

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Sebagaimana telah diungkapkan pada Bab terdahulu dari penulisan tesis ini, bahwa yang menjadi tujuan studi yang dilakukan adalah meneliti tentang dampak pelatihan awak kabin berpengalaman PT. Garuda Indonesia, terhadap kinerja (studi kasus pelatihan awak kabin berpengalaman di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan dikelola oleh Unit Diktar Kopensi STP Bandung).

Jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan telah dijelaskan pada Bab IV, diikuti dengan temuan disertai fokus utama penelitian, sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Penerapan metode dan teknik pembelajaran pendidikan luar sekolah yang dilakukan pada program pelatihan awak kabin berpengalaman, walaupun masih menggunakan metode dan teknik tradisional akan tetapi berkat dukungan pengalaman serta kemampuan para Instruktur, bahan pelajaran yang telah disepakati bersama mengacu kepada kebutuhan akhirnya program pelatihan dapat dikatakan berhasil. Untuk mendukung keberhasilan tersebut peneliti paparkan kembali hasil olahan data responden menyangkut mengenai program, metode, sumber belajar, fasilitas, materi, waktu dan manfaat pelatihan, seperti terlihat pada tabel 8 halaman 154, dengan uraian sebagai berikut :
  - a. Program pelatihan berdasarkan hasil jawaban responden menyatakan bahwa baik dengan sebesar 3,22

- b. Metode pelatihan berdasarkan hasil jawaban responden mendapatkan sebesar 2,62, dengan nilai cukup
  - c. Kemampuan sumber belajar berdasarkan hasil jawaban responden mendapatkan sebesar 2,80, dengan nilai cukup
  - d. Fasilitas pembelajaran, berdasarkan hasil jawaban responden mendapat sebesar 2,81 dengan nilai cukup
  - e. Materi pelatihan, berdasarkan hasil jawaban responden mendapat sebesar 3,25 dengan nilai baik
  - f. Alokasi waktu, berdasarkan hasil jawaban responden mendapat sebesar 2,51 dengan nilai cukup
  - g. Manfaat pelatihan bagi diri sendiri, berdasarkan hasil jawaban responden mendapat sebesar 3,05 dengan nilai
  - h. Manfaat pelatihan bagi pelaksanaan tugas sehari-hari, berdasarkan hasil jawaban responden mendapat sebesar 3,07 dengan nilai baik
  - i. Evaluasi pelatihan, sesuai dengan data yang penulis peroleh bahwa evaluasi pelatihan dilaksanakan pada akhir pelatihan, dengan menghasilkan nilai rata-rata 2,82 serta dengan nilai cukup
2. Keberhasilan dari program pelatihan yang ditandai dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan seperti terlihat pada tabel 9 dan 10 halaman 162 dan 167, hasil evaluasi proses pelatihan dan aspek yang diteliti yaitu menyangkut : Quality, Skill, Productivity dan Knowledge, pra pelatihan dan pasca pelatihan seperti terlihat pada tabel 12 halaman 177, yang menyatakan bahwa :

## Pra Pelatihan dan Pasca Pelatihan

### A. Quality

1. Penampilan awak kabin setelah mendapatkan pelatihan ternyata terjadi perubahan nilai dari 2,81 menjadi 3,24
2. Perilaku awak kabin setelah mengikuti pelatihan terjadi perubahan nilai dari 2,92 menjadi 3,35
3. Antisipasi
  - Perhatian ekstra, kesigapan setelah mendapat pelatihan terjadi perubahan nilai dari 2,66 menjadi 3,38
  - Cuaca, kerusakan, kesehatan dari 2,74 menjadi 3,33

### B. Skill

1. Ketepatan pelayanan
  - Snack dan minuman terjadi perubahan nilai dari 2,88 menjadi 3,33
  - Makanan dan minuman terjadi perubahan nilai dari 2,85 menjadi 3,44
  - Makanan dan minuman lengkap terjadi perubahan nilai dari 2,92 menjadi 3,50
2. Komunikasi, terjadi perubahan nilai dari 2,87 menjadi 3,37
3. Penjelasan menu dan produk, terjadi perubahan nilai dari 2,72 menjadi 3,44
4. Handling complaint, terjadi perubahan nilai dari 2,40 menjadi 3,35
5. Suggestive selling, terjadi perubahan nilai dari 2,29 menjadi 3,37.

