

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam menjawab perumusan masalah. Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Tingkat kepentingan dan kinerja Dirgantara Training Center sebagai berikut :

Tabel 6.1
Persentase Tingkat Kinerja

Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kepentingan		Persentase Penting	Persentase Sangat Penting
PRODUCT			
1	Pengalaman mengajar instruktur Dirgantara Training Center	75%	14%
2	Pengalaman lapangan instruktur Dirgantara Training Center	69%	18%
3	Ketepatan waktu pendidikan per satu batch	74%	11%
4	Kemudahan lulusan diterima bekerja	75%	11%
5	Ketepatan waktu / durasi kurikulum per satu <i>batch</i>	78%	6%
6	Informasi mengenai dunia penerbangan khususnya Flight Operation Officer (FOO) yang lengkap	79%	11%
7	Alat simulator <i>Floating Point Operations Per Second</i> (FLOPS) yang terkini	78%	6%
8	Kelengkapan fasilitas utama pengajaran (contoh: papan tulis, proyektor, audiovisual, dll)	69%	10%
9	Kelengkapan fasilitas tambahan pengajaran (contoh: dummy scenario FOO, Computer, Plotter, dll)	76%	11%
10	Peluang kegiatan magang jika siswa setelah selesai menempuh pendidikan	69%	15%
11	Peluang siswa diterima bekerja setelah menempuh pendidikan	74%	11%
12	Kelengkapan fasilitas pendukung yang diberikan perusahaan (sarana olahraga, sarana ibadah, kantin, dll)	79%	4%
13	Lamanya pengalaman di bidang pendidikan penerbangan (Training Center)	74%	13%
14	Reputasi yang dimiliki Dirgantara Training Center	76%	13%
15	Kelengkapan fasilitas pembelajaran Dirgantara Training Center	82%	8%

(contoh: perpustakaan)			
PRICE			
16	Besarnya potongan harga bagi calon siswa	74%	11%
17	Murahnya harga jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan materi yang diberikan	68%	8%
18	Murahnya harga jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pesaing	74%	14%
PLACE			
19	Kemudahan siswa menjangkau lokasi Dirgantara Training Center	76%	11%
20	Kejelasan papan nama pada Dirgantara Training Center	81%	8%
PROMOTION			
21	Kemenaarikan promosi melalui media cetak (flyer, brosur, majalah, dll)	74%	13%
22	Kemenaarikan promosi melalui media sosial (instagram, line, whatsapp, dll)	69%	15%
PEOPLE			
23	Kemampuan karyawan kantor Dirgantara Training Center menjelaskan produk jasa kepada siswa	75%	13%
24	Keramahan karyawan kantor Dirgantara Training Center terhadap siswa	79%	6%
25	Kesopanan karyawan kantor Dirgantara Training Center terhadap siswa	75%	13%
26	Kemampuan instruktur pengajar Dirgantara Training Center menjelaskan materi ajar kepada siswa	76%	6%
27	Keramahan instruktur pengajar Dirgantara Training Center terhadap siswa	69%	11%
28	Kesopanan instruktur pengajar Dirgantara Training Center terhadap siswa	78%	10%
PHYSICAL EVIDENCE			
29	Kebersihan kantor Dirgantara Training Center	69%	15%
30	Kebersihan toilet Dirgantara Training Center	72%	11%
31	Keamanan area parkir Dirgantara Training Center	79%	4%
32	Kebersihan kelas yang digunakan siswa	75%	11%
33	Kesejukan atau sirkulasi udara di kelas Dirgantara Training Center	78%	11%
34	Pencahayaan di kelas Dirgantara Training Center	82%	8%
35	Terawatnya fisik gedung Dirgantara Training Center	75%	10%
PROCESS			
36	Kemudahan siswa dalam sistem pendaftaran siswa baru	68%	6%
37	Kemudahan dalam sistem pembayaran non tunai (kredit, debit, dll)	75%	13%
38	Keanekaragaman operator bank penyedia pembayaran non tunai	74%	13%
39	Banyaknya pilihan cicilan pembayaran biaya pendidikan	76%	13%

