

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Analisis**

##### **5.1.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan**

Tingkat kepentingan pelanggan ini menunjukkan prioritas utama yang sangat diinginkan oleh pelanggan dimana hasil yang akan didapatkan diperoleh berdasarkan matrik hubungan karakteristik teknik dan keinginan pelanggan. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa materi sesuai dengan kurikulum, dosen mengajar tepat waktu, dosen menjelaskan materi secara tepat, ruangan praktikum dan fasilitas yang harus lebih baik menjadi prioritas utama pelanggan.

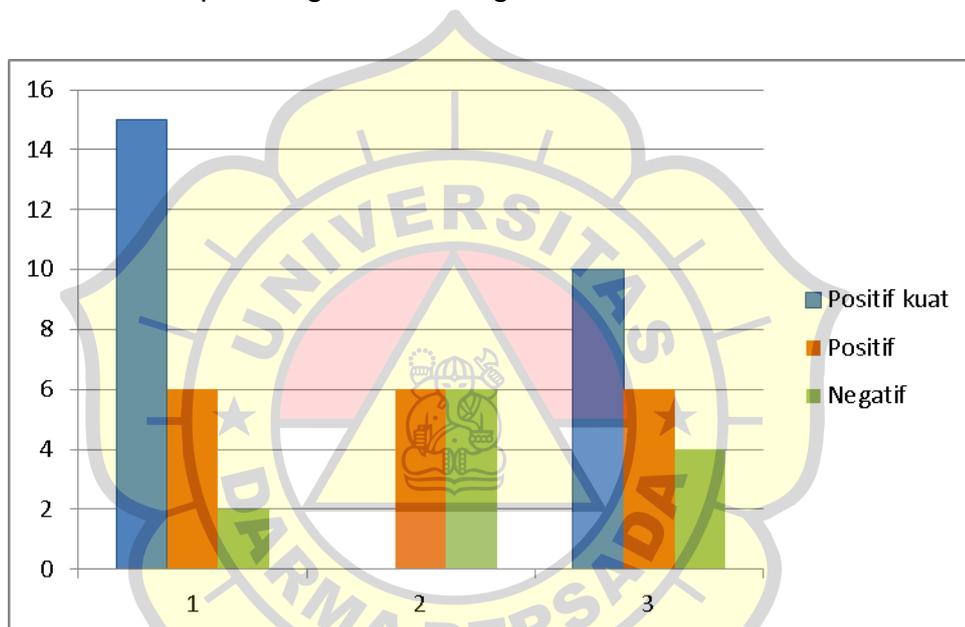
##### **5.1.2 Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk karakteristik teknik Universitas Darma Persada menunjukkan nilai korelasi *Product Moment Pearson* didapatkan hasil pada Variabel 1 yaitu Proses belajar mengajar daring dengan pernyataan 1 menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,356. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan ( $r_{tabel}$ ) 0,312. Maka pernyataan pertama pada variabel pertama yaitu Proses belajar mengajar daring dapat dikatakan valid karena total  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel. Setelah dinyatakan valid maka dapat dilanjutkan ke uji selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas menggunakan analisis cronbach alpha dan nilai yg ditetapkan yaitu 0,60. Pada uji reliabilitas variabel pertama dan pernyataan pertama didapatkan hasil uji

reliabilitas sebesar .. maka pernyataan 1 pada variabel 1 dapat dikatakan reliabel.

### 5.1.3 Korelasi Teknis

Menunjukkan interaksi antara karakteristik teknis dengan membandingkan satu sama lain dengan bentuk berupa matrik. Adapun untuk lebih menjelaskan hasil matrik korelasi teknis dapat dilihat pada Gambar 5.1 sampai dengan 5.5 sebagai berikut ini :

