

**SKRIPSI**



**ANALISIS KUALITAS *WEBINAR* DENGAN METODE  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE MAP ANALYSIS*  
*(IPMA)*: STUDI KASUS *WEBINAR* SOSIALISASI  
PROFESI KONSULTAN PAJAK OLEH PUSAT  
PEMBINAAN PROFESI KEUANGAN KEMENTERIAN  
KEUANGAN**

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Chairul Fachry  
NPM : 1932108215  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**Jakarta, 2022**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**ANALISIS KUALITAS *WEBINAR* DENGAN METODE  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE MAP ANALYSIS*  
(*IPMA*): STUDI KASUS *WEBINAR* SOSIALISASI  
PROFESI KONSULTAN PAJAK OLEH PUSAT  
PEMBINAAN PROFESI KEUANGAN KEMENTERIAN  
KEUANGAN**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Terapan  
Oleh**

**Nama : Muhammad Chairul Fachry  
NPM : 1932108215  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD CHAIRUL FACHRY  
NPM : 1932108215  
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS *WEBINAR* DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE MAP*  
*ANALYSIS (IPMA)*: STUDI KASUS *WEBINAR*  
SOSIALISASI PROFESI KONSULTAN PAJAK  
OLEH PUSAT PEMBINAAN PROFESI  
KEUANGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 14 November 2022

Pembimbing



(Karnida Retta Ginting, S.E., M.M.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 14 November 2022



Ketua merangkap Anggota

(Bambang Suhartono, S.Sos., M.E.)

Sekretaris merangkap Anggota

(Budi Priyono, S.E., M.M.)

Anggota

(Karnida Retta Ginting, S.E., M.M.)

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Chairul Fachry  
NPM : 1932108215  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **ANALISIS KUALITAS WEBINAR DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE MAP ANALYSIS (IPMA): STUDI KASUS WEBINAR SOSIALISASI PROFESI KONSULTAN PAJAK OLEH PUSAT PEMBINAAN PROFESI KEUANGAN KEMENTERIAN KEUANGAN** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 14 November 2022

Penulis



(Muhammad Chairul Fachry)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas nikmat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Webinar Dengan Metode *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*: Studi Kasus Webinar Sosialisasi Profesi Konsultan Pajak Oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Ijazah Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulisan skripsi ini banyak menerima dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Karnida Retta Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berbagi pengetahuan dan pengalamannya.
2. Bapak Bambang Suhartono dan Bapak Budi Priyono selaku Ketua dan Tim Penguji, terima kasih atas semua masukan dan saran yang konstruktif, serta sangat detail sehingga saya dapat melakukan revisi dan penyempurnaan karya akhir ini dengan baik.
3. Segenap Dosen Program Studi ABSP Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah berbagi ilmu dan wawasan, serta banyak menginspirasi penulis.
4. Segenap staf dan pejabat BAAK Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam memenuhi kelengkapan administrasi.
5. Seluruh Keluarga penulis, Ina Ichtia Suhita, Ibu penulis yang sangat penulis sayangi, panuti, dan bangga, serta adik, dan kakak penulis.
6. Seluruh keluarga dan sahabat penulis, yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan kepada penulis, dan telah membuat masa-masa berkuliah sambil bekerja menjadi pengalaman yang menyenangkan.
7. Seluruh sahabat, rekan, dan atasan penulis di kantor yang penuh pengertian, kebaikan, dan pertolongan, saat penulis harus beberapa kali meninggalkan pekerjaan sejenak untuk mengurus keperluan perkuliahan.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, November 2022

Muhammad Chairul Fachry



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## ABSTRAK

Era pembelajaran digital serta fenomena pandemi COVID-19 mendorong sektor publik dan swasta mengubah cara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, salah satunya penggunaan *webinar* sebagai media sosialisasi yang memiliki prospek menjanjikan serta memegang peranan penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Pusat Pembinaan Profesi Keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas *webinar* sosialisasi profesi keuangan oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kemenkeu, yaitu promosi, pelaksana, narasumber, dan materi dari tingkat kepentingan dan kinerjanya. Sampel penelitian adalah peserta *webinar* sosialisasi profesi konsultan pajak dengan jumlah responden yang didapatkan sebanyak 185 responden. Data diolah dengan metode *importance-performance map analysis (IPMA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelaksana memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah sehingga perlu perhatian khusus dan peningkatan kinerja, dimensi materi dan narasumber memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga perlu untuk dipertahankan, serta dimensi promosi memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah sehingga sebaiknya diberikan prioritas rendah dalam pengalokasian sumber daya organisasi.

