

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan menjelaskan kembali hasil dari pengolahan data yang telah disimpulkan mengenai “Pengaruh Mutu Layanan Trainer terhadap Kepuasan Peserta diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)”. Adapun kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :

Dalam penelitian ini gambaran kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilihat dari beberapa dimensi yakni pola mengajar, kemampuan menganalisa, kemampuan berkomunikasi, kemampuan sosial, perkembangan diri, dan mutu layanan. Adapun hasil yang diperoleh kepuasan peserta diklat terhadap mutu layanan trainer berada dalam kategori tinggi. Hal ini berarti peserta diklat puas dengan mutu layanan yang diberikan oleh trainer di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Dalam penelitian ini gambaran mengenai mutu layanan trainer di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilihat dari beberapa dimensi yakni *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Secara keseluruhan mutu layanan trainer berada dalam kategori tinggi. Gambaran umum ini menunjukkan bahwa secara empirik di lapangan, kelima dimensi mutu layanan trainer tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh trainer di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero). Mutu layanan trainer berkorelasi kuat terhadap kepuasan peserta diklat. Kepuasan peserta diklat salah satunya dipengaruhi dari mutu layanan trainer itu sendiri pada pelaksanaan diklat.

Sedangkan faktor kepuasan peserta diklat yang lainnya dipengaruhi dari pelayanan staf pegawai, sarana dan prasarana, manajemen diklat dan faktor lainnya.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki implikasi pada peningkatan mutu layanan trainer yang dapat menimbulkan peningkatan kepuasan peserta diklat terhadap mutu layanan trainer serta berdampak pada meningkatnya loyalitas peserta diklat terhadap lembaga/ perusahaan.

Secara teoritis, lembaga diklat melakukan perbaikan mutu layanan trainer dengan tujuan mencapai kepuasan peserta diklat dan berdampak pula terhadap loyalitas peserta diklat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan trainer yang dirasakan oleh peserta diklat dalam kategori tinggi, dan kepuasan peserta diklat juga dalam kategori tinggi. Hasil penelitian yang telah di paparkan tersebut memberikan arti bahwa mutu layanan trainer yang dirasakan peserta diklat telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga diperoleh tingkat kepuasan peserta diklat terhadap mutu layanan trainer dalam kategori tinggi. Berdasarkan uraian tersebut besarnya penilaian peserta diklat terhadap mutu layanan trainer membawa implikasi pada kepuasan peserta diklat sesuai dengan konsep secara teoritis, yakni kepuasan peserta diklat merupakan hasil perbandingan antara kenyataan dengan harapan yang ada dan merupakan mutu layanan trainer itu sendiri.

5.3 Rekomendasi

Pada dasarnya faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang terdiri dari mutu layanan trainer mempunyai pengaruh yang signifikan. Hasil dari faktor tersebut akan berpengaruh terhadap kesuksesan dari setiap lembaga diklat untuk memenuhi kepuasan peserta diklat. Adapun yang perlu dibenahi pada faktor yang ada :

1. Mutu layanan trainer, dalam hal ini trainer merupakan ujung tombak dari proses pembelajaran yang diselenggarakan di lembaga diklat. Maka dari itu sangat kuat sekali dalam mencapai kepuasan peserta diklat, dimana layanan trainer dalam pembelajaran harus mampu menanggapi keluhan-keluhan yang dialami oleh peserta diklat, mampu membuat nyaman peserta diklat, membuat senang dalam proses pembelajaran. Karena pada dasarnya faktor inilah yang sangat dominan dalam mencapai kepuasan peserta diklat.

Dari hasil penelitian ini yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dimana kemampuan trainer dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta lembaga diklat mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta diklat dengan cara trainer memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dari sejak awal dilaksanakan diklat, dan juga trainer tersebut memenuhi janjinya, misalnya trainer selalu hadir untuk mengajar di kelas.

2. Kepuasan peserta diklat merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi lembaga diklat, karena keberhasilan lembaga dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan dari pelanggannya.

Dari hasil penelitian ini, hal yang perlu diperhatikan dan dibenahi adalah pada dimensi Kemampuan Berkomunikasi dengan cara trainer dapat memilih strategi yang efektif dan efisien yang dapat diterapkan di lembaga diklat yang sesuai dengan kondisi peserta diklat, supaya peserta diklat dapat mencapai prestasi belajar.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti dan memperdalam kembali permasalahan yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat yang masih banyak belum terungkap dalam penelitian ini. Karena dilihat dari hasil penelitian ini terdapat faktor lain yang lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan faktor yang sudah diteliti.