

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1. Simpulan

Berdasarkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan analisis data penelitian serta pembahasan yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik suatu simpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. secara keseluruhan dapat dilihat bahwa variabel bebas yang terdiri materi pelatihan, *trainer*, metode pelatihan, ketertarikan pribadi peserta pelatihan, dan *self-efficacy* (faktor-faktor pemelajaran dalam pelatihan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel tergantung. Secara keseluruhan variabel bebas memberikan sumbangan efektif sebesar 72% terhadap variabel tergantung. Hal ini berarti masih ada faktor-faktor lain (28%) di luar faktor-faktor yang diteliti yang juga memberikan pengaruh terhadap variabel tergantung yaitu kualitas pelayanan kepada nasabah, semisal faktor-faktor yang meliputi peraturan dan kebijakan manajemen dalam pengelolaan penilaian kinerja, budaya organisasi, promosi ataupun kompensasi.
2. secara parsial masing-masing variabel bebas juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tergantung. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa metode pelatihan memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah, diikuti oleh *trainer*, materi

pelatihan, ketertarikan pribadi peserta pelatihan dan yang terakhir adalah *self-efficacy* peserta pelatihan.

7.2. Saran

Dari hasil penelitian dan simpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi metode dalam mengukur keefektifan pelatihan yang berdasarkan pada perilaku (*behavior*).
2. bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut untuk melihat lebih jauh lagi dampak variabel-variabel bebas penelitian dan variabel tergantung penelitian terhadap organisasi itu sendiri, dengan menggunakan hasil penelitian ini sebagai perantara.
3. bagi peneliti selanjutnya agar ditambahkan faktor-faktor lain diluar faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini, seperti peraturan dan kebijakan manajemen dalam pengelolaan penilaian kinerja, budaya organisasi, promosi ataupun kompensasi.
4. bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran lebih lanjut dalam melaksanakan suatu program pelatihan yang mampu memberikan kontribusi terhadap peta persaingan perusahaan, mengingat kualitas pelayanan memberikan kontribusi terbesar dalam menciptakan loyalitas nasabah.

5. bagi perusahaan, hasil penelitian ini juga mampu memberikan implikasi dalam merancang program pelatihan sebagai berikut:

a. metode pelatihan.

Metode pelatihan harus dipilih atau disesuaikan dengan tujuan pelatihan. Seperti telah dibuktikan dalam penelitian ini, metode pelatihan memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah, sehingga metode pelatihan, pemilihannya harus benar-benar mampu memfasilitasi pembelajaran dalam pelatihan dengan kondisi dilapangan.

b. *Trainer*

Sebagai faktor yang memiliki pengaruh terbesar ke dua, *trainer* harus dipilih berdasarkan kompetensinya, tidak lagi hanya berdasarkan senioritas. Oleh karena itu diperlukan suatu penyaringan terlebih dahulu atau program *train the trainer* dari orang-orang yang dirasa berkompeten.

c. Materi pelatihan

Materi pelatihan harus terstruktur dan terorganisasi dengan baik, penyampaiannya juga harus memperhatikan tingkat kepentingan. Materi pelatihan terutama harus sesuai dengan tujuan pelatihannya. Materi juga harus senantiasa *up to date* dengan kondisi dilapangan agar peserta pelatihan lebih mudah memahami dan menyesuaikannya dengan pengalaman mereka dilapangan.

d. Ketertarikan pribadi peserta pelatihan

Materi pelatihan harus disajikan secara menarik dan aplikatif agar tumbuh ketertarikan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan sebagai tahap awal pembelajaran.

