

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan di *Learning Centre* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Aspek-aspek pelayanan *Learning Center* yang dapat mempengaruhi motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan proses pembelajaran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka terdapat aspek pelayanan yang dapat mempengaruhi motivasi para peserta pelatihan dalam melakukan proses pembelajaran, yaitu :

- Asrama
- Kafetaria
- Materi dan Metode
- Instruktur (HY, SA, IT)

2. Penilaian peserta terhadap tingkat *performance* aspek-aspek pelayanan *Learning Center*.

- Sarana Pelatihan

Tabel 6.1
Tingkat *Performance* Sarana Pelatihan

Sarana Pelatihan	Tenoss Provisioning for Satellite	Sales Plan and Control	Achievement Orientation
Kelas	3,36	3,33	3,38
Asrama	3,37	3,14	3,32
Kafetaria	3,27	3,03	3,13
Petugas Penyelenggara	3,66	3,36	3,43
Petugas Layanan Konsumsi	3,55	3,42	3,31
Materi dan Metode	3,70	3,61	3,43

- Instruktur

Tabel 6.2
Tingkat *Performance* Instruktur

Instruktur	Tingkat kepuasan
SF	3,82
S	3,44
MT	3,51
MA	3,79
HY	3,53
SA	3,48
IT	3,50

3. Motivasi para peserta pelatihan mempengaruhi efektifitas pelatihan atau tidak

Berdasarkan Hasil Penelitian yang diperoleh maka terdapat motivasi yang mempengaruhi efektifitas pelatihan, baik positif maupun negatif.

- *Existence needs* → memberikan pengaruh positif
- *Related needs* → memberikan pengaruh negatif
- *Growth needs* → memberikan pengaruh positif dan negatif

4. Usulan-usulan perbaikan fasilitas kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan efektifitas pelatihan berdasarkan pengaruh motivasi dan aspek-aspek pelayanan terhadap efektifitas pelatihan.

a. Kejelasan tayangan televisi

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk memasang antena luar sehingga gambar menjadi lebih bersih atau mungkin dapat mengganti dengan layanan tv kabel seperti TelkomVision.

b. Kebersihan pengerjaan laundry

Disarankan kepada pihak penyelenggara untuk lebih memperhatikan dan mengawasi setiap pengerjaan yang dilakukan oleh laundry. Usaha ini bisa dilakukan juga dengan mengecek alat pencucian apakah masih layak pakai atau tidak, air yang dipakai untuk menyuci serta para pekerja laundry yang membutuhkan pelatihan tambahan.

c. Kerapihan pengerjaan laundry

Disarankan kepada pihak penyelenggara untuk mengganti alat pelicin yang lebih bagus dan melatih para pekerja laundry tentang cara-cara merapihkan pakaian yang baik dan benar.

d. Lama pengerjaan laundry

Disarankan kepada pihak penyelenggara untuk bertanya kepada pelanggan batas waktu toleransi yang dapat mereka berikan kepada perusahaan.

e. Variasi menu makanan dan minuman

Disarankan kepada perusahaan untuk memberikan lebih banyak pilihan menu makanan dan minuman sehingga para peserta pelatihan tidak bosan dan kebutuhan mereka akan makanan dan minuman dapat terpenuhi.

f. Rasa makanan

Disarankan kepada pihak penyelenggara untuk mencari atau bekerjasama dengan jasa catering lainnya yang kualitasnya lebih bagus

g. Tampilan makanan yang disajikan

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk melakukan penataan ulang makanan yang disajikan .

h. Kuantitas makanan dan minuman yang disajikan

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk menambah jumlah atau kuantitas makanan dan minuman sehingga tidak ada lagi peserta yang kekurangan atau bahkan tidak mendapat makanan.

i. Peluang Bertanya kepada Instruktur HY

Instruktur HY disarankan untuk memberi peluang yang lebih besar kepada para peserta untuk bertanya.

j. Cara Mengajar dan Peluang untuk Bertanya kepada Instruktur SA

Instruktur SA disarankan untuk lebih memperhatikan cara mengajarnya apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan para peserta pelatihan. Selain itu, instruktur SA disarankan memberi peluang yang lebih besar kepada para peserta untuk bertanya.

k. Peluang Bertanya kepada Instruktur IT

Instruktur IT disarankan untuk memberi peluang yang lebih besar kepada para peserta untuk bertanya.

l. Temperatur ruangan kelas

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk bertanya kepada seluruh peserta apakah temperatur pendingin ruangan perlu diperkecil atau diperbesar. Hal ini dapat dilakukan sebelum kelas dimulai sehingga seluruh peserta pelatihan merasa nyaman dalam belajar di dalam ruangan kelas.

m. Sirkulasi udara ruangan kelas

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk mempertimbangkan pengaturan kembali tata ruang kelas sehingga udara dalam ruangan dapat berputar dengan baik, sehingga seluruh peserta pelatihan merasa nyaman selama belajar di dalam ruangan kelas.

n. Aroma ruangan kelas

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk menyediakan pengharum ruangan otomatis yang dapat diletakkan di dinding kelas dengan pengharum yang baunya disesuaikan dan tidak menyengat sehingga tidak mengganggu konsentrasi peserta pelatihan tetapi membuat mereka lebih nyaman berada di dalam ruangan.

o. Kebersihan toilet umum

Disarankan kepada pihak penyelenggara pelatihan untuk lebih rutin melakukan pembersihan toilet umum terutama pada jam-jam aktif pelatihan.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia telah memiliki standar atas fasilitas yang disediakan di *Learning Center*. Perusahaan disarankan untuk mengadakan pengukuran berkala sesuai dengan standar perusahaan yang berlaku sehingga segala kekurangan dapat segera teratasi dan kepuasan para peserta pelatihan dapat meningkat dan memberikan pengaruh yang positif terhadap efektivitas pelatihan.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Dalam penelitian lebih lanjut, peneliti diharapkan untuk menambah jumlah responden sehingga hasil yang dicapai dapat lebih akurat dan diharapkan peneliti menambah variabel penelitian untuk *related needs*. Peneliti juga diharapkan mempertimbangkan usia dan masa jabatan para peserta pelatihan. Selain itu, peneliti juga disarankan untuk meneliti harapan para peserta pelatihan terhadap aspek-aspek pelayanan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia.