

8-31-2022

KAJIAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS SEBAGAI MATRIKS EVALUASI KINERJA: STUDI KASUS WORKSHOP PENGEMBANGAN E-LEARNING SMAN 39 JAKARTA

Heri Yuliyanto

*Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, h.yulianto@ui.ac.id*1

Basuki Muhammad Mukhlis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia, basuki.m31@ui.ac.id

Dyah Safitri

*Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, dyahsafitri@vokasi.ui.ac.id*3

Nailul Mona

*Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, nailulmonanana@gmail.com*4

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jabt>



Part of the [Accounting Commons](#), [Business Administration, Management, and Operations Commons](#), [Economic Theory Commons](#), and the [Human Resources Management Commons](#)

Recommended Citation

Yuliyanto, Heri; Mukhlis, Basuki Muhammad; Safitri, Dyah; and Mona, Nailul (2022) "KAJIAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS SEBAGAI MATRIKS EVALUASI KINERJA: STUDI KASUS WORKSHOP PENGEMBANGAN E-LEARNING SMAN 39 JAKARTA," *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*: Vol. 5: Iss. 1, Article 2.

DOI: 10.7454/jabt.v5i1.1035

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jabt/vol5/iss1/2>

This Article is brought to you for free and open access by the Vocational Education Program at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal Administrasi Bisnis Terapan by an authorized editor of UI Scholars Hub.

KAJIAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* SEBAGAI Matriks Evaluasi Kinerja: Studi Kasus *Workshop* Pengembangan *E-Learning* SMAN 39 Jakarta

Heri Yulianto^{1*)}, Basuki Muhammad Mukhlis², Dyah Safitri, M.Hum³, Nailul Mona, S.I.Kom., M.Si.⁴

¹Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia, Indonesia

³Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, Indonesia

⁴Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, Indonesia

Correspondence: h.yulianto@ui.ac.id

Received: Agustus 9, 2022/ **Approved:** Agustus 30, 2022 / **Published:** Agustus 31, 2022

Abstract

Along with the industrial revolution 4.0, the rapid development of information and communication technology (ICT) has changed organizations and individuals in carrying out daily activities. In the world of education, the increasingly sophisticated capabilities of mobile phones and portable computers are one of the factors that influence the development of *online* learning (e-learning). However, digital literacy is still needed to improve understanding and skills in the development of *online* learning (e-learning). This study propose a digital literacy workshop design to improve the quality of human resources; and evaluate the performance of the digital literacy workshop using the Importance Performance Analysis (IPA) matrix. The data collection process was carried out in two stages. The first stage is to design workshop activities and the second stage is to evaluate the quality of the workshop program. Based on data analysis, it was found that socialization and workshops were the right solution to improve the competence of teachers and students of SMAN 39 in carrying out learning innovations by utilizing information technology. In general, the level of satisfaction obtained by the workshop participants has met the level of expectations and nothing is excessive. However, there is one item no 5 (Active involvement in the program) which is a top priority for improvement. Because it has a high level of hope, but the level of perceived satisfaction is still relatively low.

Kata Kunci: *Industry Revolution 4.0, Online Learning, Learning Management System, Learning Innovation*

Abstrak

Seiring dengan revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cepat telah merubah organisasi dan individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dalam dunia pendidikan, kemampuan perangkat telepon seluler dan komputer jinjing yang semakin canggih menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan pembelajaran online (e-learning). Namun demikian, masih diperlukan literasi digital untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengembangan pembelajaran online (e-learning). Kajian ini berusaha mengajukan rancangan workshop literasi digital untuk peningkatan kualitas SDM dan melakukan evaluasi kinerja pelaksanaan workshop literasi digital dengan menggunakan matriks Importance

Performance Analysis (IPA). Proses pengambilan data responden dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama untuk merancang kegiatan workshop dan tahap kedua mengevaluasi kualitas program workshop. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa sosialisasi dan workshop merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan kompetensi guru dan siswa SMAN 39 dalam melakukan inovasi pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi. Secara umum, tingkat kepuasan yang didapatkan peserta workshop sudah memenuhi tingkat harapannya dan tidak ada yang berlebihan. Namun demikian, ada satu item no 5 (Keterlibatan aktif dalam program) yang berada pada prioritas utama untuk diperbaiki. Karena mempunyai tingkat harapan yang tinggi, namun tingkat kepuasan yang dirasakan masih relatif rendah.