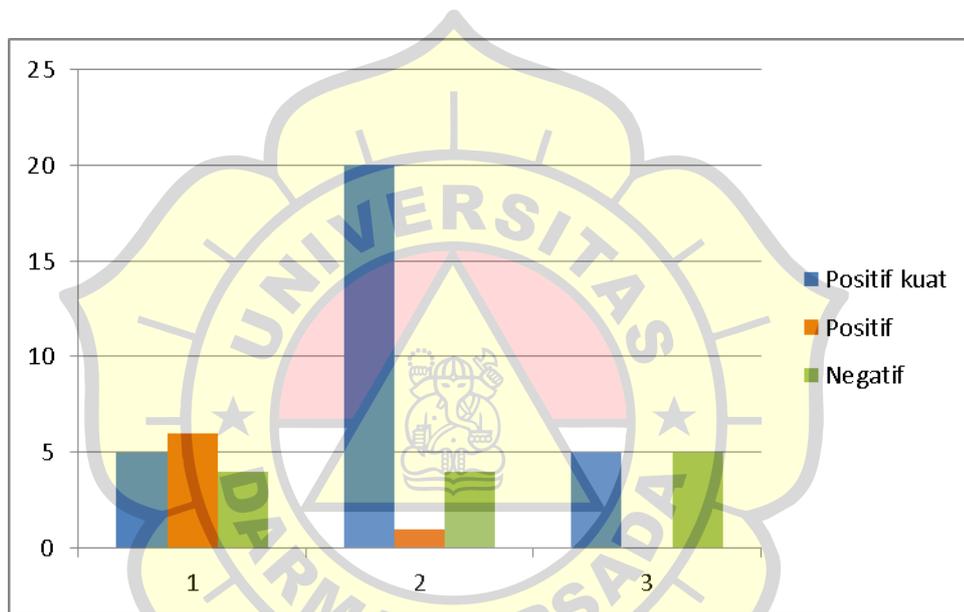


	1	2	3
Positif kuat	15	0	10
Positif	6	6	6
Negatif	2	6	4

**Gambar 5. 1** Histogram Karakteristik Tangibles

Berdasarkan grafik histogram korelasi teknis pada tangibles mempunyai korelasi positif kuat pada kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada

saat perkuliahan dengan baik. Selain itu korelasi positif kuat juga dimiliki pada bentuk / format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring akan tetapi korelasi negatif terdapat pada media yang digunakan saat daring. Hal ini berarti kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan dan bentuk / format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring berpengaruh dalam Strategi pembelajaran akan tetapi media yang digunakan tidak berpengaruh terhadap pembelajaran daring.

