

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data analisis data bisa disimpulkan bahwa :

1. Dari seluruh indikator yang berjumlah 25 butir, diperoleh gap yang semuanya negatif. gap negatif ini berkisar antara -0,088 sampai -0,916. Hasil ini memberikan indikasi bahwa peserta pelatihan belum puas terhadap kualitas pelatihan kegawatdaruratan di PT Gadar Medik Indonesia.
2. Berdasarkan hasil dari *importance performance analysis* terhadap gap yang muncul pada 25 butir indikator yaitu :
  - a. Terdapat 2 faktor yang menjadi prioritas perbaikan (kuadran A) kinerja pelayanan pelatihan pada lembaga pelatihan kegawatdaruratan PT Gadar Medik Indonesia :
    - 1). Instruktur disiplin dan bertanggung jawab
    - 2). Kecepatan instruktur dalam menangani keluhan peserta
  - b. Terdapat 8 faktor yang harus dipertahankan kinerjanya, (kuadran B) , namun lebih baik lagi agar ditingkatkan agar peserta pelatihan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Gadar Medik Indonesia :
    - 1). Penguasaan materi.
    - 2). Rata – rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar.
    - 3). Kemudahan menghubungi PT Gadar Medik Indonesia mengenai informasi pelatihan.
    - 4). Kesempatan tanya jawab.
    - 5). Handout yang diberikan membantu dalam pemahaman materi.
    - 6). Modul yang diberikan dapat membantu dalam pemahaman materi dan dalam keadaan tidak rusak.
    - 7). Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan (slide materi) setelah pelatihan selesai
    - 8). Pencapaian TUI

- c. Terdapat 7 faktor prioritas rendah, (kuadran C) , faktor – faktor ini tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen namun lebih baik lagi agar ditingkatkan agar peserta pelatihan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Gadar Medik Indonesia :
- 1). Kenyamanan ruang kelas
  - 2). Penyediaan tempat ibadah dan kebersihan kamar kecil
  - 3). Kerjasama antar tim
  - 4). Sistematika penyajian
  - 5). Ketepatan waktu
  - 6). Informasi adanya pelatihan diberikan (1 minggu/kurang 5 hari/kurang 2 hari)
  - 7). Penyediaan dan pelayanan konsumsi
- d. Terdapat 8 faktor yang cenderung berlebihan (kuadran D), faktor – faktor ini yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas tinggi.
- 1). Penyediaan alat bantu pelatihan
  - 2). Kerapihan pakaian
  - 3). Penggunaan bahasa dan volume suara
  - 4). Pelayanan sekretariat
  - 5). Peserta diberi kesempatan kembali
  - 6). Empati, gaya dan sikap terhadap peserta
  - 7). Pemberian motivasi belajar
  - 8). Penyediaan dan pelayanan bahan belajar

## 5.2 Implikasi Manajerial

1. Instruktur yang ditunjuk untuk membawakan materi harus sudah mendapatkan pelatihan *Trainer of Trainer* agar instruktur bisa meningkatkan kualitas pelayanan belajar mengajar saat pelaksanaan

proses pelatihan. Pelatihan ini bisa didapatkan dari lembaga – lembaga diluar perusahaan.

2. Untuk manajemen PT Gadar Medik Indonesia agar lebih diperhatikan bagaimana pandangan peserta terhadap kualitas pelatihan yang dilaksanakan tersebut, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan peserta yang sangat diutamakan agar pelatihan bisa berlanjut dan meluas, setiap peserta pasti mempunyai rasa nyaman jika apa yang telah dilakukan atau dikerjakan telah dianggap puas
3. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan kuisisioner yang terpisah antara kinerja pelayanan dan persepsi aktual dan harapan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan. Kuisisioner tentang persepsi yang diberikan bisa diisi peserta sebelum pelatihan dimulai dan kuisisioner harapan peserta bisa diisi setelah pelatihan selesai atau hari terakhir, hal ini untuk menghindari hasil penelitian yang bias.

