

**ANALISIS KUALITAS PBM SECARA ONLINE (PJJ) BERDASARKAN
EKSPEKTASI DAN PERSEPSI MAHASISWA PADA MATA KULIAH
AKUNTANSI KOPERASI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
IKIP PGRI KALTIM**

ENNY KARTINI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas salah layanan pendidikan yang terdapat pada proses belajar mengajar yang dilakukan secara daring atau pembelajaran jarak jauh yang diperoleh dari perbandingan ekspektasi dan persepsi mahasiswa dalam mata kuliah akuntansi koperasi pada program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Importance* dan *performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa program studi pendidikan ekonomi yang mengikuti mata kuliah akuntansi koperasi merasa tidak puas dengan salah satu item dimensi kuliatas layanan yaitu *tangibles* berupa sinyal internet pada saat PJJ berlangsung, sedangkan kualitas PBM secara online (PJJ) yang paling bagus adalah pada dimensi kehandalan (*reliability*) karena hamper tidak ada gap antara ekspektasi dan persepsi dari mahasiswa.

Kata Kunci : *Kepuasan Mahasiswa, Kuliatas PBM secara online (PJJ)*

A.PENDAHULUAN

Mewabahnya virus corona di akhir tahun 2019 menyebabkan hampir seluruh aktivitas manusia mengharuskan untuk dibatasi dalam rangka menghambat peningkatan tersebarnya covid-19, termasuk di Indonesia yang sampai saat ini masih menunjukkan adanya penambahan jumlah penderita yang terpapar covid-19. Begitu juga di bidang pendidikan, pada tanggal 24 Maret 2020, semua proses belajar mengajar di lembaga pendidikan di haruskan melakukan School from Home (SFH) melalui pembelajaran jarak jauh. Semua jenjang pendidikan mulai dari SD sampai perguruan tinggi dituntut bahkan dipaksa meskipun tidak siap untuk melakukan pembelajaran daring. Hal ini menyebabkan banyak sekali kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh (PJJ) ini, diantaranya belum siapnya sarana dan prasarana yang dimiliki baik pihak sekolah, guru, orang tua dan siswa. Dampak yang ditimbulkan adalah adanya rasa tidak puas dari semua pihak dalam proses PJJ ini, dipihak guru merasa kesulitan dalam melakukan penilaian secara autentik, dipihak orang tua ada yang sebagian merasa terbebani dengan mendampingi belajar anak di rumah, sedangkan dipihak siswanya sendiri merasa kurang optimal mendapatkan transfer ilmu jika dibandingkan dengan belajar secara tatap muka langsung (Napitupulu, 2020)

Pelaksanaan pembelajaran jarak jauh juga diterapkan di IKIP PGRI Kalimantan Timur sebagai sebuah lembaga perguruan tinggi swasta di Kalimantan, semua matakuliah diharuskan untuk menerapkan PJJ, termasuk matakuliah Akuntansi koperasi yang ada di semester 4. Pelaksanaan PJJ dalam matakuliah akuntansi koperasi perlu untuk dievaluasi agar dapat dilihat mutu kinerja dari proses belajar mengajar secara PJJ.

Kualitas kinerja dari pelaksanaan PBM melalui PJJ dapat diketahui salah satunya dengan membandingkan ekspektasi dan persepsi dari mahasiswa yang telah mengikuti mata kuliah akuntansi koperasi, dimana mahasiswa merupakan pelanggan yang merasakan langsung layanan pendidikan dan PBM. Apabila mahasiswa menunjukkan rasa puas maka menjadi salah satu indikator PBM melalui PJJ memiliki kualitas yang baik. Persepsi dan ekspektasi pelanggan

tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis kualitas PBM secara PJJ berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa pada mata kuliah Akuntansi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah deskripsi kualitas PBM secara PJJ berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa pada mata kuliah Akuntansi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas PBM secara PJJ berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa pada mata kuliah Akuntansi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan serta memberikan informasi kepada peneliti lain untuk menindaklanjuti atau mengembangkannya pada penelitian sejenis berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, dapat memberikan informasi tentang kualitas PBM secara PJJ berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa pada mata kuliah Akuntansi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM.
- b. Bagi Perguruan Tinggi, dapat memberikan informasi tentang pentingnya memperhatikan pelayanan kepada pelanggan terutama kepuasan

mahasiswa dalam PBM khususnya secara PJJ berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa IKIP PGRI KALTIM.

