

# EVALUASI PEMBELAJARAN BERBASIS WEBINAR DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX ANALYSIS (IPMA)

## *The Evaluation of Webinar-Based Learning with Importance Performance Matrix Analysis (IPMA)*

**Luksi Paryatno, Hari Linda Lukitowati, M. Arna Ramadhan**  
Pusdiklat Perdagangan, Depok, Indonesia, harilindal@gmail.com  
Pusdiklat Perdagangan, Depok, Indonesia, lparyatno@gmail.com  
Buka Data Indonesia, Bogor, Indonesia, arnaramadhan@ymail.com

---

*Diterima:*  
09 April 2021,  
*Direvisi:*  
28 April 2021,  
*Disetujui:*  
30 Juni 2022

---

**ABSTRAK:** Evaluasi kegiatan webinar dilakukan Pusdiklat Perdagangan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Evaluasi dilakukan terhadap peserta webinar. Sampel diambil dengan *non probability sampling*, yaitu purposive sampling yang berjumlah 36 responden dengan menggunakan kuesioner melalui *survei online*. Evaluasi layanan dilakukan dengan pendekatan *service quality (servqual)* terhadap empat dimensi pelaksanaan webinar, yaitu promosi, pelaksana, narasumber, dan materi. Hasil analisis dengan pendekatan importance performance matrix analysis (IPMA) membagi dimensi dan indikator ke dalam empat kuadran. Hasil menunjukkan bahwa narasumber dan materi adalah dua dimensi yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, yaitu berada pada kuadran 2; dimensi promosi telah mempunyai kinerja yang sangat baik meski tidak mempunyai kepentingan yang tinggi; sedangkan dimensi pelaksana/pelaksanaan menjadi dimensi yang harus diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja yang rendah. Temuan lain yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan webinar adalah peran pemandu acara yang harus aktif memahami dan memenuhi kebutuhan peserta selama kegiatan webinar berlangsung. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan webinar, penyelenggara harus dapat memilih dan mempersiapkan pemandu acara yang memahami materi, karakter peserta, dan kebutuhan peserta webinar.

**Kata Kunci :** webinar, learning management system, servqual, IPMA, pembelajaran.

**ABSTRACT:** *The evaluation of the webinar activity was carried out by the Trade Training Center to determine the aspects that needed to be improved in order to provide the best quality service. The evaluation was carried out on the participants of the webinar where the sample was taken by non-probability sampling, namely purposive sampling involving 36 respondents using a questionnaire through an online survey. The evaluation was carried out using a service quality (servqual) approach to the 4 dimensions of the webinar implementation, namely promotion, implementer, resource person, and material. The results of the analysis using the important performance matrix*

*analysis (IPMA) approach divide the dimensions and indicators into 4 quadrants. The results show that resource persons and materials are two dimensions that have good importance and performance, namely being in quadrant 2, the promotion dimension has a very good performance even though it does not have a high importance, while the implementation/implementation dimension is a dimension that must be improved because it has a high level of importance but low performance. The most important thing that must be improved in implementing the webinar is the role of the host who must understand and meet the needs of the participants during the webinar activity, so that in organizing the webinar, the organizer must select and prepare a host who understands the material, the character of the participants, and the needs of the webinar participants.*

**Keywords:** *webinar, learning management system, servqual, IPMA, education.*

---

## PENDAHULUAN

*Webinar* merupakan salah satu media pembelajaran digital yang populer baik di lingkungan penyelenggara pendidikan formal maupun pelatihan profesional (Gegenfurtner & Ebner, 2019). Bahkan beberapa tahun yang lalu hingga saat ini, perhatian orang-orang terhadap *webinar* terus mengalami peningkatan (Carrick et al., 2017). *Webinar* didefinisikan sebagai *web-based seminar* yang menghubungkan antara fasilitator dan partisipan melalui media digital yang terkoneksi dengan internet meskipun berada di tempat yang berbeda secara geografis (Gegenfurtner & Ebner, 2019).

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perdagangan (Pusdiklat Perdagangan) merupakan suatu instansi pemerintah yang berperan aktif dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Tugas dan fungsi Pusdiklat Perdagangan antara lain memberikan informasi, pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada era pembelajaran digital seperti saat ini, Pusdiklat Perdagangan ikut beradaptasi dengan melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan berupa *webinar* yang diakses *learning management system* (LMS).

Salah satu tema *webinar* yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Perdagangan adalah *webinar* infografis. Infografis atau *information graphics* merupakan teknik visualisasi yang mengombinasikan antara data, informasi, teks, dan gambar dalam suatu desain grafis (Afify, 2018). *Webinar* tersebut diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat umum dalam menyajikan informasi dan pengetahuan dengan cara yang menarik dan mudah untuk dipahami.

Sebagai penyelenggara *webinar*, Pusdiklat Perdagangan tidak hanya berkewajiban untuk menyelenggarakan kegiatan, tetapi wajib memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Salah satu cara Pusdiklat Perdagangan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah melalui evaluasi kegiatan.

