



KAJIAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLIMDO

**Ramadhan Ali Adinata¹, Jonathan Juveniko Alfa Tangka², Lucky Adrianto Ladiku³,
Jacky Joseph Lumintang⁴, Gratia Natrina Kaparang⁵**

Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado^{1,2,3,4,5}

E-mail: granat.liem@gmail.com

Abstrak

Dunia pendidikan saat ini selalu bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelajar. Tak terkecuali dengan Prodi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Polimdo. Penting sekali bagi Prodi Administrasi Bisnis selalu melakukan survei kepada mahasiswa agar mengetahui apa saja yang menjadi harapan dan belum menjadi kenyataan bagi mahasiswa. Penelitian ini menggunakan Importance-Performance Analysis untuk menilai seberapa besar kesenjangan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan mahasiswa. Analisis ini menggunakan 5 (lima) dimensi SERVQUAL yaitu, tangibles, respomsiveness, reliability, assurance dan emphaty. Hasilnya, dari kelima dimensi yang diteliti, yang paling besar kesenjangannya yaitu di dimensi tangibles. Ini karena mahasiswa kurang merasakan manfaat dari atribut yang diteliti di dimensi tangibles. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Prodi Manajemen Bisnis dapat memperbaiki dan berkembang sesuai dengan harapan mahasiswa agar tetap bisa bersaing di dunia pendidikan.

Kata kunci: Importance-Performance Analysis, Pendidikan, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Pesatnya persaingan di dunia pendidikan membuat setiap instansi pendidikan terus meningkatkan pelayanannya pada mahasiswa. Tak bisa disepelekan, pelayanan instansi terhadap mahasiswa mempengaruhi puas atau tidaknya mahasiswa saat menempuh perkuliahan di kampus. Puas tidaknya mahasiswa, tergantung pada sesuai atau tidaknya harapan dengan kenyataan. Bila harapan melebihi kenyataan berarti mahasiswa masih merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan oleh kampus. Sebaliknya, diharapkan kenyataan yang mahasiswa terima bisa sama dengan harapannya atau bahkan melebihi harapan mereka.

Harapan mahasiswa pada saat memasuki dunia pendidikan diantaranya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan menunjang mahasiswa dalam perkuliahannya, adanya tempat untuk bersantai sekaligus bisa berdiskusi dengan mahasiswa lain, dan sebagainya. Harapan-harapan mahasiswa tersebut perlu diwujudkan oleh kampus agar memberikan mahasiswa kepuasan saat kuliah di kampus.

Pengukuran Importance-Performance Analysis juga bisa menjadi acuan bagi Program Studi Manajemen Bisnis untuk berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan pendidikan dan industri. Dengan memahami kebutuhan mahasiswa secara lebih baik, program studi dapat mengembangkan program-program baru yang lebih sesuai dengan tuntutan pasar kerja, perkembangan ilmu pengetahuan, serta pengembangan sumber daya manusia yang diharapkan kemudian hari dapat menguatkan ekonomi masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dimana setelah dilakukan perhitungan dan didapatkan hasilnya, maka hasil tersebut akan dideskripsikan dengan terperinci di dalam tulisan ini. Tujuan dipilihnya metode kuantitatif agar bisa memperoleh hasil angka secara pasti dan dapat diinterpretasikan secara deskriptif tentang angka yang diperoleh tersebut. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa semester 4 program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado. Dipilihnya mahasiswa semester 4 sebagai sampel karena semester 4 dianggap sudah merasakan selama 3 semester kualitas pelayanan yang ada di program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado, sehingga dianggap sudah bisa menilai dengan objektif kualitas pelayanan yang ada. Selain itu pengambilan sampel keseluruhan mahasiswa semester 4 agar bisa menilai setiap perasaan mahasiswa semester 4, sehingga bisa ditarik kesimpulan lebih tepat tentang indikator yang mungkin akan dikembangkan dan diperbaiki.

Metode yang digunakan yaitu metode Importance-Performance Analysis, sehingga saat kuesioner dikumpulkan, tanggapan harapan dan kenyataan dari kuesioner tersebut dianalisis menggunakan Microsoft Excel, kemudian hasil kenyataan dikurangi dengan hasil harapan. Kemudian dari hasil tersebut, dapat disimpulkan kesenjangan yang diperoleh dan dijabarkan dalam grafik. Grafik yang diperoleh dari hasil kesenjangan kenyataan dan harapan tersebut menjadi patokan data yang akan menjadi masukkan bagi Prodi Manajemen Bisnis. Masukkan ini akan bisa menjadi perbaikan bagi Prodi Manajemen Bisnis di kemudian hari.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini sebagai bahan masukkan bagi Program Studi Manajemen Bisnis agar semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa yang menjadi pelanggan. Untuk menilai kinerja pelayanan yang sudah dilakukan oleh Program Studi Manajemen Bisnis, maka ditentukanlah 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dan masing-masing dimensi, dimasukkan 2 (dua) atribut untuk menilai kualitas pelayanan. Dimensi dan atribut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Penelitian

DIMENSI	ATRIBUT
TANGIBLES	1. Lift 2. Toilet bersih
RESPONSIVENESS	1. Respon dosen cepat 2. Respon pegawai administrasi cepat
RELIABILITY	1. Jadwal kuliah 2. Tepat waktu mengajar
ASSURANCE	1. Rasa aman 2. Jaminan bebas bully
EMPHATY	1. Kepedulian 2. Hangat berinteraksi

Dari atribut-atribut yang telah ditentukan, maka disusunlah 2 (dua) pernyataan berupa harapan dan kenyataan yang berkaitan dengan atribut tersebut.

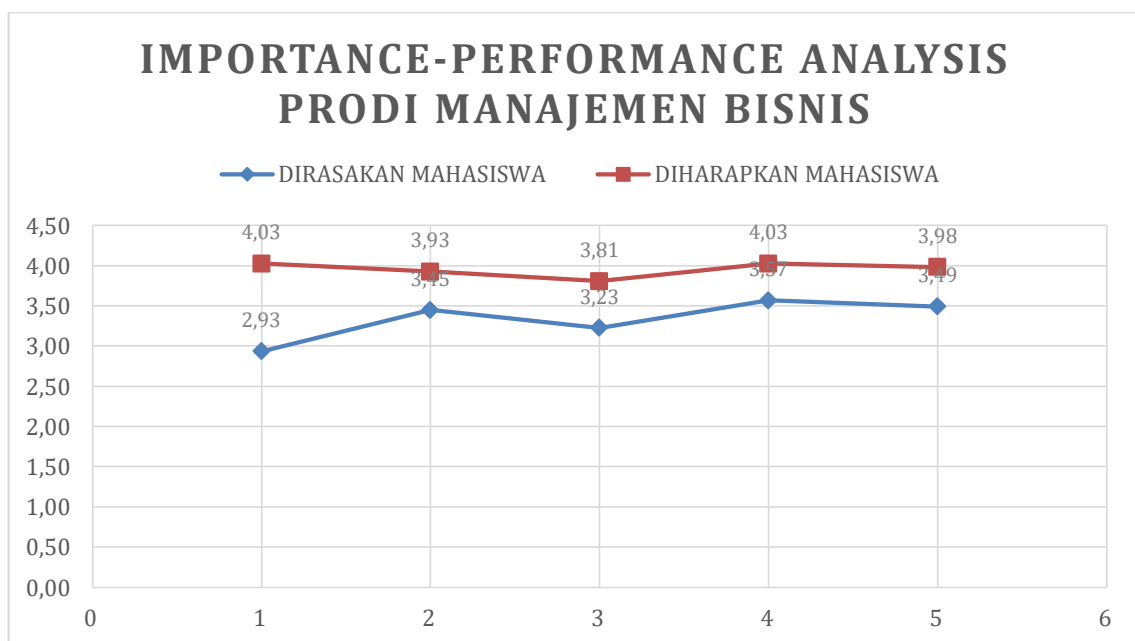
Tabel 2. Hasil Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan

ANALISIS KESESUAIAN						
	TANGIBLES	RESPONSIVENESS	RELIABILITY	ASSURANCE	EMPHATY	JUMLAH
DIHARAPKAN MAHASISWA	241,50	235,50	228,50	241,50	239,00	1186,00
DIRASAKAN MAHASISWA	176,00	207,00	193,50	214,00	209,50	1000,00
	73%	88%	85%	89%	88%	84%

ANALISIS KESENJANGAN						
	TANGIBLES	RESPONSIVENESS	RELIABILITY	ASSURANCE	EMPHATY	JUMLAH
DIRASAKAN MAHASISWA	2,93	3,45	3,23	3,57	3,49	3,33
DIHARAPKAN MAHASISWA	4,03	3,93	3,81	4,03	3,98	3,95
	-1,09	-0,48	-0,58	-0,46	-0,49	-0,62

Dari hasil analisis kesenjangan, dapat dinilai bahwa ada 2 (dua) dimensi yang memiliki angka yang harapan mahasiswa sangat besar yaitu dimensi *tangibles* dan *assurance*. Kemudian dimensi *emphaty* di angka 3,98, dimensi *responsiveness* di angka 3,93, dan dimensi *reliability* sebesar 3,81. Ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis sangat mengharapkan dimensi *tangibles* dan *assurance* dari kampus. Kedua dimensi ini yang memberikan kenyamanan bagi mahasiswa saat kuliah di kampus.