D. KAJIAN PUSTAKA

Proses Belajar Mengajar Secara Daring (Pembelajaran Jarak Jauh)

Adapun karakteristik jasa pada perguruan tinggi yang disebutkan oleh Rambat Lupioadi (2006:148) yaitu produk yang diberikan oleh perguruan tinggi adalah berupa jasa yang secara langsung dinikmati oleh pelanggan yaitu mahasiswa yaitu sebagai orang yang membutuhkan ilmu dan pendidikan, sehingga ketika jasa tersebut diberikan mengharuskan pelanggan yaitu mahasiswa tersebut hadir dengan waktu dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam kurikulum. Sedangkan dalam situasi pandemi covid -19 ini pemerintah mengeluarkan Surat edaran yang meninstruksikan kepada semua lembaga pendidikan baik SD maupun perguruan tinggi untuk mengalihkan proses belajar mengajar tatap muka secara langsung dikelas menjadi pembelajaran daring yaitu melaksanakan pembelajaran jarak jauh dalam rangka menekan bertambahnya penyebaran virus covid 19 (Suni Astini, 2020)

Ada beberapa ciri pembelajaran daring yaitu 1) pembelajaran daring lebih menekankan kepada mahasiswa untuk mengolah informasi yang disajikan oleh dosen secara online, 2) pembelajaran daring sebagai aktivitas pembelajaran terjadi melalui jaringan/Internet, 3) pembelajaran daring diberikan dosen pada mahasiswa secara efektif tanpa memandang latar belakang mahasiswa, 4) pembelajaran daring diberikan dengan cara yang lebih interaktif, dan menarik, 5) pembelajaran daring dapat memfasilitasi mahasiswa untuk mengelola konten, akses informasi, dan bahan ajar secara daring, 6) pembelajaran daring menuntut keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran untuk mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa, 7) pembelajaran daring menuntut dosen untuk memilih media pembelajaran yang sesuai kebutuhan mahasiswa dengan tetap memperhatikan mutu capaian pembelajaran daring (Priyastuty, 2020).

Pembelajaran daring membutuhkan jaringan internet agar media pembelajaran secara online dalam menyampaikan materi pembelajaran bisa sampai kepada peserta didik yang tidak berada pada satu tempat dengan guru atau

dosen dengan tetap memperhatikan mutu pembelajaran agar capaian pembelajaran tetap dapat terpenuhi (Prasetya, T.A, & Harjanto C.T.,2020)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan ekspektasi dengan persepsi pelanggan mengenai produk yang diberikan perusahaan kepada pelanggan tersebut (Rangkuti, 2002:30), sedangkan menurut Oliver (J.Suprpto, 2001:233) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.

Apabila ekspektasi tinggi sedangkan persepsi rendah maka kepuasan tidak tercapai, akan tetapi jika persepsi lebih tinggi daripada ekspektasi maka konsumen akan mendapatkan kepuasan. Menurut Yazid (2001:46) Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

Kualitas Pelayanan Jasa

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas jasa menurut Tjiptono (2000:59) yaitu kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Sebuah Perguruan Tinggi yang mengedepankan mutu pasti berfokus pada pelanggan dimana pemimpin Universitas harus mengidentifikasi dan mendokumentasi semua kebutuhan dan tuntutan mahasiswa yang terjelma ke dalam kurikulum sedemikian sehingga dapat memberikan keahlian kepada lulusan dan menunjukkan kinerja. Kebutuhan dan tuntutan mahasiswa harus dapat dipenuhi sehingga mahasiswa sebagai pelanggan terpuaskan (Wijanto, 2009 : 212)

