

POLA KEPUASAN MAHASISWA PADA ELEARNING DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Dwi Budi Srisulistiwati, SKom, MM¹⁾

¹⁾Dosen Ilmu Komputer, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email : dwibudi@dsn.ubharajaya.ac.id

Sri Rejeki, SKom, MM²⁾

²⁾Dosen Ilmu Komputer, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email : sri.rejeki@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

With the development of technology and supporting educational processes in the Covid-19 Pandemic Period, an e-learning application system is needed. With the existence of e-learning, it is hoped that it can help students better master the educational modules provided by lecturers. This research was conducted in the 6th semester of the Informatics Engineering Program, Faculty of Computer Science at Bhayangkara University, Greater Jakarta. The type of research conducted in this study uses quantitative methods. Data analysis technique The method used is a method called CSI (Customer Satisfaction Index) which is used to measure the level of customer satisfaction. This research can make it easier for the Puskom (Computer Center) section to analyze weaknesses in E-Learning.

Keywords : Student, E-learning, CSI.

A. PENDAHULUAN

Kepuasan serta keyakinan mahasiswa ialah isu yang sangat menonjol dalam mata rantai pembelajaran, spesialnya pada tiap unit aktivitas akademik, tetapi tidak gampang, serta kerap kali susah, buat menggapai tingkatan kepuasan yang diharapkan oleh mahasiswa. Kesusahan ini diakibatkan oleh banyak aspek yang pengaruhi kepuasan mahasiswa. Mutu layanan yang diberikan sekolah kepada mahasiswa jadi aspek kepentingan serta kebutuhan dalam proses memutuskan serta memastikan produk layanan yang hendak mereka pakai.

Kebutuhan serta kemauan mahasiswa selaku pelanggan bermacam- macam dalam wujud penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, serta mahasiswa jadi bagian dari persaingan antar dunia pembelajaran kala memutuskan buat memilah sekolah. Oleh sebab itu, manajemen sekolah wajib bekerja keras buat memastikan strategi terbaik dalam membagikan pelayanan tanpa pengaruhi pembelajaran selaku core business-nya.

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ialah salah satu akademi besar yang terletak di Kota Bekasi. Dengan berkembangnya teknologi serta proses pendidikan penunjang di Masa Pandemi Covid 19 ini, hingga dibutuhkan sistem aplikasi e-learning. E-learning merupakan tata cara pendidikan yang memakai teknologi pc, jaringan pc, serta internet. E-Learning membolehkan mahasiswa buat belajar lewat pc di tempat mereka masing-masing, daripada wajib mendatangi kelas secara langsung semacam kuliah tradisional. Dengan terdapatnya e-learning diharapkan bisa menolong mahasiswa lebih menguasai modul pendidikan yang diberikan oleh dosen. Riset ini dilaksanakan pada semester 6 Program Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

B. KAJIAN LITERATUR

Studi (Mukherjee. A., Nath, P., 2005) menemukan bahwa lima dimensi layanan dianggap sebagai elemen layanan pelanggan yang berharga. Dimensi kualitas layanan responsif sangat penting bagi nasabah bank India, diikuti oleh empati, kehandalan, jaminan dan hal – hal yang nyata.

1) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 2) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Menurut definisi kepuasan pelanggan (Udiutomo, 2011), dikatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kepentingan, kebutuhan, dan aspirasi pelanggan terpenuhi dalam suatu perusahaan yang dapat mengarah pada transaksi bisnis yang berkelanjutan.” (Rangkuti, 2006) melakukan penelitian, dan hasilnya adalah "kepuasan pelanggan adalah hasil tanggapan pelanggan terhadap perbedaan antara kebutuhan sebelumnya dan kinerja aktual setelah digunakan". Hasil survei akan dianalisis menggunakan metode CSI. CSI adalah analisis kuantitatif, yaitu persentase pelanggan yang puas dalam survei kepuasan pelanggan.

E-learning merupakan sistem pendidikan yang menggunakan aplikasi elektronik untuk membantu pengembangan kegiatan belajar mengajar dengan media internet, intranet atau media komputer yang lain, maka pembelajaran daring bisa terjadi proses pembelajaran tanpa melalui tatap muka langsung dan pengembangan ilmu pengetahuan kepada pelajar dan mahasiswa dapat berlangsung dengan baik (Tersegno & Berlin, 2003).

Bagi Rachman Komarudin dalam Uaksana (2017) mendefinisikan bahwa “ Aplikasi e-learning ialah salah satu wujud pemakaian media pembelajaran berbasis IT ataupun berbasis internet”. Pemakaian e-learning bisa menambah kuantitas interaksi aktivitas pembelajaran antara guru serta siswa, sebab tidak terbatas oleh agenda waktu yang ketat, sehingga siswa dapat melaksanakan pendidikan dimana saja dan kapan saja. Diharapkan aplikasi e-learning ini dapat membuka benak siswa, kalau belajar itu tidak cuma di kelas saja namun dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. (Komarudin, 2017).

