

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Secara garis besar penelitian ini dapat menjawab seluruh masalah yang telah dirumuskan dari hipotesis yang telah diajukan. Sehubungannya dengan hal tersebut, berdasarkan temuan-temuan peneliti dan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada Bab IV, setelah dianalisis secara teori ilmiah dan perhitungan statistika yang relevan, maka penulis mengajukan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana pada Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung

Hasil penelittian menunjukkan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana pada Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung dikategorikan dalam kondisi baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan WMS (*Weight Means Score*) secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Dimana pada prinsip efektifitas berada dalam kategori baik dan prinsip efesiensi berada dalam kategori sangat baik.

2. Mutu layanan peserta diklat pada Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung

Hasil penelittian menunjukkan bahwa mutu layanan peserta diklat pada Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung dikategorikan dalam kondisi baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan WMS (*Weight Means Score*) secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Dimana pada dimensi bukti langsung (*tangible*) berada dalam kategori baik, dimensi kehandalan (*realibility*) berada dalam kategori baik, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada

dalam kategori baik, dimensi jaminan (*assurance*) berada dalam kategori baik, dan dimensi empati (*emphaty*) berada dalam kategori baik.

3. Pengaruh Pemanfaatan Sarana dan Prasarana terhadap Mutu Layanan Peserta Diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dan Mutu Layanan Peserta Diklat terdapat pengaruh secara nyata, maksudnya apabila pemanfaatan sarana dan prasarana di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) itu baik, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap mutu layanan peserta diklat, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar (37,9 %) hal ini menggambarkan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana dipengaruhi oleh mutu layanan peserta diklat sebesar (37,9 %) sedangkan sisanya (62,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

B. IMPLIKASI

Dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki implikasi pada peningkatan sarana dan prasarana yang dapat menimbulkan peningkatan pemanfaatan sarana dan prasarana terhadap mutu layanan peserta diklat serta berdampak pada meningkatnya loyalitas peserta diklat terhadap lembaga.

Secara teoritis, departemen pendidikan dan pelatihan melakukan perbaikan kualitas berupa layanan dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen (peserta diklat) dan yang berdampak pula pada peningkatan loyalitas konsumen (peserta diklat). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana yang dirasakan oleh peserta diklat dalam

kategori baik dan mutu layanan peserta diklat dalam kategori baik. Hasil

Nurlaela, 2016

PENGARUH PEMANFAATAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP MUTU LAYANAN PESERTA DIKLAT DI DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. DIRGANTARA INDONESIA (PERSERO) BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penelitian yang telah dipaparkan tersebut memberikan arti bahwa departemen pendidikan dan pelatihan yang dirasakan peserta diklat telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga diperoleh tingkat kepuasan layanan peserta diklat terhadap pemanfaatan sarana dan prasarana.

C. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh penulis saat sebelum dan sesudah melakukan penelitian mengenai “pemanfaatan sarana dan prasarana terhadap mutu layanan peserta diklat di Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung”. Terdapat rekomendasi yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kemajuan lembaga, dan juga peneliti, adapun rekomendasinya yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Lembaga

a. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan WMS (*Weight Means Score*) diketahui bahwa skor terendah dalam variabel pemanfaatan sarana dan prasarana adalah dimensi prinsip efektifitas. Meskipun dimensi prinsip efektifitas dalam kategori baik namun dimensi ini memiliki skor terendah dibandingkan dengan dimensi prinsip efesiensi. Untuk itu peneliti sarankan kepada pihak Departemen Pendidikan dan Pelatihan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Bandung untuk dapat meningkatkan prinsip efektifitas, baik dalam penggunaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang tujuan dari diklat.

b. Mutu Layanan Peserta Diklat

Berdasarkan hasil perhitungan WMS (*Weight Means Score*) diketahui bahwa skor terendah dalam variabel mutu layanan peserta diklat adalah dimensi bukti langsung (*tangible*). Meskipun dimensi bukti langsung (*tangible*) dalam kategori baik namun dimensi ini memiliki skor terendah dibandingkan dengan empat dimensi lainnya.

Untuk itu peneliti sarankan kepada pihak Departemen Pendidikan dan

Pelatihan PT. Dirgaantara Indonesia (Persero) Bandung untuk dapat meningkatkan bukti langsung (*tangible*) baik pegawai maupun pengelola dengan cara menyediakan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan serta menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan agar dapat memenuhi kebutuhan peserta diklat

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian menggunakan variabel yang berbeda. Seperti diketahui bahwa mutu layanan peserta diklat di pengaruhi oleh pemanfaatan sarana dan prasarana sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lainnya yang dapat mempengaruhi mutu layanan peserta diklat. Adapun dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat belajar dari kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini, agar penelitian yang dilakukan lebih baik lagi.