



**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
DALAM PERKULIAHAN DARING SELAMA  
PANDEMI COVID-19: PERSPEKTIF  
STAKEHOLDER**



**Bayu Hari Nugroho**

UNIVERSITAS  
55319120025  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Dalam Perkuliahan Daring Selama Pandemi Covid-19 : Perspektif Stakeholders  
Nama : Bayu Hari Nugroho  
NIM : 55319120025  
Program Studi : Magister Teknik Industri  
Tanggal : 26 Nopember 2021



(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri

(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis :

Judul : Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Dalam Perkuliahan Daring Selama Pandemi Covid-19: Perspektif Stakeholder

Nama : Bayu Hari Nugroho, ST

Nim : 55319120025

Program : Magister Teknik Industri

Tanggal : 26 Nopember 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang ditulis pada tesis ini telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Nopember 2021



(Bayu Hari Nugroho)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Bayu Hari Nugroho  
NIM : 55319120025  
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul

*“Risk Assessment on Online Learning Method in Indonesian Higher Education Institution During Pandemic Covid-19”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 13 %.

Jakarta, 13 November 2021  
Administrator Turnitin

  
Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan kurikulum pada Program Studi Magister Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bp. Agus Suprijanto, S.E, M.M, Bp. Ir. Djoko Parmanto, M.Si, dan Ibu R.A Leocadia Moeti Diana, selaku orang tua beserta mertua saya yang selalu memberikan doa, bimbingan, arahan, dan semangat dalam menempuh pendidikan di Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Agata Separdiana Diyah Mumpuni, S.S dan Benedictus Saka Kusumo Nugroho selaku istri dan anak saya yang selalu memberi doa dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan, M.T selaku pembimbing dalam penyelesaian tesis ini.
4. Rekan-rekan angkatan MTI 26 yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Rekan-rekan Mahasiswa serta para Dosen Magister Teknik Industri di seluruh wilayah Indonesia, yang telah memberikan tempat untuk mencari data demi mensukseskan terselesainya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, oleh karenanya, saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaannya, sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga materis tesis ini dapat menjadi rujukan ataupun dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya. Terimakasih

Jakarta, 20 November 2021

## ABSTRAK

Pada akhir tahun 2019 telah terjadi penyebaran penyakit akibat virus yang mirip dengan SARS di Wuhan, China. Di awal tahun 2020, virus tersebut dinamakan Corona Virus (COVID-19). Seiring mobilitas manusia relatif tinggi, tanpa disadari virus tersebut tersebar ke berbagai negara termasuk Indonesia. penyebaran virus covid-19 telah mengganggu seluruh aktifitas manusia termasuk dunia pendidikan. Untuk mengatasi penyebaran virus covid-19 di institusi pendidikan, pemerintah menginstruksikan penerapan pendidikan jarak jauh (PJJ) dengan memanfaatkan jaringan internet. Transformasi pendidikan tatap muka (PTM) menjadi pendidikan jarak jauh (PJJ) khususnya di institusi pendidikan tinggi, tentunya akan berdampak pada kepuasan mahasiswa serta akan berdampak pada munculnya berbagai risiko dalam penerapan PJJ. Berdasarkan fenomena masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Pascasarjana khususnya Magister Teknik Industri (MTI) atas kualitas pelayanan perkuliahan daring selama pandemi covid-19 dengan kombinasi metode HEISQUAL - IPA. Selain evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat risiko menggunakan metode matriks risiko. Dari hasil evaluasi kepuasan mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa prodi MTI diseluruh Indonesia merasa puas dengan penerapan pendidikan daring. Meskipun mahasiswa sudah merasa puas, namun berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat 3 faktor yang masih perlu menjadi perhatian khusus oleh institusi pendidikan tinggi, yaitu (1) kurangnya pemahaman konteks dalam materi pelajaran, (2) sistem perkuliahan daring/E-learning masih sering ada kendala terutama dalam pelaksanaan ujian, (3) kecepatan pengelola dalam mengatasi kendala sistem e-learning. Untuk analisis risiko, transformasi pendidikan memiliki tiga potensial risiko yang perlu menjadi perhatian institusi pendidikan yaitu (1) tidak terpenuhinya jumlah mahasiswa pendaftar, (2) penambahan biaya kuota internet dan (3) tingginya konsumsi kecepatan internet (*bandwidth consuming*).



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## **ABSTRACT**

*At the end of 2019, there was a spread of a viral disease similar to SARS in Wuhan, China. In early 2020, the virus was named Corona Virus (COVID-19). As human mobility is relatively high, without realizing it, the virus has spread to various countries including Indonesia. The spread of the Covid-19 virus has disrupted all human activities, including the world of education. To overcome the spread of the COVID-19 virus in educational institutions, the government has instructed the implementation of distance education (PJJ) by utilizing the internet network. The transformation of face-to-face education (PTM) into distance education (PJJ), especially in higher education institutions, will certainly have an impact on student satisfaction and will have an impact on the emergence of various risks in the implementation of PJJ. Based on the phenomenon of the problem, this study aims to evaluate the level of satisfaction of Postgraduate students, especially the Master of Industrial Engineering (MTI) on the quality of online lecture services during the covid-19 pandemic with a combination of the HEISQUAL - IPA method. In addition to evaluating the level of student satisfaction, this study also aims to analyze the level of risk using the risk matrix method. From the results of the evaluation of student satisfaction, it can be concluded that MTI study program students throughout Indonesia are satisfied with the implementation of online education. Even though students are satisfied, based on the results of the scientific analysis, 3 factors still need special attention by higher education institutions, namely (1) lack of understanding of the context in the subject matter, (2) online lecture system / E-learning is still often their obstacles, especially in the implementation of the exam, (3) the speed of the manager in overcoming the constraints of the e-learning system. For risk analysis, the educational transformation has three potential risks that need to be considered by educational institutions, namely (1) an unfulfilled number of enrolled students, (2) additional internet quota fees, and (3) high consumption of internet speed (bandwidth consumption).*



# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Asumsi dan Pembatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Model Pembelajaran Daring.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kepuasan pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Model Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Risiko dan Penilaian Risiko.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Metode 5W+1H.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 <i>State of The Art</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Uji validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction Index - CSI</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Diagram Analisa Kualitas Utama ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Identifikasi Potensial Risiko.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Demografi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis Kepuasan Mahasiswa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Analisis Kualitas Utama (IPA).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Analisis Matriks Risiko.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Metode 5W+1H.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Temuan utama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1 Kualitas pelayanan perkuliahan daring selama pandemi Covid-19.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.1.2. Tingkat Risiko Perkuliahan Daring Pada Saat Pandemi Covid-19.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.2. Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1. Kualitas pelayanan perkuliahan daring selama pandemi Covid-19.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.2.2. Tingkat Risiko Perkuliahan Daring Pada Saat Pandemi Covid-19.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.3. Implikasi Industri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.1 Kurangnya Pemahaman Konteks Dalam Materi Pelajaran ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> <b>defined.</b>
5.3.2 Kendala Akses <i>E-Learning</i> Terutama Saat Ujian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.3 Kecepatan Pengelola Dalam Mengatasi Kendala Sistem <i>E-Learning</i> .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.3.4 Risiko Tidak Terpenuhinya Jumlah Mahasiswa Pendaftar ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> <b>defined.</b>
5.3.5 Risiko Penambahan Biaya Internet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.6 Risiko Konsumsi Kecepatan Internet ( <i>Bandwidth Consuming</i> ) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b> <b>not defined.</b>
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Survey kepuasan mahasiswa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Survey risiko terhadap para ahli/para pakar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1. Data 10 negara Asia dengan kasus Covid-19 terbanyak .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2. Institusi pendidikan tinggi dengan prodi MTI di Indonesia .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3. Kepuasan pelaksanaan PJJ penuh saat pandemi Covid-19..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1. Kelebihan dan kekurangan perkuliahan daring . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2. Metode dan aplikasi pembelajaran campuran ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3. Jenis pemangku kepentingan di institusi pendidikan tinggi .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4. Jenis pendekatan model penilaian risiko ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5. Penilaian pada tingkat probabilitas risiko (probability/likelihood) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6. Penilaian pada tingkat dampak risiko (impact/severity) .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 7. Analisis 5W+1H. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 8. Penelitian terkait kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 9. Matriks penelitian terkait kualitas pelayanan di institusi pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1. Jenis Data dan Sumber Data Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2. Data populasi prodi MTI di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3. Data responden survei risiko ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4. Dimensi dan variabel survei kepuasan mahasiswa/i ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5. Data kode dan pernyataan survei kepuasan mahasiswa/i . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6. Kriteria Tingkat Kepuasan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7. Kuesioner Survei Risiko saat perkuliahan daring ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1. Hasil uji validitas item harapan dari mahasiswa MTI..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2. Hasil uji validitas item persepsi yang diterima mahasiswa MTI..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3. Hasil uji reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4. Nilai kepentingan (I) dan kualitas (P) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5. Hasil nilai gap.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6. Analisis penilaian tingkat risiko .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7. Analisis 5W+1H pada kualitas pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8. Analisis 5W+1H pada manajemen risiko .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1. Sebaran kasus Covid-19 pada 10 provinsi di Indonesia . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan II-2020 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia per Desember 2018..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1. Susunan Pemangku Kepentingan di Industri Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2. Konsep Dasar Model SERVQUAL .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3. Komponen proses manajemen risiko.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4. Matriks risiko.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 5. Kerangka pemikiran penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1. Tahapan penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2. Diagram kartesius analisa kualitas utama..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1. Sebaran usia responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2. Sebaran jenis kelamin responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3. Sebaran tahun angkatan responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4. Sebaran asal perguruan tinggi responden. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5. Sebaran asal program studi S1 responden. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6. Sebaran kota institusi responden. ....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7. Hasil uji analisa kualitas utama (IPA) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8. Hasil matriks risiko.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Halaman depan survey kepuasan mahasiswa..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Hasil survey untuk variabel kepentingan (important)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Hasil survey untuk variabel kualitas (*performance*) **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Halaman survey analisis risiko untuk Dosen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Halaman survey analisis risiko untuk ahli IT..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Halaman survey analisis risiko untuk Mahasiswa/i . **Error! Bookmark not defined.**