Lembaga Pendidikan Tinggi menghasilkan beberapa pelayanan seperti jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, jasa administrasi dan jasa kebijakan. Jasa yang dihasilkan oleh Pendidikan Tinggi memiliki pelanggan-

pelanggan khusus, seperti jasa kurikuler erat kaitannya dengan pelanggan eksternal-primer (mahasiswa dan pelanggan sekunder (pengguna). Jasa penelitian erat kaitannya dengan pelanggan sekunder (pengguna). Jasa administrasi berkaitan dengan pelanggan primer (mahasiswa dan orang tua mahasiswa). Jasa Kebijakan berkaitan dengan pelanggan eksternal maupun internal seperti dosen, karyawan, para pimpinan, dsb (Tampubolon, 2001)

Namun diantara kelima pelayanan tersebut, pelayanan dari Pendidikan Tinggi yang rawan mutu adalah jasa kurikuler dan jasa administrasi (Rahayu, 2003 : 18). Jasa kurikuler berkaitan dengan proses belajar mengajar itu sendiri, yang meliputi kurikulum, proses pengajaran, fasilitas pendukung, dan dosen atau staf pengajar. Sedangkan jasa administrasi berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti kelancaran registrasi mahasiswa, pengelolaan ruang, pengaturan jadwal, kelancaran proses ujian, transformasi nilai dan sebagainya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithami, Berry dan Parasuraman (Yamit, 2001:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

E.METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan IKIP PGRI Kaltim Program Studi Pendidikan Ekonomi Mata kuliah Akuntansi Koperasi pada semester 4 dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Miftahul, 2005 : 42) dimana dalam penelitian ini mendeskripsikan bagaimana kualitas dan kepuasan mahasiswa terhadap PBM yang dilakukan secara PJJ.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 4 Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim dengan jumlah mahasiswa sebanyak 70 orang, sehingga Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel total yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 70 orang mahasiswa.

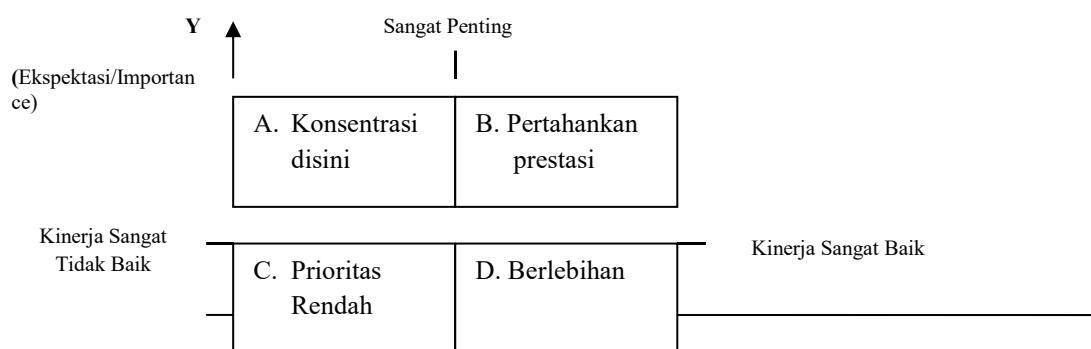
Instrumen Penelitian

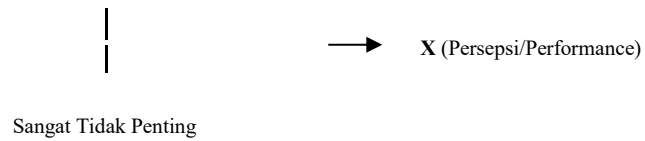
Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi variabel penelitian. Kuesioner disusun dalam bentuk 24 kalimat pernyataan ekspektasi dan persepsi tentang PBM secara PJJ pada matakuliah akuntansi koperasi mahasiswa semester 4 program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim.

Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah *Importance Performance Analysis* (Gambar 1).