Tabel 6.2

Persentase tingkat kepentingan

Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kepentingan		Persentase Baik	Persentase Sangat Baik
PRODUCT			
1	Pengalaman mengajar instruktur Dirgantara Training Center	74%	15%
2	Pengalaman lapangan instruktur Dirgantara Training Center	76%	13%
3	Ketepatan waktu pendidikan per satu batch	76%	6%
4	Kemudahan lulusan diterima bekerja	78%	11%
5	Ketepatan waktu / durasi kurikulum per satu <i>batch</i>	78%	11%
6	Informasi mengenai dunia penerbangan khususnya Flight Operation Officer (FOO) yang lengkap	82%	8%
7	Alat simulator <i>Floating Point Operations Per Second</i> (FLOPS) yang terkini	76%	13%
8	Kelengkapan fasilitas utama pengajaran (contoh: papan tulis, proyektor, audiovisual, dll)	72%	4%
9	Kelengkapan fasilitas tambahan pengajaran (contoh: dummy scenario FOO, Computer, Plotter, dll)	78%	13%
10	Peluang kegiatan magang jika siswa setelah selesai menempuh pendidikan	78%	10%
11	Peluang siswa diterima bekerja setelah menempuh pendidikan	81%	8%
12	Kelengkapan fasilitas pendukung yang diberikan perusahaan (sarana olahraga, sarana ibadah, kantin, dll)	76%	13%
13	Lamanya pengalaman di bidang pendidikan penerbangan (Training Center)	74%	14%
14	Reputasi yang dimiliki Dirgantara Training Center	79%	13%
15	Kelengkapan fasilitas pembelajaran Dirgantara Training Center (contoh: perpustakaan)	79%	6%
PRICE			
16	Besarnya potongan harga bagi calon siswa	78%	10%
17	Murahnya harga jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan materi yang diberikan	79%	4%
18	Murahnya harga jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pesaing	69%	10%
PLACE			
19	Kemudahan siswa menjangkau lokasi Dirgantara Training Center	78%	10%
20	Kejelasan papan nama pada Dirgantara Training Center	74%	15%
PROMOTION			
21	Kemenarikan promosi melalui media cetak (flyer, brosur, majalah, dll)	75%	13%
22	Kemenarikan promosi melalui media sosial (instagram, line, whatsapp, dll)	76%	6%
PEOPLE			
23	Kemampuan karyawan kantor Dirgantara Training Center	79%	10%

	menjelaskan produk jasa kepada siswa		
24	Keramahan karyawan kantor Dirgantara Training Center terhadap siswa	79%	10%
25	Kesopanan karyawan kantor Dirgantara Training Center terhadap siswa	82%	8%
26	Kemampuan instruktur pengajar Dirgantara Training Center menjelaskan materi ajar kepada siswa	78%	11%
27	Keramahan instruktur pengajar Dirgantara Training Center terhadap siswa	71%	3%
28	Kesopanan instruktur pengajar Dirgantara Training Center terhadap siswa	79%	11%
PHYSICAL EVIDENCE			
29	Kebersihan kantor Dirgantara Training Center	78%	11%
30	Kebersihan toilet Dirgantara Training Center	78%	11%
31	Keamanan area parkir Dirgantara Training Center	82%	8%
32	Kebersihan kelas yang digunakan siswa	76%	13%
33	Kesejukan atau sirkulasi udara di kelas Dirgantara Training Center	78%	11%
34	Pencahayaan di kelas Dirgantara Training Center	79%	11%
35	Terawatnya fisik gedung Dirgantara Training Center	69%	6%
PROCESS			
36	Kemudahan siswa dalam sistem pendaftaran siswa baru	82%	8%
37	Kemudahan dalam sistem pembayaran non tunai (kredit, debit, dll)	81%	4%
38	Keanekaragaman operator bank penyedia pembayaran non tunai	74%	15%
39	Banyaknya pilihan cicilan pembayaran biaya pendidikan	81%	4%

