

SUSUNAN REDAKSI

- Penanggung Jawab : Kepala Pusat Penelitian Perkembangan Iptek (PAPPIPTEK) - Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI)
- Ketua Dewan Redaksi : Dr. Trina Fizzanty
- Anggota Dewan Redaksi : 1. Dra. Wati Hermawati, MBA.
2. Ir. Mohamad Arifin, MM.
3. Dr. Yan Rianto, M. Eng.
4. Dr. L.T. Handoko.
- Peer Reviewer/Mitra Bestari : 1. Prof. Dr. Erman Aminullah (PAPPIPTEK-LIPI)
2. Prof. Dr. Martani Huseini (Kementerian Kelautan dan Perikanan; UI)
3. Prof. Dr. E. Gumbira Sa'id (Institut Pertanian Bogor)
4. Dr. Meuthia Ganie (Universitas Indonesia)
5. Dr. Engkos Koswara (Kementerian Riset dan Teknologi)
- Sekretaris Redaksi : 1. Prakoso Bhairawa Putera, S.I.P
2. Vetti Rina Prasetyas, SH

REDAKSI WARTA KEBIJAKAN IPTEK & MANAJEMEN LITBANG

Pusat Penelitian Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi—LIPI
Jln. Jend. Gatot Subroto No. 10, Widy Graha LIPI Lt. 8, Jakarta 12710
Telepon +62(021) 5201602, 5225206, 5251542 ext. 704
Faksimile +62(021) 5201602
Pos-el (Email) : wartakilm@mail.lipi.go.id
URL : <http://situs.jurnal.lipi.go.id/wartakilm/>

Warta Kebijakan Iptek dan Manajemen Litbang (KIML) adalah jurnal ilmiah yang dimaksudkan untuk menjadi forum ilmiah tentang teori dan praktik kebijakan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) dan manajemen penelitian dan pengembangan (litbang) maupun manajemen inovasi di Indonesia. KIML dimaksudkan sebagai wadah pertukaran pikiran peneliti, akademisi dan praktisi kebijakan iptek untuk pembangunan ekonomi. KIML juga berisi sumbangan ilmiah dalam manajemen litbang dan inovasi untuk daya saing ekonomi. Tulisan bersifat asli berisi analisis empirik atau studi kasus dan tinjauan teoretis. Redaksi juga menerima tinjauan buku baru tentang kebijakan iptek dan manajemen litbang dan inovasi. Terbit dua kali setahun pada bulan Juli dan Desember.

DAFTAR ISI	i
PENGANTAR REDAKSI	ii
1. Kajian Inovasi Industri Manufaktur: Pola Interaksi Perusahaan dalam Mengembangkan Kegiatan Inovasi Nani Grace Simamora dan Irene M Nadhiroh	1--20
2. Situation Analysis of Women's Participation in Science and Technology in Several Asian Countries: Challenges for The Implementation of Gender Equality and Equity Wati Hermawati	21--42
3. Skenario Penyediaan Kedelai di Indonesia: Sebuah Analisis Kebijakan Trina Fizzanty dan Erman Aminullah	43--60
4. Analisa Kepuasan Pelanggan Berbasis IPA : Studi Kasus Peserta Pelatihan di Sebuah Institusi Riset Sik Sumaedi dan Darmawan Baginda Napitupulu	61--77
5. Sifat-Sifat Kewirausahaan dan Kinerja Bisnis Organisasi: Studi Empiris Pada Sejumlah Perusahaan Industri Kecil Amir Asyikin Hasibuan	79--93
6. Dampak Difusi Teknologi Hasil Lembaga Litbang: Studi Kasus di Sumatera Selatan dan Sulawesi Selatan, Indonesia Mohamad Arifin	95--115
TENTANG PENULIS	116
RALAT	119
INDEKS	121
KETENTUAN PENULISAN	

PENGANTAR REDAKSI

Warta Kebijakan Iptek & Manajemen Litbang (KIML) Volume 8 No. 1 Tahun 2010 hadir dengan tampilan baru yang lebih segar baik dari segi ukuran maupun tampilan isi. Penyegaran ini merupakan komitmen untuk menghadirkan kualitas yang lebih baik.

Enam bahasan akan dikemukakan oleh para penulis yang terpilih, yang menkritisi masalah-masalah dalam kebijakan iptek dan manajemen litbang. **Nani Grace Simamora** dan **Irene M Nadhiroh** mengawali edisi kali ini dengan judul "Kajian Inovasi Industri Manufaktur: Pola Interaksi Perusahaan dalam Mengembangkan Kegiatan Inovasi". Tulisan ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hasil survey inovasi perusahaan manufaktur yang dilakukan oleh Pappiptek-LIPI pada tahun 2009, untuk menggambarkan kerjasama inovasi yang dibangun oleh perusahaan-perusahaan manufaktur di Indonesia. Pada penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa mayoritas perusahaan masih melakukan kegiatan inovasi secara mandiri. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa perusahaan yang melakukan kerjasama dengan aktor terkait memiliki kinerja inovasi lebih baik daripada perusahaan-perusahaan yang tidak melakukan kerjasama. Perusahaan yang bekerja sama dengan instansi lain melakukan kegiatan inovasi lebih dari satu jenis hasil.

Tulisan berikutnya dari **Wati Hermawati** dengan judul "*Situation Analysis of Women's Participation In Science and Technology In Several Asian Countries: Challenges for The Implementation of Gender Equality and Equity*". Tulisan ini berfokus pada analisis situasi perempuan dalam kegiatan Iptek pada sebelas negara Asia. Diskusi lebih lanjut difokuskan pada partisipasi perempuan dalam Iptek, dan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kegiatan Iptek. Dengan menganalisis data dan informasi dari pustaka yang ada, diketahui bahwa proporsi penduduk laki-laki dan perempuan di banyak negara hampir sama namun peran perempuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) di banyak negara relatif rendah dibandingkan dengan laki-laki. Rendahnya representasi perempuan pada kegiatan Iptek terutama di pendidikan tinggi, Karir bidang Iptek, penasihat bidang Iptek dan struktur pengambilan keputusan bidang Iptek. Beberapa hambatan bagi perempuan untuk memasuki arena Iptek sebagian besar adalah: (1) budaya, nilai-nilai, termasuk sikap yang stereotipe gender, yang tidak mendukung partisipasi perempuan dewasa dan remaja perempuan dalam Iptek; 2) kondisi ekonomi, (3) kurangnya lingkungan yang responsif gender dan kebijakan yang membatasi jumlah perempuan dalam karir Iptek. Kurangnya data terpilah dan statistik berbasis jenis kelamin di bidang Iptek menjadikan mustahil untuk mengekspresikan wawasan yang memadai tentang kunci isu-isu perempuan dan gender dalam Iptek. Beberapa kebijakan negara

tentang gender dan pembangunan serta inisiatif untuk merangsang masuknya perempuan dalam arena Iptek juga dibahas dalam studi ini.