Kata Kunci: Revolusi Industri 4.0, Online Learning, E-learning, Learning Management System, Inovasi Pembelajaran

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cepat telah merubah manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan berperan penting dalam perkembangan sektor pemerintah, industri bisnis dan pendidikan. Hal ini diperkuat dengan munculnya revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan istilah “*internet of thing*”. Penggunaan telepon pintar dan komputer jinjing (laptop) yang terhubung ke internet menjadi peralatan yang sehari-hari digunakan masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya. Banyak produk dan layanan baru berbasis TIK yang muncul di era revolusi industri 4.0., salah satu diantaranya adalah proses pembelajaran berbasis TIK yang dikenal dengan istilah *e-learning*. Penggunaan *e-learning* sebagai sarana pembelajaran kini berkembang pesat di dunia pendidikan. Hal ini didorong oleh beberapa faktor, diantaranya munculnya jaringan komunikasi di seluruh dunia, dengan teknologi komputer yang kuat yang mengarah pada revolusi di semua sektor dan adanya persepsi *e-learning* sebagai solusi masalah biaya dan kualitas perguruan tinggi (Selim, 2007). Teknologi ini telah menjadi cara yang penting untuk menangani pendidikan, pelatihan, dan pelatihan ulang dari sebuah masyarakat untuk memperluas pengetahuan (Riyana, 2015). Meningkatnya penggunaan metode pengajaran alternatif seperti *e-learning* telah merubah pemahaman tradisional tentang kegiatan Pendidikan (Martínez-Caro et al., 2015). Namun demikian, banyak permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan *e-learning*. Diperlukan kesiapan semua pihak (*stakeholder*) untuk melaksanakan *e-learning*, terutama pengajar dan peserta didik. Ada empat faktor yang menjadi penyebab kegagalan implementasi *e-learning*, yaitu sumber daya manusia, metode, material dan manajemen (Nur Hadi Waryanto, 2013). Lebih detail Nur Hadi W (2013) menjelaskan faktor sumber daya manusia meliputi (1) kurangnya kualitas SDM, (2) kurangnya pelatihan SDM dan (3) tidak adanya teknisi. Di sisi lain, perlu adanya evaluasi pengembangan *e-learning* yang melibatkan analisis setiap komponen pengembangan mata ajar, seperti cetak biru mata-ajar, platform *e-learning*, situs web mata-ajar, desain instruksional, sumber belajar, tugas dan ujian, dan tutor (Zhang & Cheng, 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, ketrampilan dan pemahaman proses pembelajaran berbasis TIK menjadi sangat penting baik bagi pengajar dan peserta didik. Hal ini senada dengan pendapat Staf Ahli Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Bidang Inovasi, Ananto Kusuma Seta, pada Seminar Nasional Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) yang digelar Pusat Teknologi Komunikasi dan Informasi Pendidikan (Pustekkom) di Jakarta yang mengatakan bahwa mereka akan hidup di dunia digital, tentu di dalam dunia pendidikan, persoalan kita tidak hanya anak didiknya yang dikuatkan, juga gurunya (Oebaidillah, 2018). Penelitian ini berusaha mengajukan desain model pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya para pengajar (guru). Hal ini merupakan salah satu strategi untuk menghadapi cepatnya perubahan lingkungan dalam pelaksanaan proses pembelajaran berbasis TIK (*e-learning*).

