

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis terhadap kepuasan peserta pelatihan dalam hubungannya dengan minat karyawan PT Telkom untuk mengikuti pelatihan di Divisi Pelatihan PT Telkom, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Terdapat 26 variabel yang dinyatakan oleh peserta pelatihan bahwa mereka puas dengan kinerja karyawan dalam hal :
 - Kemenarikan fasilitas fisik.
 - Kemenarikan material promosi (mis. papan nama, pamflet/Brosur, atau materi ajar).
 - Ketepatan janji karyawan dan instruktur untuk melakukan layanan dalam kurun waktu tertentu.
 - Ketulusan karyawan dan instruktur dalam menanggapi masalah peserta pelatihan.
 - Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa secara benar sejak awal
 - Ketepatan waktu karyawan dan instruktur untuk menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan pada peserta pelatihan.
 - Frekuensi pemberian informasi mengenai waktu layanan akan dilakukan kepada peserta pelatihan.
 - Kesiediaan karyawan dan instruktur meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan.
 - Perilaku karyawan dan instruktur yang menimbulkan rasa percaya peserta pelatihan.
 - Perilaku karyawan dan instruktur yang mengesankan rasa aman saat berinteraksi dengan peserta pelatihan.
 - Konsistensi karyawan dan instruktur dalam bersikap sopan kepada peserta pelatihan.
 - Kemampuan karyawan dan instruktur menjawab pertanyaan peserta pelatihan secara baik.

- Kesesuaian jam kerja karyawan dan instruktur dengan kebutuhan peserta pelatihan untuk dilayani.
- Pemberian perhatian pribadi kepada peserta pelatihan.
- Kesungguhan karyawan dan instruktur dalam mengutamakan kepentingan terbaik peserta pelatihan.
- Kemampuan karyawan dan instruktur dalam memahami kebutuhan khusus peserta pelatihan.
- Kemudahan parkir kendaraan.
- Kenyamanan tempat sholat.
- Penyediaan fasilitas belajar mengajar yang memadai di dalam kelas.
- Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan peserta pelatihan.
- Kompetensi instruktur di bidang yang diajarkan.
- Kesiapan materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai.
- Keakraban instruktur dengan peserta pelatihan.
- Jaminan keamanan barang bawaan pribadi peserta pelatihan.
- Jaminan keamanan kendaraan pribadi peserta pelatihan.
- Menu makan siang, *coffee break* dan makan malam yang berselera.

Terdapat 8 variabel yang dinyatakan oleh peserta pelatihan bahwa mereka tidak puas dengan kinerja karyawan dalam hal :

- Kemodernan Peralatan dan Perlengkapan.
- Kemenarikan Material Promosi (mis. Pamflet, brosur atau materi ajar).
- Kegigihan karyawan dan instruktur dalam membantu peserta pelatihan.
- Keakuratan karyawan dan instruktur memenuhi permintaan peserta pelatihan.
- Kesiediaan karyawan dan instruktur untuk selalu membantu peserta pelatihan.
- Kebersihan toilet.
- Kenyamanan asrama.
- Perhatian instruktur atas kesenjangan kompetensi peserta pelatihan satu per satu.

2. Faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan peserta pelatihan adalah:
Standar formal yang sudah ada masih terlalu rendah bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan pelatihan lainnya.

6.2 Saran

6.2.1 Saran bagi Divlat PT Telkom

Untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebaiknya Divisi Pelatihan PT Telkom melakukan peningkatan standar formal yang sudah ada saat ini serta meningkatkan kinerja karyawan sehingga Divisi Pelatihan tidak kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan pelatihan swasta dalam hal:

- Keakuratan karyawan dan instruktur memenuhi permintaan peserta pelatihan.
- Ketersediaan karyawan dan instruktur untuk selalu membantu peserta pelatihan.

Kurangnya pengawasan manajer atas kinerja karyawan Divisi Pelatihan PT Telkom, sebaiknya pihak Divisi Pelatihan PT Telkom meningkatkan pengawasan dalam hal:

- Kemodernan peralatan dan perlengkapan.
- Kebersihan toilet.
- Kenyamanan asrama.

Memperbaiki pelatihan pada instruktur dalam hal:

- Kegigihan instruktur dalam membantu peserta pelatihan.
- Keakuratan instruktur memenuhi permintaan peserta pelatihan.
- Ketersediaan instruktur untuk selalu membantu peserta pelatihan.
- Instruktur lebih memperhatikan kesenjangan kompetensi peserta pelatihan satu per satu.

6.2.2 Saran bagi Penelitian Lanjutan

Sebagaimana yang tertulis pada identifikasi masalah, masih terdapat beberapa hal yang harus dilakukan Divisi Pelatihan untuk memperbaiki

kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan dan tidak dibahas dalam penelitian ini :

1. Upaya agar Divisi Pelatihan tidak kalah bersaing dengan perusahaan pelatihan lain. Masalah ini disarankan untuk diteliti dengan teori persaingan.
2. Upaya untuk menggeser persepsi peserta pelatihan mengenai standar yang masih rendah jika dibandingkan dengan perusahaan pelatihan lainnya. Masalah ini disarankan untuk diteliti dengan teori pemasaran.