Evaluasi kegiatan berguna untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan *webinar* sehingga dapat menjadi acuan dalam perbaikan, peningkatan, dan pengembangan kegiatan pembelajaran pada masa yang akan datang. Evaluasi dilakukan untuk memperoleh dimensi dan indikator yang berkinerja kurang baik sehingga dapat diperbaiki ke depannya.

## Webinar

*Webinar* adalah akronim dari web dan seminar yang didefinisikan sebagai sebuah seminar yang dilaksanakan secara *online* melalui jaringan internet (Gegenfurtner & Ebner, 2019). *Webinar* merupakan bentuk khusus dari *web conferencing* yang bertujuan untuk kegiatan pembelajaran dengan pengajar dan peserta berkomunikasi melalui *webcam* dan suara. Beberapa istilah *webinar* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1 Bentuk Webinar dan Definisi

Istilah	Definisi
<i>Webinar</i>	<i>Web-based seminar</i> yang menghubungkan antara pengajar dan peserta melalui media digital yang terkoneksi dengan internet dan diakses secara <i>real time</i>
<i>Webinar-based learning</i>	Proses pembelajaran yang dilakukan melalui <i>webinar</i>
<i>Web conferencing</i>	<i>Webinar</i> yang secara spesifik dilakukan dalam bentuk pertemuan ( <i>meeting</i> ) baik untuk kegiatan pembelajaran maupun non-pembelajaran
<i>Webcast</i>	<i>Web-based broadcasting</i> yang ditampilkan dalam bentuk audio visual dan audio
<i>Learning Management System</i>	Media atau platform pembelajaran

## Service Quality

*Service quality* atau kualitas layanan merupakan sebuah penilaian yang diberikan oleh konsumen atau pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Ali et al., 2017). *Service quality* yang terbagi ke dalam 10 dimensi yang dikenal dengan *Gap Model* dielaborasi kembali oleh (Tamwatin et al., 2015). Reduksi 10 dimensi *service quality* menjadi 5 dimensi yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* difokuskan kembali kepada perbedaan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan (Rauch et al., 2015).

Konsep *servqual* telah banyak diterapkan di berbagai disiplin ilmu antara lain kepuasan terhadap pelayanan industri retail berskala nasional seperti Alfamart, Alfa Midi dan Indomaret (Haming et al., 2019), penelitian tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi dan improvisasi kinerja di masa mendatang di mana ditemukan bahwa dimensi *tangible* dan *empathy* menjadi dua dimensi yang harus menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri ritel. Di bidang perbankan mengenai kualitas layanan di *internet banking* dan dampaknya terhadap kepuasan *e-customer* dan loyalitas *e-customer* (Raza et al., 2020), penelitian tersebut menguji hubungan struktural antara kualitas pelayanan internet banking, kepuasan pelanggan elektronik, dan loyalitas pelanggan elektronik. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank umum (Naser Alolayyan et al., 2018) di mana pada penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Pada bidang administrasi publik terkait pelayanan dalam PPDB *online* di Kota Pekanbaru (Waldopo, 2014) dan kepuasan pelayanan terkait administrasi jasa pada perguruan tinggi di mana ditemukan bahwa *tangibility* menjadi satu-satunya faktor yang positif mempengaruhi kualitas pelayanan bagi para pelajar yang mendapat pelayanan administrasi (Soares et al., 2017) serta kualitas layanan perpustakaan pada Universitas Sultan Zainal Abidin yang menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di mana temuan ini diperoleh melalui analisis *structural equation modeling* dan *importance-performance analysis* (Afthanorhan et al., 2019), pada bidang jasa perhotelan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan manajemen akomodasi pada tamu yang menetap dengan hasil temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Nunkoo et al., 2017).

## METODOLOGI

### Populasi, Sampel, dan Data

Populasi penelitian ini adalah semua peserta *webinar* infografis Pusdiklat Perdagangan yang berjumlah 116 orang dan sampel diperoleh melalui *non-probability purposive sampling*. Peserta yang menjadi sampel adalah peserta yang mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir kegiatan dan berkenan untuk mengisi kuesioner evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui survei *online*.

### Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran kepuasan terhadap kualitas pelayanan atau *service quality (servqual)* yang pertama kali

diperkenalkan oleh Parasuraman pada tahun 1985. *Servqual* merupakan konsep abstrak yang tidak mungkin diukur dan dinilai secara langsung (Nunkoo et al., 2017). Oleh karena itu, *servqual* harus diukur dan dinilai melalui dimensi menggunakan instrumen atau indikator. Rauch et al. (2015) membagi dimensi pengukuran *servqual* menjadi beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi *servqual* tersebut ditransformasi ke dalam empat aspek pelaksanaan webinar, yaitu promosi, pelaksana, narasumber, dan materi yang diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert 1 - 5 (sangat tidak setuju - sangat setuju).