Sementara itu pada tulisan ketiga yang berjudul "Skenario Penyediaan Kedelai di Indonesia: Sebuah Analisis Kebijakan", yang ditulis oleh **Trina Fizzanty dan Erman Aminullah** berhasil menjelaskan model sistem dinamis penyediaan kedelai dan analisis kebijakan kedelai di Indonesia berdasarkan hasil simulasi komputer. Model menghasilkan tiga skenario kedepan: (i) skenario normal yang ditunjukkan oleh pencapaian stabilitas penyediaan melalui pengelolaan impor dan dalam jangka panjang harga akan turun; (ii) skenario membaik yang ditunjukkan oleh kestabilan penyediaan yang mungkin dicapai dengan meningkatkan produksi dan mengurangi impor, sehingga harga akan turun dalam jangka panjang; (iii) skenario terbaik ditunjukkan oleh kestabilan penyediaan melalui peningkatan produksi dan pengurangan impor serta pengaturan pasar. Mengacu pada skenario terbaik, maka: (1) Bulog (Badan Urusan Logistik) seharusnya tetap berperan sebagai badan penyeimbang untuk bisnis swasta untuk menjamin efisiensi pasar di masa depan; dan (ii) kurangi penggunaan kedelai impor dan sebagai gantinya tingkatkan produksi kedelai lokal berbasis bioteknologi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pakan (sebagai contoh: bungkil kedelai untuk industri ternak).

Tulisan keempat berasal dari penelitian **Sik Sumaedi dan Darmawan Baginda Napitupulu** berjudul "Analisa Kepuasan Pelanggan Berbasis IPA: Studi Kasus Peserta Pelatihan di Sebuah Institusi Riset". Penelitian ini menggambarkan penerapan metode *Importance Performance Analysis* pada pengukuran kepuasan peserta pelatihan institusi riset. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus pada sebuah institusi riset sistem mutu. Pengumpulan data dilakukan dengan survei menggunakan alat kuesioner pada peserta pelatihan objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan pelatihan objek kajian secara keseluruhan puas, rata-rata tingkat penilaian kinerja sebesar 3.59, rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.033. Selain itu, dalam tulisan juga mengungkapkan faktor-faktor perbaikan yang perlu dilakukan dan karakter institusi riset yang mempengaruhinya.

Amir Asyikin Hasibuan pada tulisan kelima mengangkat kajian berjudul "Sifat-Sifat Kewirausahaan dan Kinerja Bisnis Organisasi: Studi Empiris Pada Sejumlah Perusahaan Industri Kecil". Kajian ini meneliti dampak dari sifat-sifat kewirausahaan dari pengusaha industri skala kecil terhadap kinerja organisasi. Partisipan terdiri dari 50 pengusaha industri skala kecil yang mengisi instrument yang mengukur sifat-sifat kewirausahaan. Teknik analisis menggunakan regresi jamak. Hasil studi menunjukkan dukungan yang kurang terhadap hipotesis tentang pengaruh tiga sifat kewirausahaan (prestatif, luwes bergaul dan kontrol diri) terhadap kinerja organisasi. Ketiga sifat kewirausahaan ini hanya dapat memprediksi 8,00 dari kinerja organisasi. Implikasi untuk praktek manajerial dan riset di masa datang juga didiskusikan.

Mohamad Arifin pada tulisan keenam menyuguhkan penelitian berjudul “Dampak Difusi Teknologi Lembaga Litbang: Studi Kasus Di Sumatera Selatan dan Sulawesi Selatan, Indonesia”. penelitian ini mengambil dua studi kasus yakni kegiatan teknologi tepat guna BPPT di Sumatera Selatan yaitu agro techno park (ATP) dan kegiatan Batan di Sulawesi Selatan yaitu demfarm varietas padi dan penggemukan sapi. Format yang digunakan dalam pengukuran kegiatan litbang merupakan modifikasi dari format evaluasi yang tercantum dalam *Design and Implementation of the Project Process Management System*. Dampak diukur dengan menggunakan statistik inferensia yakni uji proporsi. Pengukuran dengan format ini menghasilkan tingkat kekuatan dampak masing-masing kegiatan pada aspek sosial, ekonomi, dan pengembangan iptek. Dampak difusi teknologi tersebut terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya pada aspek ekonomi masih sangat kurang. Sedangkan pada aspek pengembangan iptek, telah ada dampak yang baik pada masyarakat dilihat dari tumbuhnya kepedulian dan dukungan masyarakat pada kegiatan-kegiatan pengembangan iptek.

Akhirnya tak ada gading yang tak retak, kritik dan saran kami harapkan demi kemajuan Warta di edisi-edisi mendatang. Selamat membaca!

Jakarta, Juli 2010

Redaksi Warta

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS IPA : STUDI KASUS PESERTA PELATIHAN DI SEBUAH INSTITUSI RISET

Sik Sumaedi¹ dan Darmawan Baginda Napitupulu²

¹sik_s_01@yahoo.com; ²darwan_napit@yahoo.com

Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian-LIPI Gedung 410 Puspiptek

Naskah masuk :10/03/2010 Naskah Revisi: 23/03/2010 Naskah Terima: 01/09/2010

ABSTRAK

Ketergantungan yang tinggi pada anggaran pemerintah adalah sebuah masalah mendasar bagi sebuah institusi riset mengingat minimnya anggaran yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan riset. Untuk mengatasi hal itu, institusi riset dituntut mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya secara kreatif dalam mencari sumber-sumber pendanaan selain anggaran pemerintah. Selain sebagai wadah untuk mensosialisasikan hasil penelitian, kegiatan pelatihan dapat dijadikan salah satu alternatif bagi institusi riset untuk menjawab tantangan tersebut. Dengan demikian, kegiatan pelatihan di institusi riset harus dikelola secara profesional. Pengukuran kepuasan pelanggan, dalam konteks ini adalah peserta pelatihan, merupakan salah satu upaya untuk memperoleh umpan balik pelanggan atas apa yang telah diberikan. *Importance Performance Analysis* adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan persepsi dan ekspektasi pada *quadrant analysis*. Metode ini, penting diterapkan pada kegiatan pelatihan institusi riset sehingga dapat dianalisis hubungan antara persepsi yang dirasakan oleh pelanggan dan harapannya terhadap layanan yang diberikan. Pengetahuan ini akan bermanfaat untuk membuat prioritas perbaikan layanan dan menghindari kesalahan interpretasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan metode *Importance Performance Analysis* pada pengukuran kepuasan peserta pelatihan institusi riset. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus pada sebuah institusi riset sistem mutu. Pengumpulan data dilakukan dengan survei menggunakan alat kuesioner pada peserta pelatihan objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan pelatihan objek kajian secara keseluruhan puas, rata-rata tingkat penilaian kinerja sebesar 3.59, rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.033. Selain itu, dalam tulisan juga disebutkan faktor-faktor perbaikan yang perlu dilakukan dan karakter institusi riset yang mempengaruhinya.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Persepsi, Ekspektasi, *Importance Performance Analysis*, Institusi Riset

ABSTRACT

Dependence on the state budget is a fundamental problem for a research institution, particularly in a context of developing countries. To overcome this, research institutions are required to creatively optimize its resources to find sources of funding other than the state budget. Not only for socializing results of research, but training activities in a research institution also can be used as an alternative strategy to address these challenges. Given this, training activities should be managed professionally. Measurement of customer satisfaction, training participants in this context, aims to obtain customer feedback to training services have been provided. Importance Performance Analysis (IPA), is a method to measure customer satisfaction which has a goal to identify and to map customers' perceptions and expectations. Application of this method to training activities in research institutions is important, in order to examine the relationship of the customers' perception and expectations to the services provided. As a consequence, This can be used to perform the service improvement priorities and avoid the mis- interpretation of customer satisfaction results. This study aims to describe the application of Importance Performance Analysis to measure customer satisfaction to training activities in research institutions. This research applied single case study approach. The case study is the quality of training system in a research institution. The data from training participants was collected using a questionnaire survey. The results show that customer satisfaction index to study of training objects is satisfied in general, the average of performance level is 3:59, and the average of interest rate is 4033. This paper also propose some improvement factors and its relationship with the characteristics of research institution .