**Kata kunci:** *IPMA*; *webinar*; sosialisasi *online*; kualitas *webinar*; pembelajaran daring

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## **ABSTRACT**

*Digital learning development and COVID-19 pandemic have encouraged private and public organizations to change their ways in completing tasks, such as the shift from organizing traditional seminar to web-based seminar (webinar) as a way to disseminate public informations. Webinar has a very promising future and is an important tool for Finance Professions Supervisory Centre of Indonesia (PPPK) in disseminating finance profession-related information to public. This research aims to analyze the quality dimensions of finance professions dissemination webinar, i.e. promotion, executor, speaker, and material, from their importance and performance level. The sample of this research are 185 stakeholders attending tax consultant dissemination webinar held by PPPK. The data are processed with importance-performance map analysis (IPMA) method. The result shows that executor dimension has high importance, but low performance, so it needs special attention and increase in performance. Meanwhile, material and speaker dimension show high importance and performance, so PPPK needs to keep up with the good work. Finally, promotion dimension has low importance and performance, so it needs little allocation of organization's resources.*

**Key words:** *IPMA; webinar; online learning; webinar quality; web-based seminar*

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM .....	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Profesi Keuangan .....	9
2. Pelayanan ( <i>Service</i> ).....	10
a. Definisi dan Sektor Pelayanan.....	10
b. Kategori dan Karakteristik Pelayanan.....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	15
4. Pelayanan Publik.....	17
a. Definisi Pelayanan Publik.....	17
b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
c. Evaluasi dan Standar Pelayanan Publik .....	19
5. <i>Web-Based Seminar (Webinar)</i> .....	23
6. <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i> .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	29

C.	Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	32
D.	Kerangka Berpikir.....	34
1.	Kerangka Berpikir sebagai <i>Path Model</i> pada <i>PLS-SEM</i> .....	35
2.	<i>Outer Loadings</i> dan <i>Path Coefficients</i> .....	38
3.	<i>Higher Order</i> dan <i>Lower Order Components</i> .....	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	40
A.	Desain dan Metode Penelitian.....	40
B.	Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> .....	41
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.	Data Primer .....	43
2.	Data Sekunder .....	43
D.	Instrumen Penelitian .....	44
1.	Data Responden dan Pertanyaan Penyaring ( <i>Screening Question</i> ).....	45
2.	Promosi .....	46
3.	Pelaksana.....	46
4.	Narasumber .....	46
5.	Materi.....	47
6.	Kepuasan, Penilaian Keseluruhan, dan Penutup .....	47
E.	Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen .....	47
F.	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	48
1.	Tabulasi dan Reduksi Data .....	48
2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	49
3.	Analisis Peta Kepentingan-Kinerja ( <i>Importance-Performance Map Analysis/IPMA</i> ).....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	51
A.	Penyajian Data .....	51
1.	Uji Reliabilitas dan Validitas Model Pengukuran.....	51
a.	Hasil Uji Reliabilitas Model Pengukuran .....	53
b.	Hasil Uji Validitas Model Pengukuran .....	54
2.	Profil Responden.....	58
a.	Jenis Kelamin.....	59
b.	Usia Responden.....	59
c.	Tingkat Pendidikan yang Sedang Dijalani.....	60