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Dirgantara Training Center yang dihasilkan menyatakan bahwa responden menyatakan seluruh variabel dapat dikatakan puas. Untuk prioritas perbaikan dapat dilihat dari hasil dengan menggunakan Importance Performance Analysis di kuadran 1, yaitu :

- a. Variabel 18
Murahnya harga jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan pesaing
- b. Variabel 22
Kemenarikan promosi melalui media sosial (instagram, line, whatsapp, dll)
- c. Variabel 37
Kemudahan dalam sistem pembayaran non tunai (kredit, debit, dll)
- d. Variabel 39

Banyaknya pilihan cicilan pembayaran biaya pendidikan

3. *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Dirgantara Training Center, yaitu:

- Segmentasi berdasarkan:

- a. Jenis Kelamin
- b. Wilayah Domisili
- c. Usia
- d. Pekerjaan Sebelum Menjadi Siswa DTC
- e. Lamanya Bekerja Di Dunia Penerbangan
- f. Pengetahuan Training Center Selain Dirgantara Training Center
- g. Maskapai Penerbangan Favorit
- h. Media Sosial Yang Digunakan Sebelum Menjadi Siswa Dirgantara Training Center
- i. Majalah Penerbangan Yang Sering Dibaca Sebelum Menjadi Siswa Dirgantara Training Center
- j. Informasi Dirgantara Training Center Sebelum Menjadi Siswa Dirgantara Training Center

- *Targeting* untuk Dirgantara Training Center, yaitu:

- a. Usia 21 tahun sampai 25 tahun
- b. Semua pekerjaan sebelum menjadi siswa Dirgantara Training Center
- c. Lamanya bekerja di dunia penerbangan dibawah 2 tahun
- d. Aviaterra, Merpati Training Center, dan Garuda Indonesia Training Center menjadi training center selain Dirgantara Training Center yang diketahui responden
- e. Air Asia, Sriwijaya Air, dan Garuda Indonesia menjadi maskapai penerbangan favorit responden
- f. Media sosial yang digunakan sebelum menjadi siswa Dirgantara Training Center adalah Instagram
- g. Majalah Pesawat, Aviassi, dan Angkasa menjadi majalah penerbangan yang sering dibaca sebelum menjadi siswa Dirgantara Training Center

h. Media sosial menjadi alat informasi mengenai Dirgantara Training Center sebelum menjadi siswa Dirgantara Training Center

- *Positioning*

Slogan yang dapat diusulkan untuk Dirgantara Training Center adalah “Menjadi lembaga pendidikan vokasi kedirgantaraan yang berkarakter (AIRMANSHIP) terbaik di Indonesia” dengan menerapkan nilai-nilai “INTEGRITY, TRANSFORMING, CREATING VALUE INNOVATION AND EXCELLENT SERVICES”

4. Berikut merupakan kekuatan dan kelemahan Dirgantara Training Center serta peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal, yaitu:

- Kekuatan Dirgantara Training Center

- ✓ Turnover personel rendah, dikarenakan loyalitas
- ✓ Koordinasi dengan Kantor Pusat setiap hari jumat
- ✓ Mengadakan kursus calon siswa pilot untuk tambahan dana operasional
- ✓ Keunggulan DTC memberikan kursus Aviation English kepada siswa
- ✓ Strategi promosi dengan kerjasama antara DTC dan bank untuk pendanaan siswa
- ✓ DTC bekerja sama dengan Air Asia dan Sriwijaya Air
- ✓ DTC menerapkan sistem kedisiplinan dan AIRMANSHIP dalam penanganan siswa
- ✓ FLOPS DTC mengikuti FLOPS Air Asia dan Sriwijaya Air
- ✓ Siswa yang tidak diterima bekerja dibantu oleh DTC sebanyak 3 kali apabila tidak diterima DTC berhenti membantu siswa
- ✓ Komunikasi antara R&D dengan divisi lain sudah efektif menggunakan report harian
- ✓ Sistem Informasi DTC bersifat user friendly