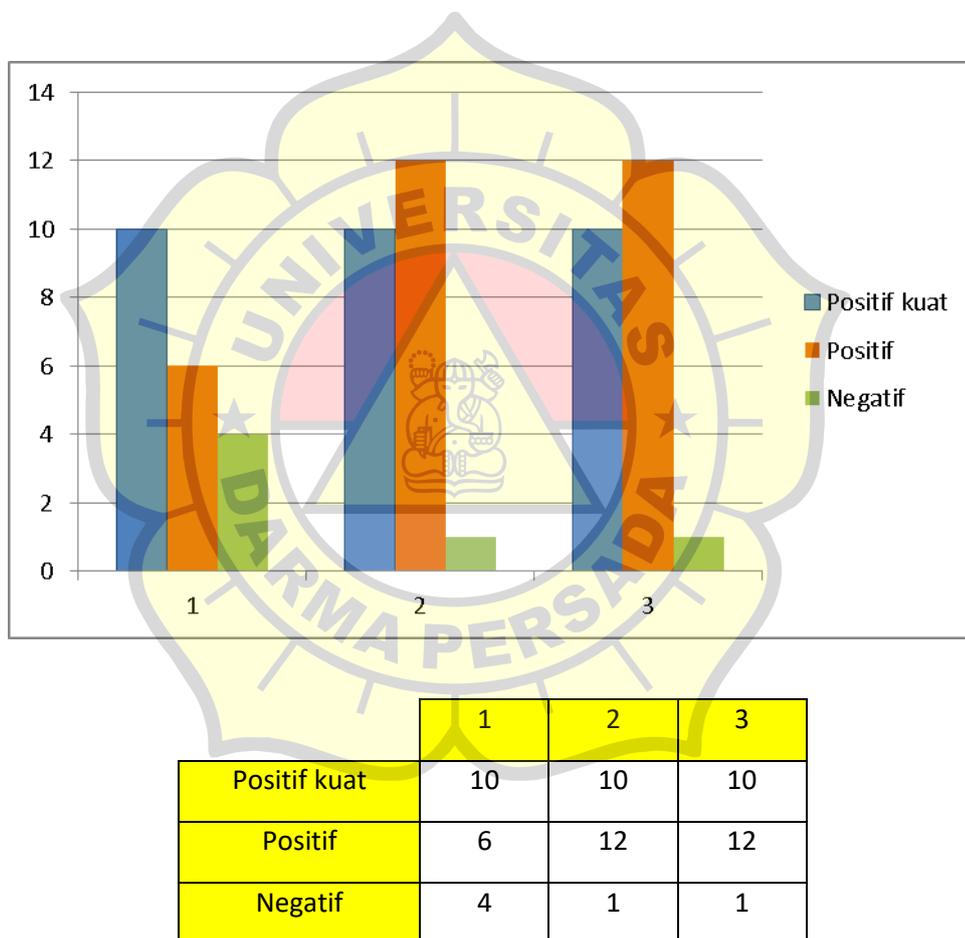


	1	2	3
Positif kuat	5	20	5
Positif	6	1	0
Negatif	4	4	5

**Gambar 5. 2** Histogram Karakteristik Reliability

Berdasarkan grafik histogram korelasi teknis pada reliability mempunyai korelasi positif kuat pada Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata

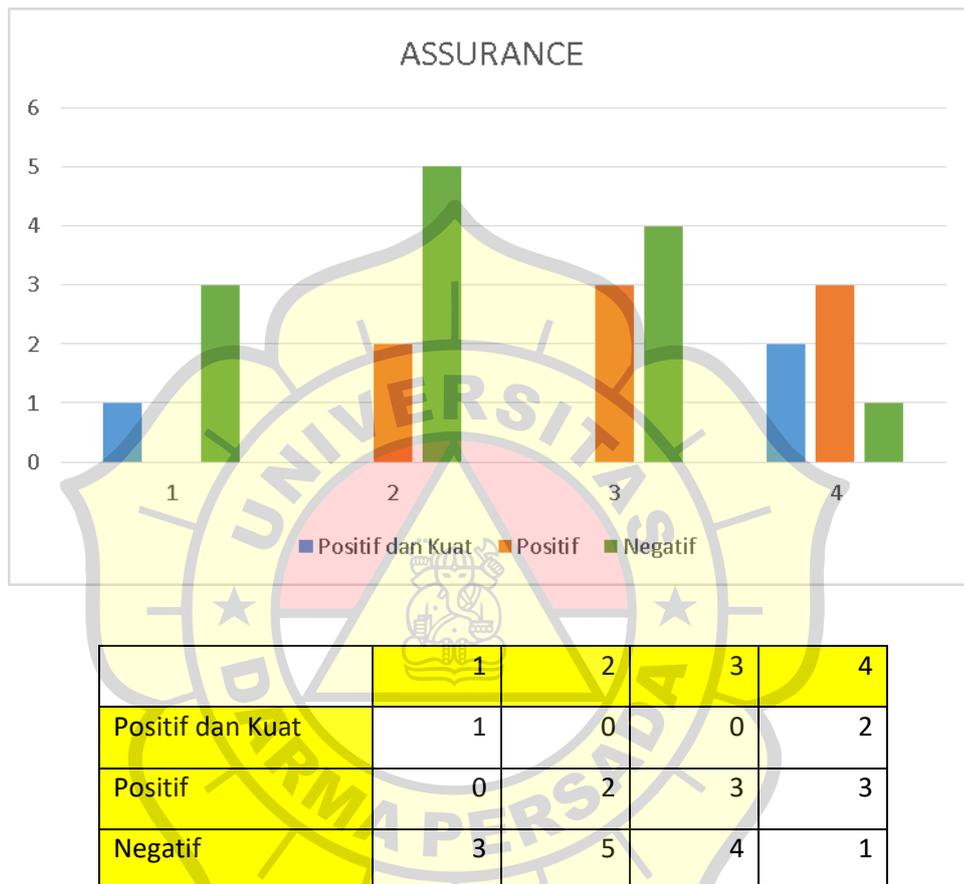
kuliah daring dan kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan daring. Selain itu korelasi positif juga dimiliki pada ketersediaan modul atau bahan kuliah daring. Hal ini berarti Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah, kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan daring dan ketersediaan modul atau bahan kuliah daring mempunyai pengaruh terhadap pembelajaran daring.



