

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut,

1. Layanan mengajar dosen yang meliputi *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (kepastian) berada pada kategori tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa layanan mengajar dosen di Universitas Pasundan sudah baik, namun alangkah lebih bijak jika prestasi yang sudah baik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan guna memberikan layanan yang lebih prima bagi mahasiswa selaku *stakeholder* PT.
2. Pemanfaatan fasilitas belajar yang meliputi prinsip administratif (ketersediaan) dan prinsip efektifitas (optimalisasi) berada pada kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa perlu adanya peningkatan yang signifikan terhadap pemanfaatan fasilitas belajar di Universitas Pasundan agar kegiatan belajar mengajar mahasiswa dan dosen tidak terganggu serta fungsi fasilitas belajar sebagai pendukung pembelajaran pun dapat lebih maksimal.
3. Kepuasan mahasiswa yang meliputi layanan yang diterima/didapatkan dan respon yang diberikan berada pada kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa perlu usaha yang lebih maksimal dari PT untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku *stakeholder* nya.
4. Layanan mengajar dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan kuat.
5. Pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan kuat.

6. Layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pasundan dengan kategori hubungan sangat kuat.

B. Implikasi

Implikasi dapat didefinisikan sebagai akibat langsung atau konsekuensi dari temuan dan hasil suatu penelitian. Dapat juga diartikan sebagai dampak yang akan muncul ketika temuan atau hasil penelitian tidak ditindaklanjuti. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu ditindaklanjuti khususnya mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen dan fasilitas belajar.

Gejala yang akan timbul ketika kepuasan mahasiswa tidak menjadi suatu prioritas adalah gejala konsumerisme (Alma, 2003, hlm. 56 – 58). Konsumerisme adalah suatu kegiatan protes dari pihak mahasiswa yang mempunyai posisi lemah menghadapi pihak universitas, mereka menuntut adanya perlindungan. Mahasiswa merasa dirugikan, karena pihak PT ternyata memberikan layanan kurang terjamin, kurang bermutu, tidak sesuai dengan apa yang diiklankan dan tidak ada pilihan lain kecuali menerima layanan tersebut, akhirnya timbul gerakan protes. Dalam dunia pendidikan seringkali masalah mutu layanan belum dapat diperhatikan secara penuh karena alasan serba keterbatasan. Nada negatif ini seharusnya mendapat jawaban positif dari PT. PT perlu memberikan layanan pendidikan yang memuaskan kepada *stakeholdernya* yaitu para mahasiswa.

C. Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa rekomendasi baik bagi dosen, pihak pimpinan PT, maupun bagi peneliti selanjutnya. Rekomendasi yang diajukan berhubungan dengan dimensi terkecil dari setiap variabel hasil penelitian.

1. Layanan mengajar dosen dinilai sudah baik oleh mahasiswa, namun terdapat beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Hal ini menyangkut daya

tanggap (*responsiveness*); bantuan yang diberikan kepada mahasiswa dalam menghadapi kesulitan, penyediaan waktu konsultasi diluar jam mengajar, serta pemberian motivasi belajar kepada mahasiswa. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah salah satu dimensi terpenting dalam proses pembelajaran namun berada pada kriteria terendah dari segi layanan mengajar dosen, oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan. Beberapa rekomendasi yang diajukan diantaranya,

- a. Dosen perlu memahami lima dimensi *service quality* (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.
 - b. Dosen perlu memiliki komitmen yang kuat terhadap lembaga, mahasiswa, pekerjaan dan tugas-tugasnya serta menyadari bahwa pemberian layanan yang berkualitas (*Total Quality Management*) merupakan tanggung jawab setiap warga PT.
 - c. PT melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama dalam hal layanan pembelajaran secara berkesinambungan (*continue improvement*).
 - d. PT mengadakan penataran-penataran teknik PBM (Proses Belajar Mengajar) bagi para dosen dengan cara mendatangkan pakar-pakar pendidikan dan meneruskan kegiatan-kegiatan model pembelajaran secara periodik.
 - e. PT perlu memperhatikan masalah ekonomi; masalah kesejahteraan dosen. Kemungkinan dosen memiliki kesibukan mengajar dibanyak tempat karena upah yang minim atau lebih memprioritas kan mengajar di PT lain karena upahnya lebih besar, sehingga berdampak pada minimnya waktu untuk berinteraksi/daya tanggap (*responsiveness*) dosen dengan mahasiswa.
2. Pemanfaatan fasilitas belajar menjadi hal yang diprioritaskan untuk dibenahi karena berada pada kriteria sedang. Dimensi dari variabel pemanfaatan fasilitas belajar yang memiliki nilai terendah adalah prinsip administrasi (ketersediaan). Mahasiswa memberi tanggapan yang baik dari sisi ketersediaan sarana, namun dari sisi prasarana masih perlu dilakukan