Gambar 1
Importance Performance Analysis

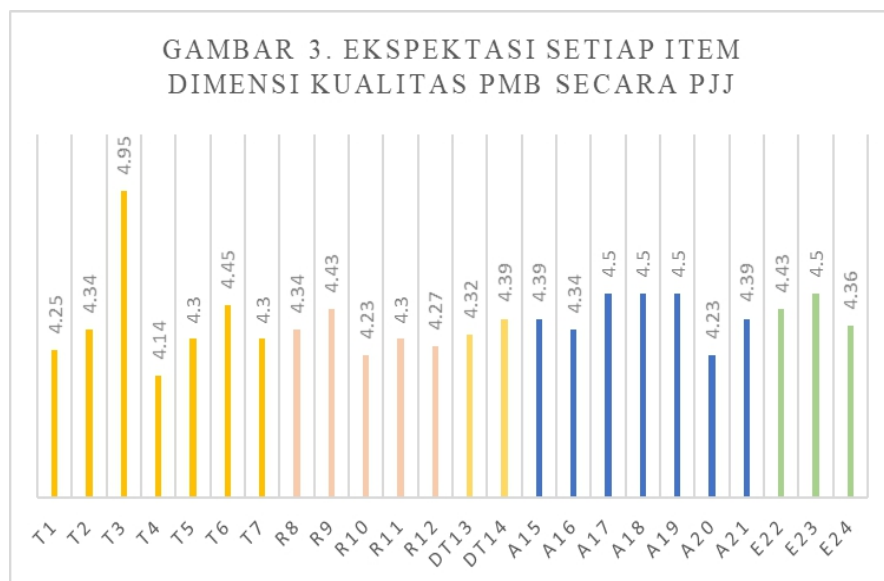
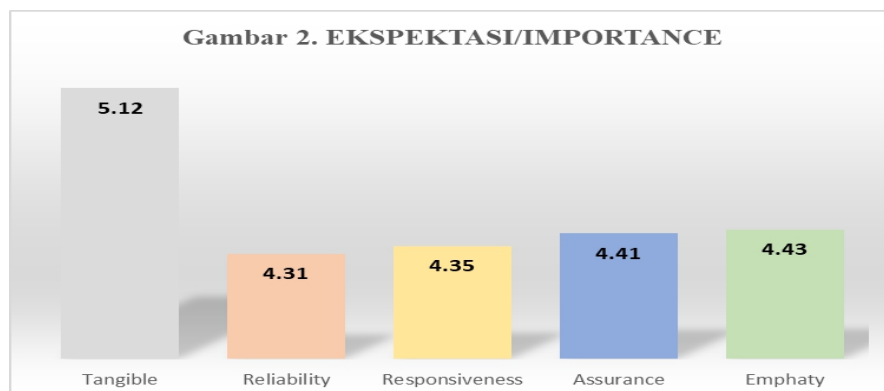




Sumber : Kotler and Keller (2006 : 63)

