

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance* Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) memiliki kinerja sudah baik menurut mahasiswa, hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan lebih besar dari tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* lebih besar dari *Perceived Service*, dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi (3,91) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kinerja (3,39). Sehingga hal ini menunjukkan keadaan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan administrasi akademik di Fakultas Ekonomi masih perlu adanya perbaikan. Berdasarkan persen kesesuaian rata-rata semua dimensi bahwa masih terdapat ada 9 atribut layanan yang nilai kesesuaiannya masih dibawah 87 persen. 9 Atribut itu adalah:

Atribut dalam Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*):

1. Kemudahan Pelayanan yang diberikan karyawan
2. Ketersediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan
3. Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa
4. Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi
5. Ketersediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dan KHS.

Atribut dalam Dimensi Empati (*Empathy*):

1. Ketersediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai prosedur
2. Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilah jadwal yang bertabrakan.
3. Perhatian karyawan menanggapi masalah mahasiswa, seperti nilai yang belum keluar karena kesalahan teknis
4. Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi

2. Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi UBJ

Berdasarkan hasil penelitian analisis gap P-I kualitas layanan Administrasi Akademik untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Akademik dilihat dari per-dimensi Kualitas Pelayanan mempunyai gap yang tinggi di Fakultas Ekonomi, dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar -0,62. Sedangkan rata-rata secara keseluruhan dimensi -0,52 untuk pelayanan administrasi akademik, yang berarti kinerja dari pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ menurut persepsi mahasiswa sudah baik, karena nilai rata-rata dari kelima dimensi SERVQUAL kualitas layanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi UBJ memiliki nilai dibawah -1 sesuai dengan teori Parasuraman (1991), akan tetapi untuk rata-rata per-item atribut masih ada satu item atribut yang memiliki nilai kesenjangan lebih dari -1 yaitu atribut ketersediaan kursi diruang tunggu.

3. Atribut Pelayanan Administrasi Akademik yang Dianggap Penting oleh Mahasiswa Sesuai dengan Lima Dimensi SERVQUAL.

Atribut yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi Importance-nya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.

Hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus mengalokasikan sumber daya perbaikan dalam kuadran A.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi UBJ. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi UBJ.

1. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi keandalan, dalam hal ini dimensi keandalan memiliki nilai gap negatif, sehingga perlu adanya perbaikan, dan evaluasi dalam jangka waktu tertentu, terutama dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik dalam komunikasi dengan mahasiswa.
2. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi daya tanggap, dalam meningkatkan kesediaan karyawan untuk membantu para mahasiswa dan menyampaikan pelayanan secara cepat. Bisa bermakna kesediaan membantu, dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Tindakan untuk atribut prioritas (Ketanggapan Karyawan dalam membantu Mahasiswa) diantaranya melakukan Pelatihan *Soft Skill* terhadap staff karyawan bagian *front office* FE UBJ tentang *Service Excellent*, dan perlunya peningkatan sistem pelayanan secara digital untuk mempermudah staff karyawan Fakultas Ekonomi UBJ membantu mahasiswa secara efektif dan efisien.
3. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi jaminan, misalnya meyakinkan keragu-raguan mahasiswa dengan memiliki kompetensi, kesopanan, kredibilitas agar bisa sesuai dengan harapan mahasiswa, hal ini bisa dilakukan salah satunya dengan menjamin kerahasiaan data mahasiswa baik nilai ataupun masalah yang sedang dihadapi.
4. Kurangnya ketersediaan kursi tunggu menjadi salah satu pelayanan dari bukti fisik yang dikeluhkan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi UBJ,

sehingga perlu adanya peningkatan serta perbaikan penampilan fasilitas, peralatan , dan bahan sarana komukasi yang dimiliki oleh fakultas agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