Keywords: Customer satisfaction, importance performance analysis, perceptions, expectations, research institutions

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Ketergantungan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah sebuah masalah mendasar bagi sebuah institusi riset milik pemerintah mengingat minimnya anggaran yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan riset. Untuk mengatasi hal itu, institusi riset dituntut secara kreatif mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya untuk mencari sumber-sumber pendanaan selain APBN. Salah satu upaya yang dilakukan oleh sebuah institusi riset (Institusi X) untuk mengatasi persoalan tersebut adalah memberikan jasa pelatihan.

Jasa pelatihan cukup mampu memberikan sumbangan terhadap penerimaan Institusi X. Meskipun demikian, seiring berjalannya waktu, tingkat persaingan di industri pelatihan semakin tinggi. Institusi X harus bersaing dengan lembaga penyedia pelatihan swasta, lembaga sertifikasi, instruktur perseorangan maupun institusi riset milik pemerintah lainnya. Oleh karena itu, institusi X dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (para peserta pelatihannya) untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Dalam kaitan ini, Luo dan Bhattacharya (2006)

berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah strategi yang penting dan menjadi pendorong tingkat keuntungan jangka panjang maupun nilai pasar.

Banyak penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan pelanggan dengan indikator-indikator kinerja organisasi, sebagai contoh Lovelock dan kawan-kawan (2002). Lebih jelas lagi, kepuasan pelanggan diyakini mempengaruhi indikator-indikator kinerja bisnis lainnya, seperti loyalitas pelanggan, keuntungan, pangsa pasar dan pertumbuhan (Anderson dkk, 1994; Bolton dan Drew, 1991; Buzzell dan Gale, 1987; Fornell dan Wernerfelt, 1987; dan Rust dan Zahorik, 1993; Hurley dan Estamy, 1998). Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan akan berdampak negatif pada organisasi. Kotler (1997) menyatakan bahwa:

Seorang pelanggan yang tidak puas akan mengeluh kepada sebelas orang. Jika tiap orang dari kesebelas orang itu memberitahu orang lain lagi, tentunya jumlah orang yang mendengar keburukan itu dari mulut ke mulut akan bertambah secara eksponensial. Jika hal ini terjadi berarti institusi X dapat kehilangan pelanggan, pangsa pasar, dan bahkan *bad image*.

Dalam koridor fokus pada kepuasan pelanggan, institusi X perlu untuk melakukan kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan pada layanan pelatihannya. Pengukuran kepuasan pelanggan memungkinkan institusi X untuk mengetahui persepsi pelanggan serta mendapatkan umpan balik atas layanan yang diberikannya. Selain itu, Kegiatan ini penting mengingat tidak semua pelanggan yang merasa "tidak puas" kemudian melaporkan ketidakpuasannya. Kottler (1997) menemukan bahwa di institusi bisnis, dari 25% pelanggan yang merasa tidak puas atas pembelian mereka, hanya 5% saja yang mengeluh. Dari 5% yang menyampaikan keluhan tersebut, hanya setengahnya yang melaporkan bahwa mereka puas terhadap pemecahan masalah yang dilakukan.

Jasa pelatihan memiliki beberapa komponen, diantaranya instruktur, kurikulum, modul pelatihan, dan aspek penyelenggaraan (sarana prasarana, administrasi, dan lain-lain). Dalam penelitian ini, komponen yang akan dinilai adalah hanya kepuasan pelanggan terhadap aspek instruktur. Hal ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut:

- Berdasarkan pengalaman Institusi X, pelanggan akan kembali untuk mengikuti jenis pelatihan lainnya (repeat order) bila instruktur pelatihan yang diikuti sebelumnya baik meskipun kondisi elemen lainnya seperti sarana, prasarana atau fasilitas dan konsumsi kurang baik, dan tidak berlaku sebaliknya.
- Instruktur berperan "menerjemahkan" kurikulum, silabus, ataupun GBPP (Garis-Garis Besar Program Pembelajaran) di dalam pengajarannya. Dengan demikian kinerja instruktur menentukan kinerja dari isi pelatihan.
- Hasil penilaian instruktur diperlukan oleh Institusi X untuk kepentingan yang lebih mendesak berupa pemeringkatan instruktur. Penilaian pelanggan dianggap memberikan hasil yang lebih objektif dan dapat diterima semua pihak.
- Aspek kinerja instruktur ditentukan oleh sasaran mutu dari Institusi X yang terukur dan dapat dicapai.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat penilaian kinerja (kepuasan) instruktur pelatihan di institusi X?
- Apa prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh institusi X terkait aspek instruktur tersebut?

1.3 Tujuan penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

- Menganalisis penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kepuasan) aspek instruktur pelatihan Institusi X
- Merekomendasikan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh institusi X terkait aspek instruktur dalam rangka meningkatkan kinerja layanan pelatihan.

2. STUDI PUSTAKA

2.1 Kepuasan pelanggan

2.1.1 Definisi pelanggan

Pelanggan adalah organisasi atau seseorang yang menerima sebuah produk (ISO 9000, 2005). Dalam konteks jasa pelatihan, IWA 2 (2007), standar internasional sistem manajemen mutu pada bidang pelatihan, mendefinisikan pelanggan sebuah jasa pelatihan adalah para peserta pelatihan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan pada penelitian ini bermakna sebagai kepuasan peserta pelatihan.

2.1.2 Definisi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan telah dikenal sejak lama sebagai sebuah konsep penting pada dunia pemasaran (Anderson dkk, 1994; Yi, 1990 dalam Hurley dan Estamy, 1998). Dalam kaitan ini, banyak pakar telah memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan diantaranya:

- Oliver (1977, 1993) dalam Wang, (2004) memaparkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipandang sebagai penilaian pasca pembelian terhadap sebuah transaksi spesifik.
- Spreng, Mackenzie, dan Olshvskhy (1996) dalam Diah Dharmayanti (2006) berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.
- Kotler (2000) dalam Diah Dharmayanti (2006) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka.
- Lovelock dkk (2002) dalam Yazid (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional *post consumption* yang mungkin muncul sebagai hasil dari membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja aktual suatu produk.
- Skogland dkk (2004) dalam Yazid (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara pengalaman setelah dan sebelum pembelian, atau dengan harapan (ideal), atau dengan persepsi yang dimiliki konsumen terhadap kinerja suatu produk.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu fungsi yang mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan atas sebuah transaksi spesifik.

