

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

Kesimpulan, implikasi dan rekomendasi yang akan diuraikan pada bab ini disusun berdasarkan seluruh kegiatan penelitian mengenai pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini disusun berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, hasil pengolahan data, dan pembahasan hasil penelitian yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

##### **1. Pendapat Siswa Tentang Manfaat Hasil Belajar *Customer Care* Dalam Kemampuan Kognitif Sebagai Kesiapan Menjadi *Fashion Designer* pada bidang usaha butik**

Pendapat mahasiswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan kognitif, sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik, seluruhnya berada pada kriteria tinggi. Hasil penelitian tersebut meliputi: penguasaan pengetahuan *customer care* berdasarkan konsep sikap, pemahaman *customer care* berdasarkan konsep perhatian, penerapan pengetahuan *customer care* berdasarkan konsep tindakan, pemahaman tipe-tipe pelanggan, pengetahuan keterampilan dalam berkomunikasi, penilaian terhadap keberhasilan menggunakan teknik mendengarkan, pengetahuan tentang pendekatan yang dapat digunakan untuk menangani konflik, penilaian terhadap karakteristik masyarakat Indonesia, pengetahuan teknik berkomunikasi secara perorangan, dan pemahaman teknik berkomunikasi secara kelompok.

## **2. Pendapat Siswa Tentang Manfaat Hasil Belajar *Customer Care* Dalam Kemampuan Afektif Sebagai Kesiapan Menjadi *Fashion Designer* Pada Bidang Usaha Butik**

Pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan afektif, sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik, sebagian besar berada pada kriteria tinggi. Hasil penelitian yang berada pada kriteria tinggi tersebut ditunjukkan dari data pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* yaitu meliputi : manfaat belajar *customer care* untuk menumbuhkan sikap respon terhadap informasi yang disampaikan pelanggan, sikap kesanggupan dalam kaitannya memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan kolega, sikap sungguh-sungguh dalam mendengarkan keinginan pelanggan, sikap berfikir positif pada saat melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan memperhatikan teknik berkomunikasi, sikap terbuka dalam menerima *sharing responses* dari pelanggan, sikap hati-hati dalam memberikan *teaching responses* kepada pelanggan, dan sikap berani dalam menghadapi hambatan latar belakang budaya.

## **3. Pendapat Siswa Tentang Manfaat Hasil Belajar *Customer Care* Dalam Kemampuan Psikomotor Sebagai Kesiapan Menjadi *Fashion Designer***

Pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan psikomotor sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik sebagian besar berada pada kriteria cukup. Hasil penelitian tersebut meliputi: penguasaan keterampilan mengatasi keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, mengatasi keluhan pelanggan terhadap produk, keterampilan memberikan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan, memberikan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian, keterampilan belajar

teknik mendengarkan untuk mengkoordinasikan informasi produk busana, mempraktekan dasar-dasar komunikasi, memberi dan menerima umpan balik, melakukan komunikasi primer/langsung, melakukan komunikasi sekunder/tidak langsung, dan keterampilan dalam melakukan komunikasi sirkuler.

## **B. Implikasi**

Kesimpulan di atas mengandung beberapa implikasi yang berhubungan dengan manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan kognitif sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik seluruhnya berada pada kriteria tinggi. Temuan hasil penelitian yang berada pada kriteria tinggi mengandung implikasi bahwa siswa telah mampu menyerap pengetahuan *customer care* dalam kaitannya memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya berbeda, sehingga merasakan manfaat dari pengetahuan tersebut sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan afektif sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik, sebagian besar berada pada kriteria tinggi. Temuan hasil penelitian yang berada pada kriteria tinggi mengandung implikasi bahwa siswa telah memiliki sikap yang positif dan motivasi tinggi dalam mempelajari pengetahuan *customer care*, sehingga merasakan manfaat

dari penguasaan sikap tersebut sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* dalam kemampuan psikomotor sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik sebagian besar berada pada kriteria cukup. Temuan hasil penelitian tersebut mengandung implikasi bahwa siswa belum memiliki keterampilan dan kreatifitas dalam mempraktekan cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya berbeda sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik, sehingga perlu peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya berbeda, dengan cara belajar, berlatih secara tekun, teliti dan berkesinambungan, sehingga dapat menerapkannya dalam kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

### **C. Rekomendasi**

Rekomendasi yang penulis ajukan berdasarkan rangkuman hasil pengolahan data dan kesimpulan yang telah diuraikan. Rekomendasi di bawah ini penulis ajukan kepada :

1. Siswa Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung Kelas 2 dan 3

Manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik, umumnya berada pada kriteria tinggi. Hasil yang diperoleh hendaknya dijadikan motivasi untuk terus mempertahankan

prestasi yang telah diperoleh sekaligus lebih meningkatkan manfaat hasil belajar *customer care* dengan cara terus berlatih, membaca buku-buku, mengikuti perkembangan teknologi yang berkaitan dengan *customer care* yang dapat dijadikan sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

## 2. Staf Pengajar Mata Pelajaran *Customer Care* SMK BPP Bandung

Staf Pengajar Mata Pelajaran *Customer Care* SMK BPP Bandung diharapkan dapat mempertahankan dan lebih memotivasi siswa dalam meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya berbeda, khususnya pada bidang usaha butik yang lebih baik lagi sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

