

Analisis Matriks Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pengelolaan Tutorial
Mahasiswa Bidikmisi di UPBJJ-UT Kupang
Oleh
Wise Rogate Silalahi
Fakultas Ekonomi UPBJJ-UT Kupang
Jl. Pulau Indah No. 06 Oesapa Barat Kupang 85228
wise@ecampus.ut.ac.id, 081239524313

Abstrak

Pada perguruan tinggi yang memiliki sistem pembelajaran terbuka dan jarak jauh, keberhasilan pembelajaran lebih ditentukan oleh adanya jiwa kemandirian dan motivasi tinggi dari mahasiswa. Terbatasnya layanan tutorial tatap muka yang diberikan, membuat mahasiswa harus memanfaatkan layanan tersebut secara efektif dengan lebih mensinergikan antara pembelajaran mandiri di dalam kelas dengan di luar kelas. Di sisi lain, kegiatan tutorial oleh tutor harus dapat memfasilitasi kebutuhan belajar mahasiswa dengan membantu kesulitan akademik pada materi-materi yang belum dikuasai.

Keberhasilan layanan tutorial tidak terlepas dari kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh pihak manajemen UPBJJ-UT Kupang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Perencanaan meliputi persiapan, seleksi tutor, dan pembekalan tutor. Kegiatan pengorganisasian meliputi pengaturan jadwal dan penugasan. Kegiatan pengawasan meliputi monitoring dan evaluasi kegiatan.

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan tutorial yang diberikan, peneliti melakukan analisis kepuasan pelanggan dengan metode matriks Tingkat Kepentingan (*Importance*) – Kinerja (*Performance*) pada aspek-aspek pengelolaan tutorial yang diberikan. Kegiatan dilakukan pada Periode 2016.1, 2016.2, dan 2017.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, dan memiliki tingkat kepentingan di atas rata-rata adalah pada aspek pengawasan, yaitu (3,0; 3,7). Ini adalah atribut dengan prioritas tinggi untuk peningkatan layanan. Sementara atribut pada aspek persiapan meliputi perencanaan, pembagian kelas, memiliki tingkat kinerja di atas dari kepentingan. Pada kegiatan pengelolaan aspek pengawasan, kinerja di bawah kepentingan. Untuk peningkatan layanan di masa mendatang, aspek pengawasan harus ditingkatkan lagi kinerjanya.

Kata Kunci : *Tingkat Kepentingan, Kinerja, Pengelolaan Tutorial*

PENDAHULUAN

Tutorial adalah bentuk layanan bantuan belajar yang diberikan oleh Universitas Terbuka kepada mahasiswa. Pada jenis-jenis layanan yang bersifat paket semester tatap muka, tutorial tatap muka wajib disediakan oleh Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan penjelasan akan materi yang belum dikuasai.

Sesuai dengan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh yang dimiliki Universitas Terbuka, layanan tatap muka yang diberikan bersifat terbatas, dengan hanya 8 pertemuan @ 120 menit per pertemuan per semester. Untuk itu perlu dukungan para pihak utama yang terlibat yaitu mahasiswa, tutor, dan pengelola yaitu UPBJJ-UT. Mahasiswa dalam bentuk kemandirian belajar, tutor dalam bentuk penguasaan substansi dan metode pembelajaran, serta UPBJJ-UT dalam bentuk layanan pengelolaan atau manajemen tutorial tatap muka. Dari ke 3 para pihak tersebut, salah satu aspek yang diamati adalah peranan UPBJJ-UT pengelola dalam memberikan dukungan layanan tutorial, sebagai bagian dari layanan bantuan belajar. Kelancaran layanan tutorial yang diperoleh tutor dan mahasiswa, serta pemanfaatan layanan tutorial oleh mahasiswa, tidak terlepas dari kerapian dari tutorial yang dikelola dengan baik (well managed). Tulisan ini berfokus pada pengelolaan oleh UPBJJ-UT dalam memberikan layanan tutorial.