2.1.3 Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk memantau persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan (ISO 9001, 2008). Dalam buku *Services Marketing in Asia*, Lovelock dkk (2002) mengungkapkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan melibatkan identifikasi atribut kepuasan, pemilihan indikator dan penetapan ukuran.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai teknik dan metode. ISO 9001 (2008) menyebutkan beberapa metode diantaranya survai kepuasan pelanggan, survai opini pelanggan, *lost business analysis*, laporan keluhan pelanggan, dan laporan distributor. Meskipun demikian, metode survai merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan (Trisno Musanto, 2004). Hurley dan Estamy (1998) mengungkapkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan melalui survai telah digunakan secara luas sebagai pengukur kinerja bisnis sedari dulu. Model survai kepuasan pelanggan yang banyak digunakan sendiri antara lain Servqual, Servperf, dan IPA (*Important Performance Analysis*).

Servqual adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Metode tersebut mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa. Dalam hal ini, Servqual menilai kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*).

Meskipun Servqual merupakan instrumen terpopuler (Nejati dkk, 2007), metode tersebut mendapatkan beberapa kritik mendasar, seperti yang dipaparkan oleh Tan dan Pawitra (2001) serta Buttle (1995). Beberapa kritik tersebut diantaranya:

- Lima dimensi Servqual tidak dapat berlaku secara universal. Dimensi-dimensi tersebut tidak dapat menjelaskan pengukuran kepuasan pelanggan pada bidang tertentu seperti pada bidang pendidikan.
- Servqual hanya memberikan kesenjangan informasi antara persepsi dan ekspektasi tetapi tidak dapat memberikan prioritas penanganan yang harus dilakukan. Hal ini disebabkan Servqual tidak memperhatikan aspek "kepentingan".
- Skala pengukuran yang digunakan oleh Servqual masih dipertanyakan reliabilitas dan validitasnya.

Sedangkan Servperf merupakan metode yang diciptakan oleh Cronin dan Taylor. Model ini menilai kualitas pelayanan dengan hanya mengacu pada penilaian pelanggan terhadap kinerja. Dimensi penilaian Servperf serupa dengan Servqual yaitu RATER. Model Servperf dapat membantu menutupi kelemahan Servqual dalam konteks keakuratan skala pengukuran yang digunakan (R.K. Teas, 1994 dalam Diah Dharmayanti, 2006). Meskipun demikian, Servperf tetap tidak dapat menutupi kelemahan Servqual dari sisi dimensionalitas dan ketidakmampuan dalam memberikan prioritas penanganan. Selain itu, model Servperf hanya mengidentifikasi tingkat kinerja suatu atribut layanan jasa, tanpa memperhatikan seberapa penting atribut tersebut akan membuat peneliti/institusi terjebak pada perspektifnya sendiri dibanding perspektif aktual para responden/pelanggannya (Nejati dkk, 2007).

Berdasarkan perumusan masalah yang ada dan kelemahan-kelemahan metode lainnya, penelitian ini menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA mengkaji kepuasan pelanggan berdasarkan dua perspektif yaitu penilaian kinerja dan tingkat kepentingan suatu atribut. Beberapa kelebihan IPA dapat diketengahkan sebagai berikut:

- IPA mengadopsi *disconfirmation paradigm* dalam melihat kepuasan pelanggan. Hal ini akan membuat hasil pengukuran kepuasan pelanggan menjadi objektif karena terlihat perbedaan antara kepentingan dan penilaian kinerja.
- IPA tidak membatasi dimensi pengukuran kepuasan pelanggan sehingga lebih bersifat fleksibel. Hal ini akan membuat pengukuran kepuasan pelanggan sesuai dengan *nature* dari institusi.
- IPA dapat menunjukkan faktor-faktor apa saja yang institusi cenderung berlebihan, dapat diabaikan, serta yang mutlak harus diperbaiki.
- Pengolahan data IPA sederhana dan mudah dipahami. Hal ini menawarkan kemudahan dalam penggunaan dan penjelasan data serta dapat menyediakan usulan praktis bagi manajemen institusi.

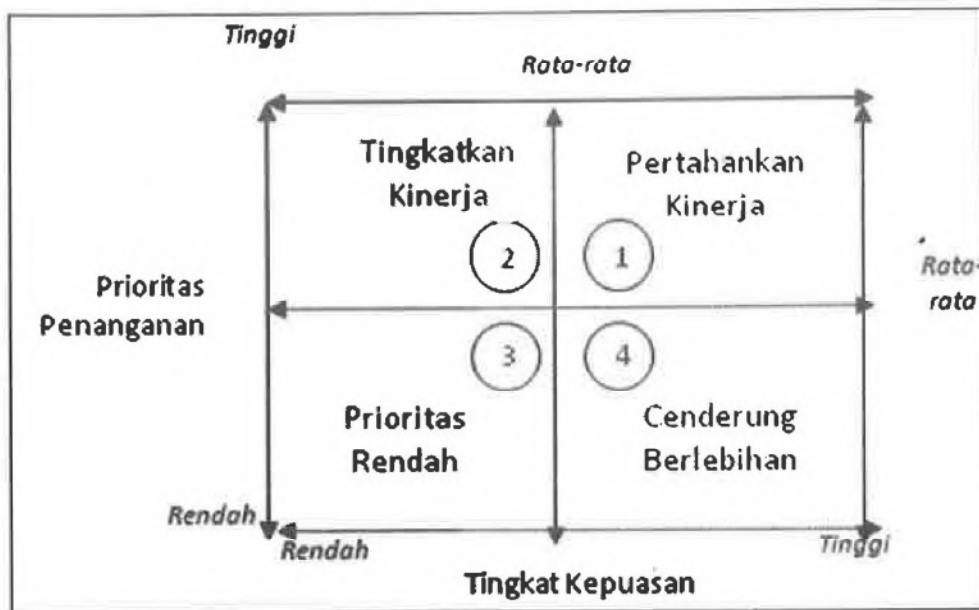
2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

2.2.1 Konsep IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai sebuah metode pengukuran kepuasan pelanggan (Havitz dkk, 1991). Metode tersebut diciptakan dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000 dalam Rudi Setiawan, 2005).

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi seperti pada gambar 1. Penjelasan untuk masing-masing kuadran sebagai berikut (Brandt, 2000 dalam Rudi Setiawan, 2005):

- Kuadran pertama: "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen. Dengan demikian pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya terus dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.



Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

- Kuadran kedua: "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen, namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- Kuadran ketiga: "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen. Oleh karena itu, pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
- Kuadran keempat: "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi dan masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran kedua.

Secara umum, ada dua macam metode untuk menampilkan data *Importance Performance Analysis* (Martinez, 2003; Rudi Setiawan, 2005) yaitu: pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepentingan dan sumbu tingkat kinerja organisasi dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa; kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepentingan dan sumbu tingkat kinerja organisasi dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa.

