartphone Apa Yang Paling Cocok Untuk Belajar Anak*. diakses pada Juni 3, 2022 21.12 WIB <https://tekno.sindonews.com/read/191562/122>.
- [3] Tekno Kompas “Kuota Belajar Online 10 GB Rp.10 Bisa Zoom Meeting dan Google Meet Berapa Jam” diakses pada Juni 4, 2022 21.45 WIB. <https://tekno.kompas.com/read/2020/08/27/18450077>.
- [4] Taman Pustaka “*Enam Tips Memilih Gadget Untuk Mendukung Pembelajaran Daring*” diakses pada Juni 3, 2022 20.31 WIB. <https://tamanpustaka.com/blogs/read/52/6>
- [5] Aviana, R., dan Hidayah, F. F. (2015). *Pengaruh tingkat konsentrasi belajar siswa terhadap daya pemahaman materi pada pembelajaran kimia di SMA Negeri 2 Batang. Jurnal Pendidikan Sains (JPS)*, 3(1), 30-33.
- [6] Wiyono, B. (2003). *Pengaruh Kebiasaan dan Lingkungan*. Jurnal. Universitas Negeri Surabaya.
- [7] Tinggi, B. A. N. P. (2021). *Matriks Penilaian Laporan Evaluasi Diri dan Laporan Kinerja Program Studi*.
- [8] Rashid, W. E. W., dan Jusoff, K. (2009). *Service Quality In Health Care Setting. International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- [9] Gulo, W. F. H. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- [10] Sutrisno, W. (2020). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality dan*



- Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kedai Ngacapruk, Yogyakarta).*
- [11] Wahyuningtyas, A. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Lampung Terhadap Kualitas Layanan Marketplace Dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA).*