d. Domisili.....	60
e. Penilaian Keseluruhan dan Kepuasan Responden .....	60
3. Analisis Deskriptif .....	61
a. Analisis Deskriptif Variabel Promosi .....	61
b. Analisis Deskriptif Variabel Pelaksana.....	62
c. Analisis Deskriptif Variabel Narasumber .....	64
d. Analisis Deskriptif Variabel Materi .....	65
B. Pembahasan.....	66
1. Analisis <i>IPMA</i> pada Variabel Laten.....	66
2. Analisis <i>IPMA</i> pada Indikator Variabel Promosi.....	70
3. Analisis <i>IPMA</i> pada Indikator Variabel Pelaksana .....	71
4. Analisis <i>IPMA</i> pada Indikator Variabel Narasumber.....	72
5. Analisis <i>IPMA</i> pada Indikator Variabel Materi .....	74
BAB V PENUTUP .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	i
LAMPIRAN.....	v
RIWAYAT HIDUP .....	xxviii

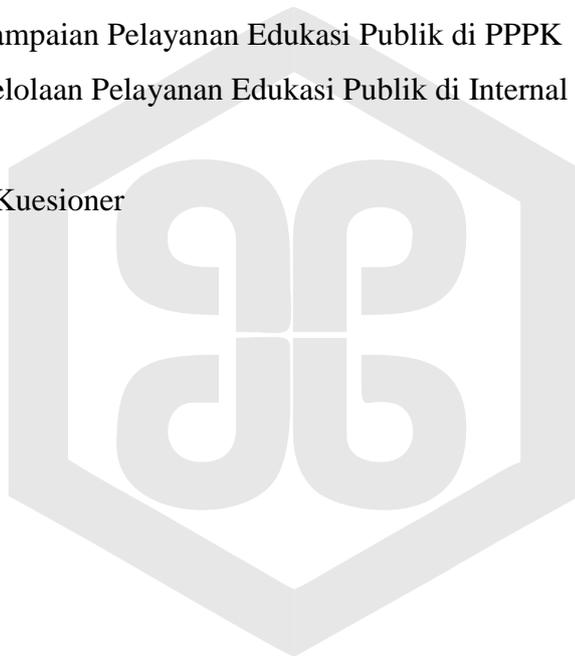
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
2.1 Kategori Pelayanan dalam Perspektif Proses	13
2.2 Daftar Penelitian Terdahulu	30
2.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	32
3.1 Skala Likert dalam Kuesioner	44
4.1 Hasil Uji Reliabilitas Model Pengukuran	54
4.2 Hasil Uji Validitas Model Pengukuran ( <i>AVE &amp; Fornell-Larcker Criterion</i> )	55
4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan Sebelum dan Sesudah Reduksi Data ( <i>Fornell-Larcker Criterion</i> )	56
4.4 Hasil Uji Validitas Model Pengukuran ( <i>Cross Loading</i> )	57
4.5 Profil Responden	58
4.6 Penilaian Keseluruhan dan Kepuasan Responden	61
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Promosi	62
4.8 Statistik Deskriptif Variabel Pelaksana	63
4.9 Statistik Deskriptif Variabel Narasumber	64
4.10 Statistik Deskriptif Variabel Materi	65
4.11 <i>IPMA</i> Variabel Laten	66
4.12 <i>IPMA</i> Indikator Variabel Promosi	70
4.13 <i>IPMA</i> Indikator Variabel Pelaksana	72
4.14 <i>IPMA</i> Indikator Variabel Narasumber	73
4.15 <i>IPMA</i> Indikator Variabel Materi	75

