

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan seluruh rangkaian proses penelitian dan pembahasan, maka simpulan permasalahan secara umum dalam penelitian **Pengaruh Pemahaman Materi *Soft Skill* Terhadap Kemampuan Praktik Layanan *Customer Care*** (Studi Deskriptif *Ex Post Facto* pada pelatihan *soft skill batch.179* PT Infomedia Nusantara, Telkomsel – Bandung) hasilnya berpengaruh positif dan secara jelas terlihat ketika penulis mengobservasi langsung ke lapangan juga mewawancarai pihak terkait, dan dapat dibuktikan juga secara kuantitatif yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya.

Adapun secara khususnya simpulan dari hasil penelitian ini bahwa:

1. pelatihan *soft skill* menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan berkomunikasi karyawan *customer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung, baik dalam melayani pelanggan maupun berkomunikasi dalam lingkungan kerja/perusahaan.
2. pelatihan *soft skill* juga sangat berpengaruh terhadap proses dan sikap (prokap) karyawan *customer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung dalam melayani pelanggan, dapat pula dilihat secara langsung perbedaan setelah mendapat pelatihan, dalam proses dan sikap terlihat lebih matang.
3. Selain terhadap komunikasi dan prokap, pelatihan *soft skill* juga sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan loyalitas karyawan *customer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung baik dalam melayani pelanggan juga terhadap perusahaan itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan seluruh rangkaian proses penelitian, pembahasan, realita di lapangan dan yang telah dirumuskan dalam simpulan di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. **Karyawan/Peserta Training**

Dalam pelaksanaan *training* yang sudah berjalan dengan cukup baik dengan *Trainer-trainer* yang unggul dalam bidangnya, diharapkan setiap karyawan atau peserta yang mengikutinya agar lebih meresapi setiap materi yang diberikan, karena tidak dapat dipungkiri bahwa selain sangat berguna untuk kelangsungan masa kerja di perusahaan, setiap materi yang diberikan juga sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas diri dalam hal *soft skill* khususnya dan akan sangat bermanfaat bagi kehidupan kita sebagai makhluk sosial yang pada dasarnya akan saling berinteraksi dan membutuhkan satu sama lain.

2. **Departemen Training Center**

Untuk departemen *training*, program pelatihan yang diselenggarakan sudah cukup baik, mulai dari program perencanaannya sampai dengan evaluasi. Adapun yang dapat saya sarankan diantaranya mengenai waktu pelatihan, baik kiranya jika ditambah dalam materi *soft skill* agar para *customer care* terutama yang baru itu akan lebih faham dan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas saja, tetapi memang dilaksanakan dengan segenap hati. Untuk Widyaiswara disarankan agar menambah personil *attenden* untuk meningkatkan kinerja tim yang terkadang kewalahan dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan pada saat program pelatihan *marathon* dan menuntut kerja ekstra dari biasanya.

3. **Perusahaan**

Lebih kepada kebijakan untuk karyawan agar lebih ditingkatkan lagi, agar meningkat pula kinerja dan loyalitas karyawannya, khususnya dalam bidang peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan *soft skill*.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti seputar pelatihan *soft skill* karyawan bagian *customer care* saja, bagi peneliti selanjutnya, baik kiranya agar lebih mendalam lagi, khususnya di departemen *training*

area, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi pelatihan secara keseluruhan, tidak hanya pelatihan *softskill* saja.