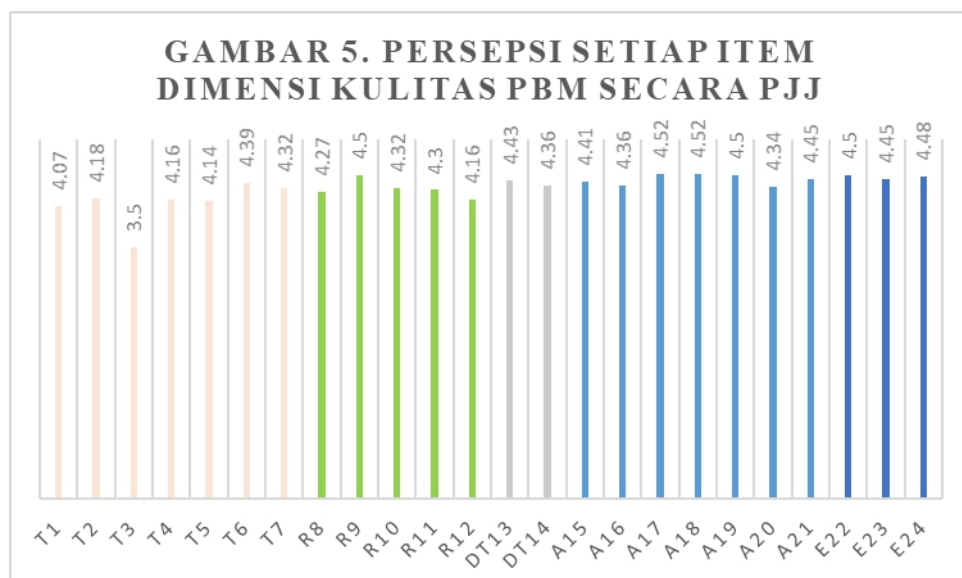
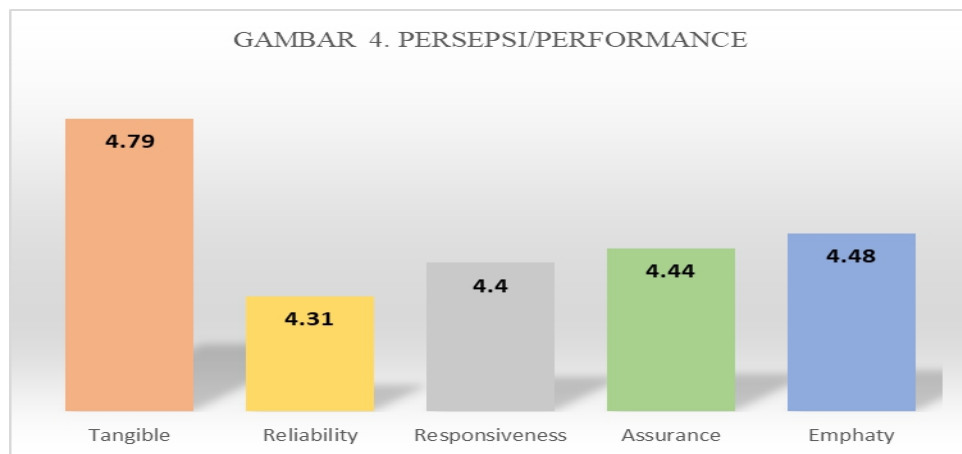
F.HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada mahasiswa tentang PBM secara PJJ pada matakuliah akuntansi koperasi diperoleh data tentang ekspektasi mahasiswa seperti yang terlihat pada gambar 2 dan 3 di bawah ini :



Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dijelaskan bahwa ekspektasi yang paling tinggi diharapkan mahasiswa adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan skor sebesar 5,12 sedangkan yang paling rendah adalah kehandalan (*Reliability*) dengan skor 4,31. Sedangkan dari gambar 3 dapat dilihat bahwa item yang paling tinggi ekspektasinya adalah dengan skor 4,95 yaitu sinyal internet ketika PJJ berlangsung sedangkan ekspektasi yang paling rendah skornya adalah 4,14 yaitu kemutakhiran bahan bacaan.

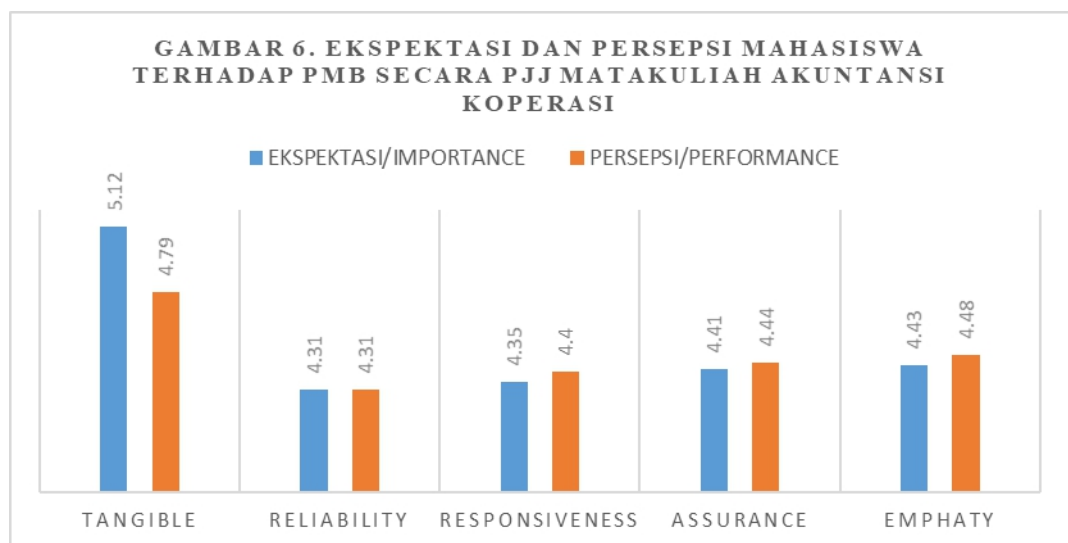
Adapun data persepsi mahasiswa terhadap PBM secara PJJ pada matakuliah akuntansi koperasi dapat dilihat pada gambar 4 dan 5 berikut ini.