Sartika Dewi menyatakan dalam Sugiyono (2018) bahwa alat penelitian adalah alat untuk mengukur variabel penelitian (Sartika Dewi, 2019).

Dalam penelitian kuantitatif, untuk memperoleh objektivitas pengamatan, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur atau instrumen penelitian. Data penelitian kuantitatif dikumpulkan dari sumber yang disebut responden penelitian. Populasi ditentukan pada tempat dan waktu penelitian. Karakteristik sumber ditentukan dalam populasi. Pengumpulan data dapat dilakukan pada populasi atau sampel ((Susanti, 2019)Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek/subyek dengan sifat dan karakteristik tertentu, yang ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti. Sebagian sampel diambil dari populasi (Sugiyono, 2015).

C. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang bergerak di bidang pendidikan. Lokasi Jl. Perjuangan No.81, Marga Mulya, Kec.Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17143. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Waktu dan tempat penelitian penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juli 2021 dan dilaksanakan pada semester enam Program Studi Informatika Angkatan 2018. Target subjek penelitian populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 angkatan 2018 dan sampelnya kelas TF 6A6. Prosedur penelitian :

- a. Observasi (Pengamatan) : Pengumpulan data dengan melihat langsung objek yang akan diteliti.
- b. Wawancara : Pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung.
- c. Kuisisioner : Berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan ke objek yang dituju.

Data, instrumen, dan teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan wawancara pribadi ke beberapa mahasiswa buat mengetahui perkara yang terjadi dan ke sekretaris prodi buat mengetahui jumlah mahasiswa semester 6 yang ada pada Program Studi Informatika. Dan buat menerima output, kami membuat kuisisioner menggunakan GForm pada mahasiswa.

1. Teknik Analisis Data

Kepuasan pelanggan dilaksanakan atas kinerja produk/layanan pada mencukupi harapan pelanggan. Pelanggan dapat service menggunakan baik bila harapannya terlampaui (Irawan, H., 2002). Metode yang dinamakan CSI (Customer Satisfaction Index) dipakai buat melakukan pengukuran taraf customer satisfaction (kepuasan pelanggan). Customer satisfaction index keuntungannya buat tahu derajat layanan ke customer yang menggunakan jasa semuanya menggunakan melihat derajat kinerja dan derajat keperluan atau angan-angan menurut keunikan jasa pelayanan (Devani, V., Rizko, A. R., 2016). Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu buat tahu derajat layanan secara holistik menggunakan kriteria nilai. Langkah-langkah perhitungan Customer Satisfaction Index merupakan menjadi berikut :

- a. Tentukan skor kepentingan rata-rata (*Mean Importance Score / MIS*) dan skor kepuasan rata-rata (*Mean Satisfaction Score / MSS*). Rata-rata skor kepentingan mewakili nilai rata-rata pentingnya suatu atribut, sedangkan skor rata-rata kepuasan adalah nilai rata-rata derajat kepuasan yang dihasilkan dari kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan..
- b. Menghitung faktor pembobotan atau *Weight Factor (WF)*. Pembobotan ini adalah persentase nilai MIS per indikator dalam kaitannya dengan total MIS semua indikator.
- c. Hitung skor bobot (*Weight Score / WS*) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan tingkat kepuasan rata-rata.
- d. Penentuan indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index / CSI*)
CSI memperoleh input yang sah mengenai derajat pelayanan customer maka dalam moment eksklusif sanggup melakukan evaluasi secara terjadwal buat memperbaiki kekurangan yang terdapat di tabel dan bisa menaikkan pelayanan.

Tabel 1. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Atribut	<i>Mean</i>	<i>Weight</i>	Skor (S)
		<i>Importance</i>	<i>Factor</i>	
		<i>Score (MIS)</i>	<i>(WF)</i>	
1				
2				
3				
4				
5				
Jumlah		Total = Y	Total = S	

Perhitungan CSI pada tabel 1 adalah Nilai rata-rata pada kolom minat (I) ditambahkan sehingga Y ditambah hasil kali I dan P pada kolom skor (S) ditambahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$, nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = T/5Y \times 100\%.$$

Keterangan :

T= Nilai Total Dari CSI

5= Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan

NO	NILAI CSI (%)	KETERANGAN CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,9	Puas
3	51% - 65,9%	Cukup Puas
4	35% - 50,9%	Kurang Puas
5	0% - 34,9%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menyimpulkan kinerja pelayanan yang kurang bagus. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menyimpulkan customer merasa sangat puas terhadap kinerja layanan.

Sesi identifikasi permasalahan diawali dari gimana penyusun mengenali permasalahan yang terdapat di lapangan cocok dengan topik yang dibahas, setelah itu merumuskan permasalahan bersumber pada identifikasi permasalahan yang ditemui di lapangan serta memastikan riset literatur yang cocok. Sesi pengumpulan informasi diawali dari sesi pembuatan kuisisioner, menyebarkan kuisisioner secara terbuka hingga dengan menghitung hasil kuisisioner. Sesi pengolahan informasi diawali dari sesi perhitungan informasi hasil kuisisioner dengan tata cara CSI serta menganalisa hasil perhitungan serta sesi terakhir membuat kesimpulan hasil perhitungan.

