

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan pada Bab IV, penulis menampilkan kinerja STMIK Indonesia Padang berdasarkan kinerja yang diukur dengan metode *Balanced Scorecard* menggunakan 4 perspektif yang telah ditentukan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang dapat disimpulkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan bahwa pelatihan, studi lanjut, *turn over*, dan loyalitas karyawan mempengaruhi proses dan hasil kinerja atau pelayanan karyawan. Pada tahun 2018, karyawan yang mengikuti pelatihan hanya sebanyak 5 orang. Artinya sebanyak 20 orang karyawan tidak mengikuti pelatihan. Begitupun dengan *turn over* karyawan sebanyak 12% dan loyalitas karyawan yang hanya 79% yang tidak mencapai target loyalitas. Dengan demikian, persentase proses dan hasil kinerja atau pelayanan karyawan pun menurun dari target yaitu sebanyak 9%. Tidak hanya itu, *turn over* karyawan juga akan mempengaruhi aktivitas keuangan kampus.

Hal ini juga berlaku untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dosen. Pada tahun 2018, dosen yang mengikuti pelatihan sebanyak 29 orang dari 41 orang dosen, *turn over* dosen sebanyak 5%, studi lanjut hanya 3 orang dosen, dan loyalitas dosen yang melebihi target yaitu 87%. Hal ini akan mempengaruhi persentase kualitas proses belajar mengajar dan hasil yang tidak mencapai target yaitu 86%. Tidak hanya itu, jumlah dosen yang mengikuti pelatihan dan studi lanjut juga mempengaruhi

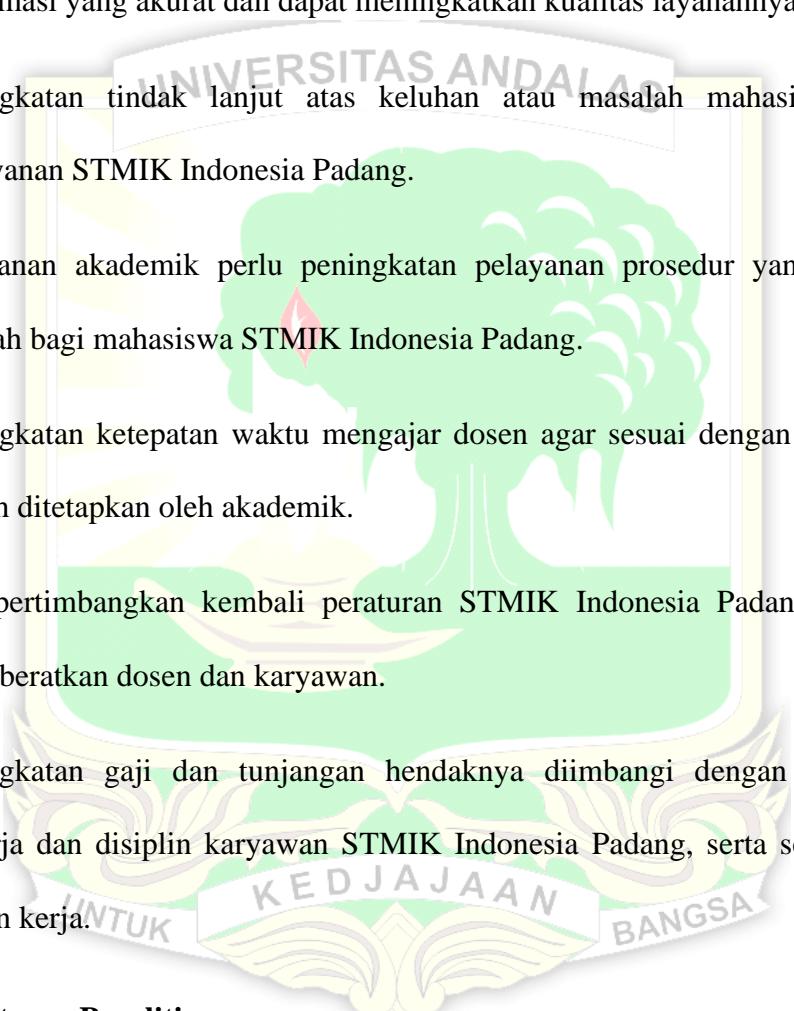
persentase penelitian dosen. *Turn over* dosen secara tidak langsung juga akan mempengaruhi aktivitas keuangan kampus.

Pada perspektif proses bisnis internal, persentase kualitas proses belajar mengajar dan hasil yaitu 86% dari target 90%. Untuk rata-rata nilai PKL mahasiswa berhasil melewati target yaitu 87. Hal ini akan berpengaruh langsung ke mutu lulusan dan apresiasi user. Hal ini dikarenakan semakin baik proses belajar mengajar pada saat kuliah, maka semakin meningkat mutu lulusan. Dan apabila mutu lulusan meningkat, maka upresiasi user pun akan meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila proses belajar mengajar pada saat kuliah kurang baik, maka mutu lulusan pun menurun dan menyebabkan upresiasi user pun menurun.

Dari sisi persentase proses dan hasil kinerja atau pelayanan karyawan, STMIK Indonesia Padang mengalami penurunan dari target sebesar 9%. Hal ini menyebabkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pun menurun sebesar 15%. Dan apabila mutu lulusan, apresiasi user, dan kepuasan terhadap layanan meningkat, maka akan meningkatkan keuangan kampus. Dengan meningkatnya keuangan kampus, maka STMIK Indonesia Padang akan mampu mewujudkan kinerja yang lebih baik dari sekarang.

## 1.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja STMIK Indonesia Padang dengan menggunakan Balanced Scorecard dinilai baik. Namun pada perspektif pelanggan, kinerja STMIK Indonesia Padang mendapatkan nilai paling rendah yaitu sebesar 3,52. Berikut beberapa implikasi penelitian yang diberikan:

- 
1. Pemenuhan kebutuhan fasilitas pendukung penyelenggaraan pendidikan seperti penambahan laboratorium komputer, penambahan kipas angin atau AC di setiap ruang kelas, dan penambahan ruangan untuk setiap UKM.
  2. Perbaikan Sistem Informasi (Sisfo) agar karyawan mendapatkan data dan informasi yang akurat dan dapat meningkatkan kualitas layanannya.
  3. Peningkatan tindak lanjut atas keluhan atau masalah mahasiswa tentang pelayanan STMIK Indonesia Padang.
  4. Pelayanan akademik perlu peningkatan pelayanan prosedur yang cepat dan mudah bagi mahasiswa STMIK Indonesia Padang.
  5. Peningkatan ketepatan waktu mengajar dosen agar sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh akademik.
  6. Mempertimbangkan kembali peraturan STMIK Indonesia Padang agar tidak memberatkan dosen dan karyawan.
  7. Peningkatan gaji dan tunjangan hendaknya diimbangi dengan peningkatan kinerja dan disiplin karyawan STMIK Indonesia Padang, serta sesuai dengan beban kerja.

### 1.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis hanya menyebarkan kuesioner kepada dosen, mahasiswa, dan karyawan. Peneliti tidak menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sekitar kampus.

## **1.4 Saran Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat diberikan saran perbaikan untuk masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya meneliti objek sektor publik maupun sektor swasta lainnya seperti BUMN, perusahaan swasta, rumah sakit, dan lain-lain.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti perguruan tinggi lainnya terutama Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) agar dapat diketahui bagaimana kinerja dan perbandingan pada STMIK-STMIK di Indonesia.