LITERATURE REVIEW

Inovasi Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

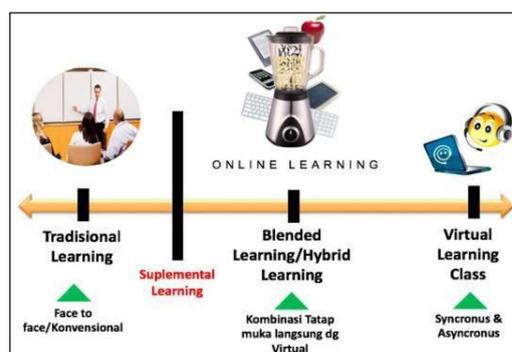
Proses pembelajaran telah mengalami perubahan dari kelas yang berpusat pada guru (pengajar) ke kelas yang berpusat pada murid (peserta didik). Pengajar, di masa lalu, adalah fokus sentral dan aktor utama, sebagai orang yang aktif, sedangkan siswa adalah



orang yang pasif dan seolah-olah seperti robot mekanik atau orang yang tidak imajinatif. Saat ini, sebagian besar pengajar ingin beralih dari pembelajaran pasif ke pembelajaran aktif, untuk menemukan cara yang lebih baik untuk melibatkan siswa dalam proses pembelajaran (Hidayatullah, 2022).

Untuk mendukung proses pembelajaran yang memfokuskan perlu dilakukan inovasi proses pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang kemudian dikenal dengan pembelajaran *online* atau *e-learning*. Melalui pembelajaran *online* peserta didik bisa lebih aktif dan berperan dalam proses pembelajaran. Peserta didik lebih memperhatikan kemampuan belajar, di mana selain mendengarkan, menulis, dan berpikir, siswa perlu benar-benar berpartisipasi dalam kelas. Mereka memiliki lebih banyak kesempatan untuk menjawab pertanyaan, mengajukan pertanyaan, bekerja sama dengan teman sekelas untuk menyelesaikan beberapa tugas atau memberikan penjelasan yang disiapkan tentang topik tertentu. Perilaku belajar aktif dan kooperatif lebih efektif untuk memperoleh hasil belajar yang lebih baik.

Ada tiga model pembelajaran, yaitu *traditional learning*, *blended learning/hybrid learning* dan *virtual learning class* (Riyana, 2015). Secara detail ketiga model tersebut dapat dijelaskan seperti pada Gambar 1. Model pembelajaran tradisional, seluruh proses pembelajaran dilakukan melalui tatap muka langsung. Peserta didik dan pengajar melakukan pertemuan langsung dikelas. Sedangkan *virtual learning class* atau juga bisa diistilahkan dengan *Massive Open Online Courses (MOOCs)*. Seluruh proses pembelajaran dalam *virtual learning class* dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan teknologi komputer dan internet. Dengan demikian pengajar dan peserta didik tidak pernah melakukan tatap muka langsung selama proses pembelajaran. Model pembelajaran yang mengkombinasikan antara pembelajaran tradisional dengan *virtual learning class* disebut *Blended/Hybrid Learning*. Dengan demikian, tidak seluruh proses pembelajaran dilakukan secara *online*, tetapi dikombinasikan dengan melakukan tatap muka langsung antara pengajar dan peserta didik.



Gambar 1 Model Pembelajaran (Riyana, 2015)

Terlepas dari pro-kontra terkait dengan pembelajaran *online*, banyak manfaat yang didapatkan dari pengembangan *e-learning*. Banyak peneliti percaya bahwa teknologi adalah alat yang digunakan untuk menghilangkan hambatan geografis dan sekaligus memfasilitasi pembelajaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus hadir kuliah yang dapat mendorong pembelajaran yang lebih dalam (Abdelrahim et al., 1994).

Learning Management System

Learning Management System (LMS) adalah alat bantu belajar berbasis web yang bisa digunakan selama 24 jam untuk semua orang yang memiliki ponsel, laptop, atau tablet dan ID user untuk login ke dalam sistem (John, 2022) yang digunakan untuk mengelola materi pembelajaran *online*, sistem pembelajaran, manajemen kelas, sistem manajemen konten, portal, dan sistem manajemen instruksional (Rahardja et al., 2016). Melalui LMS peserta didik bisa mengakses materi pengajaran lebih fleksibel. Karena peserta didik bisa mengakses materi pembelajaran kapanpun dan dimanapun. Sedangkan pengajar lebih mudah untuk melakukan perbaikan materi dan memonitor proses pembelajaran. Selain itu, komunikasi antara pengajar dan peserta didik bisa dilakukan secara sinkronus dan asinkronus sehingga interkasinya lebih intens.

