



### **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

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh *Training 'How to Handle Costumers Complain'* terhadap *Employee Performance* pada PT ABCD, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisa deskriptif profil responden dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan di PT ABCD didominasi oleh karyawan laki-laki sebesar 70% (28 orang), karyawan berusia 21-25 tahun (31 orang), pendidikan 'Sedang Kuliah' (18 orang) dan masa kerja 3-6 bulan (21 orang).
2. Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner responden yang dapat dilihat pada tabel 4.6, terdapat indikator-indikator variabel *training 'HTHCC'* yang menyatakan 'Setuju' dan 'Sangat Setuju', hal ini sangat baik untuk dipertahankan oleh perusahaan tersebut. Dalam hal ini memperlihatkan *training* yang diberikan terutama *training 'HTHCC'* oleh PT ABCD sangat baik dan memuaskan untuk para karyawannya. Setiap *training* yang diadakan memiliki situasi yang menyenangkan, serius tapi santai, adanya *role play*, dan adanya pembelajaran dengan pemutaran *video* sehingga materi dapat terserap dengan baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner responden pada tabel 4.7 mengenai *employee performance*, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian didominasi dengan jawaban 'Setuju dan 'Sangat Setuju'. Dalam hal ini,

menunjukkan bahwa hasil *training*, terutama *training 'HTHCC'* yang diberikan kepada karyawan membuat kinerja karyawan menjadi meningkat atau sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh perusahaan.

4. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *training 'HTHCC'* berpengaruh positif terhadap variabel *employee performance*. Berdasarkan uji signifikan parameter individual (uji statistik t) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif diterima ( $H_A$ ).
5. Berdasarkan kesimpulan no. 4 diatas, dapat dikatakan bahwa adanya keselarasan antara hasil penelitian dengan bunyi hipotesis pada rujukan jurnal Sultana *et al.* (2012) yang berbunyi " $H_1$  : *Training 'How to Handle Costumers Complain' (HTHCC)* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* pada PT ABCD".
6. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan '*HTHCC*' menunjukkan kinerja lebih baik daripada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan *HTHCC*, hal ini dibuktikan dengan jumlah komplain dari konsumen lebih sedikit dibandingkan dengan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan tersebut (10 komplain menjadi 3 komplain sebulan). Hasil pelatihan ini peneliti dapatkan dengan melakukan *in-depth interview* dengan *Marketing Head*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti untuk perusahaan tempat penelitian dan juga untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

### 5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Beberapa karyawan ( $\pm 10\%$  atau 2 peserta dari 23 peserta) yang tidak menghadiri proses *training* 'HTHCC', perusahaan harus lebih aktif memperhatikan dengan menanyakan alasan tidak dapat menghadiri *training* 'HTHCC', karena tiap minggunya jenis *training* yang diberikan selalu berbeda-beda tidak hanya fokus terhadap *training* komplain konsumen saja tetapi juga materi-materi pengajaran, sehingga karyawan yang tidak hadir harus belajar melalui rekan-rekan yang lain. Diharapkan kedepannya para karyawan yang akan mengikuti *training* 'HTHCC' maupun *training* lainnya harus lebih disiplin untuk mengikuti *training* tersebut, sehingga materi yang disampaikan sesuai dari nara sumber tanpa melalui perantara yang lain (rekan karyawan).
2. Melanjutkan dari saran pertama, saran peneliti adalah dengan melakukan pelatihan menggunakan media *online* yang sesuai dengan *training* 'HTHCC', seperti: *audiovisual-based training* (DVD, film dan *videoconferencing*), *distance and internet-based training*, *internet-based training*, dan *using e-learning* (Dessler, 2008).
3. Peneliti menyarankan untuk PT ABCD melakukan perencanaan *training*, terutama *training* 'HTHCC' sebelum terjadinya komplain.
4. Perusahaan menggunakan 5 langkah proses pelatihan menurut Dessler (2008) dalam melakukan pelatihan terhadap karyawan, sebagai berikut:

1) *Need analysis step*

Melakukan identifikasi/ analisis dari *complain* yang datang, lalu melakukan kajian keahlian terhadap peserta *training (trainee)*, mengukur pengetahuan dan kinerja dari kekurangan yang ada.

2) *Instructional design*

*Trainer* memutuskan, menyusun, dan menghasilkan isi program untuk *training 'HTHCC'* termasuk buku panduan, latihan, dan kegiatan didalamnya.

3) *Validation step*

Melakukan uji coba program *training 'HTHCC'* berdasarkan *instructional design* di atas dengan memberikan kepada beberapa orang terlebih dahulu sebelum dilaksanakan.

4) *Implement program*

Setelah melakukan uji coba, selanjutnya menerapkan *training 'HTHCC'* tersebut kepada peserta *training (trainee)* yang ditargetkan.

5) *Evaluation step*

*Trainer* mengkaji ulang kembali program *training 'HTHCC'* tersebut apakah berhasil atau gagal.

5. *Training 'HTHCC'* ini dilakukan lebih dari satu kali dalam setahun, agar semua peserta mengetahui betul cara menangani *complain* yang ada dan

juga memberikan kesempatan karyawan baru untuk mendapatkan *training* 'HTHCC' tersebut.

### 5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Dari hasil penelitian uji statistik dalam koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan pengaruh *training* 'HTHCC' terhadap *employee performance* masih terbilang cukup tinggi yaitu sebesar 0.403 atau 40.3%. Penelitian selanjutnya lebih mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain untuk mendukung penelitian, seperti variabel *motivasi* dari jurnal I. Shahzadi *et al.*, 2014. *Impact of Employee Motivation on Employee Performance*, variabel *feedback* dari jurnal M. Farooq & M. A. Khan, 2011. *Impact of Training and Feedback on Employee Performance* dan variabel *workplace environment* dari jurnal N. M. Nahrudin & M. Sadegi, 2013. *Factors of Workplace Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia*).
2. Apabila penelitian selanjutnya ingin memakai model yang sama, pertanyaan atau pernyataan (indikator) dari tiap-tiap variabel menggunakan jurnal-jurnal pendukung lainnya yang memiliki objek penelitian yang sama (industri pendidikan) agar hasil menjadi lebih relevan/ sesuai dengan objek yang diteliti. Kesesuaian/ kesamaan objek penelitian dengan pernyataan (indikator) akan mempermudah peneliti dalam membuat kuesioner (*link and match*) dan akan mengurai bias (tidak mengerti maksud dari kuesioner yang dibagikan).

3. Penelitian selanjutnya disarankan memakai objek penelitian dari industri yang berbeda yaitu industri produksi, karena perusahaan yang sekarang bergerak diindustri jasa telah diteliti dan pada industri produksi lebih mudah dalam mengukur *key performance indicator* (KPI). Adanya kemungkinan yang besar perbedaan hasil penelitian jika menggunakan objek penelitian yang bergerak dibidang non jasa (produksi), seperti manufaktur.

The logo of Universitas Muhammadiyah Negeri Malang (UMMN) is displayed. It consists of a circular emblem containing a stylized building with several windows, and the acronym 'UMMN' written in large, bold, blue capital letters below the emblem.