peningkatan seperti; lahan parkir, tempat ibadah, kantin, dan perpustakaan. Beberapa rekomendasi yang diajukan kepada PT untuk meningkatkan dimensi ini adalah,

- a. Memperluas lahan parkir atau membuat *sistem basement parking* yang luas di semua wilayah kampus agar mahasiswa, dosen, dan tamu PT dapat lebih nyaman untuk memarkirkan kendaraannya di sekitar lingkungan kampus.
 - b. Memperluas tempat ibadah di beberapa lokasi kampus, minimalnya mengurangi antrian mahasiswa saat akan melaksanakan shalat pada jam istirahat.
 - c. Menambah koleksi perpustakaan dengan buku-buku terkini (*up to date*).
 - d. Pembangunan gedung atau ruangan disesuaikan dengan jumlah mahasiswa saat ini dan proyeksi masa mendatang sehingga mahasiswa merasa nyaman untuk belajar (tidak berdesak-desakan) dan dosen pun dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan lancar.
3. Kepuasan mahasiswa yang berada pada kriteria sedang memberikan pekerjaan rumah bagi Universitas Pasundan. Sebenarnya kepuasan dari sisi layanan yang diterima oleh mahasiswa sudah berada pada kategori tinggi, namun ketika dipengaruhi oleh respon yang diberikan oleh mahasiswa hasilnya berubah menjadi lebih rendah. Ini memberi pengertian bahwa kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PT belum sampai pada titik dimana jasa yang diinginkan dan yang memadai terpenuhi secara keseluruhan, baru sampai zona toleransi (*zone of tolerance*) dimana mahasiswa bersedia menerima variasi penyerahan atau pemberian jasa tanpa merasa tidak puas. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi loyalitas (*loyalty*) yang rendah, masih tertarik kepada fasilitas yang dimiliki oleh PT lain bahkan menginginkan pindah PT. Beberapa rekomendasi yang diajukan kepada PT untuk meningkatkan dimensi ini adalah,

- a. Meningkatkan seluruh layanan yang berkaitan langsung dengan mahasiswa, khususnya layanan pembelajaran yang diberikan oleh dosen dan fasilitas belajar.
 - b. Membuat suatu sistem evaluasi pembelajaran terkait layanan dan fasilitas. Fungsi dari sistem ini adalah untuk mendapatkan umpan balik terhadap kepuasan mahasiswa, disamping itu dapat pula dijadikan alat evaluasi manajemen layanan dan fasilitas PT sehingga sistem kerja dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.
 - c. Mengembangkan lembaga berdasarkan persepsi kualitas mahasiswa dengan memperhatikan standar pendidikan berkualitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa.
 - d. Memiliki komitmen yang kuat dan langkah nyata dari pimpinan dan para staf untuk menerapkan sistem manajemen kualitas jasa sebagai upaya memperbaiki kinerja agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.
4. Penelitian yang telah dilakukan sangat terbatas, diharapkan dapat dilanjutkan pada tahapan yang lebih jauh, mengenai tingkat jasa yang diinginkan dan yang memadai (*desired service*) serta zona toleransi (*zone of tolerance*) yang sesungguhnya sehingga berdampak kepada respon mahasiswa (loyalitas, penyampaian hal positif, kenyamanan, dan komplein). Selain itu perlu juga untuk menganalisa variabel-variabel lain (epsilon) yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari sisi eksternal, diantaranya Jasa Kurikuler (JK), Jasa Penelitian (JP), Jasa Pengabdian pada Masyarakat (JPM), Jasa Administrasi (JA), dan Jasa Ekstrakurikuler (JE).