

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung”, diperoleh gambaran mengenai masing-masing variabel dan keterkaitan antara variabel yang dapat penulis simpulkan. Gambaran variabel X (Mutu Pelayanan Diklat) secara umum memiliki kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensinya yang merupakan dimensi pokok mutu pelayanan diklat, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang kemudian dijabarkan ke dalam masing-masing indikator. Gambaran umum ini menunjukkan bahwa secara empirik di lapangan, kelima dimensi mutu pelayanan diklat tersebut dapat dilaksanakan dengan sangat baik oleh Sentra Pendidikan BRI Bandung.

Gambaran variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) secara umum berada pada kategori sangat baik. Penjabaran dari dimensi variabel Y kepada masing-masing indikator dikaitkan dengan kondisi empirik di Sentra Pendidikan BRI Bandung. Artinya, butir pernyataan dalam setiap item variabel Y memiliki keterkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang ada di Sentra Pendidikan BRI Bandung termasuk dalam pelayanan diklatnya. Kepuasan peserta diklat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dimana penyelenggaraan diklat dari awal hingga akhir memenuhi standar dan kebutuhan peserta diklat, bahkan melebihi harapan peserta diklat dimana peserta merasa puas, aman, nyaman, serta penyelenggaraan diklat dirasakan sangat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dan melatih keterampilan.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) pada variabel X memiliki skor kecenderungan terendah sebesar 3,21 dengan kategori sangat baik, sedangkan

pada variabel Y skor terendah adalah dimensi penyajian saat diklat sebesar 3,14 dengan kriteria sangat baik. Korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y berada pada kriteria kuat, artinya mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat). Adapun besaran kontribusi yang diberikan oleh variabel X (mutu pelayanan diklat) adalah 39,8%, artinya meningkat atau menurunnya kepuasan peserta diklat di Sentra Pendidikan BRI Bandung ditentukan oleh mutu pelayanan diklat sebesar 39,8%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor demografi, dan faktor individu peserta diklat. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti dapat diterima. Artinya memang benar mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat) di Sentra Pendidikan BRI Bandung.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan-temuan penelitian yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi terkait hasil penelitian yang telah dilaksanakan, yang diharapkan dapat menjadi masukan, khususnya bagi Sentra Pendidikan BRI Bandung selaku lembaga diklat, siswa atau peserta diklat, penelitian selanjutnya, serta pihak lain yang berkepentingan untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti. Adapun rekomendasi-rekomendasi tersebut, sebagai berikut :

1. Bagi Sentra Pendidikan BRI Bandung

Sejauh ini yang peneliti amati serta berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pendidikan dan pelatihan (diklat) di Sentra Pendidikan BRI Bandung sudah berjalan dengan sangat baik. Namun, hal tersebut butuh untuk terus dikembangkan. Peneliti mencoba memberikan beberapa saran yaitu lebih dioptimalkannya pelayanan pada dimensi *tangibles*, karena dari hasil penelitian diperoleh temuan bahwa dimensi *tangibles* sebagai indikator variabel X memiliki skor kecenderungan terendah.

Seperti penampilan staf lembaga ditingkatkan lagi, kelengkapan sarana prasarana ditambah lagi terutama sarana perpustakaan dan laboratorium.

Sementara itu dari aspek kepuasan peserta diklat secara umum dalam kategori sangat baik, namun hasil analisis jawaban per item terdapat hal-hal yang belum optimal yaitu mengenai dimensi penyajian saat diklat memiliki skor kecenderungan terendah. Peneliti mencoba memberikan rekomendasi yaitu lebih meningkatkan dan melengkapi segala keperluan peserta diklat khususnya dalam hal bahan pelajaran (modul) yang harus terus diperbaharui, kualitas konsumsi serta kelengkapan kesehatan atau obat-obatan.

2. Bagi Peserta Diklat

Peserta diklat hendaknya lebih aktif dan kritis dalam menilai pelayanan yang dilakukan pihak lembaga, serta peserta diklat harus berupaya mengemukakan cara pandang atau persepsi terhadap realitas yang terjadi sebagai upaya menuju perbaikan lembaga diklat.

3. Penelitian Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, misalnya objek penelitian hanya pada satu jenis pendidikan dan hanya satu tepat saja, karena Sentra Pendidikan BRI cakupan pelayanannya tidak hanya di Bandung tetapi mencakup Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Makasar dan Padang. Untuk itu peneliti selanjutnya hendaknya dapat meneliti, mengkaji dan memperdalam kembali mengenai pelayanan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) serta kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (diklat), mengingat kedua aspek tersebut memiliki kajian yang sangat luas apabila dikaji secara komprehensif. Dengan syarat melakukan penelitian yang sama tetapi ditempat yang berbeda karena belum tentu besarnya pengaruh akan sama jika diteliti di tempat lain. Serta penelitian dapat dilakukan

dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kedua variabel tersebut.

Data penelitian ini diperoleh berdasarkan pendapat responden dengan menjawab pertanyaan pada kuesioner yang disebar. Oleh karena itu data dalam penelitian ini sangat riskan terhadap subyektivitas pendapat responden, sehingga kemungkinan terjadinya bias masih ada. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini tidak terfokus dan terpatok oleh data-data yang berupa angka, melainkan dapat menggali informasi lebih banyak melalui kegiatan observasi ataupun wawancara,

Selain itu, dianjurkan juga agar peneliti selanjutnya menggunakan data heterogen, dalam hal ini bermaksud agar persepsi kepuasannya lebih jelas karena dilihat dari kedua belah pihak yaitu pihak lembaga diklat sebagai objek yang melayani dan siswa atau peserta diklat sebagai subyeknya.