

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan wawancara secara mendalam dengan para narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa pelatihan KTC (*Keys to Communication*) bertujuan selain meningkatkan kualitas komunikasi, juga dapat meningkatkan kedisiplinan, kepercayaan diri, dan cara mengambil keputusan yang tepat. Pelatihan KTC juga berfungsi untuk meningkatkan teknik komunikasi yang positif di dalam sebuah departemen antara sesama karyawan dengan pimpinan. Hal ini penting untuk mengurangi *miss communication* yang sering terjadi di dalam departemen dan meningkatkan motivasi dan produktivitas peserta.

Tugas Akhir ini adalah menganalisa evaluasi pelatihan KTC Pullman Hotel dalam meningkatkan kualitas komunikasi antar karyawan dengan menggunakan teori dari Donald Kirkpatrick (dalam Bagiyono, 2012:321). Evaluasi ini dilakukan dari awal yaitu dalam tahap *react* dengan melihat reaksi peserta selama pelatihan, selanjutnya adalah *learning* yaitu melihat sikap peserta selama mengikuti pelatihan, yang ketiga adalah *behaviour* yaitu mempelajari dan mengevaluasi perubahan peserta selama bekerja, dan yang terakhir adalah *result* yaitu melihat dampak akhir sebuah peserta dengan melihat indikator berkembangnya sisi pengetahuan, perubahan sikap, disiplin dan konsisten. Evaluasi ini dilakukan dengan memberikan *handout* kepada masing-masing peserta dan laporan evaluasi dengan jenjang waktu 3 sampai 6 bulan yang akan diisi oleh *supervisor* atau *HOD* mereka masing-masing. Selama pelatihan sendiri, pelatih melakukan evaluasi dengan mempelajari sikap dan segi pengetahuan dari sebuah peserta. Peserta harus aktif dan percaya diri selama pelatihan KTC karena di dalam pelatihan ini, masalah komunikasi akan dibahas dan mempelajari kekurangan komunikasi dari peserta tersebut. Pelatih harus menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan buat peserta dengan harapan akan memberikan dorongan motivasi mereka untuk menyerap ilmu yang diperoleh.

Setelah melakukan wawancara, kendala yang sering terjadi dalam melakukan evaluasi adalah motivasi dan keinginan peserta untuk berubah, aspek lain yang ditemukan adalah meskipun pelatihan sering dilakukan setiap bulannya, tetapi di lapangan sendiri masih banyak yang tidak mengimplemantasikan dengan baik karena beberapa faktor seperti lingkungan, pimpinan yang tidak mendukung, dan pelatihan yang dirasa masih kurang cukup. Motivasi peserta seringkali berkurang selama bekerja karena pimpinan yang seringkali tidak mendengar nasihat atau saran dari bawahannya, sehingga menimbulkan rasa tidak peduli. Masalah yang lain adalah ketidakpedulian pimpinan untuk kemajuan dari program pelatihan tersebut yang implikasinya terlihat dari laporan data yang tidak valid sesuai kenyataan.. Kendala komunikasi yang terjadi di beberapa departemen berdampak terhadap produktifitas kerja dan relasi pada pekerjaan.

Berdasarkan perumusan masalah yang ada dan penjabaran diatas, maka kesimpulan yang diperoleh adalah :

1. Evaluasi pelatihan KTC sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari hasil wawancara dengan menggunakan sub-variabel yaitu *react, learning, behaviour, dan result*.
2. Implementasi pelatihan KTC terhadap komunikasi sehari-hari masih belum berjalan dengan optimal karena 2 hal yaitu masih sering terjadi *miss communication* di dalam departemen seperti yang diuraikan oleh penulis, serta data yang seringkali tidak valid karena kurangnya *support* dan *trust* dari pimpinan

## 5.2. Saran

Setelah menyimpulkan hasil penelitian, maka berikut penulis memberikan saran :

### 5.2.1. Saran untuk Hotel

1. Pelatihan sebaiknya dilakukan *part 2* atau *part 3* bagi orang yang telah selesai mengikuti pelatihan *part 1*. Hal ini penting rasanya bagi peserta untuk mendapatkan level pelatihan komunikasi yang lebih tinggi. Selama ini pelatihan dilakukan selama 2 hari tapi masih kurang bagi beberapa peserta.
2. Pelatih harus lebih aktif keliling dan mengamati langsung perkembangan peserta dalam hal komunikasi. Selain itu harus aktif dan banyak bertukar pikiran dengan pimpinan peserta tersebut agar mendapatkan lebih banyak *feedback*.
3. Meluangkan waktu untuk dapat memberikan reward kepada peserta yang berprestasi.
4. Memberikan arahan dan personal coaching bagi peserta yang belum mampu mengimplementasikan pelatihan dengan baik.
5. Memberikan guideline yang jelas dan detail kepada pimpinan dalam membuat laporan
6. Melibatkan rekomendasi *General Manager* dalam melakukan proses evaluasi agar hasil laporan dapat maksimal.
7. Merubah isi konten sesuai jaman.

### 5.2.2. Saran untuk Peneliti selanjutnya

1. Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi pelatihan KTC sehari-hari.
2. Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai alasan implementasi pelatihan KTC tidak berjalan dengan baik.