Beberapa LMS yang sering digunakan di dunia pendidikan adalah Moodle, Canvas, Blackboard, and Osmosis (John, 2022). Moodle merupakan platform *open source* pertama yang dipertimbangkan dalam pembelajaran *online* (Kasim & Khalid, 2016). Apapun LMS yang anda gunakan harus mampu menjalankan berbagai fungsi, diantaranya kemampuan untuk menyebarluaskan pengetahuan, penilaian kompetensi peserta didik, pencatatan pencapaian peserta didik, dukungan untuk komunitas sosial *online*, alat komunikasi, dan keamanan sistem. Ada beberapa fitur-fitur yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dari pengguna dalam hal pembelajaran, fitur-fitur yang terdapat dalam LMS pada umumnya antara lain (Turnbull et al., 2020):

1. Manajemen Kelas (Course Management).

Fitur manajemen kelas mencakup kapasitas LMS untuk menyampaikan materi yang relevan secara tepat waktu kepada pelajar yang terdaftar. Fitur ini mencakup fitur-fitur seperti manajemen dan kontrol konten, penjadwalan kelas, dan kemampuan audit konten.

2. Penilaian hasil belajar (*assessment*).

Penilaian adalah fungsi penting dari LMS, oleh karena itu LMS harus dapat berfungsi untuk pengumpulan dan penyimpanan tugas-tugas yang dapat dinilai, bersama dengan pemberian nilai dan umpan balik untuk setiap peserta didik. Tugas yang dapat dinilai dapat mencakup tugas, tes, proyek, dan bukti portofolio yang diberikan oleh pelajar. LMS juga harus mampu menyediakan pelajar dengan informasi *real-time* tentang kemajuan mereka dalam kursus bersama dengan umpan balik yang relevan yang dihasilkan oleh instruktur.

3. Monitoring Progres (*Tracking Progress*).

Pengurangan peserta didik adalah masalah yang menjadi perhatian banyak institusi. Dalam lingkungan *online*, kurangnya pengalaman tatap muka baik secara sinkronus maupun asinkronus pengalaman menjadi penyebab peserta didik menarik diri dari proses pembelajaran *online*. Oleh karena itu, kemampuan untuk melacak keterlibatan pengguna dalam kursus dianggap sebagai fitur penting. Analisis pelacakan pengguna dapat mencakup frekuensi masuk, waktu yang dihabiskan di berbagai bagian kursus, interaksi komunikasi, dan jumlah sumber daya yang diunduh. Dengan adanya fungsi pelaporan yang sesuai, fasilitator/pengajar kelas dapat mendeteksi kemungkinan defisit kinerja siswa dan melakukan intervensi sebelum penarikan atau penghentian kelas dilakukan.



4. Evaluasi Nilai Akhir

Ini adalah fitur LMS yang mencakup semua kemampuan untuk memfasilitasi penyebaran informasi penilaian kepada peserta didik. Fungsi tersebut termasuk penilain skor individu, umpan balik instruktur, dan kehadiran siswa. Kemampuan untuk menghasilkan informasi pelaporan yang lengkap seperti nilai kelas, analisis skor item, dan siswa yang berpotensi gagal juga menjadi kebutuhan penting bagi pengajar.

5. Media Komunikasi (*Communication Tools*) Secara umum, media komunikasi dalam LMS dapat di klasifikasikan sebagai sinkron atau asinkron. Media komunikasi asinkron mendukung komunikasi satu arah seperti email dan forum diskusi. Komunikasi asinkronus lebih disukai oleh fasilitator/pengajar karena mereka dapat diinisiasi secara ad hoc. Media sinkron adalah media komunikasi dua arah yang mendukung pertukaran informasi secara real time. Contohnya konferensi video yang dipimpin instruktur dan pesan interaktif secara real time. Media komunikasi ini sering dianggap penting untuk mereplikasi komunikasi berbasis kelas tradisional, sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan di antara pelajar *online*.

