

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada sistem terintegrasi i-GRACIAS, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Didapatkan 28 kebutuhan mahasiswa terkait sistem terintegrasi i-GRACIAS atau dengan kata lain *Voice of Customer (VoC)* yang dapat dilihat pada *House of Quality (HoQ)* di Gambar 4.4. Kebutuhan-kebutuhan mahasiswa tersebut didapatkan dari penyebaran kuesioner pada Lampiran II kepada 363 mahasiswa dan didapatkan 28 atribut kebutuhan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seperti pada Lampiran III dan IV.
2. Didapatkan juga beberapa kemampuan atau upaya dari pihak ITTP agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan mahasiswa terkait sistem terintegrasi i-GRACIAS atau yang disebut respon teknis. Respon teknis didapatkan dengan cara melakukan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan SISFO ITTP. Terdapat delapan respon teknis yang didapatkan berdasarkan hasil FGD yaitu yang ke-1 pihak SISFO ITTP berusaha agar modul yang sudah ada akan diperbarui dan ditambah jika belum ada sebelumnya, yang ke-2 yaitu SISFO ITTP juga mengatakan bahwa memang ditiap tahunnya terdapat target pembaharuan atau penambahan dari pihak manajemen ITTP untuk modul yang ada di i-GRACIAS, yang ke-3 yaitu SISFO ITTP sudah berupaya melakukan perekrutan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu *programmer* agar lebih memudahkan dalam proses pengembangan i-GRACIAS, yang ke-4 yaitu SISFO ITTP juga akan melakukan pengecekan tampilan i-GRACIAS jika diperlukan, selanjutnya yang ke-5 yaitu SISFO ITTP juga menerima kritik dan masukan dari berbagai pihak di ITTP terkait sistem terintegrasi i-GRACIAS, yang ke-6 yaitu SISFO ITTP mengatakan bahwa terdapat modul penambahan yang sudah *finishing* yaitu terkait modul akademik prestasi mahasiswa, yang ke-7 yaitu SISFO ITTP juga mengatakan bahwa terdapat modul yang sudah mulai dicoba dijalankan yaitu terkait modul konseling dan yang ke -8 yaitu SISFO ITTP menyanggupi akan

berkoordinasi dengan berbagai *stakeholder* yang ada di ITTP dalam hal pengembangan atau pembaharuan sistem terintegrasi i-GRACIAS

3. Terdapat 8 urutan prioritas perbaikan berdasarkan korelasi antar respon teknis dengan *Voice of Customer* (VoC) atau dapat dilihat juga di Gambar 4.4. Urutan prioritas perbaikan yang pertama yaitu terkait “Modul yang ada akan diperbarui maupun ditambah” menghasilkan 13 usulan perbaikan berdasarkan lima nilai *raw weight* yang terbesar. Urutan prioritas perbaikan yang kedua yaitu terkait “Berkoordinasi dengan berbagai *stakeholder*” menghasilkan 5 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang ketiga yaitu terkait “Disetiap tahunnya ada target dari pihak manajemen” menghasilkan 2 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang keempat yaitu terkait “Menerima kritik dan masukan dari berbagai pihak di ITTP terkait sistem terintegrasi i-GRACIAS” menghasilkan 2 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang kelima yaitu terkait “Melakukan upaya rekrutmen SDM yaitu *progammer*” menghasilkan 2 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang keenam yaitu terkait “SDM melakukan pengecekan tampilan i-GRACIAS” menghasilkan 2 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang ketujuh yaitu terkait “Terdapat modul penambahan yang sedang *finishing* terkait prestasi mahasiswa” menghasilkan 2 usulan perbaikan. Urutan prioritas perbaikan yang kedelapan yaitu terkait “Terdapat modul yang sudah dijalankan terkait modul konseling” menghasilkan 3 usulan perbaikan.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini yaitu agar pihak ITTP dapat menerapkan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pengembangan i-GRACIAS. Sementara saran untuk penelitian selanjutnya yaitu agar kedepannya dapat dikembangkan lagi terkait usulan perbaikannya menjadi lebih detail seperti berikut dengan desain tampilan *user interfacenya* untuk modul-modul i-GRACIAS dan saran terakhir yaitu diharapkan agar penelitiannya menggunakan beberapa metode untuk membandingkan metode satu dengan metode lainnya terkait pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.