2.2.2 Prosedur IPA

Penerapan IPA sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut (Rudi Setiawan, 2005):

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,
2. Melakukan survai melalui penyebaran kuesioner,
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan,
4. Membuat grafik IPA,
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor, sesuai dengan kuadran masing-masing.

2.2.3 Penelitian-penelitian IPA sebelumnya

Penelitian-penelitian *Importance Performance Analysis* pada umumnya fokus pada penerapan metode tersebut terhadap pengukuran kepuasan pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal (contoh, pegawai dalam perusahaan). Perbedaan tiap penelitian tersebut hanya terletak pada bidang penggunaan IPA. Hal ini disebabkan pada umumnya permasalahan yang ingin dipecahkan dalam penelitian-penelitian tersebut adalah bagaimana untuk mengetahui tingkat kepentingan, penilaian kinerja oleh pelanggan dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan.

Penelitian penerapan IPA dalam konteks pengukuran kepuasan pelanggan internal, Havitz et al (1991) mengukur kepuasan pelanggan internal pada sebuah organisasi taman hiburan dan rekreasi. Sedangkan, Kitcharoen (2008) mengukur kepuasan pelanggan internal dengan objek kajian staff administrasi sebuah universitas swasta. Kedua penelitian telah menunjukkan letak variabel-variabel kepuasan pelanggan yang dinilai dalam kuadran IPA, serta juga menunjukkan variabel-variabel apa saja yang dianggap perlu: ditingkatkan kinerja, dipertahankan kinerja, prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya, dan cenderung berlebihan.

Penelitian penerapan IPA sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan eksternal juga telah dikerjakan oleh banyak peneliti. Ainin dan Hisham (2008) meneliti penerapan IPA pada perusahaan sistem informasi. Dolinsky & Caputo (1991), Skok, Kophamel, & Richardson (2001) meneliti penerapan pada institusi kesehatan. Joseph et al (2005) dan Yeo (2003) meneliti penerapan IPA pada bank. Weber (2000) meneliti penerapan IPA pada hotel, dan Duke & Mont (1996) meneliti penerapan IPA pada industri pariwisata. Selain itu juga telah dilakukan penelitian penerapan IPA pada Biro Turis (Chon, et al 1988 dalam Kitcharoen, 2008), klinik gigi (Virginia et al, 1993 dalam Kitcharoen, 2008), lomba lari 10 km (Warnick and Guadagnolo, 1983, dalam Havitz et al, 1991), taman dan program rekreasi (Mills and Snepenger, 1983; Mackay, 1987 dalam Havitz et al, 1991). Serupa dengan penelitian pengukuran kepuasan pelanggan internal, hasil-hasil penelitian di pelanggan eksternal tersebut juga fokus pada menunjukkan letak variabel-variabel kepuasan pelanggan yang dinilai dalam kuadran IPA, serta menunjukkan variabel-variabel apa saja yang dianggap perlu ditingkatkan kinerja, dipertahankan kinerja, prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya, dan cenderung berlebihan. Meskipun penelitian-penelitian mengenai IPA telah banyak dilakukan, penelitian IPA pada jasa pelatihan yang dilakukan pada institusi riset belum dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengetahuan tentang pengukuran kepuasan pelanggan berbasis IPA sekaligus memberikan solusi bagi praktisi yang terlibat dalam industri pelatihan untuk menilai kinerja pelatihannya.

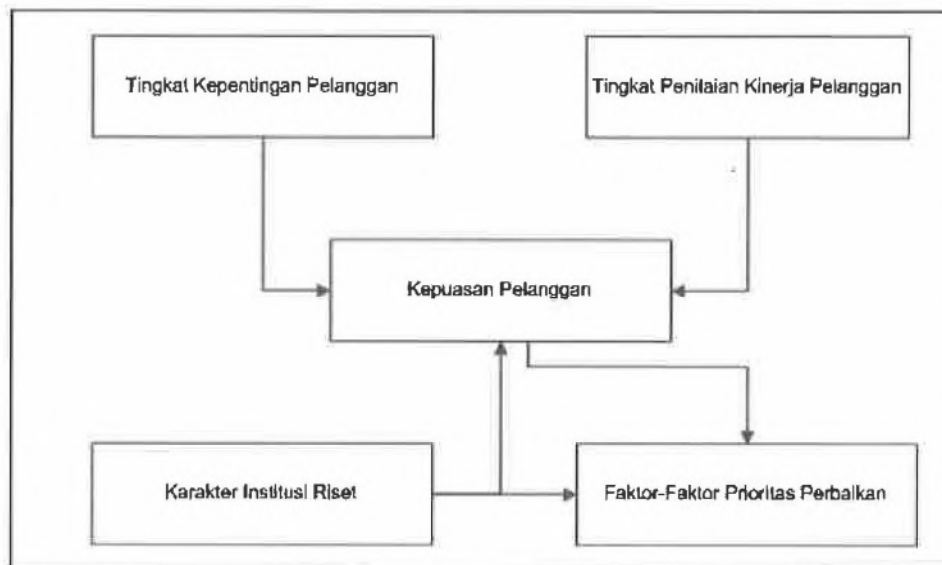
3. METODA PENELITIAN

3.1 Kerangka berpikir

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*) yakni kepuasan pelanggan dalam mengikuti pelatihan di institusi riset X. Topik pelatihan yang dimaksud adalah Audit Internal ISO 17025, yang diadakan pada bulan Februari 2010. Sesuai dengan definisi pelanggan jasa pelatihan, penelitian ini dilakukan terhadap para peserta pelatihan tersebut.

Pelatihan ini secara umum dirancang bagi para praktisi laboratorium. Bahan pelatihan dikembangkan berdasarkan penelitian-penelitian institusi riset X yang bersifat penelitian terapan dan pengalaman peneliti-peneliti institusi X dalam mengelola laboratorium penelitiannya berdasarkan ISO 17025.

Kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2. Pada gambar tersebut terlihat bahwa analisa tingkat kepuasan peserta pelatihan ditentukan oleh penilaian peserta pelatihan terhadap tingkat kinerja dan tingkat penilaian kepentingan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan. Dalam konteks tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun tingkat penilaian kinerja tinggi, namun tingkat kepuasan peserta pelatihan tidak secara serta merta secara keseluruhan juga tinggi. Hal ini dapat terjadi ketika tingkat penilaian kinerja tinggi, tetapi tingkat kepentingan peserta pelatihan lebih tinggi.



Gambar 2. Kerangka berpikir

Berdasarkan analisa kepuasan peserta pelatihan tersebut, maka dapat diringkaskan: (1) faktor-faktor pelayanan atau kinerja yang menurut peserta pelatihan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan; (2) faktor-faktor atau kinerja yang perlu dipertahankan; (3) faktor-faktor yang cenderung berlebihan dilakukan; serta (4) faktor-faktor pelayanan yang memiliki prioritas rendah (bukan prioritas) sehingga dapat diabaikan. Penentuan kondisi tiap faktor dilakukan berdasarkan distribusinya pada *quadrant analysis*. Kepuasan peserta pelatihan dan distribusi pada *quadrant analysis* sendiri dapat pula dipengaruhi oleh karakter institusi riset dalam mengelola pelatihan.