6. Konektivitas Sosial (*Social Connectivity*)

Salah satu kritik terbesar dari LMS adalah kurangnya komunitas yang melekat dalam pembelajaran *online*. Fitur yang mencoba meniru lingkungan sosial *online* seperti forum diskusi, obrolan langsung, dan alat konferensi video seperti yang dibahas di bagian sebelumnya menjawab kritikan atau keluhan yang sering terjadi ketika menggunakan LMS sebagai media pembelajaran *online*. Beberapa LMS bahkan memiliki fitur yang memantau interaksi pelajar dengan alat komunikasi dan dianggap sangat berharga untuk kursus yang mewajibkan partisipasi kelas sebagai komponen kursus yang dapat dinilai.

7. Keamanan dan Privasi (*Security and Privacy*). Keamanan dan privasi merupakan fitur yang sangat penting untuk keberhasilan kursus *online*. Fitur keamanan dalam LMS mencakup otentikasi pengguna, verifikasi akses, kontrol integritas kata sandi, dan deteksi penyusup. Pengendalian privasi juga penting untuk memastikan bahwa informasi sensitif hanya tersedia untuk penerima yang sah/benar.

8. Kemudahan Akses (*Ubiquitous Access*) Manusia semakin bergantung pada ponsel yang terhubung ke Internet. Oleh karena kecenderungan peserta kelas *online* perlu berinteraksi dengan lingkungan kelas LMS menggunakan perangkat seluler mereka. Dengan demikian, penyedia LMS mendesain konten kelas sebagai halaman HTML responsif dan dapat diakses oleh sebagian besar ponsel cerdas dan perangkat komputasi seluler lainnya, sehingga menyediakan akses di mana-mana.

Dengan demikian LMS harus dikembangkan secara ceapt dan terus menerus sebagai tanggapan atas permintaan akan produk pendidikan inovatif yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian LMS memiliki banyak fitur yang mendukung pembelajaran *online* termasuk manajemen kursus, penilaian, pelacakan kemajuan pelajar, buku nilai, komunikasi, keamanan, dan akses smartphone serta terus berkembang, dan versi masa depan. Peserta pembelajaran *online*



akan lebih nyaman dan dapat interaksi sosial antara pelajar dan menyediakan analisis yang lebih tepat waktu untuk pembuat keputusan institusional. Tujuan kajian ini adalah menyajikan metodologi untuk merancang workshop literasi digital untuk peningkatan kualitas SDM dan dan penggunaan CSI sebagai matrikevaluasi kinerja pelaksanaan workshop literasi digital oleh perusahaan yang menyediakan layanan kebugaran. Studi ini juga berkontribusi pada perumusan konsep dan kebijakan literasi digital untuk meningkatkan kualitas SDM sebagai strategi menghadapi revolusi industri 4.0

METHOD

Desain Kuesioner

Kajian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap para guru SMA Negeri 39 Jakarta yang berlokasi di Jl. R. A Fadillah, Kelurahan Baru, Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui dua tahap sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner tahap pertama dilakukan sebelum dilakukan *workshop*. Tujuan pelaksanaan kuesioner tahap pertama adalah untuk mendapatkan informasi persepsi (pemahaman dan manfaat) teknologi informasi dan inovasi pembelajaran berbasis TIK (*e-learning*). Kuesioner dirancang dengan mengacu pada kuesioner "Evaluasi dan Pemetaan Implementasi *E-Learning* di Perguruan Tinggi yang disesuaikan dengan konteks pembelajaran di SMA/Sederajat. Fokus dari kuesioner tahap Pertama adalah untuk mendapatkan informasi tentang responden, persepsi terkait manfaat dari teknologi informasi dan *e-learning* serta ingin mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran berbasis TIK (*E-Learning*) untuk mengetahui keterampilan apa yang perlu dikuasai untuk melaksanakan *e-learning*
2. Tahap kedua dilakukan setelah pelaksanaan *workshop*, tujuannya adalah menilai tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap pelaksanaan yang diukur dengan *Customer Satisfaction Index*. Item pertanyaan kuesioner tahap kedua menggunakan *template* yang direkomendasikan oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Indonesia yang dituangkan dalam Lampiran buku Panduan Laporan Pelaksanaan Program Pengabdian Kepada Masyarakat (UI, 2019), tentang Kuesioner Penerima Manfaat. Ada 8 item pertanyaan dan masing-masing pertanyaan diukur tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelaksanaan.

Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah proses pengolahan dan analisis data. Statistik deskriptif digunakan untuk melihat profil responden terkait persepsi dan keterampilan dalam pengembangan pembelajaran berbasis TIK. Analisis selanjutnya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Sa'adah et al., 2019).

Customer Satisfaction Index

Indeks kepuasan pelanggan (CSI) adalah teknik untuk menentukan kepuasan pelanggan total dengan memperhatikan tingkat harapan pelanggan dan kinerja kualitas layanan



(Bothe, 1996). Proses perhitungan keseluruhan customer satisfaction index (CSI) dapat dilihat pada

Tabel 1 Pengukuran Customer Satisfaction Index

Item	Tingkat Harapan (H)	Tingkat Kepuasan (K)	Skor (I)X(P)
	Skala 1-6	Skala 1-6	
Item 1	„„	„„	„„
Item	„„	„„	„„
Skor Total	Tot H		Tot IP

Nilai rata-rata pada kolom Harapan (H) dijumlahkan sehingga diperoleh Tot H dan juga hasil kali I dengan P dijumlahkan dan diperoleh Tot IxP. CSI diperoleh dari perhitungan $(\text{Tot IP}/6\text{Tot H}) \times 100\%$, secara detail dapat dituliskan seperti berikut:

$$\text{CSI} = (\text{Tot IP}/4 \text{ Tot H}) \times 100\%$$

Keterangan :

CSI = *Customer Satisfaction Index*

Tot IP = Total skor tingkat harapan dikalikan skor tingkat kepuasan

4 = skor maksimum pengukuran

Tot H = Total skor tingkat kepentingan/harapan

Tabel 2 Kriteria nilai Customer Satisfaction Index

No	Nilai CSI	Kriteria
1	$X > 0,81$	Sangat Puas
2	$0,66 - 0,80$	Puas
3	$0,51 - 0,65$	Cukup Puas
4	$0,35 - 0,50$	Kurang puas
5	$0,00 - 0,34$	Tidak Puas

Sumber: (Lerbin & Aritonang, 2005)

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kinerja ditentukan melalui atribut- atribut yang digunakan dalam penelitian ini (Hana et al., 2022). Hal ini dicapai dengan membandingkan skor kepentingan dengan skor kinerja untuk menjelaskan sampai sejauh mana tingkat kinerja kualitas pelaksanaan *workshop* yang digambarkan melalui diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 2. (Sa'adah et al., 2019):



Gambar 2 Pembagian Kuadrat IPA

Kuadran I, memberikan gambaran tingkat kepentingan yang relatif tinggi namun pada kenyataannya belum mendapatkan tingkat kinerja yang diharapkan. Dengan demikian, item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya. Sedangkan Kuadran II menjelaskan memberikan gambaran tingkat kepentingan yang relatif tinggi dan pengguna sudah mendapatkan tingkat kinerja yang diharapkan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran III dan IV menggambarkan wilayah yang sama, yaitu memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah (tidak terlalu istimewa). Perbedaannya, pada Kuadran IV memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi, sehingga biaya- biaya terkait dengan tingkat kepuasan di item ini bisa dikurangi jika diperlukan. Sedangkan item di kuadran III mempunyai tingkat kepuasan yang relatif rendah, namun hal ini tidak berdampak signifikan terhadap efektifitas.