- Kelemahan Dirgantara Training Center

- ✓ Kantor cabang hanya mengikuti instruksi kantor pusat dalam merencanakan strategi perusahaan
- ✓ Kantor cabang tidak memiliki karyawan finansial

- ✓ Strategi pemasaran masih konvensional dengan menggunakan pemasaran langsung
- ✓ Kantor cabang tidak memiliki staf marketing
- ✓ Untuk penentuan jadwal pendidikan siswa di awal tahun belum efektif
- ✓ Lokasi DTC yang bergabung dengan Universitas Kebangsaan sehingga tidak bisa merubah fasilitas pendukung
- ✓ DTC tidak memberikan janji penyaluran tetapi dengan cara membantu siswa. Apabila siswa berprestasi langsung di kontrak oleh mitra DTC
- ✓ Keseluruhan sistem informasi DTC dikerjakan oleh third party
 - Peluang Dirgantara Training Center
- ✓ Dibukanya bandara internasional di Kota Majalengka
- ✓ Sistem pembelajaran berdasarkan kedisiplinan dan menerapkan sistem AIRMANSHIP yang diterapkan di dunia kerja
- ✓ Masyarakat kini mulai melek teknologi, dapat dilakukan promosi oleh DTC
- ✓ Layanan yang diberikan DTC sudah sesuai dengan harapan karena lulusan DTC memiliki karakter disiplin dan AIRMANSHIP yang baik
- ✓ DTC memberikan pembelajaran aviation english, toeic 400, dan sistem FLOPS Air Asia dan Sriwijaya yang tidak diberikan training center lain
- ✓ Pesaing DTC tidak memperhatikan attitude lulusan training center
- ✓ Daya beli konsumen cukup tinggi hingga saat ini DTC telah meluluskan +/- 500 siswa FOO
- ✓ Serikat pekerja FOO tergabung dalam FIFOO melihat DTC sebagai lembaga yang dapat menyelenggarakan mandatory training
 - Ancaman Dirgantara Training Center
- ✓ Kualitas hidup personel DTC belum baik karena perubahan sistem management baru dan perpindahan kantor ke Bandung
- ✓ Konsumen menghendaki training center yang harganya terjangkau serta kemudahan bekerja
- ✓ Jumlah training center dibawah DKUPPU tidak sebanding dengan training center izin diknas

- ✓ Job desc di dunia penerbangan ada 250an jenis pekerjaan dan hanya pilot, FOO, dan teknisi yang memiliki license. Tergantung calon siswa dalam pemilihan training center
- ✓ Saat ini baru ada 10 orang siswa yang telah mendaftar program FOO
- ✓ Kemudahan dalam pembuatan training center FOO dengan mengikuti tahapan-tahapan yang tertera pada CASR 142
- ✓ Situasi politik berpengaruh terhadap DTC karena Universitas Kebangsaan dipimpin oleh kalangan politisi
- ✓ Faktor ekonomi nasional dan internasional berpengaruh dalam biaya gaji instruktur yang berdasarkan kurs saat ini

5. Usulan strategi korporat yang sesuai untuk Dirgantara Training Center, yaitu:

a. Forward Integration

- Mengembangkan satelite base di wilayah selain Bandung guna mempermudah calon siswa mendapatkan pelayanan Dirgantara Training Center.
- Membuat recurrent training yang bekerjasama dengan Air Asia untuk para FOO license yang masa berlaku license nya akan habis
- Membuat sistem training menggunakan teleconference untuk keseluruhan satelite base di Indonesia
- Membuat program student loan yang bekerjasama dengan Air Asia untuk calon siswa yang berminat mengikuti pendidikan Program FOO di Dirgantara Training Center, terutama untuk warga Jawa Barat khususnya Kota Majalengka yang terkena dampak pembangunan Bandara Internasional Kertajati, Majalengka.

