BAB 6
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari Pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada BAB 5, dapat disimpulkan dari penelitian yang telah dilakukan untuk masalah yang terjadi pada universitas Kristen maranatha :

1. Rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance GAP* yang didapatkan dari dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi yang diteliti di Universitas Kristen Maranatha (*GAP* 5).
   a. Pada dimensi *Safety and Security*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan UKM masih berada dibawah harapan mahasiswa untuk seluruh variabel penelitian.

   b. Pada dimensi *Service Excellence*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan UKM masih berada dibawah harapan mahasiswa untuk seluruh variabel penelitian.

   c. Pada dimensi *Student Centeredness*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan UKM masih berada dibawah harapan mahasiswa untuk seluruh variabel penelitian.

      Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan UKM dalam upaya memenuhi harapan mahasiswa, manajemen UKM harus dapat mengetahui apa yang menjadi harapan mahasiswa sehingga dalam penetapan standar kualitas pelayanan tidak menyimpang dari apa yang diharapkan mahasiswa. Dengan penetapan standar kualitas pelayanan yang tepat, akan mendukung karyawan UKM dalam melayani mahasiswa.

2. Kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Universitas Kristen Maranatha (*GAP* 1)

   a. Pada dimensi *Safety and Security*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, manajemen belum mengetahui dengan baik harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas yang baik yaitu pada variable penelitian 45 dan 46. Sedangkan pada variabel penelitian 44 dan 47, manajemen telah dapat mengetahui dengan baik harapan mahasiswa. Untuk menghilangkan GAP 1 pada seluruh variabel penelitian dimensi ini manajerial UKM perlu melakukan riset penelitian mengenai harapan mahasiswa secara berkala dan pengurangan tingkatan level manajerial UKM.

   b. Pada dimensi *Service Excellence*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, manajemen telah dapat mengetahui dengan baik harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas yang baik tetapi pada variabel penelitian 51, manajemen masih belum bias mengetahui dengan baik harapan mahasiswa.

   c. Pada dimensi *Student Centeredness*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, manajemen telah dapat mengetahui dengan baik harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas yang baik tetapi pada variabel penelitian 59, manajemen masih belum bias mengetahui dengan baik harapan mahasiswa.

   Yang menjadi penyebab utama terjadinya GAP 1 adalah

   i. Pihak manajemen Universitas Kristen Maranatha jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa.

   ii. Univeristas Kristen Maranatha memiliki banyak level manajemen dari yang teratas sampai terbawah.

3. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP* 2)

   a. Pada dimensi *Safety and Security*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, penetapan standar kualitas pelayanan telah sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas tetapi pada variabel penelitian 44, penetapan standar kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Untuk menghilangkan GAP 2 pada seluruh variabel penelitian dimensi ini diperlukan perubahan penetapan standar kualitas pelayanan oleh manajerial UKM sehingga sesuai dengan harapan mahasiswa, penetapan sasaran kualitas pelayanan yang jelas bagi karyawan dan mahasiswa.

   b. Pada dimensi *Service Excellence*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, penetapan standar kualitas pelayanan tidak sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas. Dari hasil pengolahan data dan analisis pada variabel penelitian 48, 49, 50, dan 51, penetapan standar kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

   c. Pada dimensi *Student Centeredness*

      Secara keseluruhan pada dimensi ini, penetapan standar kualitas pelayanan tidak sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa mengenai pelayanan universitas. Dari hasil pengolahan data dan analisis pada variabel penelitian 56, 57, 58, dan 59, penetapan standar kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

      Yang menjadi penyebab utama terjadinya GAP 2 adalah

   i. UKM tidak memberikan suatu imbalan kepada pihak yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa.

   ii. UKM tidak memiliki formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan.

iii. UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.

4. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Universitas Kristen Maranatha (*GAP* 3)

a. Dimensi Safety and Security

Secara keseluruhan pada dimensi ini, konsistensi kinerja karyawan UKM dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa telah baik, terlihat jelas pada seluruh variabel penelitian, karyawan telah dapat melaksanakan standar yang telah ditetapkan manajemen dengan dengan baik.

b. Dimensi Service Excellence

Secara keseluruhan pada dimensi ini, konsistensi kinerja karyawan UKM dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa masih kurang baik, terlihat jelas pada variabel penelitian 48, 49, 50, dan 51, karyawan tidak melaksanakan standar yang telah ditetapkan manajemen dengan dengan baik. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang ditetapkan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa dan kurangnya sosialisasi standar yang telah ditetapkan pihak manajemen UKM kepada karyawannya.

c. Dimensi Student Centeredness

Secara keseluruhan pada dimensi ini, konsistensi kinerja karyawan UKM dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa masih kurang baik, terlihat jelas pada variabel penelitian 56, 57, dan 58, karyawan tidak melaksanakan standar yang telah ditetapkan manajemen dengan dengan baik. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang ditetapkan tidak sesuai dengan harapan mahasiswa dan kurangnya sosialisasi standar yang telah ditetapkan pihak manajemen UKM kepada karyawannya.

