

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis melalui peta Posisi *Importance-Performance Analysis*, maka diketahui variabel-variabel apa saja yang perlu diperhatikan. Variabel-variabel ini perlu diperhatikan karena dapat menyebabkan keluhan-keluhan yang timbul terhadap pelayanan di TI UKM.

Variabel-variabel yang perlu diperhatikan terutama pada kuadran A yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan. Variabel-variabel ini ada yang perlu diperhatikan Jurusan Teknik Industri, selain itu ada variabel-variabel yang tidak dapat ditangani oleh Jurusan Teknik Industri dan akan menjadi masukan bagi Universitas. Variabel-variabel tersebut adalah:

1. X 1 : Kelengkapan buku-buku Teknik Industri di Perpustakaan Teknik.
2. X 5 : Penyediaan fasilitas internet.
3. X 9 : Biaya yang dikeluarkan untuk setiap jenis praktikum.
4. X 10 : Biaya sidang dan wisuda.
5. X 13 : Letak ruang kuliah Teknik Industri yang tenang dari kebisingan suara.
6. X 23 : Keterbukaan dosen-dosen dalam menerima saran dan kritik.
7. X 24 : Kemudahan menemui dosen dalam urusan TA/KP.
8. X 26 : Keramahan karyawan TU/Administrasi dalam memberikan pelayanan.
9. X 28 : Kenyamanan fasilitas kursi pada ruangan utama perpustakaan teknik UKM.
10. X 43 : Penerangan pada ruang perpustakaan secara umum.
11. X 51 : Proses pembayaran berbagai macam biaya kuliah.
12. X 52 : Proses dalam sistem informasi penilaian yang cepat dan akurat.

Dalam menangani keluhan-keluhan ini, maka diperlukan suatu usaha untuk meningkatkan kinerja dari Jurusan Teknik Industri UKM.

## 6.2 Saran

### 6.2.1. Saran Untuk Jurusan Teknik Industri UKM

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapat, maka ada 8 variabel yang perlu ditangani langsung oleh Jurusan Teknik Industri dalam meningkatkan kinerjanya, yaitu:

1. Dalam menghadapi masalah ketidaklengkapan buku-buku Teknik Industri di Perpustakaan Teknik maka Jurusan TI UKM perlu meninjau kelengkapan referensi buku-buku Teknik Industri sehingga hal ini akan membantu mahasiswa TI dalam melaksanakan kegiatan belajarnya dengan cara membuat kotak saran tentang buku-buku yang perlu ada di Perpustakaan Teknik ini. Selain itu perlu juga meninjau buku-buku baru yang sesuai dengan perkembangan IPTEK. Hal ini dapat juga disarankan dengan cara mendorong para dosen agar menggunakan referensi terbaru.
2. Dalam menangani masalah biaya yang dikeluarkan untuk setiap praktikum dinilai mahal maka perlu diupayakan supaya Jurusan TI UKM dapat meningkatkan manfaat dan kegunaan dari setiap praktikum yang perlu disesuaikan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh responden. Dalam hal ini Jurusan TI UKM perlu memperhatikannya karena berguna nantinya saat mahasiswa terjun di dunia kerja. Selain itu perlu juga memperbaharui modul yang akan dijalani, sehingga adanya perubahan dari tahun ke tahun dengan mengikuti perkembangan IPTEK. Hal lain yang dapat diperhitungkan adalah dengan menyediakan peralatan laboratorium yang terbaru sesuai kebutuhan pengajaran.
3. Dalam menangani masalah susah nya dosen-dosen dalam menerima saran dan kritik dari mahasiswa, maka sebaiknya Jurusan TI UKM perlu memperhatikannya dengan cara membina dosen sehingga dapat menerima saran dan kritik dengan rendah hati dari mahasiswa sehingga bisa jadi dengan menerima saran dan kritik ini, maka akan dapat menambah wawasan dan memperhatikan mahasiswanya. Selain itu mahasiswa juga memberikan saran dan kritik kepada dosen dengan sopan atau dengan adanya kotak saran di Tata Usaha untuk mengkritik dosen.

4. Dalam menangani masalah menemui dosen dalam urusan TA/KP maka sebaiknya dosen-dosen Jurusan TI UKM perlu menentukan jadwal yang tetap untuk bimbingan, sehingga mempermudah kelancaran mahasiswa menemui dosen pembimbingnya. Selain itu perlu juga memberi nomor telepon dosen pembimbing yang bisa dihubungi, sehingga mempermudah mahasiswa menemui dosen.
5. Dalam menangani masalah ketidakramahan karyawan TU/Administrasi dalam memberikan pelayanan, maka Jurusan TI UKM perlu memperhatikannya dengan mentraining karyawan TU/administrasi dalam melayani mahasiswa dengan lebih ramah dan menampilkan suatu keinginan untuk membantu mahasiswa dengan sepenuh hati. Hal ini perlu agar mahasiswa merasa dihargai sebagai seorang konsumen. Selain itu diharapkan juga karyawan TU/administrasi dapat membenahi prosedur-prosedur kerja yang ada sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam menangani konsumen. Dapat juga dilakukan dengan cara menyediakan kotak saran di Tata Usaha Teknik Industri.
6. Dalam menangani masalah ketidaknyamanan fasilitas kursi pada ruangan utama perpustakaan teknik UKM, maka sebaiknya Jurusan Teknik Industri memberikan masukan kepada pihak fakultas agar memperhatikan fasilitas kursi yang ada, kalau perlu kursi tersebut diganti dengan yang baru dan lebih nyaman diduduki, misalnya kursi kantor
7. Dalam menangani masalah penerangan pada ruang perpustakaan secara umum yang kurang , maka sebaiknya pihak Jurusan Teknik Industri memberi masukan kepada Fakultas tentang penerangan yang ada di perpustakaan. Dapat pula dengan menambah jumlah lampu dan memperbaiki tata letak lemari-lemari buku agar tidak menghalangi cahaya matahari yang masuk. Selain itu dapat pula mengganti jendela pada perpustakaan dengan kaca yang jernih, sehingga cahaya matahari lebih bisa masuk ke ruangan.