b. Market Development

- Memberikan seminar awarness mengenai dunia penerbangan. Dikemas dengan acara yang menarik sehingga calon konsumen mulai mengetahui seberapa potensial pekerjaan di dunia penerbangan

- Membuat komunitas Alumni Dirgantara Training Center untuk menjalin keakraban antar alumni dan bertujuan memberikan informasi mengenai lowongan pekerjaan, training-training mandatory FOO, dan lain-lain
- c. Strategi Penetrasi Pasar (Market Penetration)
- Melakukan promosi-promosi secara gencar melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial
 - Mengadakan event-event untuk promosi dan publisitas perusahaan.
 - Memberikan promo kepada siswa yang membawa temannya untuk mengikuti pendidikan FOO.
 - Merekrut karyawan finance di kantor cabang untuk mengatur keuangan secara detail dan rapih.
 - Merekrut karyawan untuk bagian pemasaran termasuk melakukan riset pasar
 - Merebut pangsa pasar pesaing dimulai dari pesaing yang memiliki pangsa pasar menengah ke bawah hingga menengah ke atas dengan cara dengan memberikan pembekalan lain guna menunjang kompetensi alumni DTC.
- d. Strategi Pengembangan Produk (Product Development)
- Mengembangkan keragaman jenis rating FOO tidak hanya rating Airbus A320 dan Boeing 737-300/400/500/NG saja.
 - Mengadakan survey kebutuhan konsumen secara berkala untuk dapat mengetahui kebutuhan konsumen
 - Menjaln kerjasama dengan perusahaan sistem operasi android untuk membuat aplikasi siswa selama mengikuti pendidikan FOO baik itu pembelajaran hingga administrasi siswa.
 - Menyediakan layanan customer service selama 24 jam baik secara online ataupun offline untuk menanggapi keluhan konsumen.
 - Menjaln kerjasama dengan mitra airliner dan aircharter dalam hal penyaluran tenaga kerja lulusan Dirgantara Training Center
 - Memberikan penghargaan personel secara berkala agar seluruh personel menjadi yang terbaik

6. Usulan strategi Pemasaran yang dapat diusulkan ke Dirgantara Training Center, yaitu:

- Untuk memenuhi kebutuhan banyaknya cicilan DTC harus melakukan survey kebutuhan konsumen secara berkala lalu membuat program student loan untuk membantu biaya pendidikan siswa FOO
- Menambah personel pemasaran untuk membantu kegiatan promosi di Media Sosial Instagram
- Murahnya harga yang ditawarkan harus sesuai dengan survey kebutuhan konsumen yang dilakukan secara berkala, lalu promo siswa dilakukan untuk siswa baru yang mendaftar program FOO
- Kemudahan pembayaran dengan non tunai pada siswa khususnya yang menggunakan student loan, melalui media sosial Instagram untuk memberikan informasi student loan tersebut
- Keramahan instruktur pengajar perlu diperbaiki segera dengan melihat hasil laporan kinerja personel dan memberikan reward bagi personel yang berkinerja baik
- Satellite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar dalam merawat fisik gedung bisa terlaksana
- Menerapkan training teleconference dan pembekalan lain-lain dapat mempersingkat waktu pendidikan per satu batch
- Satellite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kelengkapan fasilitas utama pengajaran bisa diperbaharui
- Melakukan survey kebutuhan konsumen berkaitan dengan murahness harga jasa yang ditawarkan. Kemudian promo siswa untuk calon siswa baru DTC
- Satellite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kelengkapan fasilitas pembelajaran bisa diperbaharui
- Pengalaman lapangan instruktur DTC sudah baik, untuk kedepannya pengalaman instruktur bisa dijadikan acuan untuk DTC membuka program recurrent training untuk menambah pemasukan dan memberikan pembekalan lain-lain seputar dunia penerbangan