2. Pembuatan Kuisisioner

Untuk kepentingan pengolahan data penelitian dan untuk mengimplementasikan metode CSI, maka dibuatlah kuesioner yang nanti akan diisi oleh Mahasiswa dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut yang harus dilakukan, yaitu:

- Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*) yaitu panduan untuk Customer dalam menilai kinerja pelayanan.
- Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*) Sebagai acuan bagi customer untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan.
- Menentukan Indikator Pertanyaan Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan digunakan dua indikator yaitu *Usability Information Quality*, *Interaction Quality*.

Setiap pertanyaan yang diajukan terdiri atas 5 (lima) kategori jawaban yaitu pilihan 1. berarti sangat tidak puas, pilihan 2 berarti tidak puas, pilihan 3 berarti netral, pilihan 4 berarti puas, dan pilihan 5 berarti sangat puas. Masing-masing kategori disusun berdasarkan skala likert.

Tabel 3. Tabel Indikator Pertanyaan

NO	PERTANYAAN
1	Interaksi antara Dosen dengan Mahasiswa mudah dilakukan
2	Tanggapan atas keluhan Mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan
3	Kemudahan untuk melakukan Login

1) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 2) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

4	Ketepatan Waktu Perkuliahan
5	Kemudahan untuk melakukan Ujian
6	Materi Ajar Mudah untuk di Download

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebuah penelitian ilmiah baik pada bentuk jurnal penelitian juga prosiding umumnya diharapkan sebuah metode yang terstruktur menggunakan tahapan – tahapan yang kentara, pada aktivitas penulisan laporan dan memudahkan penyelesaian pertarungan yang dibahas. Untuk menaruh citra yang kentara mengenai perhitungan output kuisioner menggunakan metode CSI, ini merupakan model perhitungannya menggunakan 35 responden kelas TF 6A6.

Tabel 4. Tabel Kepentingan untuk MIS (I)

NO	RESPONDEN																																			JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	154	4,40
2	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	132	3,77
3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	5	136	3,89
4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	151	4,31
5	3	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	2	4	2	101	2,89
6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	161	4,60	

Tabel 5. Tabel Kepuasan untuk WF (P)

NO	RESPONDEN																																			JUMLAH	RATA-RATA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	152	4,34
2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	4	4	4	133	3,80
3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	132	3,77
4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	146	4,17
5	3	3	2	2	5	2	5	4	4	2	5	3	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	106	3,03
6	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	152	4,34

Tabel 6. Customer Satisfaction Index (CSI)

NO	MIS	WF	SKOR
	(I)	(P)	(I)*(P)
1	4,4	4,34	19,10
2	3,77	3,8	14,33
3	3,89	3,77	14,67
4	4,31	4,17	17,97
5	2,89	3,03	8,76

1) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 2) Penulis adalah Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

6	4,6	4,34	19,96
	23,86		94,78

E. KESIMPULAN

Riset ini bisa mempermudah bagian Puskom (Pusat Komputer) buat menganalisa kelemahan di E- Learning. Dengan pemakaian CSI ini bisa menghitung hasil survei kepuasan mahasiswa ialah sebesar 79,45%, yang maksudnya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan di bidang akademik khususnya dengan memakai Elearning. Perihal ini bisa memacu bagian Puskom buat tingkatkan kinerja mereka sehingga hambatan khususnya dikala Tes tidak terjalin lagi.

F. REFERENSI

- Devani, V., Rizko, A. R. (2016). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)e. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–28. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/2605>
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Komarudin, R. T. (2017). Penerapan sistem e-Learning dalam proses pembelajaran siswa. *Jurnal Bianglala Informatika*, 5(2), 57–65.
- Mukherjee. A., Nath, P. (2005). An empirical assessment of comparative approaches to service quality measurement. *Journal of Services Marketing*, 19(3), 174–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/08876040510596858>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sartika Dewi, N. (2019). *Jurnal Riset Pendidikan Dasar PENGARUH PENERAPAN MEDIA SEQIP (SCIENCE EDUCATION QUALITY IMPROVEMENT PROJECT) TERHADAP HASIL BELAJAR IPA MURID KELAS V THE EFFECT OF SEQIP MEDIA IMPLEMENTATION TOWARD SCIENCE STUDY RESULT OF FIFTH GRADE STUDENT SD INPRES B. 02(April)*, 14–27.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, R. (2019). Sampling Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 16, 187–208. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>
- Tersegno, M. M., & Berlin, L. (2003). Biopsy or Follow-Up Mammography? [2] (multiple letters). *American Journal of Roentgenology*, 181(6), 1716–1717. <https://doi.org/10.2214/ajr.181.6.1811716b>
- Udiutomo, P. (2011). Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011. *Jurnal Pendidikan*, 1(1), 1–19