## DAFTAR GAMBAR

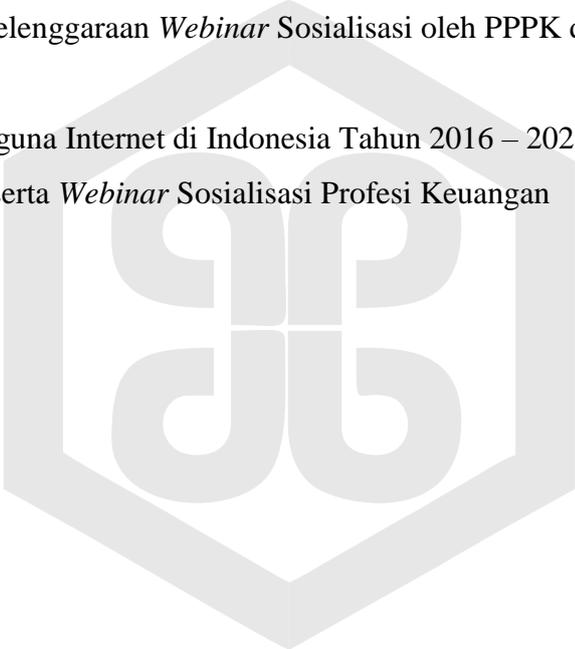
Judul Gambar	Halaman
2.1 Proses Penyampaian Pelayanan Edukasi Publik di PPPK	21
2.2 Proses Pengelolaan Pelayanan Edukasi Publik di Internal PPPK	22
3.1 Sistematika Kuesioner	45



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR GRAFIK

Judul Grafik	Halaman
1.1 Jumlah Penyelenggaraan <i>Webinar</i> Sosialisasi oleh PPPK dan LPDP	2
1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016 – 2026	3
1.3 Penilaian Peserta <i>Webinar</i> Sosialisasi Profesi Keuangan	5



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR DIAGRAM

Judul Diagram	Halaman
1.1 Kelebihan dan Kekurangan <i>Webinar</i> dibandingkan Seminar Tatap Muka	4
1.2 Tingkat Kepuasan Peserta <i>Webinar</i> Sosialisasi Profesi Keuangan	6
2.1 Berbagai Sektor dan Bentuk Pelayanan	11
2.2 Kategori Pelayanan dalam Perspektif <i>Non-Ownership</i>	12
2.3 Empat Kelompok Lingkungan Pembelajaran	24
2.4 Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i>	27
2.5 Kerangka Berpikir	35
2.6 Model Pengukuran dan Model Struktural Penelitian	37
2.7 <i>Higher Order</i> dan <i>Lower Order Component</i>	39
4.1 Matriks <i>IPMA</i> Variabel Laten	67
4.2 Matriks <i>IPMA</i> Indikator Variabel Promosi	71
4.3 Matriks <i>IPMA</i> Indikator Variabel Pelaksana	72
4.4 Matriks <i>IPMA</i> Indikator Variabel Narasumber	74
4.5 Matriks <i>IPMA</i> Indikator Variabel Materi	75

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Profesi keuangan merupakan pemain utama dalam proses pengambilan keputusan yang melingkupi industri jasa keuangan, bidang jaminan sosial, manajemen risiko, bidang properti, dan bidang bisnis lainnya sehingga memiliki kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Di sisi lain, profesi keuangan memiliki andil dalam menjaga pertumbuhan ekonomi karena perannya yang luas.

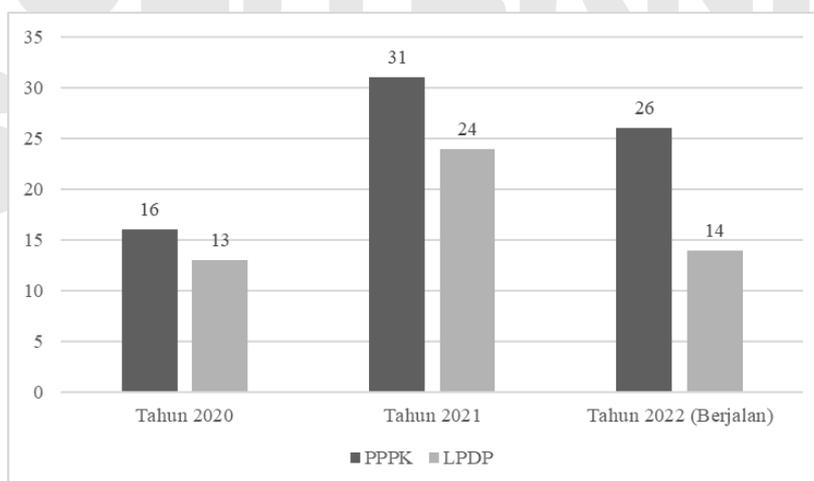
Mengingat pentingnya profesi keuangan dalam bidang bisnis dan ekonomi, Pemerintah perlu melakukan pembinaan yang menyeluruh terhadap profesi keuangan agar ketersediaannya cukup, kualitas dan kredibilitasnya terjamin, serta pengembangan profesinya dilakukan dengan baik.