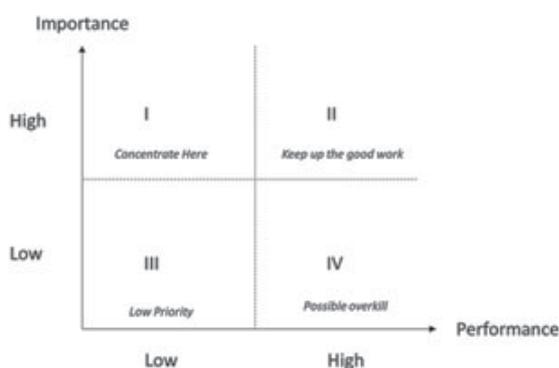
Tabel 2 Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator	Kode
Promosi	Tampilan media promosi menarik perhatian (brosur, pamflet, poster, dll.)	Prom1
	Informasi pada media promosi lengkap, jelas, dan mudah dipahami	Prom2
	Tersedianya panduan registrasi yang jelas dan mudah dipahami	Prom3
	Tersedianya narahubung yang mudah dihubungi dan responsif	Prom4
Pelaksana	Kudagang/fasilitas kegiatan mudah diakses ( <i>website</i> dan <i>mobile</i> )	Plks1
	Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal	Plks2
	Tersedianya panduan kegiatan ( <i>rundown</i> , tata tertib)	Plks3
	Ketercukupan durasi/waktu pelaksanaan kegiatan	Plks4
	Pemandu acara/ <i>host</i> aktif dan komunikatif	Plks5
	Pemandu acara/ <i>host</i> memahami kebutuhan peserta kegiatan	Plks6
	Pemandu acara/ <i>host</i> cepat tanggap atas permintaan dan saran peserta	Plks7
Narasumber	Narasumber berpenampilan menarik	Nrsm1
	Narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan	Nrsm2
	Narasumber menyampaikan materi dengan sistematis, jelas, dan mudah dipahami	Nrsm3
	Narasumber mampu berkomunikasi dengan baik kepada para peserta	Nrsm4
	Narasumber mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan dan pertanyaan para peserta	Nrsm5
Materi	Materi yang dipilih sesuai dengan kebutuhan para peserta	Matr1
	Materi yang disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan pelaksana	Matr2
	Paparan materi yang ditampilkan menarik dan mudah dipahami	Matr3
	Penjelasan materi mudah untuk dipraktikkan	Matr4

Tabel di atas merupakan instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Total instrumen yang digunakan adalah 20 indikator dengan dimensi promosi mempunyai 4 indikator, dimensi pelaksana dengan 7 indikator, dimensi narasumber berjumlah 5 indikator, dan dimensi materi berjumlah 4 indikator.

### Metode Analisis

IPMA atau *importance performance matrix analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut atau instrumen dari suatu produk atau layanan yang membutuhkan improvisasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan (Minta & Stephen, 2017). IPMA tidak hanya mengukur *performance* atau kinerja dari suatu indikator, tetapi juga mengukur tingkat kepentingan indikator tersebut dalam suatu dimensi layanan (Hwa et al., 2017). IPMA dapat divisualisasikan ke dalam bentuk diagram yang terbagi menjadi empat kuadran (Hwa et al., 2017). Visualisasi IPMA dapat ditampilkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Diagram IPMA

Kuadran I merupakan kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang rendah sehingga membutuhkan perhatian khusus untuk meningkatkan kekurangan kinerja suatu layanan. Kuadran II merupakan kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan juga kinerja yang baik sehingga layanan yang termasuk dalam kuadran II harus dipertahankan kinerjanya. Kuadran III merupakan kuadran yang mempunyai tingkat

kepentingan rendah dan kinerja yang rendah juga sehingga indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran tersebut tidak menjadi prioritas perbaikan. Adapun kuadran IV adalah kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi mempunyai kinerja yang sangat baik (Taplin, 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menyajikan distribusi frekuensi dari setiap indikator penelitian yang ditampilkan dalam bentuk persentase. Tabel 4 merupakan distribusi frekuensi indikator-indikator dimensi promosi.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Promosi

Indikator	STS	TS	N	S	SS
Prom1	0.0%	0.0%	14.3%	48.6%	37.1%
Prom2	0.0%	0.0%	5.7%	57.1%	37.1%
Prom3	0.0%	0.0%	14.3%	51.4%	34.3%
Prom4	0.0%	0.0%	28.6%	40.0%	31.4%

Berdasarkan Tabel 3 di atas, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap setiap indikator promosi. Persentase setuju dan sangat setuju terbesar adalah pada prom3 (tersedianya panduan registrasi yang jelas dan mudah dipahami) sebesar 85,7%. Indikator prom4 (tersedianya narahubung yang mudah dihubungi dan responsif) merupakan indikator dengan persentase netral paling banyak, yaitu 28,6%.

