

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini diperoleh hasil tingkat pengukuran kinerja manajemen telah sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis dengan menggunakan metode 4 (empat) prespektif *balanced scorecard*. Hasil pengukuran kinerja manajemen di Institut Teknologi Yogyakarta, yaitu dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* pada aspek keuangan di Institut Teknologi Yogyakarta pada tahun anggaran 2014 s.d. 2016 menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja perpektif keuangan menunjukkan ekonomis, efektif, dan cukup efisien.
- b. Hasil pengukuran analisis kinerja *balanced scorecard* pada aspek pelanggan di Institut Teknologi Yogyakarta menunjukkan kinerja baik. Hal ini menunjukkan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Institut Teknologi Yogyakarta.
- c. Hasil pengukuran analisis kinerja *balanced scorecard* pada aspek proses bisnis internal di Institut Teknologi Yogyakarta menunjukkan kinerja yang baik.

- d. Hasil pengukuran analisis kinerja *balanced scorecard* pada aspek pembelajaran dan pertumbuhan di Institut Teknologi Yogyakarta menunjukkan kinerja baik dengan katagori cukup puas.

B. Keterbatasan

Dalam proses perjalanannya penelitian ini telah mengungkap kinerja Institut Teknologi Yogyakarta dengan pendekatan *balanced scorecard*, namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu:

- a. Pada perspektif pelanggan baru memfokuskan kepada pelanggan primer, yaitu para mahasiswa, namun pelanggan sekunder seperti orang tua, relasi dalam praktik kerja lapangan, dunia usaha dan dunia industry sebagai pemakai lulusan Institut Teknologi Yogyakarta belum diukur, sehingga penelitian berikutnya diharapkan mampu menyempurnakannya dengan mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- b. Pada saat penelitian ini sedang terjadi peneliti tidak mendapat izin dari pihak institusi untuk mendapatkan data keuangan secara keseluruhan, sehingga pengukuran terhadap kinerja prespektif keuangan belum maksimal dan diharapkan penelitian berikutnya dapat menyempurnakannya.

C. Saran

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian, maka perlu disarankan beberapa hal berikut:

- a. Institut Teknologi Yogyakarta diharapkan sedapat mungkin menjadikan hasil penelitian ini sebagai rujukan untuk mengukur tingkat kinerja manajemennya.
- b. Pencapaian kinerja keuangan secara umum telah menunjukkan kinerja cukup baik. Namun ITY perlu melakukan pengkajian lebih mendalam untuk meningkatkan penghematan sehingga diperoleh nilai efisiensi yang lebih baik.
- c. Pencapaian kinerja pelanggan berada pada tingkat baik atau memuaskan, namun perlu peningkatan pada aspek *tangibility* untuk penataan tempat parkir, kantin, dan kamar mandi kampus. Pada aspek *reliability* perlu ditingkatkan pelayanan staf akademik dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada tenaga kependidikan (tata usaha) dalam melayani mahasiswa, juga kehandalan dosen dalam memeberikan materi perkuliahan sesuai dengan silabus yang ada, pada aspek *responsiveness* tingkat kecepatan dan ketanggapan dosen pembimbing akademik terhadap permasalahan mahasiswa perlu ditingkatkan dan cepat tanggap dalam menangani setiap keluhan mahasiswa bagi kepala bagian kemahasiswaan, pada aspek *assurance* ITY perlu meningkatkan kerja sama dengan dinas lingkungan hidup dan dunia industri agar terdapat kerja sama yang baik dan banyak relasi lapangan kerja bagi lulusan.
- d. Pencapaian kinerja proses bisnis internal secara umum sudah masuk dalam kriteria baik. Namun demikian, ITY tetap perlu melakukan pengembangan-pengembangan akademik dan memunculkan gagasan,

inovasi baru agar lulusan ITY mampu bersaing di dunia kerja dan dapat memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Pelayanan informasi melalui *website* perlu ditingkatkan dan *diup to date* secara berkala agar dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pengunjung. Sistem informasi akademik dan fasilitas internet kampus juga perlu adanya peningkatan agar memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi akademik.

- e. Pencapaian kinerja pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja yang baik. Karyawan sudah merasa puas dan sesuai antara pekerjaan mereka. Hal yang perlu ditingkatkan lagi adalah kesejahteraan karyawan dan masalah lain yang perlu diperbaiki adalah cara pemimpin dalam memberi beban kerja ke karyawan agar disesuaikan dengan beban kerja dan tupoksi masing-masing bagian.