FINDINGS AND DISCUSSION

No	Pertanyaan	Skore						Rata-rata Skor	Keterangan	
		1	2	3	4	5	6		1	6
1	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang e-learning?	4%	9%	22%	39%	26%	0%	3,74	Tidak Paham sama sekali	Sangat Paham
2	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang pemanfaatan e-learning?	4%	9%	13%	35%	30%	9%	4,04	Tidak ada manfaatnya	Banyak sekali manfaatnya
3	Bagaimana pemahaman bapak/ibu tentang pembelajaran berbasis e-learning?	4%	9%	17%	39%	30%	0%	3,83	Tidak Paham sama sekali	Paham Sekali
4	Menurut pemahaman bapak/ibu, apakah e-learning bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pembelajaran?	4%	0%	4%	17%	43%	30%	4,87	Tidak ada manfaatnya	Banyak sekali manfaatnya

Gambar 3 Persepsi e-learning Guru SMAN 39 Jakarta

Berdasarkan Gambar 3 di atas, para guru SMAN 39 yakin terhadap manfaat *e-learning* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, namun pemahaman terhadap *e-learning* dan pembelajaran berbasis *elearning* lebih rendah. Dengan demikian *workshop* pengembangan kelas *online* merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan pemahaman *elearning* dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan *elearning*. Ada delapan (8) item yang digunakan untuk melihat kualitas pelaksanaan *workshop* inovasi (pengembangan) pembelajaran *online* guru SMAN 39 Jakarta dengan hasil seperti pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Survei Kualitas Workshop

No	Deskripsi	Tingkat Harapan (H)	Tingkat Kepuasan (K)	H x K
		Skala Likert (1-4)	Skala Likert (1-4)	
1	Tingkat harapan tim UI berperilaku sopan santun, baik dan jujur	3,833	3,864	14,811

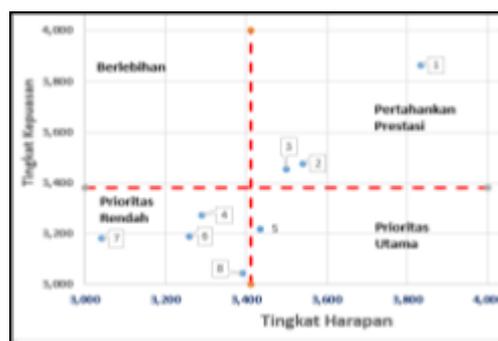


No	Deskripsi	Tingkat Harapan (H)	Tingkat Kepuasan (K) H x K	
		Skala Likert (1-4)	Skala Likert (1-4)	
2	Tingkat harapan program sesuai dengan kebutuhan kami	3,542	3,476	12,312
3	Tingkat harapan program bisa membuat kami mandiri	3,500	3,455	12,091
4	Tingkat harapan program dapat memperbaiki kondisi kami sebelumnya	3,292	3,273	10,773
5	Tingkat harapan kami terlibat aktif dalam program ini	3,435	3,217	11,051
6	Tingkat harapan program memapu mengangkat potensi lokal daerah kami	3,261	3,190	10,404
7	Tingkat harapan kami dapat melanjutkan program tanpa adanya bantuan/pendampingan dari Tim UI	3,042	3,182	9,678
8	Tingkat harapan program menjunjung tinggi penghormatan terhadap adat istiadat dan nilai-nilai masyarakat	3,391	3,043	10,321
Total		27,295	26,700	91,440
Rata-rata		3,412	3,338	20,320

Sumber: Diolah Peneliti

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= (\text{Tot IP} / 4 \text{ Tot H}) \times 100\% \\
 &= (91,440 / (4 \times 27,295)) \times 100\% \\
 &= 83.75\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan CSI diperoleh angka sebesar 83.75%, hal ini menggambarkan peserta *workshop* inovasi pembelajaran *online* pada kategori Sangat Puas. Adapun berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh hasil seperti Gambar 4