### C. Productivity

#### 1. Kemampuan melayani

- 30 s/d 40 orang, terjadi perubahan nilai dari 2,96 menjadi 3,40
- 41 s/d 50 orang, terjadi perubahan nilai dari 3,00 menjadi 3,50
- 51 s/d 60 orang, terjadi perubahan nilai dari 3,07 menjadi 3,35

#### 2. Jumlah ideal awak kabin

- 1 s/d 3 orang, terjadi perubahan nilai dari 2,77 menjadi 3,29
- 3 s/d 5 orang, terjadi perubahan nilai dari 2,57 menjadi 3,18
- 6 orang lebih, terjadi perubahan nilai dari 2,92 menjadi 3,22

### D. Knowledge

#### 1. Pengetahuan makanan

- Vanaigrette sauces, terjadi perubahan nilai dari 2,51 menjadi 3,29
- Demiglance sauce, terjadi perubahan nilai dari 2,25 menjadi 3,29
- Liason, terjadi perubahan nilai dari 2,11 menjadi 3,22

#### 2. Pengetahuan minuman

- Dry Martini capperitif, terjadi perubahan nilai dari 2,40 menjadi 3,24
- Juices, terjadi perubahan nilai dari 2,51 menjadi 3,29

#### 3. Sitting Capacity

- Fokker 100/200, terjadi perubahan nilai dari 2,88 menjadi 3,25
- Boeing 737, terjadi perubahan nilai dari 2,85 menjadi 3,20
- Boeing 747, DC 10, Airbus, terjadi perubahan nilai dari 2,96 menjadi 3,40

3. Keberhasilan program pelatihan yang telah dilaksanakan ditandai dengan terjadinya perubahan sikap awak kabin berpengalaman terhadap kinerja. Hasil pelatihan yang diperoleh walaupun belum seluruhnya diaplikasikan dalam dunia kerjanya, namun sudah membuktikan bahwa program pelatihan sangat positif terhadap peningkatan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil olahan data pada lampiran 27 halaman 250, yaitu uji signifikansi hasil eksperimen dengan menggunakan Pre test, Post test, Pre Post test, dengan rumus  $t$  hitung, diperoleh bahwa :

A. Quality :

1. Penampilan - mendapat nilai 14,33 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
2. Perilaku - mendapat nilai 3,00 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
3. Antisipasi :
  - a. Perhatian ekstra - mendapat nilai 5,03 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
  - b. Cuaca, kerusakan - mendapat nilai 4,60 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.

B. Skill :

1. Ketepatan pelayanan
  - a. Snack dan minuman mendapat nilai 4,05 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
  - b. Makanan dan minuman mendapat nilai 4,91 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

- c. Makanan dan minuman lengkap mendapat nilai 4,39 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
2. Komunikasi mendapat nilai 3,57 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
3. Penjelasan menu dan produk mendapat nilai 7,20 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
4. Handling complaint mendapat nilai 7,91 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.
5. Suggestive selling mendapat nilai 9,81 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan.

#### C. Productivity :

1. Kemampuan
  - a. 30-40 orang mendapat nilai 4,40 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
  - b. 41-50 orang mendapat nilai 4,31 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
  - c. 51-60 orang mendapat nilai 2,54 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
2. Jumlah ideal
  - a. 1-3 orang mendapat nilai 4,33 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
  - b. 3-5 orang mendapat nilai 6,77 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

- c. 6 orang mendapat nilai 2,50 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

D. Knowledge :

1. Pengetahuan makanan (menu)

- a. Vinaigrette sauce mendapat nilai 7,80 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
- b. Demi glace sauce mendapat nilai 9,45 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
- c. Liason mendapat nilai 11,00 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

2. Pengetahuan minuman

- a. Dry Martini mendapat nilai 7,00 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
- b. Juices mendapat nilai 8,66 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

3. Sitting capacities

- a. Tokker 100/200 mendapat nilai 2,84 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
- b. Boeing 737 mendapat nilai 3,88 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan
- c. Boeing 747, DC 10, Airbus mendapat nilai 4,00 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00, berarti signifikan

