

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini serta terdapat saran yang berguna bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data serta analisis terhadap keefektifan pelatihan bagi karyawan *Sales Officer* adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan refreshment yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada dasarnya sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu dievaluasi baik dari *level reaction*, *knowledge*, serta *behavior*.
2. Berdasarkan hasil analisa tingkat reaksi / *reaction* dapat disimpulkan bahwa pelatihan refreshment yang sudah dilakukan PT. X bagi karyawan *sales officer* sudah cukup baik dan efektif, Hal ini dapat dilihat dari frekuensi karyawan yang menjawab setuju dan sangat setuju yang menunjukkan mayoritas karyawan menunjukkan reaksi yang baik terhadap pelatihan refreshment berdasarkan dari aspek-aspek penilaian di tingkat *reaction*.
3. Hasil analisa dari tingkat pengetahuan / *knowledge* dapat disimpulkan bahwa jika dilihat secara teori, pelatihan juga dinilai cukup baik, melihat hasil post-test yang didapatkan melalui pelatihan sudah diatas nilai standar kelulusan yang sudah ditetapkan oleh tim pelatihan, yaitu angka 80.
4. Untuk hasil analisa tingkat perilaku / *behavior* jika dilihat dari hasil olahan data kuesioner, sebenarnya bisa dikatakan hasil pelatihan yang dirasakan karyawan *sales officer* cukup baik dan karyawan merasakan adanya perubahan sikap dan perilaku setelah melakukan pelatihan. Namun jika

dibandingkan dengan hasil wawancara, bersama *sales head*, selaku *supervisor* dari *sales officer* terdapat *gap* dimana pelatihan yang dilakukan bagi karyawan *sales officer* belum begitu efektif, terlebih lagi melalui online training yang dilakukan selama ini. Adanya kendala-kendala yang dihadapi membuat pelatihan yang dilakukan dirasa tidak begitu efektif sehingga dibutuhkan pelatihan secara berkala agar tidak terjadi *expectation gap* dan dapat menciptakan perilaku yang diharapkan sesuai dengan tugasnya sebagai *sales officer*.

5. Jika melihat dari hasil result yang dimana menggunakan data hasil penjualan, pelatihan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penjualan PT. X di tahun 2020. Mengingat adanya faktor eksternal yang juga mempengaruhi jalannya pelatihan, maka sistem pelatihan pun disesuaikan dengan keadaan yang ada. Dengan adanya penyesuaian pelaksanaan pelatihan, tingkat penjualan pun terlihat cukup baik, dilihat dengan adanya peningkatan yg cukup signifikan di pertengahan tahun, dimana pada saat itu puncak pandemi COVID-19 yang mengakibatkan adanya perubahan di lingkungan eksternal perusahaan.

5.2 Saran

Berikut adalah saran yang diberikan untuk pihak perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi pihak perusahaan:
 - a. Melakukan evaluasi secara menyeluruh, dimana perusahaan dapat melakukan evaluasi tingkat 5 yaitu *Return On Training Investment* setelah melakukan evaluasi dengan 4 tingkat sebelumnya yang sudah dijabarkan serta evaluasi dilakukan secara berkala, agar dapat memaksimalkan produktivitas karyawan serta dapat mengembangkan pelatihan dari hasil evaluasi sebelumnya.
 - b. Untuk pelatihan tingkat reaksi / *reaction* perlu ditingkatkan kesesuaian materi, karena masih terdapat peserta pelatihan yang

merasa adanya *gap* antara materi pelatihan dengan kesesuaian *job description*.

- c. Untuk pelatihan tingkat pengetahuan / *knowledge* perlu adanya data *pre-test* meskipun materi yang diberikan berupa *self-learning*. Hal ini juga membantu untuk evaluasi tingkat ini karena dengan adanya data *pre-test* dapat menjadi bahan pembandingan hasil sebelum dan sesudah pelatihan serta dapat menjadi pertimbangan apakah pelatihan ini cukup efektif atau tidak untuk dilaksanakan.
 - d. Untuk pelatihan tingkat perilaku / *behavior* perlu diadakan secara berkala serta pendampingan agar tidak terjadi *expectation gap* terhadap perilaku karyawan yang diharapkan sebagai *sales officer*.
2. Bagi penelitian selanjutnya.
- a. Melakukan penelitian keefektifan pelatihan lebih mendetail, akan lebih baik jika dibantu dengan observasi serta wawancara secara langsung kepada setiap responden atau narasumber.
 - b. Penelitian dilakukan tidak hanya di satu wilayah saja, tetapi dapat dilakukan di wilayah lain agar dapat diketahui apakah pelatihan yang sudah dilakukan dengan cukup baik ini sudah merata atau belum ke seluruh wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, A. (2018). *Teori dan Perilaku Organisasi*. Media Nusa Creative
- Curado, C., & Sousa, I. (2021). Training evaluation of a sales programme in a Portuguese cosmetics SME. *Industrial and Commercial Training*, 3, 283–293. <https://doi.org/10.1108/ict-12-2019-0107>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Harding, D., Kadiyono, A. L., Hidayat, Y., & Yanuarti, N. (2018). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM SEBAGAI SALAH SATU UPAYA MENJAWAB TANTANGAN MEA. *Journal of Psychological Science and Profession*, 2, 185. <https://doi.org/10.24198/jpsp.v2i2.21196>
- Kertajaya, H. (2006). *Marketing Klasik Indonesia*. Mizan
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2007). *Implementing the Four Levels*. Koehler Publishers.
- Kucherov, D., & Manokhina, D. (2017). Evaluation of training programs in Russian manufacturing companies. *European Journal of Training and Development*, 2, 119–143. <https://doi.org/10.1108/ejtd-10-2015-0084>
- Laucereno, S. F. (2019, November 20). *Duh Prospek Kredit Kendaraan Bermotor Masih Suram*. Detikfinance; <https://www.facebook.com/detikfinance>. <https://finance.detik.com/moneter/d-4791524/duh-prospek-kredit-kendaraan-bermotor-masih-suram>
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management*. Pearson.
- Mathis, R. L. (2008). *Human Resource Management*. South-Western Pub.
- Nurjoni, N. (2019). *Kinerja Industri Multifinance Terpengaruh Perilaku Milenial*. Investor.Id. <https://investor.id/finance/kinerja-industri-multifinance-terpengaruh-perilaku-milenial>
- Rustina, A. (2010). EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN . *Jurnal Dinamika Manajemen Universitas Negeri Semarang* .

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Sudarwan, I. A. (2020, January 17). *Realisasi Penjualan Mobil 2019 Turun 10,81 Persen dari 2018 - Otomotif Bisnis.com*. Bisnis.Com.
<https://otomotif.bisnis.com/read/20200117/46/1191435/realisasi-penjualan-mobil-2019-turun-1081-persen-dari-2018>

Sugianto, D. (2019, October 28). *Kredit Kendaraan Lesu, Bagaimana Kinerja Perusahaan Pembiayaan?* Detikfinance; <https://www.facebook.com/detikfinance>.
<https://finance.detik.com/moneter/d-4763082/kredit-kendaraan-lesu-bagaimana-kinerja-perusahaan-pembiayaan>

Tahir, A. (2014). *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Deepublish.