8. Dalam menangani masalah lambatnya proses dalam sistem informasi penilaian yang cepat dan akurat, maka sebaiknya Jurusan TI dapat memperhatikan hal ini, karena hal ini sangat penting bagi mahasiswa, hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki sistem penilaian yang lebih pendek jalurnya di bagian administrasi penilaian. Selain itu untuk mempermudah mahasiswa dalam urusan nilai, maka sebaiknya nilai juga dapat dilihat melalui komputer sebelum dilakukannya perwalian, sehingga mahasiswa dapat mengetahui nilainya secara pasti sehingga sewaktu perwalian tidak mengalami kebingungan. Selain itu sistem penilaian ini dapat juga dilihat melalui internet, sehingga mahasiswa yang berada di luar Bandung ketika saat liburan dapat memeriksa nilai tanpa harus melihat di TI UKM.

### **6.2.2. Saran Untuk Universitas**

Selain saran bagi Jurusan Teknik Industri, maka perlu juga diberi saran sebagai usulan dalam memberi masukan bagi Universitas, karena Jurusan Teknik Industri tidak mempunyai wewenang untuk dalam menangani masalah ini. Ada 4 buah variabel yang perlu memperhatikannya sebagai saran untuk memberi masukan kepada Universitas. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam menangani fasilitas internet maka sebaiknya perlu adanya hubungan kerjasama dengan universitas, sehingga mahasiswa dapat menggunakan dan mengetahui fasilitas internet yang tersedia. Misalnya adanya selebaran di Tata Usaha Teknik Industri tentang fasilitas dan keuntungan yang didapat dari internet yang telah disediakan.
2. Dalam menangani biaya sidang dan wisuda maka Universitas perlu memperhatikan antara biaya yang telah dikeluarkan untuk urusan sidang dan wisuda, di mana perlu disesuaikan antara biaya yang dikeluarkan mahasiswa dengan fasilitas yang didapat saat sidang dan wisuda, misalnya dengan mempermudah sistem dalam sidang. Selain itu perlu juga memperhatikan kecepatan dalam urusan pengurusan surat ijazah, karena hal ini penting sekali dalam urusan pekerjaan nantinya.

3. Dalam menangani masalah letak ruang kuliah Teknik Industri maka perlu adanya kerjasama antara Jurusan TI UKM dengan Universitas dalam memperhatikan ruang kuliah yang akan dipakai oleh mahasiswa, dan dapat pula menggunakan gedung teknik sendiri sebagai ruang kuliah dengan cara mengatur kelas yang akan dipakai oleh mahasiswa saat kuliah, sehingga suasana belajar tidak terlalu ribut. Selain itu dapat juga menggunakan ruang GAP sebagai tempat kuliah, karena masih banyak ruang di GAP yang belum digunakan secara maksimal.
4. Dalam menangani masalah lambatnya proses pembayaran berbagai macam biaya kuliah, maka perlu dilakukannya perbaikan dalam sistem pembayaran uang kuliah, misalnya dengan meningkatkan hubungan kerjasama antara Universitas dengan pihak bank, selain itu perlu adanya suatu sistem yang akurat dalam pengurusan pembayaran uang kuliah ini sehingga mempermudah mahasiswa dalam urusan pembayaran sehingga dapat memperkecil kesalahan bank saat auto debit yang dilakukan pada harinya, karena dengan adanya kesalahan dari pihak bank dan Universitas maka akan merugikan mahasiswa, karena dengan adanya keterlambatan auto debit, maka akan dikenakan denda, padahal kesalahan ini tidak berasal dari mahasiswa.

### **6.2.3. Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut**

Saran untuk pengembangan penelitian ini adalah penelitian-penelitian berikut agar:

- a. Sebaiknya responden tidak hanya terbatas pada responden yang baru wisuda, tetapi responden yang telah bekerja, sehingga mengetahui lebih jelas kepuasan responden, karena sudah berhubungan langsung dengan dunia kerja.
- b. Sebaiknya responden tidak hanya terbatas pada lulusan Teknik Industri UKM, tetapi juga memperhatikan jurusan lain yang ada di UKM.
- c. Untuk memperdalam analisis dalam penelitian lebih lanjut juga bisa dianalisis korelasi antara profile responden dengan respon responden.