Berdasarkan gambar 4 diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi yang paling tinggi dirasakan mahasiswa adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan skor sebesar 4,79 sedangkan yang paling rendah adalah kehandalan (*Reliability*)

dengan skor 4,31. Sedangkan dari gambar 5 dapat dilihat bahwa item yang paling tinggi persepsinya adalah dengan skor 4,52 yaitu penguasaan dosen yang bagus terhadap materi kuliah dan kemampuan dosen yang baik dalam menjelaskan materi sedangkan persepsi yang paling skornya adalah 3,5 yaitu sinyal internet ketika PJJ berlangsung.

Adapun perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa yang mengikuti matakuliah akuntansi koperasi dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini.

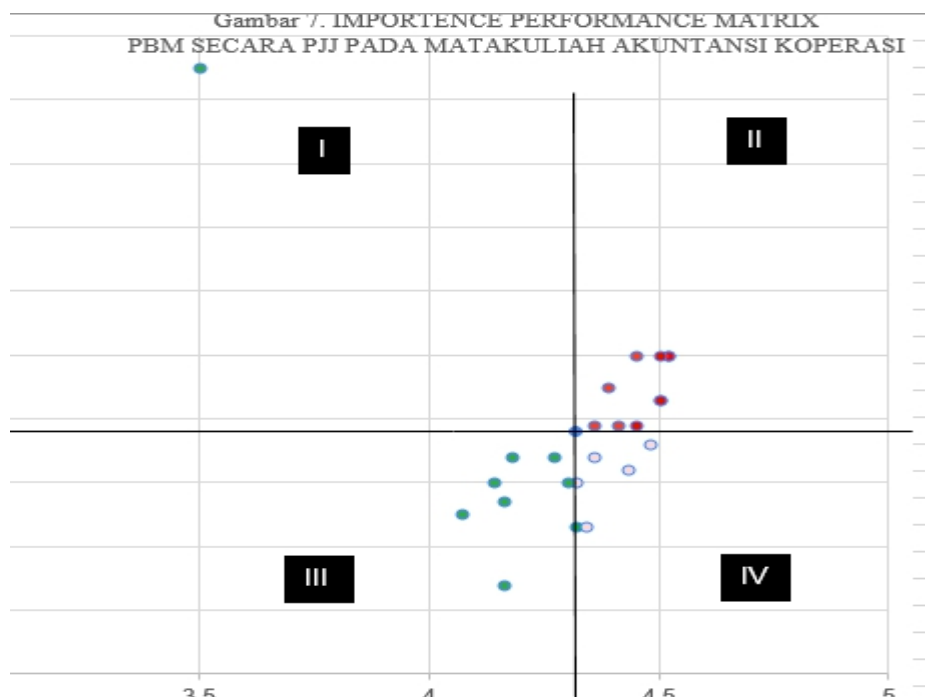


Berdasarkan gambar 6 di atas dapat dilihat bahwa gap yang paling besar terdapat pada bukti fisik (*tangibles*) sesuai dengan penjelasan diatas sebelumnya bahwa ekspektasi yang paling tinggi adalah adanya sinyal internet yang baik pada saat PBM secara PJJ/online berlangsung sedangkan kenyataannya masih banyak mahasiswa mengalami kesulitan mengikuti PJJ karena sinyal internet yang buruk disebabkan sebagian besar mahasiswa berada pedalaman di luar daerah Samarinda yang banyak mengalami susah sinyal internet. Sedangkan gap antara ekspektasi dan persepsi yang hamper tidak ada yaitu dimensi kehandalan (*reliability*).