Pemerintah dalam hal ini Menteri Keuangan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yang diubah terakhir dengan PMK Nomor 118/PMK.01/2021 (PMK OTK), menugasi Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) untuk mengoordinasikan dan melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, pengembangan dan pengawasan dan pelayanan informasi atas profesi keuangan yaitu Akuntan, Akuntan Publik, Teknisi Akuntansi, Penilai, Penilai Publik, Aktuaris, dan profesi keuangan lainnya.

Dalam menjalankan tugasnya, PPPK di antaranya menjalankan fungsi pembinaan dan pengembangan profesi keuangan. Dalam organisasi PPPK, Bidang Pengembangan Profesi Keuangan melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pembinaan dan pengembangan profesi keuangan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Bidang Pengembangan di antaranya menyelenggarakan fungsi pelaksanaan sosialisasi profesi keuangan kepada pemangku kepentingan. Pelaksanaan sosialisasi sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan

masyarakat dan para pemangku kepentingan akan profesi keuangan. Dengan semakin dikenalnya profesi keuangan, diharapkan akan meningkatkan minat para penerus profesi di masa yang akan datang, serta preferensi masyarakat dalam menggunakan jasa profesi profesional dan berintegritas yang dibina oleh PPPK.

Era pembelajaran digital serta fenomena pandemi COVID-19 mendorong sektor publik dan swasta mengubah cara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Masa pandemi telah membawa peningkatan terhadap penggunaan *Learning Management System (LMS)* dan *Virtual Learning Environments (VLE)*, serta *platform Webinar* dan *online-meeting solutions*. PPPK secara *agile* turut beradaptasi dengan menjalankan tugas dan fungsinya secara jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi *LMS* dan *VLE*, di antaranya melalui penyelenggaraan pendidikan profesional berkelanjutan dengan Kemenkeu Learning Centre dan sosialisasi profesi keuangan dalam bentuk *web-based seminar (webinar)*. Sejak tahun 2020, terdapat peningkatan secara signifikan terhadap jumlah sosialisasi yang diselenggarakan dalam format *webinar* oleh PPPK. Pada tahun 2021 yang merupakan masa puncak pandemi, jumlah sosialisasi profesi keuangan yang diselenggarakan dalam bentuk *webinar* mencapai 31 sosialisasi (Grafik 1.1.).



Grafik 1.1 Jumlah Penyelenggaraan *Webinar* Sosialisasi oleh PPPK dan LPDP

*Sumber: Halaman Youtube PPPK dan LPDP*

Lebih lanjut, apabila dibandingkan dengan unit eselon II lain di lingkungan Sekretariat Jenderal Kemenkeu, dalam hal ini adalah Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP), PPPK merupakan unit yang menyelenggarakan *webinar* secara intensif yang diperlihatkan dengan penyelenggaraan *webinar* sosialisasi yang lebih banyak dilakukan oleh PPPK dibandingkan LPDP, sebagaimana digambarkan pada Grafik 1.1. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa *webinar* sosialisasi merupakan aspek penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi PPPK dalam pengembangan profesi keuangan melalui sosialisasi kepada pemangku kepentingan.