Pengelolaan dapat diartikan sebagai aspek manajerial atau manajemen dari suatu organisasi. Manajemen didefinisikan sebagai ilmu dan seni dalam melaksanakan sesuatu melalui orang lain (Robbins dan Coulter, 2008). Maksud dari pelaksanaan manajemen adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi. Sesuatu dapat saja dilaksanakan sendiri, namun untuk ketercapaian efektifitas dan efisiensi yang lebih baik, perlu dukungan orang lain. Fungsi-fungsi manajemen ada 4 yaitu Perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan (Supriatna dan Sylvana, 2006).

Dalam memberikan layanan, hal pokok yang perlu mendapat perhatian adalah kepuasan pelanggan (customer satisfaction) untuk memenuhi pemberian layanan prima dari organisasi. Hal-hal yang masih kurang menurut pelanggan, agar dilakukan perbaikan untuk peningkatan layanan. Dalam mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan layanan, salah satu metode yang dapat dipakai adalah metode matriks kepentingan (importance) dan kinerja (performance).

Matriks ini pertama kali dikembangkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuannya untuk melihat bagaimana tingkat kinerja suatu organisasi atas suatu aspek pengamatan, dan bagaimana tingkat harapan pelanggan atas ketercapaian aspek tersebut. Ada 3 kemungkinannya, yaitu tingkat kinerja di atas, sama, atau di bawah tingkat kepentingan. Jika di atas tingkat kepentingan, menunjukkan bahwa kinerja sudah melebihi harapan pelanggan. Artinya organisasi mengerjakan sangat baik, sementara pelanggan tidak menuntut layanan dengan tingkatan tersebut. Disamping itu, organisasi dapat mengurangi kinerja tersebut untuk menghindari pemborosan sumber daya, dan mengalokasikannya ke aspek lain yang masih rendah. Jika kinerja sama dengan tingkat kepentingan, berarti sudah sesuai. Untuk kondisi ini, tingkat kinerja agar dipertahankan. Jika kinerja di bawah tingkat kepentingan, berarti belum memenuhi harapan pelanggan. Ini menjadi prioritas tinggi untuk peningkatan layanan.

Aspek-aspek yang diamati adalah aspek-aspek pada fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan. Perencanaan meliputi seleksi tutor, seleksi lokasi tutorial, penentuan jumlah kelas. Pengorganisasian meliputi departementalisasi atau pengaturan personil yang bertugas lingkup tutorial meliputi pengaturan kerja Koordinator BBLBA, Penanggung Jawab Wilayah, Penanggung Jawab Bahan Ajar, para tutor, dan mahasiswa. Pengkoordinasian meliputi saling bekerjasama antar bagian tersebut.

Pengawasan adalah kegiatan monitoring dan evaluasi. Pengawasan berperan dalam menjaga apakah sasaran atau tujuan organisasi dapat tercapai, yang dilakukan dalam bentuk penentuan standar dan pengukuran, melakukan pengukuran kinerja, membandingkan ketercapaian kinerja, dan melakukan perbaikan yang diperlukan (Supriatna dan Sylvana, 2006).

Aspek kepuasan pelanggan ini dapat juga dilihat dari aspek pemasaran. Pemasaran didefinisikan sebagai proses penciptaan produk dan atau jasa, serta melakukan kegiatan pertukaran nilai antara organisasi dengan pelanggan eksternal. Konsep pemasaran ditujukan untuk organisasi yang bergerak bidang bisnis, tetapi dapat juga diterapkan di dalam organisasi pendidikan. Berdasarkan definisi pemasaran di atas, maka pelanggan eksternal adalah mahasiswa yang melakukan registrasi, dan organisasi yang menerima pertukaran nilai adalah UPBJJ-UT. Untuk mengoptimalkan proses pertukaran tersebut, manajemen perlu melakukan identifikasi aspek-aspek apa yang dianggap penting dan perlu peningkatan layanan. Rujukan atas pertukaran konsep nilai pelanggan dijelaskan oleh Simamora (2014) yaitu apa yang diperoleh pelanggan atau *get* dan apa yang diberikan oleh pelanggan atau *give*.