Analisis tentang kulaitas PBM secara PJJ pada mata kuliah Akuntansi Koperasi pada Mahasiswa semester 4 Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim menggunakan *Importance* dan *Performance Matrix*. Untuk memperjelas konsep ini, istilah ekspektasi dianggap sebagai *Importance* yaitu sebagai tingkat kepentingan atau sebagai harapan menurut mahasiswa sebagai

pelanggan, sedangkan persepsi dianggap sebagai *Performance* yaitu kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap PBM secara PJJ.

Untuk mendapatkan deskripsi yang lebih jelas tentang nilai-nilai *performance* dan *importance* diimplementasikan dalam matriks *performance* dan *importance* yang ditunjukkan pada gambar 7 di bawah ini:



Berdasarkan *performance* dan *importance* Matrix di atas dapat dijelaskan distribusi 60 pernyataan *performance* dan *importance* pada masing-masing kuadran pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Letak Variabel Pada Kuadran-Kuadran

No.	Kuadran I	No.	Kuadran II
3	Sinyal internet ketika PJJ berlangsung	T6	Pemberian contoh-contoh soal akuntansi koperasi
		R9	Dosen menguasai materi perkuliahan
		DT14	Dosen tanggap dalam melayani keluhan mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh (daring)
		A15	Kompetensi dosen yang baik dalam mengajar
		A17	Penguasaan dosen yang bagus terhadap materi kuliah
		A18	Kemampuan dosen yang baik dalam menjelaskan materi

		A19	Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa
		A21	Kemampuan dosen dalam berdialog
		E22	Dosen peduli dengan keluhan mahasiswa
		E23	Dosen memahami hambatan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring
No.	Kuadran III	No.	Kuadran IV
T1	Ketepatan Media pembelajaran online yang dipilih dosen	T7	Pemberian soal-soal latihan
T2	Materi/Bahan ajar yang disampaikan dosen	DT13	Dosen tanggap mengatasi kesulitan belajar mahasiswa
T4	Kemutakhiran bahan bacaan	A16	Dosen mengelola kelas online dengan baik
T5	Sistimatika urutan mata perkuliahan	A20	Kemampuan dosen dalam memonitor kegiatan mahasiswa
R8	Dosen tuntas memberikan materi sesuai rencana pembelajaran	E24	Dosen memberikan toleransi terhadap pengumpulan tugas
R10	Referensi bahan ajar dosen up to date		
R11	Kurikulum pembelajaran sesuai kebutuhan di dunia kerja		
R12	Disipin dalam waktu pembelajaran daring		

G.PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang didapat dari *Importance* dan *Performance Matrix*, maka masing-masing pernyataan akan menempati di antara 4 kuadran yang telah ditetapkan berdasarkan rata-rata *Importance* dan rata-rata *Performance*, yaitu:

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan bahwa kualitas PBM secara online (PJJ) sangat rendah dari sisi sinyal internet ketika PJJ berlangsung yang merupakan salah satu dari iten bukti fisik (tangibles) karena kepuasan mahasiswa yang masih rendah yang disebabkan oleh sebagian besar dari mahasiswa masih mengalami kesulitan mengikuti PBM secara online dikarenakan buruknya sinyal internet di daerah asal mereka yang rata-rata berada dipedalaman di luar daerah Samarinda. Buruknya sinyal internet pada saat PJJ memang sesuatu hal yang tidak bisa dihindari, oleh karena itu dosen harus :

- a. Menyusun platform pembelajaran Jarak Jauh yang tepat sehingga mahasiswa yang terkendala dengan sinyal bisa tetap mengikuti PBM meski

diluar jam yang telah ditentukan sampai mahasiswa tersebut mendapatkan sinyal internet yang bagus.

- b. Membuat media pembelajaran yang dimanfaatkan oleh mahasiswa pada waktu kapan saja.