**Gambar 5. 3** Histogram Karakteristik Responsiveness

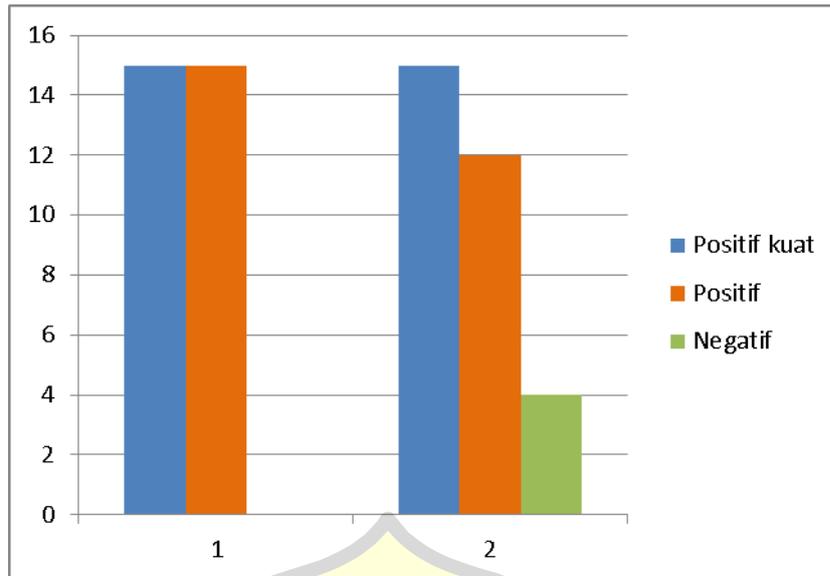
Berdasarkan grafik histogram korelasi teknis pada Responsiveness semua mempunyai korelasi positif kuat (kesiapan dosen dalam memberikan materi

perkuliahan daring, kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan daring, bagaimana interaksi dosen dan mahasiswa pada pembelajaran daring). Hal ini berarti pada korelasi teknik aspek responsiveness berpengaruh terhadap pembelajaran daring.



**Gambar 5. 4** Histogram Karakteristik Assurance

Berdasarkan grafik histogram korelasi teknis pada Assurance hampir semua mempunyai korelasi negatif kecuali kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif mempunyai korelasi positif. Hal ini berarti pada korelasi teknik aspek assurance tidak berpengaruh terhadap pembelajaran daring.



	1	2
Positif kuat	15	15
Positif	15	12
Negatif	0	4

**Gambar 5. 5** Histogram Karakteristik Empaty

Berdasarkan grafik histogram korelasi teknis pada empaty semua mempunyai korelasi positif kuat (kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif, kesempatan berdiskusi atau bertanya dalam perkuliahan daring). Hal ini berarti pada korelasi teknik aspek empaty berpengaruh terhadap pembelajaran daring.

### 5.1.4 Perencanaan Design Peningkatan Pelayanan

Tabel 5. 1 Sepuluh Karakteristik teknis sebagai fokus utama dalam merencanakan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan

Reability	Tangibles	Assurance	Empaty	Responsive
Ketersediaan modul atau bahan kuliah daring				
Melaksanakan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah Daring				
Ketersediaan materi ujian dengan materi perkuliahan daring				
Kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan daring dengan baik				
Media yang digunakan saat daring				
Bentuk format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring				
Facilitas jaringan internet dan atau intranet yang tersedia untuk pembelajaran daring				
Pengajaran dan ases dalam memperlakukan materi kuliah pembelajaran daring?				
Sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring oleh UMS-ADIA?				
Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif				
Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif				
Kepemimpinan berdiskusi atau bertanya dalam perkuliahan daring				
Kesediaan dosen dalam memberikan materi perkuliahan daring				
Kemampuan dosen memberikan materi perkuliahan daring				
Bagaimana interaksi dosen dan mahasiswa pada pembelajaran daring				
8	10	16	23	13
19	11	16	16	3
5	11	8	16	18

Tabel 5.1 memberikan gambaran aspek yang menjadi fokus utama peningkatan atau perbaikan dalam pembelajaran daring. kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan dengan baik mempunyai nilai target 23 menjadi fokus utama perbaikan di banding karakteristik teknis yang lain. Kedua, fokus utama perbaikan pada bentuk /

format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring. Fokus utama perbaikan lainnya pada tabel 5.1

## 5.2 Pembahasan

Berdasarkan analisis diatas, 2 prioritas atau fokus utama pembelajaran daring di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada:

1. Kemampuan dosen dalam berkomunikasi pada saat perkuliahan dengan baik.

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dosen dapat dilakukan dengan:

- a. pelatihan public speaking  
public speaking adalah soft skill yang digunakan untuk membangun keterlibatan atau relasi dengan audiens saat berkomunikasi di depan umum.
- b. test teaching

2. Bentuk / format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring perbaikan pada bentuk / format materi yang disajikan dalam pembelajaran daring dapat dilakukan dengan :

- a. evaluasi rps ( rencana pembelajaran semester )
- b. pelatihan media pembelajaran
- c. workshop