- Melakukan KSO dengan Airliner khususnya Garuda Indonesia dan Aircharter, untuk peluang kegiatan magang siswa yang telah selesai menempuh pendidikan
- Melaksanakan seminar awareness penerbangan, event-event, dan komunitas alumni DTC untuk memberikan informasi mengenai dunia penerbangan yang lengkap
- Semua wilayah domisili berpotensi berkaitan dengan satelite base yang akan dibuat oleh DTC, karena kemudahan siswa dalam menjangkau DTC penting menurut responden
- Personel yang memiliki kesopanan terhadap siswa sebaiknya diberikan reward berkala berdasarkan laporan kinerja personel
- Menambah customer service selama 24hr untuk membantu siswa dengan kemampuan personel menjelaskan produk jasa secara baik
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar dalam kegiatan membersihkan kantor bisa terlaksana
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kelas yang digunakan lebih sejuk
- Pengalaman mengajar instruktur DTC sudah baik, untuk kedepannya pengalaman instruktur bisa dijadikan acuan untuk DTC membuka program recurrent training untuk menambah pemasukan dan memberikan pembekalan lain-lain seputar dunia penerbangan
- Kegiatan promosi media cetak jika menggunakan majalah sebaiknya menggunakan majalah penerbangan
- Reputasi yang dimiliki DTC saat ini sudah saatnya siap membuka satelite base baru di beberapa wilayah domisili untuk mempermudah menjangkau DTC
- Satelite base baru yang terletak di beberapa wilayah domisili yang berpotensi melakukan kerja sama dengan Airliner dan Aircharter untuk siswa diterima bekerja
- Lamanya pengalaman di bidang pendidikan penerbangan harus diikuti oleh survey kebutuhan konsumen dan masukan dari komunitas alumni, lalu

melihat contoh dari training center lain seperti Garuda Indonesia Training Center

- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kelas yang digunakan pencahayaannya lebih baik
- Dikarenakan semua wilayah domisili semua berpotensi sebaiknya siswa yang telah lulus disalurkan ke beberapa Airliner dan Aircharter yang sudah bekerja sama operasi
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kelas yang digunakan bisa dibersihkan segera
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar fasilitas tambahan pengajaran bisa terlaksana
- Kesopanan instruktur pengajar sudah baik, untuk personel yang terbaik diberikan reward berkala
- Keanekaragaman operator bank penyedia pembayaran non tunai untuk membantu siswa yang menggunakan program student loan
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kejelasan papan nama lebih baik
- Sistem pendaftaran siswa baru sebaiknya menggunakan mobile app
- Besarnya potongan harga bagi calon siswa berkaitan dengan promo siswa baru, dan dipermudah dengan adanya student loan
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar kebersihan toilet bisa dilaksanakan
- Personel yang memiliki keramahan terhadap siswa akan diberikan reward berkala
- Training Teleconference dilakukan untuk membantu agar ketepatan waktu pendidikan agar tidak terlambat, DTC bisa memberikan pembekalan lain-lain jika ada waktu kosong selama pendidikan berlangsung
- Keamanan area parkir pada satelite base baru di beberapa wilayah domisili sebaiknya diperhatikan
- Satelite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar simulator FLOPS yang digunakan lebih baik dan lengkap

- Kemampuan instruktur pengajar menjelaskan materi kepada siswa sudah baik, untuk personel yang terbaik diberikan reward berkala
- Satellite base DTC baru sebaiknya bekerja sama dengan institusi/mitra yang netral, agar fasilitas pendukung bisa diperbaharui dan diperbaiki

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Dirgantara Training Center sebagai berikut :

- Sebaiknya dilakukan penelitian mengenai tahap keputusan sehingga bisa memilih strategi yang lebih cocok diterapkan untuk perusahaan.
- Sebaiknya dilakukan penelitian mengenai persaingan perusahaan pesaing Dirgantara Training Center.
- Sebaiknya dilakukan penelitian tentang budaya perusahaan sehingga strategi-strategi yang dilakukan bisa sesuai dengan budaya perusahaan