*Webinar* sebagai media sosialisasi dan pembelajaran memiliki beberapa keunggulan. Penelitian terkini menemukan bahwa *webinar* sebagai lingkungan pembelajaran simultan dan langsung secara daring lebih efektif dalam mendukung pengetahuan peserta pendidikan daripada lingkungan pembelajaran simultan secara luring (tatap muka), ataupun pembelajaran non simultan secara daring, misalnya pembelajaran daring melalui *learning management system* (Ebner & Gegenfurtner, 2019). Selain itu, prospek pengembangan dan keberlanjutan kegiatan *webinar* di Indonesia cukup menjanjikan, mengingat Indonesia adalah salah satu pasar daring terbesar di dunia. Pada bulan Juli 2021, *online penetration* di Indonesia sudah mencapai 70 persen (Nurhayati-Wolff, 2022).

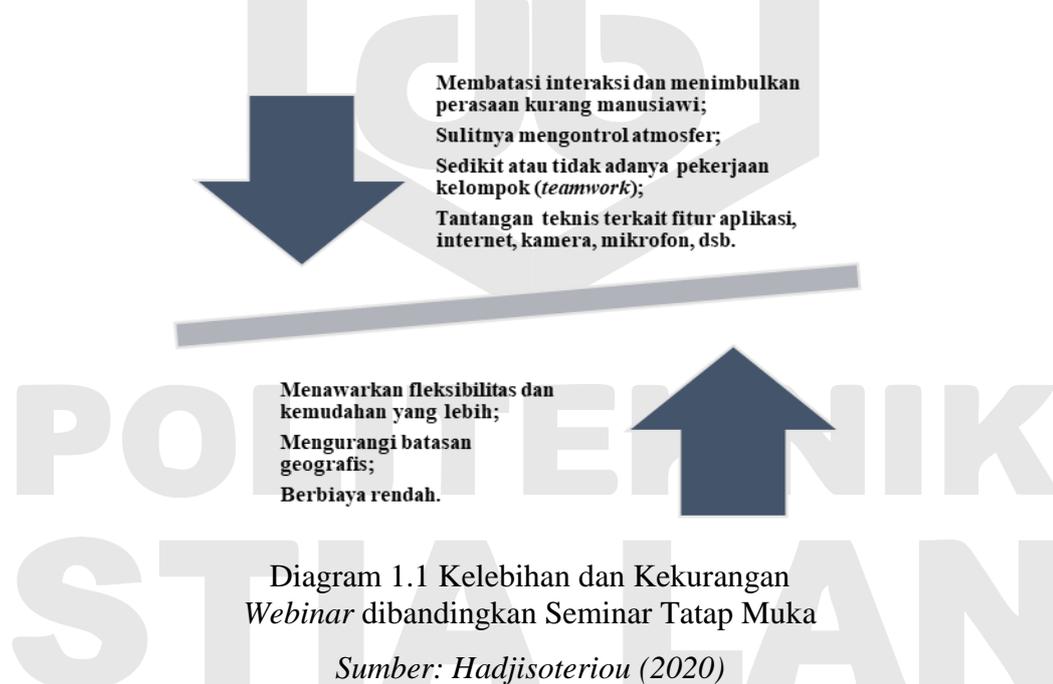


Grafik 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016 – 2026

*Sumber: Nurhayati-Wolff (2022)*

Grafik 1.2 menunjukkan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2017 hingga proyeksi pada tahun 2026. Pada tahun 2020, sekitar 191 juta orang mengakses internet di Indonesia. Jumlah tersebut diperkirakan akan bertumbuh mendekati 240 juta orang pada tahun 2025.