3. 2 Pengumpulan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer bersumber dari tingkat penilaian peserta pelatihan terhadap kepentingan dan kinerja faktor-faktor instruktur pelatihan. Faktor-faktor penilaian instruktur sendiri ditetapkan berdasarkan faktor-faktor dalam kuesioner yang telah ditetapkan oleh institusi riset X pada kuesioner pengukuran kepuasan peserta pelatihan yang telah ada sebelumnya. Peneliti tidak merubah faktor-faktor tersebut karena masih sesuai dengan tujuan penelitian, serta telah menjadi kesepakatan antar pihak pelaksana pelatihan di institusi riset X yang mengetahui dengan jelas karakter para peserta pelatihan tersebut. Dalam hal ini terdapat 13 faktor seperti yang terdapat dalam tabel 1.

Pengumpulan data dilakukan dengan metoda survai menggunakan kuesioner. Kuesioner dirancang sedemikian rupa sehingga mampu mengakomodasi konsep *Importance Performance Analysis*. Kuesioner disusun kedalam tiga bagian, yaitu bagian pertama yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang sosio-demografis responden, meliputi instansi, posisi jabatan, jenis kelamin, dan usia. Bagian kedua yang berisi 13 butir pernyataan, dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingannya. Pada bagian ketiga juga berisi 13 butir pernyataan yang sama, namun untuk menilai tingkat penilaian kinerja oleh responden. Jawaban dinyatakan dalam bentuk skala likert, dimulai angka 1 untuk menunjukkan tingkat kepentingan terendah, hingga 5 untuk tingkat kepentingan tertinggi pada kuesioner bagian kedua. Sementara itu, angka 1 untuk tingkat penilaian kinerja terburuk, hingga angka 5 untuk menunjukkan tingkat penilaian kinerja terbaik pada kuesioner bagian ketiga..

Survai dilakukan kepada seluruh peserta pelatihan dengan topik yang dikemukakan sebelumnya, yaitu 16 orang responden. Penyebaran kuesioner dilakukan pada akhir pelatihan sehingga diharapkan penilaian responden menjadi lebih komprehensif dan objektif. Sebelum mengisi kuesioner, seluruh peserta pelatihan diberi penjelasan mengenai tata cara dan maksud dari setiap pertanyaan untuk menghindari kesalahan interpretasi atau ketidakjelasan isi kuesioner. Pada saat pengisian, peneliti mendampingi responden sehingga mereka dapat bertanya apabila terdapat kerancuan. Dari 16 kuesioner yang disebar, diperoleh tingkat pengembalian sempurna 100%.

Karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Dari sisi jenis kelamin 83% responden merupakan laki-laki dan 17% adalah wanita. Dari sisi pendidikan, 13% merupakan lulusan D3, 56% lulusan S1, 25% lulusan S2, dan 6% lulusan S3. Berdasarkan asal instansi, 31% berasal dari BUMN, 50% berasal dari instansi pemerintahan, dan 19% berasal dari instansi swasta. Sementara dari sisi usia, 25% responden berusia 21-30 tahun, 6% 31-40 tahun, 51% berusia 41-50 tahun, dan 50 tahun ke atas sebanyak 18%.

4. HASIL DAN DISKUSI

4.1 Tingkat penilaian kinerja dan tingkat kepentingan

Hasil pengolahan data kuesioner yang menunjukkan nilai rerata tingkat penilaian kinerja organisasi maupun tingkat kepentingan peserta pelatihan untuk setiap faktor yang berkaitan dengan kinerja instruktur ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kinerja Organisasi dan Tingkat Kepentingan

NO	Faktor	Rata-rata	
		Tingkat Penilaian Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	Penguasaan Materi	3.75	4.25
2	Ketepatan waktu	3.6'875	3.8'75
3	Sistematika Penyajian	3.5'625	4.'00
4	Penggunaan Metode dan Alat Bantu	3.5'625	308'125
5	Daya Simpati, Gaya dan Sikap	3.6'875	4.0'0
6	Penggunaan Bahasa dan Volume Suara	3.75	4.0'625
7	Pemberian Motivasi Belajar	3.5	4.0'625
8	Pencapaian Tujuan Instruksional	3.5	4.0'625
9	Kesempatan Tanya Jawab	3.75	4.1'25
10	Kepuasan Terhadap Jawaban Pengajar	3.4'375	4.0'625
11	Peran Pengajar Sebagai Penyaji	3.5	4.0'
12	Peran Pengajar Sebagai Narasumber	3.5	4.0'625
12	Peran Pengajar Sebagai Pimpinan Diskusi	3.5'625	4.0'625
	Rata-rata Keseluruhan	3.5'915	4.0'33

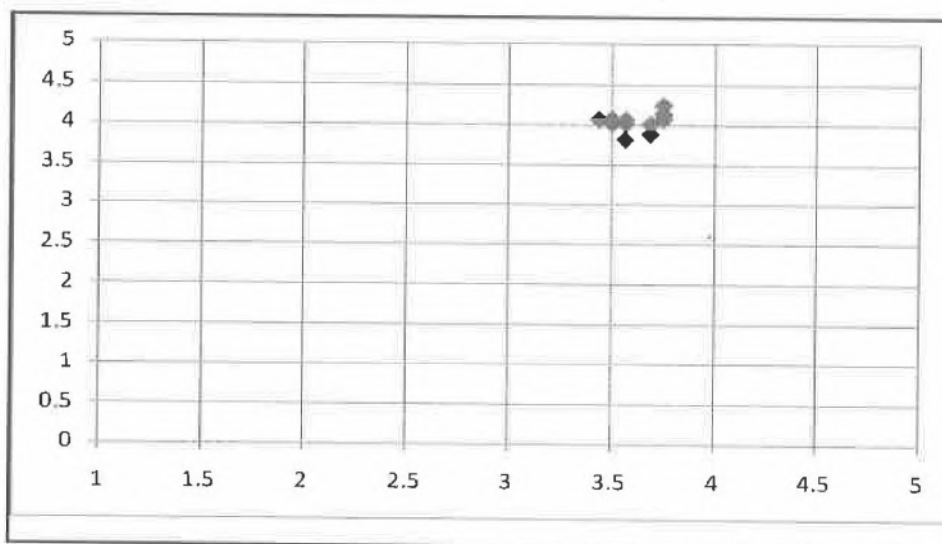
i3.754.252.Ketepatan waktu 3.68753.8753.Sistematika Penyajian3.56254.004. Penggunaan Metode dan Alat Bantu3.56253.81255.Daya Simpati, Gaya dan Sikap3.68754.006.Penggunaan Bahasa dan Volume Suara3.754.06257.Pemberian Motivasi Belajar3.504.06258.Pencapaian Tujuan Instruksional3.504.06259.Kesempatan Tanya Jawab3.754.12510.Kepuasan Terhadap Jawaban Pengajar3.43754.062511.Peran Pengajar Sebagai Penyaji3.504.0012.Peran Pengajar Sebagai Narasumber3.504.062513. Peran Pengajar Sebagai Pimpinan Diskusi3.56254.0625 **Rata-rata Keseluruhan3.59154.033**Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa, tingkat penilaian kinerja terhadap instruktur objek pelatihan cukup tinggi yaitu 3.59. Nilai tingkat penilaian kinerja tertinggi terletak pada aspek penguasaan materi dan kesempatan tanya jawab dengan nilai masing-

masing sebesar 3.75. Sementara nilai tingkat penilaian kinerja terendah terletak pada jawaban pengajar dengan nilai sebesar 3.44.

