

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan terhadap karyawan *call center* 147 PT Infomedia Nusantara. Dapat diuraikan secara singkat dan jelas seperti dibawah ini:

#### **A. Simpulan**

1. Pelatihan *service excellent* merupakan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawan *call center* 147. Pelatihan *service excellent* dilaksanakan dalam waktu 2 (dua) hari. Hari pertama merupakan pelatihan berupa materi yang dilakukan di ruang kelas dan hari kedua adalah pelatihan praktek di laboratorium. Materi dari pelatihan *service excellent* adalah tentang pemahaman yang berhubungan dengan pekerjaan dan peningkatan kualitas diri para karyawan *call center* 147.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang terdiri dari karyawan *call center* 147 cenderung memberikan penilaian yang positif dan baik terhadap pelaksanaan pelatihan *service excellent*. Terbukti dengan jawaban setuju atas indikator-indikator yang ada dalam pertanyaan penelitian, dimana jawaban setuju disini menunjukkan persepsi yang baik terhadap hampir semua indikator salah satunya seperti pelatihan *service excellent* berjalan lancar dan terarah, lingkungan pelatihan nyaman dan bersih, pelatih memberikan materi pelatihan dengan baik dan persuasif, pelatihan *service excellent* merupakan penyegaran bagi para karyawan, dan sebagainya.

Gambaran persepsi karyawan yang positif dan baik terhadap pelatihan *service excellent* yang dilaksanakan oleh karyawan bagian *call center* 147 PT Infomedia Nusantara mengisyaratkan bahwa program pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh perusahaan telah berjalan dengan baik terbukti dengan respon yang baik yang datang dari karyawan.

## **B. Saran**

Merujuk pada kesimpulan diatas, dimana diperlihatkan respon yang positif terhadap pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh PT Infomedia Nusantara. Saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah untuk kedepannya agar pelatihan mungkin dapat ditingkatkan lagi salah satunya yaitu memilih lokasi yang lebih mudah dijangkau bagi semua karyawan, bukan berarti lokasi yang sekarang kurang terjangkau, namun untuk karyawan yang masih memberikan kesan kurang setuju dengan lokasi saat ini dapat berubah pandangan. Waktu pelatihan mungkin bisa di tambah 1 hari sehingga di hari terakhir bisa diadakan role play langsung dengan pelanggan tetapi dengan bimbingan dari instruktur, dengan demikian perusahaan juga dapat melihat secara langsung perkembangan setelah pelatihan *service excellent*.