Gambar 4 Diagram Hasil IPA

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah alat bantu analisis yang digunakan untuk membandingkan antara sejauh kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan/diharapkan. Pada gambar tersebut dapat dilihat item-item mana yang masuk ke dalam kuadran I (Berlebihan), II (Pertahankan Prestasi), III (Prioritas Utama) dan IV (Prioritas Rendah). Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan IPA tidak ada item yang masuk dalam kuadran I. Secara umum, tingkat kepuasan yang diharapkan sudah sesuai dengan tingkat harapannya dan tidak ada yang berlebihan. Namun demikian, ada satu item no 5 (Keterlibatan aktif dalam program) yang berada pada prioritas utama untuk diperbaiki. Karena mempunyai tingkat harpan yang tinggi, namun tingkat kepuasan yang dirasakan masih relatif rendah.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisa data ditemukan bahwa sosialisasi dan *workshop* merupakan solusi yang tepat untuk memberikan ketrampilan kepada guru dan siswa SMAN 39 dalam melakukan inovasi pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi. Secara umum, tingkat kepuasan yang dirasakan sudah sesuai dengan tingkat harapannya dan tidak ada yang berlebihan. Namun demikian, ada satu item no 5 (Keterlibatan aktif dalam program) yang berada pada prioritas utama untuk diperbaiki. Karena mempunyai tingkat harpan yang tinggi, namun tingkat kepuasan yang dirasakan masih relatif rendah. Untuk meningkatkan kepuasan peserta perlu keterlibatan peserta secara langsung dalam proses pengembangan pembelajaran *online*. Selain itu proses diskusi baik secara sinkronus maupun asinkronus untuk membantu proses pengembangan pembelajaran *online*.

REFERENCES

- Abdelrahim, R., Khalil Elfaki, N., Abdulaheem, I., & Abdelrahim, M. R. (1994). Impact of e-learning vs. traditional learning on students' performance and attitude. *International Medical Journal*, 24(03), 225–233. <https://www.researchgate.net/publication/344460679>
- Bothe, K. (1996). *Beyond customer satisfaction to customer loyalty*. American Marketing Association.
- Hana, H. M., Chan, A., Barkah, C. S., & Tresna, P. W. (2022). Customer satisfaction analysis through service quality for service strategy improvement. *Management Analysis Journal*, 11(1), 39–45. <https://doi.org/10.15294/maj.v11i1.52694>
- Hidayatullah, S. (2022). Active learning as a teaching method: A discourse for its implementation in Islamic education. 313–320.
- John, K. J. (2022). Learning management system and its role in the effective delivery of medical education. *Cureus*, August, 6–7. <https://doi.org/10.7759/cureus.14055.10>
- Kasim, N. N. M., & Khalid, F. (2016). Choosing the right learning management system (LMS) for the higher education institution context: A systematic review.



International Journal of Emerging Technologies in Learning, 11(6), 55–61.
<https://doi.org/10.3991/ijet.v11i06.5644>

- Lerbin, & Aritonang. (2005). *Kepuasan pelanggan: Pengukuran dan pengendalian dengan SPSS*. Gramedia.
- Martínez-Caro, E., Cegarra-Navarro, J. G., & Cepeda-Carrión, G. (2015). An application of the performance-evaluation model for e-learning quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 26(5–6), 632–647. <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.867607>
- Nur Hadi Waryanto, N. I. (2013). Tingkat kesiapan (readiness) implementasi e-learning di sekolah menengah atas kota Yogyakarta: The readiness level of implementing e-learning in Yogyakarta high schools. 117–124.
- Oebaidillah, S. (2018). *Hadapi revolusi industri 4.0, guru harus melek literasi digital*. PT Citra Medianusa Purnama. <https://mediaindonesia.com/humaniora/190180/hadapi-revolusi-industri-40-guru-h-arus-melek-literasi-digital>
- Rahardja, U., Aini, Q., & Zuliana, S. R. (2016). Metode learning management system (LMS) untuk mendukung kegiatan belajar mengajar MIT pada perguruan tinggi Raharja. *Cices*, 2(2), 156–172. <https://doi.org/10.33050/cices.v2i2.311>
- Riyana, C. (2015). *Konsep pembelajaran online: Modul pembelajaran Universitas Terbuka*. Tangerang Selatan.
- Sa'adah, I., Mukson, M., & Ondho, Y. S. (2019). Pengukuran tingkat kepuasan peternak dalam pelayanan inseminasi buatan menggunakan analisis customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 3(3), 557–567. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.03.11>
- Selim, H. M. (2007). Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factor models. *Computers & Education*, 49(2), 396–413. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2005.09.004>
- Turnbull, D., Chugh, R., & Luck, J. (2020). *Encyclopedia of education and information technologies*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-60013-0>
- Zhang, W., & Cheng, Y. L. (2020). Quality assurance in e-learning: PDPP evaluation model and its application. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 21(1), 1–18.