Nilai tingkat kepentingan tiap atribut layanan objek penelitian juga cukup tinggi yaitu sebesar 4.033. Nilai tingkat kepentingan tertinggi tersebut terletak pada aspek penguasaan materi oleh instruktur, yaitu sebesar 4.25. Sementara itu, nilai tingkat kepentingan terendah terletak pada penggunaan metode dan alat bantu, yaitu sebesar 3.8125.

4.2 Tingkat kepuasan

Meskipun tingkat penilaian kinerja objek kajian relatif tinggi, hal ini tidak mengindikasikan bahwa peserta pelatihan puas. Hal ini disebabkan tingkat kepentingan atribut layanan objek kajian relatif lebih tinggi. Pada metode *Importance Performance Analysis*, untuk melihat tingkat kepuasan peserta pelatihan perlu dilakukan analisa kuadran (gambar 1). Grafik yang digunakan untuk kepentingan ini memakai nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat kinerja organisasi dan tingkat kepentingan sebagai garis pemisah antar kuadran. Hasil pemetaan dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Rata-Rata Pada Skala Pengukuran Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelanggan

Pada Gambar 3 di atas terlihat bahwa, secara umum responden menyatakan bahwa 13 faktor berkaitan dengan jasa pelatihan berada pada Kuadran 1 (Pertahankan Kinerja) atau dapat pula disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada saat ini sudah sesuai dengan keinginan peserta pelatihan. Dengan perkataan lain dapat pula disimpulkan, bahwa layanan instruktur objek kajian memuaskan.

4.3 Prioritas perbaikan

Meskipun hasil analisa sub bab 4.2 menunjukkan bahwa para peserta pelatihan objek kajian puas, akan tetapi nilai rata-rata penilaian kinerja masih dapat ditingkatkan. Untuk dapat melakukan prioritas perbaikan, pada metode *Importance Performance*

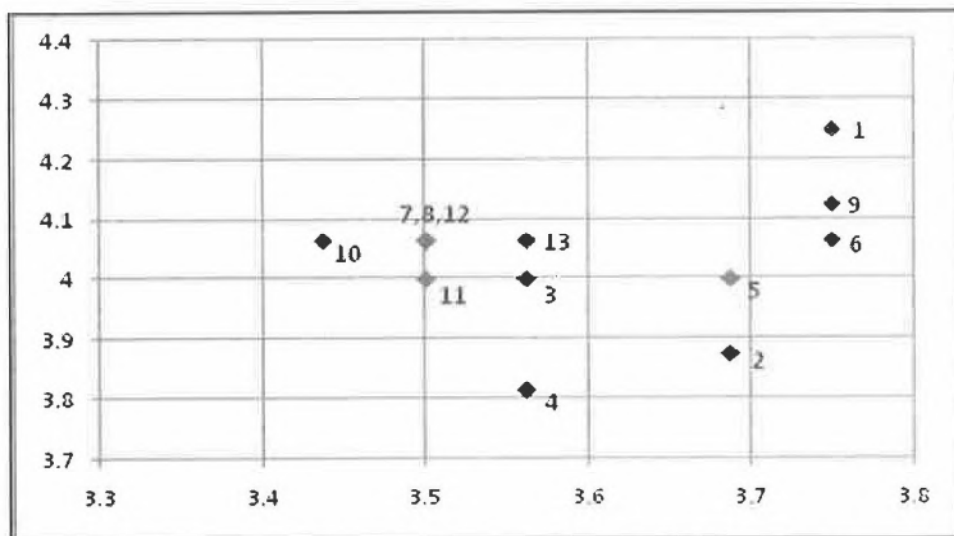
Analysis dapat dilakukan kembali pemetaan pada diagram 1. Hanya saja, grafik yang dipergunakan adalah grafik yang menjadikan nilai rata-rata hasil pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sebagai garis pemisah antar kuadran. Dalam konteks ini, tingkat kepentingan diartikan sebagai prioritas penanganan. Hal ini disebabkan dalam 4.2 telah diperlihatkan bawa seluruh atribut berada pada kuadran 1 yang berarti penting. Hasil pemetaan disajikan pada gambar 4.

Berdasarkan grafik pada gambar 4, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan jasa pelatihan objek kajian dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

Kuadran 1: Pertahankan Kinerja

- Penguasaan Materi
- Penguasaan Bahasa dan Volume Suara
- Kesempatan Tanya Jawab

Faktor kinerja instruktur atau pengajar meliputi penguasaan materi, penguasaan bahasa dan volume suara serta kesempatan tanya jawab merupakan faktor-faktor yang dianggap prioritas penanganannya tinggi, dan secara relatif sudah memuaskan bagi pelanggan dibandingkan atribut lainnya. Hal ini perlu dipertahankan oleh instruktur yang bersangkutan dan pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.



Gambar 4. Rata-rata Hasil Pengukuran Tingkat Kinerja dan Prioritas Penanganan

Kuadran 2: Tingkatkan Kinerja

- Kepuasan Terhadap Jawaban Pengajar
- Pencapaian Tujuan Instruksional
- Peran Pengajar Sebagai Narasumber
- Peran Pengajar Sebagai Pimpinan Diskusi
- Pemberian Motivasi Belajar

Faktor kinerja instruktur atau pengajar yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang prioritas penanganannya tinggi, namun ternyata kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pelanggan secara relatif dibandingkan atribut lainnya. Hal ini menjadi masukan bagi instruktur yang bersangkutan untuk meningkatkan faktor-faktor tersebut di atas. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas tertinggi untuk ditingkatkan agar minat pelanggan terhadap jasa pelatihan dapat terus dipertahankan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah

- Sistematika Penyajian
- Penggunaan Metode dan Alat Bantu
- Peran Pengajar Sebagai Penyaji

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah secara relatif dibandingkan atribut lainnya dan sekaligus dianggap prioritas penanganannya rendah. Dengan demikian pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut bahkan dapat diabaikan di masa-masa mendatang.

Kuadran 4: Cenderung Berlebihan

- Ketepatan waktu
- Daya Simpati, Gaya dan Sikap

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan prioritas penanganannya, namun prioritas penanganannya rendah. Oleh karena itu, manajemen tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut, namun sebaliknya dapat mengalokasikan sumber daya tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

4.4 Hubungan Karakter Jasa Pelatihan Institusi Riset Dan Kepuasan Peserta Pelatihan

Apabila dilihat dari pembahasan 4.3, variabel-variabel kepuasan peserta pelatihan berada pada seluruh kuadran yaitu pertahankan kinerja, tingkatkan kinerja, prioritas rendah, dan cenderung berlebihan. Persebaran variabel kepuasan peserta pelatihan pada tiap kuadran tersebut dapat dijelaskan oleh karakter yang dimiliki oleh institusi riset. Dalam konteks ini, karakter mendasar dimiliki pelatihan institusi riset yang dapat menjelaskan fenomena tersebut adalah: (1) motif pelatihan sebagai sarana untuk menjelaskan hasil risetnya, dan (2) instruktur sendiri merupakan peneliti.