2. Kuadran II

Kuadran II merupakan variabel yang menjadi kekuatan bagi dosen dalam PBM karena memiliki *Importance* dan *Performance* yang berada di atas rata-rata yang menunjukkan bahwa kualitas PMB sudah baik karena ditandai dengan kepuasan mahasiswa diatas rata-rata. Semua Variabel yang ada pada kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola dengan baik karena variabel ini merupakan keunggulan yang ada dalam proses belajar mengajar secara online pada matakuliah akuntansi koperasi semester 4 program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim. Adapun item yang menempati kuadran ini dan memiliki nilai skor rata-rata persepsi tertinggi sebesar 4,52 dan skor ekspektasi tertinggi sebesar 4,5 adalah 2 item yaitu penguasaan dosen yang bagus terhadap materi kuliah dan kemampuan dosen yang baik dalam menjelaskan materi

3. Kudran III

Variabel-variabel dalam kuadran III, merupakan variabel yang *Importance* dan *Performance* sangat rendah artinya kualitas PBM secara PJJ masih rendah karena tidak memberikan kepuasan tinggi kepada mahasiswa akan tetapi bagi mahasiswa item tersebut dianggap tidak terlalu penting dalam PBM sehingga bukan merupakan masalah utama. Adapun item Yang ada dikudran ini yang paling rendah adalah sitematika urutan materi perkuliahan.

4. Kuadran IV

Pada kuadran ini kepuasan mahasiswa tinggi sehingga dapat dikatakan PBM yang dilaksanakan secara PJJ memiliki kualitas yang baik akan tetapi bagi mahasiswa dianggap tidak terlalu penting, sehingga hal ini dipertimbangkan lagi karena dirasakan terlalu berlebihan tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun item yang menepati kuadran ini adalah dosen memberikan toleransi terhadap pengumpulan tugas. Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan dosen dalam

melaksanakan PBM secara online untuk menetapkan batas toleransi pengumpulan tugas yang tidak terlalu panjang karena bagi mahasiswa hal tersebut kurang begitu penting dan diperluaka adanya ketegasan dari dosen yang bersangkutan untuk memberi sanksi apabila ada mahasiswa yang melanggar batas waktu toleransi pengumpulan tugas.

H.KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas PBM secara online (PJJ) pada mata kuliah akuntansi koperasi pada mahasiswa semester 4 program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim yang dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan dalam PBM hanya satu yang mempunyai gap yang tinggi yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu buruknya sinyal internet yang dialami oleh mahasiswa pada saat PJJ, sedangkan 4 dimensi kualitas layanan PBM yang lain yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki gap yang tidak terlalu besar antara yang diharapkan mahasiswa dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa.
2. Gambaran kualitas PBM secara online (PJJ) pada mata kuliah akuntansi koperasi pada mahasiswa semester 4 program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim berdasarkan *importance dan performance matrix*, adalah :
 - a. Variabel yang dianggap penting tetapi kepuasan mahasiswa sangat rendah adalah siny internet pada saat PJJ berlangsung.
 - b. Variabel yang dianggap sebagai keunggulan dimana *importance* dan *performance* berada di atas rata-rata adalah penguasaan dosen yang bagus terhadap materi kuliah dan kemampuan dosen yang baik dalam menjelaskan materi.
 - c. Variabel yang memiliki *importance* dan *performance* yang rendah salah satunya adalah sitematika urutan materi perkuliahan.
 - d. Variabel yang memiliki *performance* yang menurut mahasiswa baik tetapi *importance* yang tidak begitu penting salah satunya adalah dosen

memberikan toleransi terhadap pengumpulan tugas. Dalam kuadran ini kepuasan mahasiswa tinggi tetapi bukan merupakan layanan yang terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga apabila dikelola secara berlebihan akan menimbulkan pemborosan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Napitupulu, RM. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*. Vol 7 No. 1. E-ISSN 247177.
- Prasetya, T.A. & Harjanto, C.T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Vol. 17. No. 2. <http://dx.doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v17i2.25286>
- Prasetyo, B dan Miftahul, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Priyastuty, MT. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Language and Health* Volume 1 No 2, October 2020, pp 49 - 56 e-ISSN 2722-3965
- Rahayu, Amy. Y. S. (2003). *Menciptakan Mutu Pendidikan Tinggi*, *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, No. 03/Vol. XI/ September. Hal 11-19.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Suni Astini, N. K. (2020). Tantangan Dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 3. No 2. <https://doi.org/10.37329/cetta.v3i2.452>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tampubolon, Daulat. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wijanto, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.

Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia.