

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menghimpun berbagai informasi dari responden, baik mahasiswa serta manajemen FAPERTA UNBAR yang menjadi dasar untuk pembuatan *House of Quality*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis suara pelanggan maka didapat suara yang mendapatkan penilaian sangat penting adalah : a) Lulusan UNBAR mudah mendapatkan pekerjaan, b) UNBAR mampu menyalurkan lulusannya ke dunia kerja, c) Biaya kuliah yang murah, d) Pemberian Beasiswa, e) Materi yang disampaikan dosen mudah dimengerti, f) Cepat tanggap dalam mengatasi keluhan mahasiswa, g) Jadwal kuliah yang teratur, h) Memiliki sistem IT
2. Dari hasil analisis *Relation Matrix* antara *Whats* dan *Hows* didapat prioritas teknis yang menjadi prioritas utama. Prioritas utama tersebut yang adalah : a) Membuat sistem akademik terpadu, b) Meningkatkan mutu dosen, c) Membuat sistem informasi terpadu, d) Penambahan jumlah mata kuliah praktek, e) Melakukan kerjasama dengan institusi pendidikan lain, f) Melakukan

kerjasama dengan instansi pemerintahan dan perusahaan, g) Melakukan kerjasama dengan perusahaan luar negeri, h) Membuat sistem kehadiran dosen dan karyawan, i) Penambahan jumlah karyawan, j) Membuat sistem akuntansi terpadu

3. Dari hasil analisis dengan kompetitor, posisi FAPERTA UNBAR kalah dalam 9 kriteria. Kriteria-kriteria yang kalah dari kompetitor adalah : a) Akreditasi yang dimiliki, b) Biaya praktek kerja lapangan, c) Promosi yang dilakukan menarik, d) Beasiswa, e) Lingkungan belajar yang nyaman, f) Pelayanan yang baik dari karyawan, g) Kerapihan dan kebersihan penampilan karyawan, h) Tersedianya sarana olahraga, i) Memiliki sistem IT

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, implikasi dari penelitian ini adalah: Pertama, meningkatkan mutu dosen dengan melakukan strategi pengembangan kompetensi dosen melalui program-program tertentu yang mendukung peningkatan bidang-bidang kompetensi. Kedua, menghitung biaya satuan per siswa yang belajar penuh (*unit cost per full time student*) untuk mendapatkan biaya kuliah yang murah. Ketiga, melakukan promosi yang sesuai dengan perkembangan zaman. Keempat, Pemberian beasiswa yang dapat berupa akses tertentu pada suatu institusi atau penghargaan berupa bantuan keuangan. Kelima, pengelolaan sarana dan prasarana. Keenam, menambah jumlah

karyawan dan meningkatkan kualitas karyawan serta penampilan dan kerapihan karyawannya yang harus lebih diperhatikan. Ketujuh, membuat sistem informasi teknologi terpadu yang meliputi sistem akademik terpadu, sistem akuntansi terpadu, dan sistem kehadiran dosen dan karyawan. Kedelapan, melakukan kerjasama dengan instansi pemerintahan dan perusahaan, serta melakukan kerjasama dengan perusahaan asing untuk pemenuhan kebutuhan tenaga kerja.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian dan analisis yang ada, penulis memberikan saran yang dapat dipertimbangkan sebagai upaya peningkatan minat masuk mahasiswa sebagai berikut :

1. Bagi manajemen FAPERTA UNBAR untuk dapat lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang dapat diselaraskan dengan langkah-langkah strategis yang akan dilakukan manajemen serta memperbaiki kekurangan-kekurangan dari kompetitor dalam mutu dan pelayanan jasa pendidikan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, jika akan melakukan penelitian sejenis dan serupa, diharapkan untuk membuat kuesioner yang lebih detail terutama untuk keinginan dan

kepuasan pelanggan (dapat dilakukan wawancara dengan pihak terkait seperti siswa SMA), sehingga dapat memberikan manfaat bagi instansi pendidikan untuk dapat bersaing dengan instansi pendidikan lainnya.

