

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian serta pembahasan pada bab I dan bab IV dapat disimpulkan sebagai berikut :

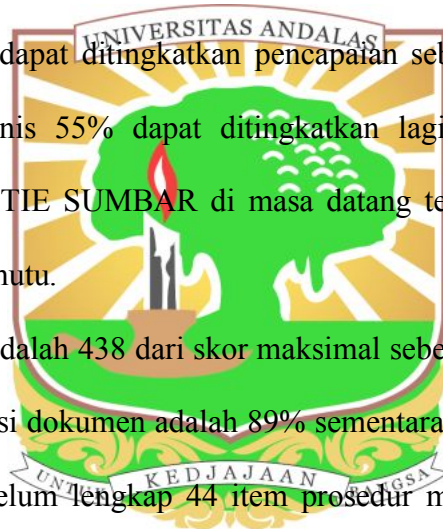
1. Dari analisis perspektif keuangan maka dapat disimpulkan bahkan selama 3 tahun setelah diterapkannya QMS ISO 9001:2008 memberikan dampak positif bagi STIE SUMBAR secara finansial. Dimana besarnya hasil aset netto mampu membiayai operasional STIE SUMBAR secara baik dimana pos pendapatan dan beban secara garis lurus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Analisis perbandingan Pendapatan pada STIE SUMBAR terjadi peningkatan pendapatan 2015 dibandingkan dengan 2014 adalah 32,88% dan peningkatan antara 2015 dengan tahun 2016 adalah 35,94%. Analisis beban juga terjadi peningkatan jumlah beban antara 2014 dengan 2015 sebesar 86% dan peningkatan beban antara 2015 dengan tahun 2016 sebesar 29,55%. Sementara aset netto 2014 dengan 2015 memberikan peningkatan Aset Netto sebesar 6,81%. Peningkatan aset netto terus naik secara signifikan antara 2015 dengan 2016 sebesar 40,55%
2. Dari perspektif pelanggan/ mahasiswa yang dinilai *marketshare*, komplain mahasiswa dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen pada STIE SUMBAR telah menunjukkan peningkatan pengakuan atas pentingnya “fokus pelanggan” dan kepuasan pelanggan. STIE SUMBAR memiliki mahasiswa aktif tahun 2014 sebanyak 1027 orang dengan *marketshare* 18,20% untuk seluruh STIE yang ada di Sumatera

Barat. Tahun 2015 STIE SUMBAR memiliki mahasiswa aktif sebanyak 1316 orang atau *marketshare* sebesar 25% dan tahun 2016 mahasiswa aktif sebesar 1406 dengan *marketshare* 24,68 %. Komplain menjadi faktor yang terus dijadikan sumber dalam perbaikan secara berkelanjutan serta perlunya tindakan untuk memperbaiki dalam rentang waktu yang tidak terlalu lama sesuai kepuasan mahasiswa tetap terjaga. Selama tiga berturut-turut yakni 2014 – 2016 terjadi 35, 29 dan 30 kasus komplain terdiri dari 9, 11 dan 6 prosedur mutu. Indeks kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari penyebaran kuesioner 6167, sehingga mahasiswa dapat dikategorikan puas terhadap dosen. Hal ini berarti dosen STIE SUMBAR telah mampu mencapai indeks kepuasan yang berada dalam interval 5001-6500. Jika dibandingkan dengan prasyarat rata-rata minimal  $2,5 >$  dari pencapaian 3,0835 berarti secara keseluruhan dari sampel kepuasan mahasiswa terhadap dosen yang diuji telah memenuhi syarat minimal.

3. Perspektif internal bisnis STIE SUMBAR diukur dengan menghitung skor pencapaian sasaran mutu pada 15 aspek penilaian dengan 71 item. Total skor yang diperoleh adalah 43 poin atau realisasi pencapaian 60,56% dari seluruh item yang diukur sedangkan sisanya 28 item atau 39,44%. Perspektif internal bisnis juga dinyatakan baik.
4. Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan dibahas aspek sumber daya manusia (SDM) STIE SUMBAR meliputi Tenaga pendidik (Dosen) dan tenaga kependidikan. Persentase pelatihan dosen dan tenaga kependidikan maka diperoleh rata-rata 34% dosen mengikut

pengembangan diri dan pelatihan selama 3 tahun. Persentase ini terlihat tahun 2014 sebanyak 37%, 2015 sebanyak 32% dan tahun 2016 sebanyak 33%. Sementara pada tenaga kepegawaian rata-rata 52% dalam tiga tahu terakhir.

5. Kinerja STIE SUMBAR yang dinilai menggunakan *Balanced Scorecard* mampu mencapai harapan dan kinerja yang baik dimana total skor yang diperoleh 9 poin sama dengan total skor maksimalnya. Dari empat perspektif yang telah direkap diatas maka terlihat ukur yang lebih jelas dan valid tingkat ketercapaian sehingga pada periode dan tahun mendatang dapat ditingkatkan pencapaian sebagai target baru seperti internal bisnis 55% dapat ditingkatkan lagi untuk perbaikan serta kemajuan STIE SUMBAR di masa datang tentu dengan strategi dan komitmen mutu.
6. Total skor adalah 438 dari skor maksimal sebesar 492 sehingga tingkat implementasi dokumen adalah 89% sementara sisanya 11% terdiri dari dokumen belum lengkap 44 item prosedur mutu dan dokumen tidak tersedia sebanyak 5 item. Melihat skor ketercapaian dokumen mencapai 89% dapat dikatakan QMS ISO 9001:2008 telah terimplementasi di seluruh unit/ bagian/ biro di STIE SUMBAR sementara 11% dapat dijadikan evaluasi untuk tindakan perbaikan dan perubahan secara berkelanjutan untuk mencapai dan menjamin mutu STIE SUMBAR



## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan maka disarankan sebagai berikut:

1. Penggunaan *Balanced Scorecard* dan QMS ISO 9001:2008 memang sebagai kombinasi yang baik dalam penilaian kinerja perguruan tinggi namun harus difahami diperlukan data dan dokumentasi yang lengkap sehingga hasilnya dapat memperlihatkan realita sebuah perguruan tinggi.
2. Bagi STIE SUMBAR kajian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam penilaian kinerja baik finansial dan non finansial serta evaluasi implementasi QMS ISO 9001:2008.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap perubahan QMS 9001:2015 terhadap kinerja perguruan tinggi sehingga diperoleh perbandingan dengan QMS 9001:2008.
4. Bagi penelitian dimasa yang akan datang dapat memiliki objek penelitian lain seperti perguruan tinggi negeri atau perguruan tinggi swasta yang operasional lebih kompleks namun transparan dalam pemberian informasi terutama yang berhubungan dengan perspektif BSC dan QMS ISO 9001:2008/ IWA2.