Dari analisis kesenjangan, yang memiliki kesenjangan terbesar yaitu dimensi *tangibles*, sebesar -1,09. Ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa sangat besar, namun yang dirasakan kenyataannya tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Selanjutnya, kesenjangan yang ada di dimensi *reliability* sebesar -0,58, kesenjangan dimensi *emphaty* sebesar -0,49. Selanjutnya kesenjangan dimensi *responsiveness* sebesar -0,48 dan kesenjangan dimensi *assurance* sebesar -0,46. Dari hasil tersebut maka dapat ditarik hasil bahwa pada dimensi *assurance*, mahasiswa merasakan kenyataan yang mereka rasakan sesuai dengan apa yang mahasiswa harapkan sebelum menempuh pendidikan di Prodi Manajemen Bisnis.



Gambar 1. Hasil Importance-Performance Analysis Prodi Manajemen Bisnis

Berdasarkan Gambar 1, nampak garis biru yang merupakan kenyataan yang dirasakan mahasiswa dan garis oranye adalah harapan mahasiswa. Dari hasil tersebut, maka terlihat jarak terjauh antara harapan dan kenyataan ada di dimensi nomor 1, yaitu dimensi *tangibles*. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa mahasiswa mengharapkan fasilitas yang tersedia di gedung kuliah dapat digunakan, namun ternyata tidak bisa digunakan dengan bebas sehingga membuat penilaian atas dimensi *tangibles* menjadi berkurang.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Prodi Manajemen Bisnis merupakan penelitian yang menilai seberapa tercapainya harapan mahasiswa saat menempuh perkuliahan di Prodi Manajemen Bisnis. Sehingga hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki kesenjangan yang paling jauh antara harapan dan kenyataan. Dimensi *reliability* memiliki kesenjangan nomor 2 yang jauh antara harapan dan kenyataan. Dimensi *emphaty* berada di nomor 3 kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Dimensi *responsiveness* ada di nomor 4 kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Dimensi *assurance* berada di nomor ke-5 kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Dari kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, maka disarankan bagi Prodi Manajemen Bisnis perlu mempertimbangkan penggunaan fasilitas lift dan meningkatkan kebersihan toilet sebagai dimensi *tangibles*, agar mahasiswa merasakan kenyamanan dalam pelayanan kuliah di Prodi Manajemen Bisnis. Prodi Manajemen Bisnis perlu memastikan jadwal kuliah yang pasti, tidak berubah-ubah dan menekankan kepada dosen-dosen pengajar agar mengajar tepat waktu sebagai bagian dari dimensi *reliability*. Prodi Manajemen Bisnis perlu lebih peduli dan hangat kepada mahasiswa sebagai bagian dari dimensi *emphaty* agar mahasiswa merasa dosen-dosen memiliki perhatian kepada mahasiswa. Prodi Manajemen Bisnis perlu meningkatkan respon dosen dan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Terakhir, Prodi Manajemen Bisnis masih harus mengawasi agar mahasiswa merasa lebih aman dan tidak ada rasa dibully baik oleh sesama mahasiswa maupun oleh dosen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya diberikan kepada dosen yang sudah membimbing penulisan artikel ini, Ibu Gratia N. Kaparang, SAB., M.AB sehingga artikel ini bisa tersusun dan dipresentasikan di seminar nasional. Terima kasih untuk dosen mata kuliah Customer Service, Bapak Muhammad K. Bakary, SE., M.Si yang sudah membuka wawasan baru tentang pelayanan kepada pelanggan. Terima kasih bagi Prodi Manajemen Bisnis Polimdo yang sudah berkenan untuk dilakukannya penelitian, serta kepada P3M Politeknik Negeri Manado yang sudah memberikan kesempatan melakukan penelitian lewat pendanaan atas penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Elva, Yesri, dkk. (2021). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. Jurnal Pustaka Data (Vol. 1 No. 1, 2021). Halaman 8-12
- Pratiwi, Ita Wahyu. 2017. Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan Malang. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB (Vol. 6 No. 2, 2017).

- Kotler, Phillip dan Armstrong. 2017. Principles of Marketing. United Kingdom: Pearson.
- Parasuraman et al. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research (SERVQUAL). Journal of Marketing (Vol. 49 No. 4, 1985) pp. 41-50.
- Urfany, Nura dan Muchsin Muthohar. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia). Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen (Vol. 01 No. 06, 2022). Halaman: 273-284.
- <https://media.neliti.com/media/publications/159608-ID-penerapan-metode-servqual-untuk-evaluasi.pdf> akses tanggal 28 Maret 2024