Pada aspek pertahankan kinerja, variabel-variabel yang terdapat adalah penguasaan materi, penguasaan bahasa dan volume suara, dan kesempatan tanya-jawab. Mengingat karakter institusi riset yang memiliki motif penyelenggaraan pelatihan sebagai sarana untuk menjelaskan hasil risetnya dan instruktur sendiri merupakan peneliti, maka variabel-variabel kepuasan pelanggan yang bersifat penguasaan pengetahuan seperti variabel di atas tentunya akan bernilai baik.

Pada aspek tingkatkan kinerja, variabel-variabel yang terdapat pada diagram tersebut merupakan variabel-variabel yang bersifat pengetahuan praktis penerapan. Hal ini disebabkan pelatihan yang digunakan merupakan sarana penjelasan hasil riset. Dalam

konteks ini, terdapat variabel-variabel yang saat dalam penelitian dapat dikendalikan, namun kenyataannya berbeda di lapangan. Selain itu, peran instruktur menjadi kurang maksimal karena sebagai peneliti pengetahuan praktis penerapan di lapangan umumnya kurang tajam, dibanding instruktur-instruktur yang memiliki latar belakang profesional.

Pada aspek prioritas rendah, variabel-variabel yang terdapat dalam diagram tersebut merupakan variabel-variabel yang berkaitan dengan cara mengajar. Hal ini bisa dijelaskan karena karakter institusi riset adalah menjadikan para peneliti sebagai instruktur. Hal ini tentunya mengakibatkan jam terbang sebagai instruktur tidak setinggi jam terbang para instruktur yang memang profesi dasarnya merupakan instruktur profesional. Selain itu, karakter motif pelatihan juga mempengaruhi sistematika penyajian yang bersifat lebih teoritis ketimbang praktis, sehingga tingkat kepuasan responden menjadi lebih rendah.

Pada aspek cenderung berlebihan, variabel-variabel yang terdapat dalam diagram ini adalah sikap instruktur dan ketepatan waktu instruktur. Hal ini dapat dijelaskan karena instruktur pelatihan adalah peneliti, ia terikat pada kode etik peneliti yang cenderung lebih berhati-hati dalam bersikap. Selain itu, unsur ketepatan waktu menjadi berlebihan disebabkan pandangan instruktur bahwa pelatihan adalah sarana untuk menjelaskan hasil riset. Hal ini mengakibatkan penggunaan (*treatment*) waktu sama dengan penggunaan dalam pengadaan seminar ilmiah.

5. KESIMPULAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

- Permasalahan kesulitan identifikasi tingkat kepentingan pelanggan dan prioritas perbaikan pelayanan pelatihan institusi riset dapat diselesaikan dengan penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kegiatan pengukuran kepuasan pelanggannya.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap instruktur pelatihan di institusi riset X diperoleh bahwa:
 - Tingkat penilaian kinerja pelatihan objek penelitian sebesar 3.59 sedangkan tingkat kepentingan kinerja sebesar 4.033
 - Penilaian kinerja dan kepentingan peserta pelatihan objek penelitian berada pada kuadran 1 yang berarti peserta puas terhadap instruktur
 - Apabila institusi riset ingin meningkatkan kualitas pelatihannya, maka kinerja instruktur perlu ditingkatkan dengan memprioritaskan pada:
 1. Penguasaan materi sehingga dapat memberikan jawaban yang memuaskan kepada para peserta pelatihan.
 2. Pencapaian tujuan instruksional pelatihan.
 3. Peran instruktur atau pengajar sebagai narasumber.
 4. Peran instruktur atau pengajar sebagai pimpinan diskusi.
 5. Pemberian motivasi bagi para peserta pelatihan.
 - Temuan-temuan tersebut dapat dijelaskan oleh karakter mendasar yang dimiliki institusi riset dalam melakukan pelatihan, yaitu motif untuk menjadikan pelatihan sebagai sarana sosialisasi hasil-hasil risetnya dan media bagi peneliti menjadi instruktur pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainin, Sulaiman dan Nur Haryati Hisham. (2008) 'Applying Importance-Performance Analysis to Information Systems: An Exploratory Case Study', *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, Vol. 3, Hal. 95-103
- Dharmayanti, Diah. (2006) 'Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 No. 1, Hal. 35-43
- Havitz, Mark E dkk. (1991) 'Important-Performance Analysis as a Staff Evaluation Tool', *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol. 9 No. 1, Hal. 43-54
- Hurley, Robert F dan Estelami, Hooman. (1998) 'Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality: A Comparative Evaluation in a Retail Context', *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 26 No. 3, Hal. 209-221.
- Kitcharoen, Krisana. (2004) 'The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities In Thailand', *ABAC Journal* Vol. 24. No. 3, Hal. 20-46
- Lewis, Roger (2004) 'Importance-performance analysis', 1 Maret 2010, *Australasian Journal of Engineering Education*, <http://www.aeee.com.au/journal/2004/lewis04.pdf>.
- Luo, Xueming & Bhattacharya, C.B. (2006) 'Corporate Social Responsibility, Customer Satisfaction, and Market Value', *Journal of Marketing*, Vol. 70, Hal. 1-18
- Magal, Simha R. dan Levenburg, Nancy M. (2005) 'Using importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small businesses', *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.
- Martinez, C.L. (2003), *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- Musanto, Trisno. (2004) 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya', *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6 No. 2, Hal. 123 - 136
- Nejati, Mehran dkk. (2007) 'Using SERVQUAL to Measure Employee Satisfaction: An Iranian Case Study', *Proceedings of the 13th Asia Pacific Management Conference*, Melbourne, Australia, Hal. 371-375
- Setiawan, Rudy. (2005) 'Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya - Sidoarjo', *Simposium VIII FSTPT*, Universitas Sriwijaya, Hal. 1-10
- Wade, Derek J. dan Eagles, Paul F.J. (2003) 'The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: an application to Tanzania's National Parks', *Journal of Ecotourism*, Vol. 2 No. 3, Hal. 196 - 212.
- Wang, Yonggui dkk. (2004) 'An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry', *Information Systems Frontiers*, Vol. 6 No.4, Hal. 325-340

- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald J. (2001) 'Modified importance-performance analysis: an application to hospitals', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 14 No. 3, Hal. 104 – 110.
- Yazid. (2006) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas', *Sinergi*, Vol. 8 No. 2, Hal. 113 – 127
- ____ (2006) 'Finding out what matters most at SantaPark: the role of importance-performance analysis', *Strategic Direction*, Vol. 22 No. 1, Hal. 29 – 31 .