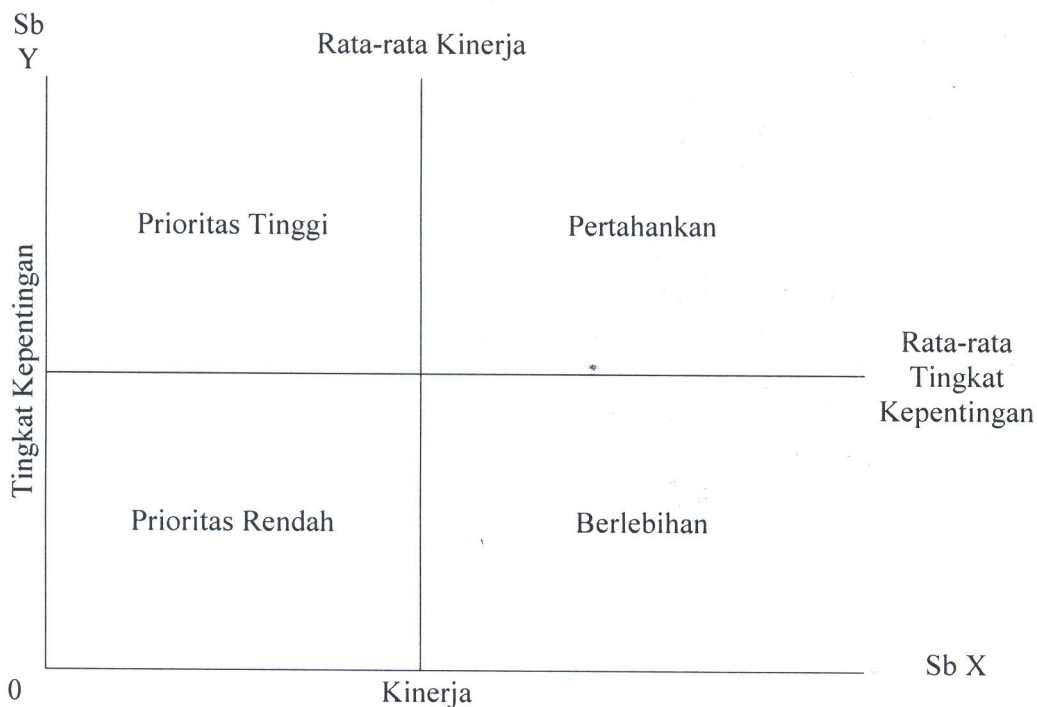
Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Kupang, terdapat program mahasiswa beasiswa Bidikmisi dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi untuk Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan masa Registrasi I pada Periode 2013.2. Beasiswa yang diberikan berjenis registrasi SIPAS Plus, yaitu pemberian layanan bahan ajar, tutorial seluruh mata kuliah, dan latihan pengembangan diri selama minimal 1(satu) kali setahun. Jumlah mahasiswa pada registrasi I berjumlah 25 orang, kemudian sesuai evaluasi kinerja mahasiswa oleh Universitas Terbuka meliputi evaluasi pelaksanaan tutorial, ujian, dan ketercapaian IPK, maka ada sebagian mahasiswa yang tidak memenuhi syarat untuk dilanjutkan sehingga jumlahnya kemudian turun menjadi 15 mahasiswa. Pengamatan dilakukan pada Periode 2017.1. saat mahasiswa memasuki paket semester 6.

Penggunaan matriks Kinerja dan Tingkat Kepentingan oleh (Performance Importance Matrix (PI) ini, memiliki dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tentukan atribut produk yang akan diukur. Ada berbagai cara memperoleh atribut, di antaranya wawancara dengan informan atau juga melalui *judgement* atau penilaian manajemen (Koordinator).
2. Buat skala pengukuran Likert untuk masing-masing atribut, dengan klasifikasi sangat rendah sampai dengan sangat tinggi.
3. Bagikan kuesioner kepada para pelanggan perihal pengukuran Kinerja produk dan Tingkat Kepentingan.
4. Lakukan pengukuran Kinerja produk (*Performance*) pada setiap atribut, dan juga pengukuran Tingkat Kepentingan (*Importance*) setiap produk berdasarkan hasil isian kuesioner.
5. Hitung jumlah dan rata-rata dari masing-masing Kinerja dan juga Tingkat Kepentingan. Bandingkan hasilnya.
6. Buat matriks dua dimensi dengan sumbu X (absis) pada Tingkat Kepentingan dan sumbu Y (ordinat) pada Kinerja.

