

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil temuan yang telah telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut..

##### **1. Perencanaan Pembelajaran Pelatihan *Communication Skill***

Perencanaan pelatihan *communication skill* secara keseluruhan sudah memenuhi standar sama seperti perencanaan pelatihan pada umumnya dengan memperhatikan segala aspek yang menjadi komponen dalam perencanaan pelatihan. Yaitu aspek identifikasi kebutuhan dan identifikasi sumber belajar, penetapan tujuan pelatihan, rekrutmen peserta pelatihan, pembiayaan atau dana, materi atau kurikulum, dan alokasi waktu, akan tetapi karena seluruh staf menjadi peserta dari pelatihan maka tidak ada perekrutan peserta dan tidak ada kriteria khusus untuk menjadi peserta pelatihan. Juga tidak dilakukannya identifikasi kebutuhan peserta pelatihan akan tetapi pihak pengelola merasa sudah cukup mengetahui apa yang dibutuhkan oleh peserta pelatihan yaitu karyawan memerlukan komunikasi yang baik dan menunjang untuk profesionalitas pekerjaannya. Akan tetapi dikarenakan pelatihan ini merupakan pelatihan *communication skill* maka semua karyawan hotel membutuhkan kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dan benar.

##### **2. Pelaksanaan Pembelajaran Pelatihan *Communication skill***

Pendekatan yang digunakan dalam pelatihan adalah pendekatan student centered dimana pendekatan ini mempunyai pengaruh besar dalam menciptakan suasana kelas serta bagaimana proses pembelajaran berlangsung, sedangkan metode yang digunakan disesuaikan dengan pendekatan andragogy atas dasar pertimbangan seluruh peserta pelatihan merupakan orang dewasa disesuaikan dengan pendekatan yang digunakan yaitu student centered maka metode yang digunakan adalah metode yang membuat peserta aktif selama dikelasseperti berdiskusi, demonstrasi, simulasi. dengan kebutuhan dari peserta pelatihan dan tujuan pelatihan yang telah di rencanakan. Pendekatan yang digunakan dalam pelatihan ini yaitu *student centered*

metode, media belajar serta sumber belajarnya dipilih secara hati-hati agar semua indikator tersebut dapat memenuhi kebutuhan peserta

### **3. Evaluasi Pembelajaran Pelatihan *Communication Skill***

Berdasarkan hasil analisis terhadap setiap indikator evaluasi pelatihan yaitu waktu evaluasi, teknik evaluasi, serta evaluasi peserta. Tahapan evaluasi yang diteliti oleh peneliti adalah tahapan pertama dimana pada tahapan evaluasi pertama ini hanya melihat sejauh mana pelatihan ini berhasil terhadap meningkatkan kemampuan peserta pelatihan. Pelaksanaan evaluasi dilaksanakan pada sebelum dan sesudah peserta mengikuti pelatihan sehingga dapat terlihat apakah pengetahuan serta kemampuan peserta bertambah atau tidak, sedangkan untuk teknik yang digunakan dalam evaluasi pelatihan ini yaitu teknik sumatif dimana peserta diberikan sejumlah tes tertulis untuk menilai kemampuan kognitif peserta sedangkan untuk kemampuan psikomotor dan afektif peserta dapat dilihat dari pengamatan selama proses pembelajaran berlangsung.

### **4. Kemampuan Komunikasi Peserta Pelatihan *Communication Skill***

Berdasarkan hasil analisis terhadap setiap indikator kemampuan komunikasi yaitu kemampuan berbicara, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan komunikasi nonverbal. Indikator untuk melihat kemampuan berkomunikasi dari peserta pelatihan ini dilihat dari selama proses pelatihan bagaimana peserta pelatihan berkomunikasi dengan pemateri maupun dengan sesama peserta atau penyelenggara pelatihan, dan yang lebih penting melihat bagaimana peserta berkomunikasi dengan tamu hotel yang berkunjung. Kemampuan berbicara dilihat dari bagaimana peserta berbicara apakah dapat menghibur, menginformasi, menstimulasi, atau menggerakkan. Untuk kemampuan mendengar apakah peserta pelatihan memiliki motivasi dalam mendengarkan, memfokuskan perhatian, apakah kondisi tubuh mempengaruhi kemampuan berkomunikasi, dan apakah melakukan proses pengulangan. Dan yang terakhir komunikasi nonverbal apakah mereka melakukan komunikasi nonverbal yang sesuai dengan fungsinya yakni repetisi, substitusi, kontradiksi, aksentuasi, dan komplemen.

## **B. Saran dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil serta kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran dan rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

### **1. Bagi Pihak pengelola pelatihan *communication skill* di Hotel Puteri Gunung**

Meskipun kegiatan pelatihan *communication skill* ini berjalan lancar dan semua tujuan hamper tercapai akan tetapi akan lebih baik dan maksimal hasilnya apabila peserta dikriteriakan sesuai dengan divisinya walaupun seluruh staf membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik akan tetapi lebih efektif dan efisien apabila pelatihan ini dikriteriakan atau dengan kata lain ada rekrutmen peserta.

### **2. Bagi peserta pelatihan *communication skill***

Peserta pelatihan sebaiknya terus mengembangkan hasil dari pelatihan *communication skill* yang sudah dilaksanakan, sehingga besar manfaatnya dapat dirasakan oleh diri sendiri, lembaga, maupun masyarakat terutama tamu yang datang untuk diberikan jasa pelayanan. Peserta pelatihan harus dapat berkomunikasi secara sopan dan ramah sehingga para tamu yang berkunjung dapat puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **3. Bagi Penelitian selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya jika melakukan penelitian yang sama, sebaiknya lebih mengkaji dan memperdalam lagi mengenai pelatihan *communication skill*, sehingga kajian mengenai *communication skill* dapat lebih berkembang lagi.