

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Indikator kualitas pelayanan yang dinilai tidak memuaskan bagi mahasiswa adalah: (1) Ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, (2). Profesionalisme dosen dan karyawan dalam memberikan pelayanan, (3). Kecepatan respon karyawan dalam melayani informasi yang dibutuhkan mahasiswa, (4). Kemampuan dosen dan karyawan dalam menangani keluhan mahasiswa, (5). Kesiediaan karyawan dalam membantu kebutuhan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik.
2. Indikator kualitas pelayanan yang dinilai kurang penting dan kurang memuaskan bagi mahasiswa adalah: (1) Kelengkapan fasilitas pendukung pembelajaran online seperti *handout* dan *video conference*. (2) Intensitas dosen dalam memberikan motivasi belajar kepada mahasiswa.
3. Indikator kualitas pelayanan yang dinilai kurang penting tetapi memuaskan bagi mahasiswa adalah: (1) Penampilan *website e-learning*. (2) Ketepatan waktu dosen dalam upload materi perkuliahan

di *e-learning*. (3) Kesesuaian materi pembelajaran dengan silabus mata kuliah. (4) Sikap dan perhatian dosen kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran.

4. Indikator kualitas pelayanan yang dinilai sangat memuaskan bagi mahasiswa adalah: (1) Kelengkapan fitur dalam *e-learning*. (2) Respon dosen dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa dalam pembelajaran. (3) Kemudahan mengakses fasilitas pendukung pembelajaran seperti : *e-learning*, Sistem Informasi Akademik (SIA), dan *e-office*. (4) Keakuratan informasi yang diberikan dosen dan karyawan kepada mahasiswa.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sampel penelitian yang terbatas pada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta tahun akademik 2020/2021, sehingga penelitian ini hanya dapat terfokuskan pada pelayanan yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi. Dengan demikian sampel penelitian belum dapat mewakili untuk menggambarkan mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta secara keseluruhan.
2. Sampel penelitian yang terbatas pada link yang tersebar, sehingga dari populasi mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana

Yogyakarta yang berjumlah 2503 mahasiswa hanya diambil 100 responden sesuai ukuran minimal perhitungan sampel.

3. Responden yaitu mahasiswa baru yang diterima masuk ke Universitas Mercu Buana Yogyakarta pada tahun 2020 tidak dapat dijangkau oleh peneliti karena keterbatasan link, sehingga responden yang didapat hanya dari mahasiswa angkatan 2017, 2018, dan 2019.

5.3 Saran

Indikator pada dimensi kualitas pelayanan yang dinilai tidak memuaskan bagi mahasiswa maka direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan. Untuk itu direkomendasikan bagi jajaran manajemen di tingkat fakultas ataupun program studi untuk :

- a. Disarankan untuk indikator yang termasuk dalam kuadran I atau dalam kategori tidak memuaskan agar dilakukan perbaikan. Pada indikator ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa harus dibenahi lagi dengan memberikan layanan operasional sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah diinformasikan kepada mahasiswa dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Sementara itu untuk indikator profesionalisme dosen dan karyawan harus ditingkatkan lagi dengan cara memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa baik dalam layanan akademik maupun non akademik serta memperhatikan kehadalan (*reliability*) dalam pelayanan. Selanjutnya untuk indikator kecepatan respon karyawan dalam melayani informasi yang dibutuhkan mahasiswa harus dibenahi mengenai

mekanisme atau sop layanan, seperti mempersingkat proses konfirmasi pembayaran biaya studi dan merespon dengan cepat informasi yang dibutuhkan mahasiswa sehingga mahasiswa tidak membutuhkan waktu yang lama dalam perolehan informasi. Selanjutnya untuk indikator kemampuan dosen dan karyawan dalam menangani keluhan mahasiswa perlu ditingkatkan dengan cara meningkatkan intensitas komunikasi dosen dan mahasiswa secara online baik melalui komunikasi langsung maupun memanfaatkan sarana hotline yang disediakan pihak fakultas, sehingga identifikasi masalah dapat dilakukan dengan baik untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Selanjutnya untuk indikator kesediaan karyawan dalam membantu kebutuhan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik juga harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan *empathy* dengan lebih memberikan perhatian kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan baik itu kesulitan administrasi ataupun akademik.

- b. Disarankan untuk indikator yang terdapat dalam kuadran III atau dalam kategori kurang memuaskan yaitu indikator kelengkapan fasilitas pendukung pembelajaran online seperti *handout* dan *video conference* harus diperhatikan dan dipertimbangkan, mengingat dalam pembelajaran tidak semua mahasiswa dapat memahami materi perkuliahan dengan cukup mengerjakan tugas atau membaca materi *power point* saja, akan tetapi juga dibutuhkan variasi baru dalam perkuliahan sehingga mahasiswa dapat mengerti perihal materi yang

dijelaskan. Selanjutnya untuk indikator intensitas dosen dalam memberikan motivasi belajar kepada mahasiswa harus ditingkatkan lagi dengan cara mendesain acara interaksi dosen dan mahasiswa melalui diskusi *online* sehingga dosen dapat memberikan motivasi pembelajaran. Disamping itu juga untuk lebih mengaktifkan peran dosen pembimbing akademik guna memotivasi setiap mahasiswa yang dibimbing.

- c. Disarankan untuk indikator yang dinilai memuaskan yang terdapat dalam kuadran IV dapat dipertahankan atau jika memungkinkan dapat dilakukan peningkatan dari sisi kinerjanya, agar menjadi sangat memuaskan bagi mahasiswa. Indikator penampilan website *e-learning* sudah memuaskan bagi mahasiswa, akan tetapi jika akan ditingkatkan maka perlu adanya pembaharuan tampilan fitur yang lebih menarik dan secara berkala dilakukan pembaharuan sehingga tidak membosankan bagi penggunanya. Indikator ketepatan waktu dosen dalam upload materi perkuliahan di *e-learning* dinilai sudah memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Indikator kesesuaian materi pembelajaran dengan silabus mata kuliah sudah memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Indikator sikap dan perhatian dosen kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran sudah memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi jika akan lebih ditingkatkan maka perlu meningkatkan intensitas interaksi antara dosen dengan mahasiswa.

- d. Disarankan untuk indicator kuadran II yang meliputi kelengkapan fitur dalam *e-learning*, respon dosen dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa dalam pembelajaran, kemudahan mengakses fasilitas pendukung pembelajaran seperti : *e-learning*, Sistem Informasi Akademik (SIA), dan *e-office*, keakuratan informasi yang diberikan dosen dan karyawan kepada mahasiswa, untuk terus dipertahankan karena sudah dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa. Upaya untuk mempertahankan indikator-indikator tersebut dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi rutin terhadap aktivitas-aktivitas tersebut.