



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data di bab 4 sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- *Trainee's Perception of Transfer Design* memiliki pengaruh positif terhadap *Training Transfer* khususnya pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis dalam bab 4 dimana nilai  $t$  perhitungan untuk variabel ini lebih besar dari nilai  $t$  tabel. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Velada (2007).
- *Performance Self Efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap *Training Transfer* khususnya pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis di bab 4 dimana nilai  $t$  perhitungan untuk variabel ini lebih besar dari nilai  $t$  tabel. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Velada (2007).
- *Training Retention* memiliki pengaruh positif terhadap *Training Transfer* khususnya pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis di bab 4 dimana nilai  $t$  perhitungan lebih besar dari nilai  $t$  tabel. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Velada (2007).

- *Performance Feedback* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Training Transfer* khususnya pada *Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis di bab 4 dimana nilai  $t$  perhitungan lebih kecil dari nilai  $t$  tabel. Sehingga hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Velada (2007).
- *Supervisor Support for Training Transfer* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Training Transfer* khususnya pada *Service Excellence Training* pada PT Serpong Cipta Kreasi. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis di bab 4 dimana nilai  $t$  perhitungan lebih kecil dari nilai  $t$  tabel. Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Velada (2007).
- Berdasarkan indikator dari variabel *Trainee's Perception of Transfer Design* maka dapat disimpulkan bahwa karyawan masih membutuhkan contoh untuk mengaplikasikan materi *Service Excellence Training* kedalam pekerjaan mereka sehari-hari.
- Berdasarkan indikator dari variabel *Performance Self Efficacy* maka dapat disimpulkan bahwa walaupun karyawan sudah memiliki kepercayaan diri mengenai materi *Service Excellence Training*, akan tetapi karyawan masih merasa materi *Training* kurang membantu pekerjaan mereka sehari-hari.
- Berdasarkan indikator dari variabel *Training Retention* maka dapat disimpulkan bahwa karyawan masih membutuhkan “penyegaran” terkait materi *Service Excellence Training*.
- Berdasarkan indikator dari variabel *Performance Feedback* maka dapat disimpulkan bahwa karyawan masih membutuhkan dukungan atau

masukan terkait kegiatan *Service Excellence* dalam pekerjaan mereka sehari-hari

- Berdasarkan indikator dari variabel *Supervisor Support for Training Transfer* maka dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa lebih mudah untuk mencapai tujuan yang diberikan oleh atasan mereka karena mereka tidak mengalami kesulitan dalam menerapkan ilmu yang mereka dapatkan dalam *Service Excellence Training*.
- Berdasarkan indikator dari variabel *Training Transfer* maka dapat disimpulkan bahwa walaupun karyawan merasa *Service Excellence Training* yang diberikan memiliki manfaat untuk meningkatkan kinerja mereka, akan tetapi karyawan masih merasa kurang mampu untuk mengaplikasikan materi *training* dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Hal ini dapat diperbaiki dengan adanya *Training Need Analysis* untuk masing-masing departemen karena adanya perbedaan kebutuhan pelatihan dari setiap departemen

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk perusahaan :

1. Untuk memberikan contoh yang lebih nyata dan lebih mudah dipahami oleh karyawan, maka *trainer* dapat memberikan contoh berupa *role play* dengan beberapa reka adegan dan contoh kasus yang berbeda-beda dimana

*trainer* dapat berperan sebagai *customer* dan peserta training berperan sebagai karyawan yang sudah mendapat materi *Service Excellence Training*. Reka adegan yang berupa contoh kasus ini dapat membantu karyawan untuk menghadapi masalah dalam pekerjaan mereka sehari-hari terkait *Service Excellence*.

2. Untuk “penyegaran” materi *Service Excellence Training*, selain *workshop* yang diadakan oleh *corporate training*, *trainer* juga dapat memberikan *training* dimana di dalamnya terdapat *games* atau kegiatan serupa lainnya yang masih mengandung unsur-unsur materi *Service Excellence Training*. Misalnya membuat yel-yel dimana di dalam yel-yel tersebut terdapat kata-kata dari modul *Service Excellence Training*.
3. Untuk wadah pemberian umpan balik atau tanggapan kepada karyawan mengenai kinerja kerja mereka sehari-hari setelah mengikuti *Service Excellence Training*. *Trainer* dapat membentuk atau menjadwalkan forum diskusi bersama para karyawan. Topik diskusinya mengenai masalah penerapan materi *Service Excellence Training* ke dalam pekerjaan karyawan sehari-hari.
4. *Trainer* perlu memberikan motivasi atau dukungan kepada karyawan-karyawan yang menerapkan materi *Service Excellence Training*. Motivasi atau dukungan tersebut dapat berupa pemberian gelar *employee of the month* bagi karyawan yang dinilai telah menerapkan materi *Service Excellence Training* dengan baik oleh atasannya. Atau dapat juga pemberian kenaikan pangkat atau jenjang karir yang lebih baik apabila

karyawan tersebut berhasil memperoleh hasil evaluasi kerja sesuai standar *Service Excellence Training* yang baik.

5. Agar pelaksanaan *Service Excellence* dalam pekerjaan karyawan sehari-hari lebih terpantau, *trainer* ataupun para pimpinan departemen-departemen *frontline* perlu secara rutin meninjau kinerja karyawan sehari-hari dan mengevaluasinya. Apabila ditemukan adanya pelanggaran maka dapat langsung ditindaklanjuti. Ataupun bisa juga diadakan inspeksi mendadak dari kinerja karyawan. Hal ini dilakukan supaya pelaksanaan *Service Excellence* oleh karyawan dalam pekerjaan mereka sehari-hari lebih maksimal. Atau dapat juga diberikan KPI (*Key Performance Indicator*) untuk masing-masing *frontline* departemen yang ada, misal jumlah konsumen yang menyampaikan keluhan ke operator karena karyawan *frontline* kurang ramah maksimal 3 keluhan per minggunya atau dapat juga berupa target-target lain yang dapat menunjang kinerja karyawan sesuai dengan materi *Service Excellence Training*.
6. Agar *training* lebih efektif dapat menggunakan metode *training* seperti *Apprenticeship Training* yang menggabungkan metode *classroom instruction* dan *on-the-job training* dan *Informal Learning* agar karyawan lebih maksimal untuk berkonsultasi mengenai penerapan *Service Excellence Training*.

### **6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran untuk penelitian berikutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian. Hal ini disebabkan apabila sampel penelitian lebih banyak maka hasil penelitian akan lebih relevan.
2. Menambah jumlah indikator variabel *Training Retention*, *Perfotmance Self Efficacy*, dan *Performance Feedback* agar pengukuran untuk variabel-variabel tersebut lebih jelas. Hal ini dikarenakan ketika penelitian ini dibuat masih minimnya penelitian-penelitian yang membahas mengenai hubungan variabel-variabel independen tersebut deegan variabel dependen penelitian ini.
3. Melakukan penelitian ke objek penelitian yang bergerak di sektor berbeda, karena kemungkinan akan terdapat perbedaan hasil penelitian. Hal ini diikarenakan industri *real estate* yang sebenarnya kurang berorientasi terhadap kualitas pelayanannya sehingga apabila penelitian ini dilakukan terhadap objek penelitian yang berorientasi kepada kualitas pelayanan akan berbeda hasilnya.
4. Menambahkan jumlah variabel independen, seperti *Peer Support* dan *Motivation for Transfer* (Holton:2000). Hal ini dikarenakan agar faktor-faktor yang mempengaruhi variabel dependen penelitian ini dapat lebih diperjelas lagi.