Tabel 4 menyajikan distribusi frekuensi untuk indikator-indikator pada dimensi pelaksana. Indikator dengan frekuensi setuju dan sangat setuju terbanyak adalah indikator plks2 (waktu pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal) dengan persentase sebesar 100%, sedangkan indikator plks4 (ketercukupan durasi/waktu pelaksanaan kegiatan) adalah indikator dengan persentase sangat tidak setuju dan tidak setuju paling banyak, yaitu sebesar 5,8%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pelaksana

Indikator	STS	TS	N	S	SS
Plks1	0.0%	2.9%	20.0%	48.6%	28.6%
Plks2	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%
Plks3	0.0%	5.7%	20.0%	54.3%	20.0%
Plks4	2.9%	2.9%	8.6%	62.9%	22.9%
Plks5	0.0%	2.9%	17.1%	48.6%	31.4%
Plks6	0.0%	2.9%	20.0%	48.6%	28.6%
Plks7	0.0%	0.0%	17.1%	57.1%	25.7%

Distribusi frekuensi indikator-indikator pada dimensi narasumber disajikan pada Tabel 5. Indikator nrsm2 (narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan) adalah indikator dengan persentase setuju dan sangat tidak setuju paling banyak, yaitu sebesar 97,2% dan indikator nrsm1 (narasumber berpenampilan menarik) merupakan indikator dengan persentase netral dan tidak setuju terbanyak dengan persentase masing-masing sebesar 22,9% dan 5,7%.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Narasumber

Indikator	STS	TS	N	S	SS
Nrsm1	0.0%	5.7%	22.9%	54.3%	17.1%
Nrsm2	0.0%	0.0%	2.9%	54.3%	42.9%
Nrsm3	0.0%	2.9%	8.6%	51.4%	37.1%
Nrsm4	0.0%	0.0%	14.3%	45.7%	40.0%
Nrsm5	0.0%	0.0%	11.4%	48.6%	40.0%

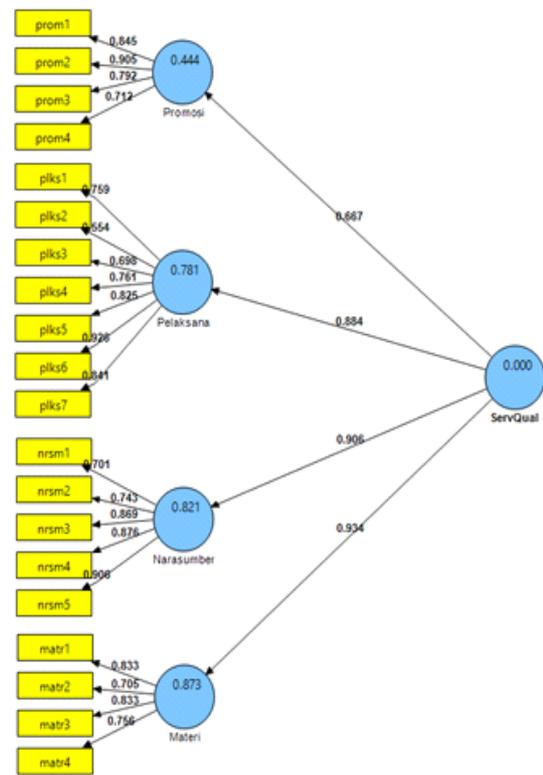
Tabel 6 merupakan distribusi frekuensi untuk indikator-indikator pada dimensi materi. Dari keempat indikator, indikator matr2 (materi yang disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan pelaksana) merupakan indikator dengan persentase setuju dan sangat setuju terbanyak, yaitu sebesar 91,5%, sedangkan matr4 (penjelasan materi mudah untuk dipraktikkan) merupakan indikator dengan persentase netral terbanyak, yaitu sebesar 20%.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Materi

Indikator	STS	TS	N	S	SS
Matr1	0.0%	0.0%	8.6%	45.7%	45.7%
Matr2	0.0%	2.9%	5.7%	62.9%	28.6%
Matr3	0.0%	2.9%	5.7%	57.1%	34.3%
Matr4	0.0%	0.0%	20.0%	48.6%	31.4%

**Validitas dan Reliabilitas**

Validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode PLS-SEM. Model PLS-SEM ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Model PLS-SEM Servqual

Validitas dan reliabilitas instrumen diukur dengan beberapa kriteria, yaitu *factor loading* (FL), *composite reliability* (CR), *average variance extracted* (AVE), dan *discriminant validity* (Josephb F. Hair, 2013)

Tabel 7 Validitas dan Reliabilitas

<i>Indikator</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>AVE</i>	<i>Discriminant Validity</i>
Materi yang dipilih sesuai dengan kebutuhan para peserta	0.833	0.864	0.614	Ya
Materi yang disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan pelaksana	0.705			
Paparan materi yang ditampilkan menarik dan mudah dipahami	0.833			
Penjelasan materi mudah untuk dipraktikkan	0.757			
Narasumber berpenampilan menarik	0.701	0.912	0.677	Ya
Narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan	0.743			
Narasumber menyampaikan materi dengan sistematis, jelas, dan mudah dipahami	0.869			
Narasumber mampu berkomunikasi dengan baik kepada para peserta	0.876			
Narasumber mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan dan pertanyaan para peserta	0.906	0.911	0.599	Ya
Kudagang/fasilitas kegiatan mudah diakses ( <i>website dan mobile</i> )	0.759			
Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal	0.554			
Tersedianya panduan kegiatan ( <i>rundown, tata tertib</i> )	0.698			
Ketercukupan durasi/waktu pelaksanaan kegiatan	0.761	0.825	0.667	Ya
Pemandu acara/ <i>host</i> aktif dan komunikatif	0.825			
Pemandu acara/ <i>host</i> memahami kebutuhan peserta kegiatan	0.926			
Pemandu acara/ <i>host</i> cepat tanggap atas permintaan dan saran peserta	0.841			
Tampilan media promosi menarik perhatian ( <i>brosur, pamflet, poster, dll.</i> )	0.845	0.888	0.667	Ya
Informasi pada media promosi lengkap, jelas, dan mudah dipahami	0.905			
Tersedianya panduan registrasi yang jelas dan mudah dipahami	0.792			
Tersedianya narahubung yang mudah dihubungi dan responsif	0.712			

Validitas dan reliabilitas harus memenuhi nilai *factor loading* minimum, yaitu 0,5, *composite reliability* di atas 0,7, dan AVE di atas 0,5 (Kwong & Wong, 2013).

Tabel 1 menunjukkan bahwa instrumen-instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Validitas konvergen (*convergent validity*) ditunjukkan dengan nilai *factor loading* yang lebih besar dari 0,5, sedangkan reliabilitas memiliki nilai yang lebih

besar dari 0,7 untuk *composite reliability*, dan 0,5 untuk AVE. *Discriminant validity* dapat dilihat dari dua kriteria, yaitu *cross loading* dan Fornell-Larcker di mana nilai *cross loading* suatu dimensi harus lebih besar dari dimensi lainnya dan untuk Fornell-Larcker nilai akar AVE harus lebih besar dari nilai korelasi antar dimensi (Henseler et al., 2015). Tabel 9 menyajikan nilai *cross loading* dan Tabel 10 merupakan kriteria Fornell-Larcker.

Tabel 8 Nilai Cross Loading

Indikator	Materi	Nara sumber	Pelaksana	Promosi
Matr1	<b>0.833</b>	0.631	0.677	0.369
Matr2	<b>0.705</b>	0.645	0.769	0.441
Matr3	<b>0.833</b>	0.784	0.442	0.385
Matr4	<b>0.757</b>	0.707	0.472	0.435
Nrsm1	0.580	<b>0.701</b>	0.675	0.314
Nrsm2	0.600	<b>0.743</b>	0.619	0.236
Nrsm3	0.783	<b>0.869</b>	0.412	0.604
Nrsm4	0.790	<b>0.876</b>	0.506	0.403
Nrsm5	0.850	<b>0.906</b>	0.583	0.468
Plks1	0.539	0.436	<b>0.759</b>	0.379
Plks2	0.548	0.549	<b>0.554</b>	0.464
Plks3	0.491	0.425	<b>0.698</b>	0.228
Plks4	0.515	0.397	<b>0.761</b>	0.484
Plks5	0.582	0.589	<b>0.825</b>	0.306
Plks6	0.742	0.609	<b>0.926</b>	0.377
Plks7	0.665	0.609	<b>0.841</b>	0.269
Prom1	0.466	0.471	0.338	<b>0.845</b>
Prom2	0.478	0.440	0.404	<b>0.905</b>
Prom3	0.303	0.212	0.300	<b>0.792</b>
Prom4	0.423	0.454	0.441	<b>0.712</b>

Tabel 9 Kriteria Fornell-Larcker

Dimensi	Matr	Nrsm	Plks	Prom
Matr	<b>0.784</b>			
Nrsm	0.883	<b>0.823</b>		
Plks	0.762	0.675	<b>0.774</b>	
Prom	0.522	0.499	0.461	<b>0.817</b>

Berdasarkan Tabel 8 dan Tabel 9, dapat dinyatakan bahwa *discriminant validity* telah terpenuhi, di mana nilai *factor loading* suatu dimensi mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *factor loading* di dimensi yang lainnya. Kriteria Fornell-Larcker mengharuskan nilai akar dari AVE yang berada pada diagonal utama lebih besar dari nilai korelasi antar dimensi sehingga kriteria *discriminant validity* berdasarkan kriteria Fornell-Larcker sudah terpenuhi.

### Importance Performance Matrix Analysis (IPMA)

Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan data survei dari 35 responden yang merupakan peserta *webinar*. Evaluasi kualitas layanan *webinar* dilakukan terhadap 4 dimensi yang terdiri atas 20 indikator, yaitu materi (matr1–matr4), narasumber (nrsm1 – nrsm5), pelaksana (plks1–plks7), dan promosi (prom1–prom4) menggunakan *importance-performance matrix analysis* (IPMA).

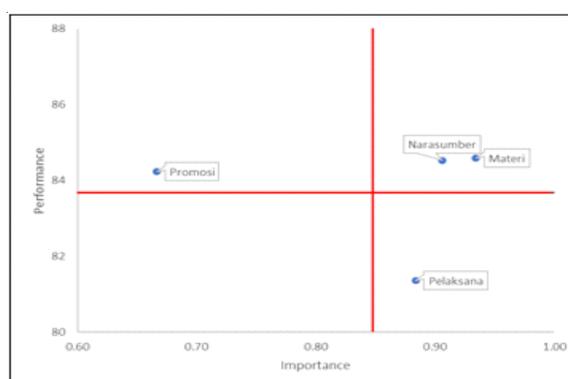
IPMA menunjukkan tingkat kepentingan (*importance*) untuk tiap-tiap dimensi dan indikatornya beserta kinerja (*performance*) dari dimensi dan indikator tersebut. Hasil IPMA untuk dimensi disajikan pada Tabel 10 dan Gambar 3 yang menampilkan diagram Cartesius IPMA.

Tingkat kepentingan yang paling tinggi hingga paling rendah berdasarkan IPMA adalah materi (0,93), narasumber (0,91), pelaksana (0,88), dan promosi (0,67). Berdasarkan hasil analisis tersebut, responden menyatakan bahwa hal yang paling penting adalah materi *webinar*, narasumber yang menjadi penyampai materi *webinar*, pelaksana, dan terakhir adalah promosi.

Tabel 10. Hasil IPMA (Dimensi)

Dimensi	Importance	Performance
Materi	0.93	84.59
Narasumber	0.91	84.53
Pelaksana	0.88	81.36
Promosi	0.67	84.23

Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 3 IPMA Dimensi

Materi dan narasumber terklasifikasikan ke dalam kuadran II, artinya kedua dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik sehingga kinerja dari kedua dimensi materi dan narasumber harus dipertahankan. Promosi terklasifikasi ke dalam kuadran I yang mempunyai tingkat kepentingan rendah, tetapi mempunyai kinerja yang baik. Adapun pelaksana mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya sangat rendah sehingga kinerja pelaksana *webinar* harus menjadi perhatian khusus dan ditingkatkan kinerjanya.

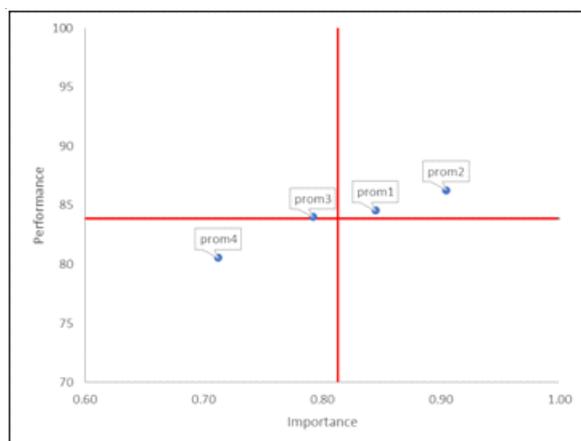
IPMA tidak hanya menampilkan hasil analisis dan evaluasi terhadap dimensi pengukuran, tetapi juga dapat mengevaluasi indikator-indikator yang ada di dalam dimensi sehingga tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap-tiap indikator dapat dievaluasi secara lebih detail.

Hasil IPMA untuk indikator-indikator pada dimensi promosi disajikan pada Tabel 11 dan Gambar 4.

*Tabel 11 Hasil IPMA Dimensi Promosi*

Indikator	Importance	Performance
Prom1	0.84	84.57
Prom2	0.90	86.29
Prom3	0.79	84.00
Prom4	0.71	80.57

Sumber: Data Diolah (2021)



*Gambar 4 IPMA Promosi*

Berdasarkan Gambar 4, dapat dijelaskan bahwa terdapat satu indikator yang berada dalam kuadran I, yaitu prom3 (tersedianya panduan registrasi yang jelas dan mudah dipahami). Prom3 mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi mempunyai kinerja yang baik. Pada kuadran II, terdapat dua indikator, yaitu prom1 (tampilan media promosi menarik perhatian) dan prom2 (informasi pada media promosi lengkap, jelas, dan mudah dipahami). Kedua indikator tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik pula sehingga kedua indikator prom1 dan prom2 sangat perlu untuk diperhatikan dan dipertahankan kinerjanya dalam penyelenggaraan *webinar*. Prom4 (tersedianya narahubung yang mudah dihubungi dan responsif) berada dalam kuadran III, artinya mempunyai tingkat kepentingan yang rendah dan juga kinerja yang rendah sehingga indikator ini tidak menjadi perhatian khusus.

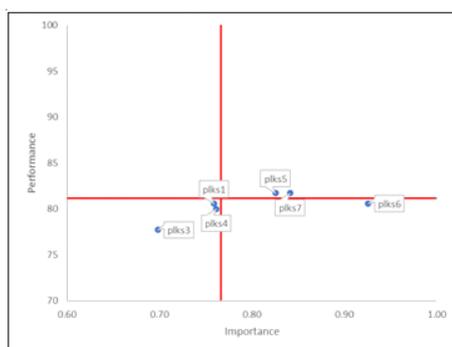
IPMA untuk dimensi pelaksana menunjukkan bahwa tingkat kepentingan paling tinggi adalah plks6 (pemandu acara/host memahami kebutuhan peserta) dengan nilai 0,93, plks7 (pemandu acara/host cepat tanggap atas permintaan dan saran peserta) dengan nilai 0,84, dan plks5 (pemandu acara/host aktif dan komunikatif) dengan nilai 0,83. Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 12.

*Tabel 12 Hasil IPMA Dimensi Pelaksana*

Indikator	Importance	Performance
Plks1	0.76	80.57
Plks2	0.55	85.71
Plks3	0.70	77.71
Plks4	0.76	80.00
Plks5	0.83	81.71
Plks6	0.93	80.57
Plks7	0.84	81.71

Sumber: Data Diolah (2021)

Hasil IPMA yang ditampilkan pada Gambar 5 menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang harus ditingkatkan kinerjanya karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja rendah, yaitu indikator plks6 (pemandu acara/host memahami kebutuhan peserta webinar). Indikator-indikator yang terklasifikasi ke dalam kuadran II yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik adalah indikator plks5 (pemandu acara/host aktif dan komunikatif) dan plks7 (pemandu acara/host cepat tanggap atas permintaan dan saran peserta). Kedua indikator tersebut menjadi dua hal yang harus tetap dipertahankan dan dijaga.



Gambar 5 IPMA Pelaksana

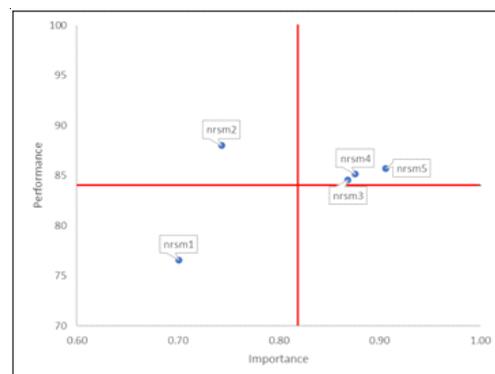
Tabel 13 merupakan hasil IPMA untuk dimensi narasumber yang terdiri atas lima indikator. Indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi antara lain adalah nrsm5 (narasumber mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan dan pertanyaan para peserta) sebesar 0,91; nrsm4 (narasumber mampu berkomunikasi dengan baik kepada para peserta) sebesar 0,88; dan nrsm3 (narasumber menyampaikan materi dengan sistematis, jelas, dan mudah dipahami) dengan tingkat kepentingan sebesar 0,87.

Tabel 13 Hasil IPMA Dimensi Narasumber

Indikator	Importance	Performance
Nrsm1	0.70	76.57
Nrsm2	0.74	88.00
Nrsm3	0.87	84.57
Nrsm4	0.88	85.14
Nrsm5	0.91	85.71

Sumber: Data Diolah (2021)

Diagram IPMA dimensi narasumber ditampilkan pada Gambar 6. Pada diagram tersebut terlihat bahwa tidak ada satu indikator yang termasuk dalam kuadran IV atau butuh dengan perbaikan kinerja. Indikator nrsm3 (narasumber menyampaikan materi dengan sistematis, jelas, dan mudah dipahami), nrsm4 (narasumber mampu berkomunikasi dengan baik kepada para peserta), dan nrsm5 (narasumber mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan dan pertanyaan para peserta) termasuk dalam kuadran II yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik sehingga ketiga indikator tersebut haruslah dipertahankan. Indikator nrsm2 (narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan), meskipun tingkat kepentingannya rendah, tetap mempunyai kinerja yang baik, yaitu narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan.



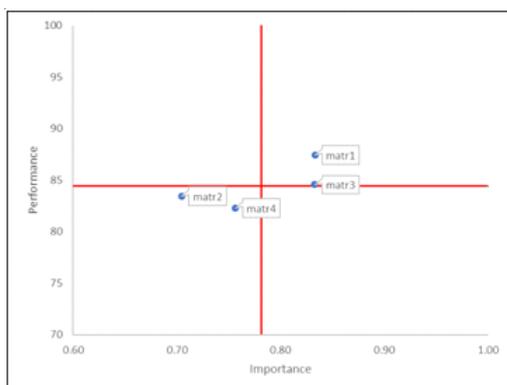
Gambar 6 IPMA Narasumber

Indikator pada dimensi materi yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi berdasarkan IPMA adalah matr1 dan matr3, sedangkan indikator dengan tingkat kepentingan paling rendah adalah matr2.

Tabel 14 Hasil IPMA Dimensi Materi

Indikator	Importance	Performance
Matr1	0.83	87.43
Matr2	0.70	83.43
Matr3	0.83	84.57
Matr4	0.76	82.29

Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 7 IPMA Materi

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

*Importance performance matrix analysis* (IPMA) dapat menjadi satu teknik analisis yang sangat berguna untuk mengevaluasi hal-hal yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam penyelenggaraan webinar. Hasil analisis yang ditunjukkan IPMA tidak hanya mengukur kinerja tetapi juga tingkat kepentingan berdasarkan persepsi responden atau peserta webinar.

Kuadran I yang mempunyai tingkat kepentingan rendah dan kinerja baik adalah dimensi promosi yang belum memerlukan perbaikan. Adapun kuadran II adalah wilayah yang harus dijaga yang terdiri atas dimensi narasumber dan materi. Kuadran III menjadi wilayah atau bagian perbaikan, yaitu dimensi pelaksanaan yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerja yang rendah, dan tidak ada satu pun dimensi yang masuk ke dalam wilayah kuadran IV.

Dimensi materi dan narasumber berada pada kuadran II yang sudah mempunyai kinerja yang baik dengan tingkat kepentingan tinggi. Pada kuadran I terdapat dimensi promosi yang sudah mempunyai kinerja sangat baik meskipun tidak begitu dipentingkan oleh peserta webinar. Namun, terdapat dimensi pelaksanaan yang masuk ke dalam kuadran IV yang kinerjanya masih dalam kategori rendah, tetapi punya peran dan tingkat kepentingan yang tinggi.

Dengan demikian, evaluasi *webinar* ini sudah cukup baik karena telah dilaksanakan secara keseluruhan meskipun ada

satu dimensi pelaksanaan yang butuh perbaikan.

### Saran

Perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan *webinar* adalah pelaksana atau pelaksanaan. Secara khusus, bagian peran dari pemandu acara atau *host* harus lebih memahami kebutuhan-kebutuhan peserta selama berlangsungnya kegiatan *webinar*.

Dengan demikian, penyelenggara *webinar* harus dapat memilih dan memastikan pemandu acara yang memahami materi narasumber, menguasai jalannya kegiatan dengan baik, dan memahami karakter peserta, latar belakang, dan juga kebutuhan para peserta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afify, M. K. (2018). The effect of the difference between infographic designing types (static vs animated) on developing visual learning designing skills and recognition of its elements and principles. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 13(9), 204–223. <https://doi.org/10.3991/ijet.v13i09.8541>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Ali, F., Hussain, K., Konar, R., & Jeon, H. M. (2017). The Effect of Technical and Functional Quality on Guests' Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM-PLS Analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 18(3), 354–378. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1230037>
- Carrick, F. R., Abdulrahman, M., Hankir, A., Zayaruzny, M., Najem, K., Lungchukiet, P., & Edwards, R. A. (2017). Randomized controlled study of a remote flipped classroom neurotology curriculum. *Frontiers in Neurology*, 8(JUL). <https://doi.org/10.3389/fneur.2017.00349>

- Gegenfurtner, A., & Ebner, C. (2019). Webinars in higher education and professional training: A meta-analysis and systematic review of randomized controlled trials. In *Educational Research Review* (Vol. 28). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100293>
- Haming, M., Murdifin, I., Zulfikar Syaiful, A., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25–31. <https://doi.org/10.15722/jds.17.02.201902.25>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hwa, C. J., Chuah, F., & Ting, H. (2017). *PLS-SEM using SmartPLS 3.0: Chapter 13: Assessment of Moderation Analysis*. <https://www.researchgate.net/publication/341357609>
- Joseph F. Hair, G. T. M. H. C. M. R. M. S. (2013). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Kwong, K., & Wong, K. (2013). *Partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS*. <https://www.researchgate.net/publication/268449353>
- Minta, N. K., & Stephen, O. (2017). Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA) of Service Quality and Customer Satisfaction in the Ghanaian Banking Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(7). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i7/3120>
- Naser Alolayyan, M., Ibraheem Shelash Al-Hawary, S., Abraheem Shlash Mohammad, A., & Abdul-Hafez Attallah Al-Nady, B. (2018). Banking service quality provided by commercial banks and customer satisfaction. A structural equation modelling approaches. In *Int. J. Productivity and Quality Management* (Vol. 24, Issue 4).
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Thomas, P., & Leonard, L. (2017). Integrating service quality as a second-order factor in a customer satisfaction and loyalty model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 2978–3005. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2016-0610>
- Rauch, D. A., Collins, M. D., Nale, R. D., & Barr, P. B. (2015). Measuring service quality in mid-scale hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 87–106. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2013-0254>
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338–349. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n3.a7>
- Tamwatin, U., Trimetsoontorn, J., & Fongsuwan, W. (2015). Ensuring customer satisfaction through service quality and image management in the hospitality industry: A conceptual perspective. *Journal for Global Business Advancement*, 8(1), 59–83. <https://doi.org/10.1504/JGBA.2015.067270>
- Taplin, R. (2012). Competitive importance-performance analysis of an Australian wildlife park. *Tourism Management*, 33, 29–37. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.020>
- Waldopo. (2014). *EVALUASI TERHADAP LAYANAN PPDB ONLINE DI KOTA PEKANBARU EVALUATION OF ONLINE ADMISSION APPLICATION SYSTEM FOR NEW STUDENTS (PPDB ONLINE) IN PEKANBARU CITY*. <https://jurnalteknodik.kemdikbud.go.id/index.php/jurnalteknodik/article/view/107>

ooooOOOOoooo