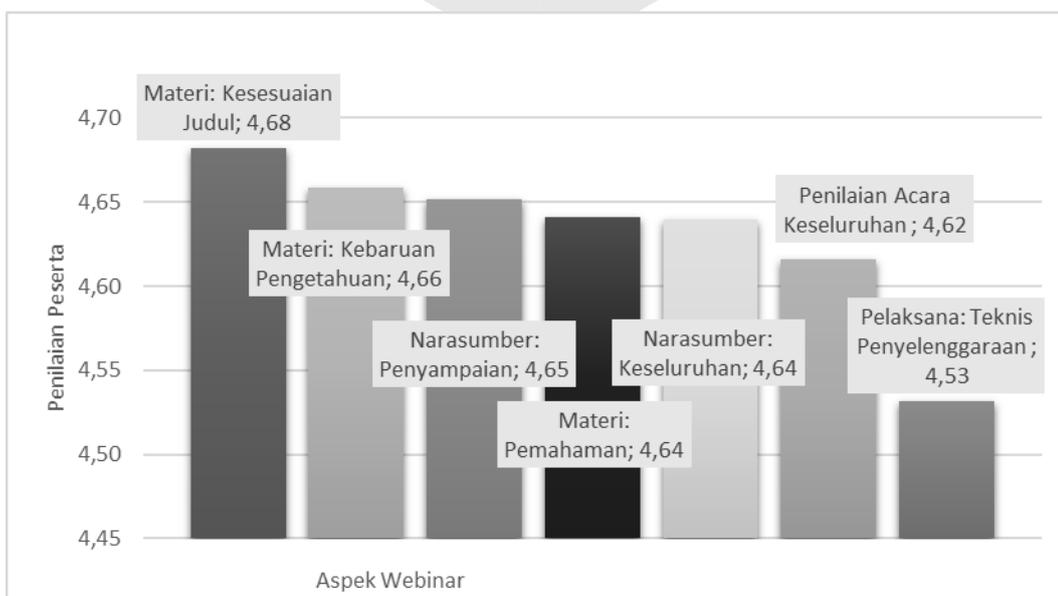
Walaupun menawarkan solusi dan mendukung inovasi, memiliki andil penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi PPPK, memiliki efektivitas yang baik, serta berprospek cerah dalam keberlangsungannya, *webinar* memiliki beberapa kelemahan. Diagram 1.1 merangkum kelebihan dan kekurangan pembelajaran melalui *webinar* dibandingkan seminar tatap muka.



Di samping menawarkan fleksibilitas dan kemudahan, menyambung jarak yang jauh, dan memperkecil biaya, edukasi melalui *webinar* juga memiliki beberapa kekurangan yang berkaitan dengan pengalaman (*experience*) peserta pembelajaran. Hal tersebut terkait dengan kurangnya interaksi manusia, kesulitan penyelenggara membangun suasana yang mendukung semangat dan *mood* para peserta, serta permasalahan terkait teknis *webinar*. Penelitian terkini juga menemukan bahwa peserta *webinar* memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah

dibandingkan peserta pelatihan secara luring, walaupun *webinar* lebih efektif dalam aspek pembelajaran (Ebner & Gegenfurtner, 2019).

Berdasarkan survei terhadap peserta *webinar* sosialisasi profesi keuangan terakhir yang diselenggarakan oleh PPPK, yaitu *Webinar Pre-Event 2 Profesi Keuangan Expo 2022* yang bertajuk “Profesi Keuangan dalam Era Ekonomi Berkelanjutan” ditemukan bahwa penilaian peserta terhadap acara *webinar* secara keseluruhan dan teknis penyelenggaraan *webinar* merupakan aspek penilaian yang memiliki skor terendah, dibandingkan aspek lainnya (narasumber dan materi), sebagaimana digambarkan pada grafik 1.3. Berdasarkan temuan ini, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai aspek kualitas *webinar* sosialisasi profesi keuangan menurut pandangan peserta, tidak hanya dari sisi kinerja (skor) penilaian tiap aspek dari peserta, namun juga mencakup tingkat kepentingan tiap aspek.



Grafik 1.3 Penilaian Peserta *Webinar Pre-Event* Profesi Keuangan Expo 2022: “Profesi Keuangan dalam Era Ekonomi Berkelanjutan”

*Sumber: hasil olahan peneliti*

Selain itu, dalam survei yang sama, peserta yang menyatakan sangat puas terhadap *webinar* sosialisasi profesi keuangan (memberikan skor 5 pada skala 5)

adalah 64 persen peserta sehingga dapat dikatakan kepuasan peserta atas penyelenggaraan *webinar* masih belum optimal, sebagaimana digambarkan pada Diagram 1.2.