4. Keberhasilan akan ada peningkatan pengetahuan ketrampilan serta perubahan sikap pasca pelatihan, tentunya akan berdampak pula terhadap para awak kabin baik dibidang pekerjaannya itu sendiri maupun lingkungan diluar pekerjaannya seperti :

- a. Peningkatan taraf hidup para awak kabin berpengalaman sebagai karyawan di PT. Garuda Indonesia terhadap peningkatan pendapatan, kesehatan, keselamatan serta penampilan sebagai dampak langsung yang dapat mereka rasakan baik di dunia kerjanya maupun di kehidupan sehari-hari. Manajemen menyadari bahwa untuk meningkatkan pendapatan tidak dapat sekaligus namun harus bertahap, dengan demikian peningkatan pendapatan belum seluruhnya dapat dilaksanakan. Untuk peningkatan pendapatan seperti promosi dari penerbangan lokal ke penerbangan Internasional, hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap jaminan kesehatan, keselamatan serta penampilan yang menjadi kebanggaan dan sekaligus dapat menumbuhkan kepercayaan diri yang lebih besar terhadap dunia kerjanya.
- b. Para awak kabin berpengalaman yang sudah di promosi menjadi Instruktur, sudah mulai berpartisipasi dalam membelajarkan orang lain melalui pendidikan dan latihan para awak kabin pemula di Diklat Garuda Jakarta. Hal ini sebagai cerminan dampak pelatihan yang mereka rasakan pada kenyataan di dunia kerjanya.
- c. Partisipasi dalam kegiatan sosial sudah mulai dirintis walaupun masih terbatas kepada kegiatan ceramah di sekolah kejuruan, kursus, lembaga yang ada kaitannya dengan pelayanan jasa transportasi udara. Hal ini membuktikan

bahwa dampak pelatihan yang mereka dapatkan selama ini dapat menumbuhkan kemampuan dalam mengendalikan baik sosial, ekonomi maupun politik, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan di lingkungan masyarakatnya.

## B. REKOMENDASI

Berpedoman pada hasil olahan data penelitian yang sudah penulis peroleh dan atas petunjuk dari penjelasan-penjelasan dari Bab I sampai dengan Bab IV, maka pada tahap berikutnya yaitu Bab V, penulis memaparkan berupa rekomendasi yang kiranya sangat penting dan positif untuk dijadikan sebagai perhatian dan pertimbangan bagi pihak penyelenggara maupun pihak yang mengadakan program pelatihan, adapun rekomendasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Metode dan teknik pembelajaran yang digunakan perlu dikembangkan lagi disesuaikan dengan pendidikan luar sekolah, yang mengarah kepada pendidikan orang dewasa sehingga proses pembelajaran melalui program pelatihan sudah sesuai dengan harapan dan memuaskan semua pihak.
2. Alokasi waktu penyelenggaraan memang relatif singkat, sesuai dengan komitmen dari kedua belah pihak, namun berdasarkan tanggapan responden perlu penambahan waktu agar supaya program pelatihan yang diperoleh maksimal.
3. Untuk pihak penyelenggara hendaknya lebih melengkapi sarana dan prasarana terutama menyangkut ruangan dan AC yang memadai, agar suasana dalam ruangan lebih baik dan lebih nyaman.

4. Pelatihan yang sudah dilaksanakan seyogyanya perlu dievaluasi oleh pihak penyelenggara dan pihak yang mengadakan, untuk mengetahui kinerja para awak kabin dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya.
5. Upaya manajemen PT. Garuda Indonesia dalam upaya memberdayakan sumber daya manusia melalui awak kabin berpengalaman, khususnya mengenai kinerja, perlu dipelihara dan ditingkatkan lagi kesinambungannya.
6. Hubungan yang sudah terjalin dengan baik antara manajemen PT. Garuda Indonesia dari pihak Unit Diktar Kopensi STP Bandung, perlu ditingkatkan lagi, perlu mendapatkan informasi sebagai masukan untuk perbaikan program pelatihan dimasa yang akan datang.