e. *Self-efficacy* peserta pelatihan

Self-efficacy peserta pelatihan, meski sebagai faktor yang memberikan kontribusi terkecil terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah, tetap harus diperhatikan untuk ditingkatkan seperti dengan memberikan informasi terhadap tujuan pelatihan sebelum pelatihan berlangsung, memberikan *feedback*, maupun dengan menunjukkan keberhasilan pelatihan rekan-rekan kerja sebelumnya yang sekarang berada di posisi pekerjaan yang sama. Hal ini karena peningkatan *self-efficacy* akan membantu peserta untuk belajar lebih baik dan termotivasi, sehingga transfer pelatihan akan lebih efektif.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anthony, W.P., Kacmar, K.M.; Parrewe, P.L. 2002. *Human Resources Management: A Strategic Approach* (4th ed). Ohio: South-Western.
- Awat, J.N. 1995. *Metode Statistik dan Ekonometrik*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Azwar, S. 1995. *Sikap manusia: Teori dan Pengukurannya* (edisi ke 2). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Berry, L.M. 1998. *Psychology at Work: An Introduction to Industrial Organizational Psychology* (2nd ed) . Singapore: McGraw Hill.
- Blanchard, P.N., Thacker, J.W. 2004. *Effective Training: System, Strategies, and Practices* (2nd ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Born, A., Schwarzer, R., Jerusalem, M. 1995. *Indonesian Adaptation of The General Self-Efficacy Scale*, (Online), (<http://userpage.fu.berlin.de/~health/world14.htm>, diakses 18 Agustus 2007).
- Collis, D.J., Montgomery, C.A. 2005. *Corporate Strategy: A Resources-Based Approach*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Cronin JR, J. Joseph & Steven A Taylor. 1992. *Measuring Service Quality: A Re Examination and Extension*. *Journal of Marketing*, 56 (July). P.55-68.
- DeCenzo, D.A., & Robbins, S.P. 2002. *Human Resources Management: Concepts and Practices* (7th ed) . New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Dessler, G. 2003. *Human Resource Management* (9th ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Donaldson, L., Scanell, E.E. 1986. *Human Resources Development: The New Trainer's Guide* (2nd ed). Massachusetts: Addison and Wesley Publishing Company.
- Emory, C.D.R. 1995. *Metode Penelitian Bisnis: Jilid Satu*. Alih bahasa: Ellen Gunawan, Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. 1998. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (2nd ed). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Gunawan, H. 2007. *Pembelajaran dan Pemelajaran*, (online), (<http://personal.fmipa.itb.ac.id/hgunawan/files/2007/11/pembelajaran-dan-pemelajaran.pdf>, diakses 7 April 2008).
- Jeramu, Mikael. 2004. *Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Tingkat Kompetensi Karyawan Di PT. Semen Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur*, (online), (<http://adln.lib.unair.ac.id/jiptunair-gdl-s3-2004-jeramu2c-894-pelatihan>, diakses 18 Agustus 2007).
- Kotler, P, Keller, K.L. 2006. *Marketing Management* (12 ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kustini. 2004. *Analisis Pengaruh Locus of Control, Oriensiasi Tujuan Pembelajaran, dan Lingkungan Kerja Terhadap Self Efficacy dan Transfer Pelatihan Karyawan PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur*, (online), (<http://adln.lib.unair.ac.id/jiptunair-gdl-s2-2004-kustini-1131>, diakses 18 Agustus 2007).
- Litwin, M.S. 1995. *How To Measure Survey Reliability and Validity*. California: Sage Publication, Inc.
- Mejia, L.R.G., Balkin, D.B. & Cardy, R.L. 1998. *Managing Human Resources* (2nd ed). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mello, J.A. 2002. *Strategic Human Resources Management*. Ohio: South-Western.
- Noe, R.A. 2002. *Employee Training & Development* (2nd ed). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Robbins, S.P. 2001. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Sasongko, J.W. 2005. Pengaruh Faktor-Faktor Pemelajaran Terhadap Manfaat Pelatihan Ditinjau Dari Perspektif Peserta pelatihan. *ANIMA*, Vol. 20 No. 3: 253-269.
- Soehartono, I. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Cetakan Kelima. Bandung: PT. Ramaja Rosdakarya.
- Wagner, K.V. 2007. *Your Guide to Psychology: Self-Efficacy*, (online), (http://psychology.about.com/od/theoryofpersonality/a/self_efficacy.htm, diakses 18 Agustus 2007).