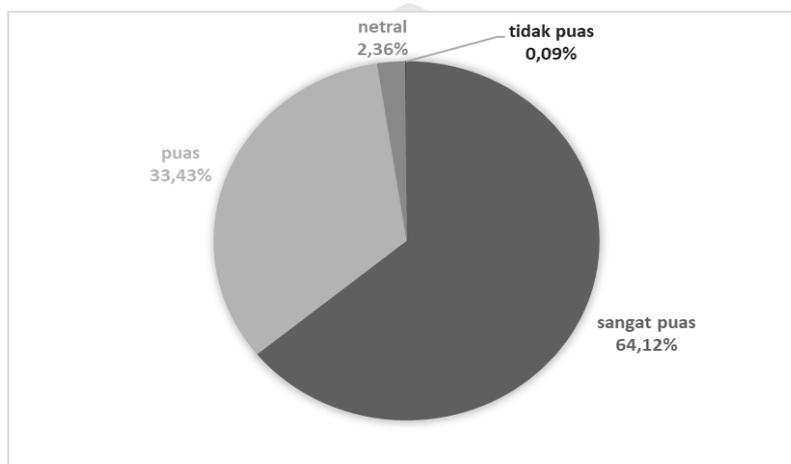


Diagram 1.2 Tingkat Kepuasan Peserta *Webinar Pre-Event* Profesi Keuangan Expo 2022: “Profesi Keuangan dalam Era Ekonomi Berkelanjutan”

*Sumber: hasil olahan peneliti*

Kualitas pelayanan merupakan prediktor penting dari kepuasan pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan (Kotler *et al.*, 2022). Maka dari itu, analisis kualitas sangat diperlukan untuk mengetahui aspek kualitas yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, ataupun diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan peserta *webinar* sosialisasi profesi keuangan.

*Webinar* sosialisasi profesi keuangan merupakan bagian dari pelayanan publik PPPK, dalam hal ini adalah pelayanan edukasi publik. Berbagai penelitian terkini menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan dan kepercayaan publik. Lanin & Hermanto (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil, memiliki efek yang signifikan dan positif terhadap kepuasan publik. Lebih lanjut, kepuasan publik memiliki efek signifikan dan positif terhadap kepercayaan publik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik memiliki efek tidak langsung yang secara signifikan mempengaruhi kepercayaan publik (Lanin & Hermanto, 2019). Sejalan dengan temuan tersebut, Yusuf (2017) menemukan

bahwa kualitas pelayanan publik yang baik yang tercermin atas aspek akuntabilitas, responsivitas, orientasi pelayanan, dan efisiensi, dapat meningkatkan kepuasan publik. Selanjutnya, kepuasan publik dapat memediasi efek kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas *webinar* sosialisasi profesi keuangan yang diselenggarakan PPPK Kementerian Keuangan, yaitu sosialisasi salah satu profesi keuangan yang dibina oleh PPPK, profesi Konsultan Pajak. Oleh sebab itu, penulis memilih judul **“Analisis Kualitas Webinar dengan Metode Importance-Performance Map Analysis (IPMA): Studi Kasus Webinar Sosialisasi Profesi Konsultan Pajak oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan ”**.

## **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan fokus permasalahan “Bagaimana kualitas *webinar* sosialisasi profesi konsultan pajak oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan dengan metode *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *webinar* sosialisasi profesi konsultan pajak oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan dengan metode *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan memiliki manfaat bagi kepentingan dunia akademik dan dunia praktis sebagai berikut:

### **1. Kepentingan Dunia Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait aspek kualitas pelayanan edukasi publik dalam bentuk *webinar* sosialisasi profesi konsultan pajak oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan, serta metode dalam menganalisis kualitas *webinar* pada umumnya.

## 2. Kepentingan Dunia Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan acuan dalam memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan pelayanan edukasi publik dalam bentuk pelaksanaan *webinar* sosialisasi profesi konsultan pajak oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Kementerian Keuangan.



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**