7. Bagi dimensi Kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan 2 yaitu rendah dan tinggi. Pembagian didasarkan atas nilai rata-rata. Jika nilai diperoleh di bawah rata-rata, dikategorikan sebagai rendah, dan jika di atas rata-rata dikategorikan tinggi.
8. Tentukan pengelompokan atribut berdasarkan 4 kelompok : Kinerja rendah - Tingkat Kepentingan rendah, Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi, Kinerja tinggi - Tingkat Kepentingan rendah, dan Kinerja tinggi - Tingkat Kepentingan tinggi.
9. Berikan strategi perlakuan sesuai pengelompokan tersebut sebagai implikasi manajerial, yaitu sebagai berikut :
 - a. Jika Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan rendah, berarti tidak terlalu prioritas.
Perlakuan : beri prioritas rendah
 - b. Jika Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi, berarti manajemen tidak memenuhi harapan pelanggan. Ini termasuk prioritas tinggi.
Perlakuan : tingkatkan Kinerja
 - c. Jika Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah, berarti manajemen memberi berlebihan padahal pelanggan tidak terlalu menuntut.
Perlakuan : kurangi kegiatan dengan mengalihkan ke kegiatan lain. Atau tingkatkan kepentingan.
 - d. Jika Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan tinggi, ini yang paling ideal.
Perlakuan : harus dipertahankan

Untuk menjelaskan dari posisi pengelompokan tersebut, dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1. Diagram pengelompokan Strategi Perlakuan berdasarkan hasil Pengukuran Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Hasil dari pengukuran ini adalah pihak manajemen dapat mengetahui apakah nilai yang diinginkan pelanggan, dan apakah organisasi sudah memberikan layanan atribut dengan baik.

METODE PENELITIAN

1 Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada Periode 2017.1.

2 Tempat Kegiatan

Tempat kegiatan adalah di UPBJJ-UT Kupang.

3 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif

4 Populasi dan Sampel

- Populasi dari kegiatan ini adalah seluruh mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi semester 6 yang berjumlah 15 orang.

- Sampel dari penelitian ini adalah seluruh anggota populasi sebanyak 15 orang.

5 Teknik Pengambilan Data

a. Tentukan atribut produk yang akan diukur, berdasarkan *judgement* pihak manajemen (Koordinator BBLBA), yaitu sebagai berikut :

- Perencanaan : Seleksi Tutor, Seleksi Lokasi TTM, penentuan jumlah kelas, penyusunan jadwal TTM.
- Pengorganisasi : Pembagian Tugas untuk departementalisasi kegiatan TTM : Koord. BBLBA, PJ Bahan Ajar, PJ Wilayah, tutor, mahasiswa
- Pengkoordinasian : Penyusunan hubungan kerja dalam departementalisasi kegiatan TTM.
- Pengawasan : kegiatan monitoring, evaluasi pelaksanaan TTM.

b. Buatlah skala pengukuran Likert mulai dari 1 sampai dengan 4 untuk masing-masing atribut. Pembagian kelas adalah sebagai berikut :

1. Sangat Rendah
2. Rendah
3. Tinggi
4. Sangat Tinggi

c. Bagikan kuesioner kepada sampel pengamatan untuk memperoleh nilai Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari setiap atribut yang akan diukur.

d. Lakukan pengukuran Kinerja produk (*Performance*) dan pengukuran Tingkat Kepentingan (*Importance*) untuk setiap atribut pada setiap sampel pengamatan, berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh.

e. Hitunglah total nilai untuk Kinerja dan Tingkat Kepentingan, lalu bagilah atas jumlah sampel pengamatan untuk mendapatkan rata-ratanya. Jika nilai yang diperoleh sampel di bawah rata-rata, maka digolongkan rendah. Jika nilai yang diperoleh di atas rata-rata, maka digolongkan tinggi.

f. Lakukan pembagian menjadi 4 kelompok berdasarkan hasil pengukuran, yaitu:

- i. Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan Rendah = kategori prioritas rendah
- ii. Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan Tinggi = kategori prioritas tinggi
- iii. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan Rendah = kategori berlebihan (agar dikurangi)
- iv. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan Tinggi = kategori dipertahankan

- g. Bagi atribut yang termasuk kelompok prioritas tinggi, dilakukan perbaikan dengan meningkatkan kinerja sesuai atribut tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A, Hasil

Tingkat Kepentingan (*Importance*) dari masing-masing atribut bidang BBLBA yang diukur dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Mahasiswa	Perencanaan		Pengorganisasian		Pengkordinasian		Pengawasan	
	Kinerja	Tk kepentingan	Kinerja	Tk kepentingan	Kinerja	Tk kepentingan	Kinerja	Tk kepentingan
1	3	3	3	3	3	4	3	4
2	4	4	3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	2	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	4	4	3	3	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	4	3	4
15	4	4	4	3	3	3	3	3
Jumlah	53	53	51	51	46	49	45	50
Rata-Rata	3,5333	3,5333	3,4	3,4	3,066667	3,266667	3	3,3333

Dari hasil pengukuran tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat pengelompokan atribut dan mahasiswa berdasarkan rata-rata nilai pengukuran Kinerja dan Tingkat kepentingan adalah sebagai berikut :

1. Kinerja rendah – Tingkat Kepentingan tinggi = Strategi perlakuan : Prioritas tinggi
Atribut No. (3) Pengkoordinasian dan (4) Pengawasan
2. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan tinggi = Strategi perlakuan : Pertahankan
Atribut no (2) pengorganisasian
3. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah = Strategi perlakuan : Berlebihan
Atribut no. (1) Perencanaan

Dalam grafik Cartesius, dapat dilihat sebaran pengelompokan tersebut seperti pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2 Diagram Pengelompokan Strategi Perlakuan berdasarkan Kinerja dan Tingkat Kepentingan

B. Pembahasan

Hasil Pengukuran Atribut atas Nilai Kinerja – Tingkat Kepentingan

1. Kinerja rendah –Tingkat Kepentingan tinggi

- Pengkoordinasian

Seringnya pergantian jadwal tutorial yang dilakukan tutor atas jadwal yang sudah disusun oleh BBLBA. Perubahan jadwal ini sering tidak dilaporkan ke UPBJJ sehingga terkadang kendala bentrok saat penggunaan ruang untuk kegiatan lain.

- Pengawasan

Kurangnya pengawasan dari UPBJJ atas perubahan jadwal yang dilakukan oleh tutor. Disamping itu kurang juga pengawasan dari UPBJJ atas mahasiswa yang datang terlambat. Peningkatan dari UPBJJ atas mahasiswa yang sering tidak masuk juga kurang dilakukan.

2. Kinerja Tinggi –Tingkat Kepentingan Tinggi : Strategi perlakuan : Pertahankan

- Pengorganisasian

Pembagian tugas untuk personil di bidang tutorial meliputi Koord. BBLBA, PJW, PJ Bahan Ajar, tutor, dan mahasiswa sudah baik

3. Kinerja tinggi – Tingkat Kepentingan rendah

- Perencanaan

Jadwal TTM sudah disusun rapi. Yang masih kurang adalah dari aspek pelaksanaan yang sering tidak sesuai dengan perencanaan karena kondisi adanya halangan, namun kurang dikoordinasikan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

1. Pelaksanaan Tutorial Mahasiswa Bidikmisi dari sisi perencanaan dan pengorganisasian sudah memenuhi tingkat kepentingan mahasiswa.
2. Aspek pengkoordinasian dan pengawasan merupakan prioritas tinggi karena belum memenuhi tingkat kepentingan mahasiswa

B. Saran

Perlu peningkatan layanan dari aspek pengkoordinasian antara Koord. BBLBA, PJW, tuitor, dan mahasiswa, serta perlunya peningkatan pengawasan dari pengelola tutorial untuk melihat kesesuaian pelaksanaan atas perencanaan yang sudah disusun.

BAHAN PUSTAKA

Supriatna, D, dan Sylvana, A. (2006). *Manajemen*. Jakarta: Universitas Terbuka

Simamora, B. (2015). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.