

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis dan pengolahan data maka didapatkan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha mengalami ketidakpuasan yang signifikan pada 10 variabel penelitian sebagai berikut:
  - a. Pemberian layanan yang diminta mahasiswa secara akurat
  - b. Pemberian Perhatian oleh Dosen Wali Terhadap Mahasiswa
  - c. Pemenuhan janji oleh karyawan
  - d. Kesamaan Perlakuan terhadap Mahasiswa
  - e. Penyediaan Kelengkapan dan Kenyamanan Laboratorium-Laboratorium.
  - f. Penunjukkan Minat yang Tulus dalam Pemecahan Masalah
  - g. Kegigihan Membantu Mahasiswa Memberi Layanan yang Benar
  - h. Pemberian kesempatan bertanya pada mahasiswa
  - i. Pemberian solusi terbaik terhadap permasalahan mahasiswa
  - j. Kesiediaan Memahami Kebutuhan Khusus Mahasiswa
2. Yang menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa terutama adalah ketiadaan standar kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha yang mengatur kinerja karyawan (dosen, asisten, dan karyawan tata usaha).

#### **6.2 Saran**

##### **6.2.1 Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan jumlah mahasiswa baru, pimpinan jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha perlu menetapkan standar kualitas pelayanan yang mengatur kinerja karyawan (dosen, asisten, dan karyawan Tata Usaha) sesuai harapan mahasiswa dalam bentuk kode etik karyawan jurusan

Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, memberikan pelatihan mengenai kode etik tersebut, serta memadukannya dengan sistem penilaian kinerja dan sistem imbalan di Universitas Kristen Maranatha.

### **6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut**

Sebagaimana telah disebutkan di subbab 1.2 Identifikasi Masalah dan 1.3 Pembatasan Masalah, maka masalah yang diteliti di dalam penelitian ini hanya mencakup kualitas pelayanan terhadap mahasiswa saja. Tetapi masih terdapat dua masalah lain yang belum tercakup di dalam penelitian ini yaitu masalah akreditasi dan masalah daya tarik lapangan pekerjaan setelah lulus bagi para calon mahasiswa tersebut. Untuk mendapatkan akreditasi yang lebih baik, maka perlu dilakukan *Gap Analysis* (Analisis Kesenjangan) antara persyaratan untuk memperoleh akreditasi A dengan kondisi jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha pada saat ini. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai lapangan pekerjaan setelah lulus yang lebih memberikan daya tarik bagi para calon mahasiswa, dibutuhkan penelitian lebih lanjut di bidang pasar tenaga kerja yang diminati siswa SLTA pada saat ini.

Di bagian awal, penulis melakukan survei pada pendaftar calon mahasiswa di gelombang 3 untuk melakukan Identifikasi Permasalahan mengapa terjadi penurunan jumlah mahasiswa baru di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha. Perlu disadari bahwa penelitian itu belum mencerminkan pendapat populasi secara semestinya mengingat jumlah sampel dan teknik sampel yang digunakan masih jauh dari representatif mengingat keterbatasan waktu penelitian. Untuk itu, penelitian mengenai kendala para pendaftar untuk memasuki jurusan TI perlu diulang dengan metodologi yang lebih akurat.

Sementara itu, di bagian akhir penelitian ini dilakukan survei mengenai kesediaan para mahasiswa saat ini untuk merekomendasikan tempat kuliah mereka saat ini pada orang-orang terdekat mereka dengan menggunakan media *facebook*. Perlu ditegaskan pula bahwa hal ini dilakukan mengingat keterbatasan waktu penelitian dengan sampel dan teknik sampling yang kurang representatif. Untuk itu, sekali lagi, kesediaan para mahasiswa saat ini untuk merekomendasi-

kan jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha perlu diteliti ulang dengan menggunakan metodologi yang lebih akurat.

Di bagian akhir pengembangan usulan penulis menyebutkan bahwa dibutuhkan penggabungan pemenuhan berbagai harapan mahasiswa ke dalam sistem imbalan dan penilaian kinerja yang berlaku di UKM saat ini. Dengan demikian, dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk mengintegrasikan faktor kepuasan mahasiswa ini ke dalam sistem penilaian kinerja karyawan. Hal ini masih harus diteliti lebih lanjut dalam penelitian di bidang SDM.