

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Manajemen Resort & Leisure merupakan salah satu program studi di FPIPS (Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial) Universitas Pendidikan Indonesia yang diresmikan dengan SK Rektor tertanggal 16 Maret 2005. Program studi ini memiliki visi “Menjadi Program Studi Bidang Pariwisata yang Unggul dalam Pengelolaan Resort dan Leisure Tahun 2025”. Terhitung hingga wisuda April 2014, Program Studi Manajemen Resort & Leisure telah memiliki 331 lulusan.

Peneliti melakukan penelitian mengenai analisis kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan tingkat kepuasan pengguna lulusan. Pada bab sebelumnya peneliti memaparkan mengenai tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure serta menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*perceived performance*) berdasarkan tujuh dimensi yang dinilai oleh pengguna lulusan. Tujuh dimensi tersebut adalah dimensi *communication* (komunikasi), *organizational* (organisatoris), *leadership* (kepemimpinan), *logic* (nalar), *effort* (usaha), *group skill* (kemampuan berkelompok), dan *ethic* (etika). Berdasarkan hasil temuan tersebut maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan pengguna lulusan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari tujuh dimensi yang mempengaruhi kualitas kinerja, enam diantaranya memiliki tingkat kepentingan tinggi sehingga pengguna lulusan menilai dimensi-dimensi tersebut penting. Dimensi *group skill* menjadi satu-satunya dimensi yang berada pada kategori sangat tinggi sehingga dimensi ini menjadi aspek yang sangat penting. Secara keseluruhan, pengguna lulusan memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi terhadap kinerja lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
2. Kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure secara keseluruhan dinilai memiliki kualitas yang sudah baik menurut pengguna

lulusan. Hal ini dibuktikan dengan adanya enam dimensi yang dinyatakan memiliki tingkat kinerja (*perceived performance*) yang tinggi sehingga termasuk dalam kategori baik. Dimensi *ethic* menjadi satu-satunya dimensi yang mampu berada dalam tingkat kinerja yang sangat tinggi sehingga termasuk dalam kategori sangat baik.

3. Metode *importance-performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure. Berdasarkan analisis IPA, diperoleh temuan bahwa pengguna lulusan tidak puas terhadap kualitas lulusan. Walaupun pengguna lulusan secara keseluruhan beranggapan kinerja dari tujuh dimensi yang ada sudah baik namun faktanya belum mencapai titik kepuasan bagi pengguna lulusan. Penyebab terjadinya ketidakpuasan ini karena tingkat kepentingan (*importance*) secara keseluruhan masih lebih tinggi dibanding tingkat kinerja (*perceived performance*) yang diterima.
4. Analisis dari *importance-performance matrix* memberikan gambaran berupa skala prioritas dalam meningkatkan kepuasan pengguna lulusan berdasarkan sebaran masing-masing atribut pada matriks. Berdasarkan matriks tersebut ditemukan dua atribut yang paling potensial untuk dilakukan upaya peningkatan kinerja yaitu, “kemampuan berkomunikasi verbal” dari dimensi *communication* serta “pekerjaan memenuhi target secara kualitas dan kuantitas” dari dimensi *organizational*. Kedua atribut memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi dengan tingkat kinerja (*perceived performance*) yang rendah dibandingkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga menyebabkan kesenjangan yang tinggi dimana dampaknya menjadi yang paling nyata terasa oleh pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
5. Atribut-atribut yang cukup potensial untuk dilakukan upaya peningkatan kinerja adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan (*importance*) tinggi dan tingkat kinerja (*perceived performance*) yang tinggi pula, lalu disusul oleh atribut dengan tingkat kepentingan (*importance*) rendah dan tingkat

kinerja (*perceived performance*) yang rendah pula. Berimbangnya tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja, baik keduanya sama-sama tinggi atau rendah bukan jaminan penuh dalam mendapatkan kepuasan pengguna lulusan karena masih berpeluang terjadinya kesenjangan secara kuantitas nilai akibat keseluruhan tingkat kepentingan yang lebih besar dari tingkat kinerja.

B. Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna lulusan masih merasa tidak puas terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberi saran kepada Program Studi Manajemen Resort & Leisure beserta lulusannya dalam uraian berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dari matriks IPA, ditemukan beberapa hal yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Program Studi Manajemen Resort & Leisure harus mendorong terjadinya forum diskusi selama perkuliahan yang memberikan ruang kepada mahasiswa yang kurang aktif sehingga semua memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Adapun program *Speak Up* yang diadakan diluar perkuliahan harus terus dievaluasi penyelenggaraannya agar program ini bukan hanya menjadi program yang sekedar diikuti untuk memenuhi mata kuliah tertentu saja, melainkan sebagai kebutuhan dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi, khususnya komunikasi lisan. Dalam meningkatkan kemampuan bahasa asing, Program Studi Manajemen Resort & Leisure harus berusaha meningkatkan frekuensi penggunaan bahasa asing mahasiswa dengan mengadakan *English day*, atau program-program lainnya yang dapat meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya bahasa asing.
2. Program Studi Manajemen Resort & Leisure dapat membudayakan mahasiswa untuk selalu dapat menguasai tugas-tugasnya. Kehandalan dalam menguasai tugas akan semakin bermanfaat ketika mahasiswa memasuki dunia kerja. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan target-target tertentu kepada mahasiswa, diantaranya dengan memperketat *deadline*

pengumpulan tugas, dan pola pembagian tugas kelompok yang detail sehingga tugas kelompok tidak lagi diasumsikan sebagai bentuk pengkolektifan nilai. Tugas kelompok harus menjadi sarana untuk memperkuat *group skills* dan tanggungjawab individu, diantaranya dapat dilakukan dengan pembagian tugas individu yang jelas sehingga dosen dapat mengetahui siapa individu yang mengerjakan masing-masing bagian pada tugas kelompok tersebut. Ketika terdapat bagian yang tidak maksimal pengerjaannya, maka yang bertanggungjawab bukan lagi kelompok secara keseluruhan atau bahkan ketua kelompok seperti yang biasanya terjadi, melainkan individu yang bertugas mengerjakan bagian tersebut.

3. Kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang dalam penelitian ini diukur melalui dimensi-dimensi berupa *soft skill* dapat dilatih sejak dini dengan mengoptimalkan kegiatan organisasi, menambah kapasitas dan wawasan melalui seminar, *workshop*, pelatihan dan kompetisi, serta aktifitas kerohanian untuk menyeimbangkan kecerdasan dengan mental yang berkarakter sesuai dengan tujuan pembentukan Program Studi Manajemen Resort & Leisure.