Yang menjadi penyebab utama terjadinya GAP 3 adalah

i. Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa

ii. Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan

iii. Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik, tidak diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain
iv. Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya tidak sama

5. Secara garis besar, usulan yang dapat diberikan kepada pihak Universitas Kristen Maranatha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa adalah :
   a. Meningkatkan keamanan lingkungan kampus mencakup gedung kampus dan area parkir.
   b. Mempertegas isi kontrak kerja dari petugas keamanan dalam upaya meningkatkan kinerja dari petugas keamanan.
   c. Meningkatkan kepedulian dan suasana kekeluargaan pada seluruh civitas kampus (pihak manajemen, karyawan, dan mahasiswa).
   d. Menerima dan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa.
   e. Menyediakan informasi akademik maupun non akademik yang jelas dan cepat kepada mahasiswa.
   f. Meningkatkan *image* atau citra kampus yang memiliki kelebihan dibandingkan universitas lainnya.
   g. Pemberian *reward* dan keuntungan yang lebih kepada mahasiswa yang berprestasi di bidang akademik maupun non akademik

6.2. Saran

Pada subbab ini, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk mencegah penurunan performansi dan untuk meningkatkan kinerja pelayanan UKM dalam upaya memenuhi harapan mahasiswa.

6.2.1. Saran untuk Universitas Kristen Maranatha

Saran untuk UKM, sebaiknya UKM lebih memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai *customer* dengan mencoba untuk menghilangkan kesenjangan antara harapan dengan persepsi mahasiswa. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan sebanyak mungkin membuat standar operasi layanan yang

terintegrasi dan terdokumentasi dalam UKM untuk tiap fakultas, jurusan dan program studi serta melakukan pengukuran kepuasan secara periodik dan kontinu.

Sebaiknya pihak manajemen UKM yang memiliki wewenang, lebih terbuka terhadap masukan dan lebih sering berkomunikasi dengan mahasiswa, alumni dan pengguna lulusan untuk mengetahui kebutuhan mereka.

Sebaiknya UKM lebih focus kepada kualitas layanan kepada mahasiswa, dengan menanamkan budaya kualitas dan membentuk bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk melakukan pengukuran, pengendalian, dan perbaikan kualitas

6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

- Penelitian dapat diperluas dengan menambahkan variabel pernyataan yang mencakup :
  - pelayanan UKM untuk bidang karir dan studi lanjut mahasiswa.
  - faktor keselamatan.
- Penelitian dapat diperluas untuk mahasiswa semua angkatan, tetapi dengan menganalisis perangkatan, sehingga dapat lebih jelas melihat kondisi yang terjadi tiap tahun.
- Penelitian dilengkapi dengan responden yang lebih banyak baik dari pihak mahasiswa, karyawan maupun manajemen, sehingga data yang didapat lebih mewakili kondisi yang sebenarnya.
- Dilakukan penelitian untuk Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian komunikasi dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa, karena saat ini Humas dalam struktur organisasinya sudah menjadi Humas dan Pemasaran, sehingga akan banyak penyampaian komunikasi antara UKM dengan calon mahasiswa.
- Penelitian dapat dilanjutkan dengan penyusunan uraian pekerjaan dan standar-standar prosedur operasi untuk tiap unit yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

- Dalam penelitian ini, lebih banyak dibahas butir-butir pernyataan untuk hal-hal yang ada di bawah wewenang atau koordinasi tingkat universitas, belum sampai melihat untuk masing-masing fakultas, dan jurusan. Bila dilihat dari pengujian kesamaan tingkat kepuasan antar fakultas dan antar jurusan dalam fakultas, ternyata tingkat kepuasan berbeda, sehingga perlu adanya penelitian yang lebih mendalam untuk menyoroti kondisi di tingkat fakultas dan jurusan.
- Penelitian dapat dilanjutkan untuk pengusulan peningkatan kualitas layanan di tiap fakultas, jurusan dan program studi sehingga masing-masing fakultas, jurusan dan program studi dapat menignkatkan kualitas layanannya, dengan mengadakan benchmarking pada fakultas, jurusan dan program studi yang memiliki tingkat kepuasan terbaik.