

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Pelatihan Terhadap Kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII”. Variabel-variabel yang diteliti adalah isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan) terhadap kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII secara simultan maupun secara parsial. Selain itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan) yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII.
2. Variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan)

mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII.

3. Variabel faktor isi materi pelatihan mempunyai *standardized coefficients beta* paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa variabel faktor isi materi pelatihan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja *Sales Representatif Merchant* di Bank Mandiri Kanwil VIII.

5.2 **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini menyangkut keterbatasan secara teknis pada saat pengumpulan data dan jumlah sampel penelitian yang awalnya 88 orang menjadi 81 orang karena 7 orang berhalangan hadir untuk mengikuti pelatihan tersebut. Kuesioner yang disebarkan kepada atasan peserta pelatihan setelah proses pelatihan selesai mengalami hambatan waktu. Pengembalian kuesioner yang awalnya ditargetkan 2 minggu mundur menjadi 1 bulan lebih. Selanjutnya, proses peningkatan ataupun feedback kinerja setelah proses pelatihan lebih baik dilakukan 3 bulan setelah proses pelatihan agar hasil yang diharapkan dari pelatihan benar-benar signifikan (dalam Dessler, 2012). Tapi karena faktor keterbatasan waktu, maka peneliti mengambil kuesioner kinerja setelah 3 minggu setelah pelatihan berlangsung. Keterbatasan yang lain adalah terkait dengan penyebaran kuesioner yang kedua kepada tasan SRM. Kuesioner dikirimkan melalui jasa pengiriman dan ketika kuesioner sudah dilengkapi dikembalikan lagi kepada peneliti melalui jasa pengiriman lagi. Adanya faktor peneliti tidak secara

langsung bertatap muka dan menyebarkan kuesioner sendiri, ada kemungkinan kuesioner tersebut tidak seluruhnya diisi oleh atasan yang ditunjuk oleh peneliti. Selain itu, keterbatasan lainnya adalah peneliti tidak dapat mengontrol adanya faktor lain yang terjadi diluar penelitian yang dilakukan.

5.3 Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan agar saran-saran tersebut dapat dijadikan masukan yang bermanfaat bagi perbankan dan penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja Sales Representatif Merchant di Bank Mandiri Kanwil VIII, maka dalam merancang program pelatihan hendaknya perusahaan menyesuaikan dengan isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan sehingga kinerja karyawan memenuhi standar perusahaan dan tujuan perusahaan dalam meningkatkan *sales volume* serta *fee based income* dapat tercapai dan kanwil VIII menduduki peringkat pertama diantara XII kanwil lainnya.
2. Berdasarkan penelitian bahwa variabel isi materi pelatihan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja Sales Representatif Merchant di Bank Mandiri Kanwil VIII, maka sebaiknya

perusahaan lebih memperhatikan peningkatan kinerja karyawan yang tepat dengan memaksimalkan pengaruh dari variabel isi materi pelatihan. Hal tersebut dapat dilakukan antara lain dengan mencari tahu hal apa yang diperlukan oleh karyawan untuk meningkatkan kinerjanya agar menjadi lebih baik, menyesuaikan materi pelatihan dengan tugas pekerjaan mereka.

3. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh variabel faktor-faktor penentu keberhasilan pelatihan (isi materi pelatihan, fasilitas pelatihan, pelatih dan metode pelatihan) dan variabel kinerja. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain. Variabel-variabel lain diantaranya adalah faktor lingkungan, yang terdiri dari fasilitas kerja yang memadai, jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir serta reward/insentif.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih memperluas lokasi/objek penelitian, lebih banyak sampel yang diambil dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan.

DAFTAR RUJUKAN

- Amstrong. 2004. *How To Be An Even Better Management*, Sixth Edition. London and Sterling, VA ISBN 07494 4262 x
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arief, Srituari. 2002. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, UIP, Jakarta : Universitas Indonesia.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Erlangga.
- Dale, Margaret A. 2003. *The Art of HRD Developing Management Skill – Meningkatkan Keterampilan Manajemen*, Edisi bahasa Indonesia, Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Dharma, Agus. 1999. *Manajemen Prestasi kerja*, Jakarta : CV. Rajawali.
- Dessler, Gary. 2012. *Human Resources Management* edisi 12, Versailles : Quad Graphics.
- Detty, Regina, Christin dan Istiharini. 2009. Evaluasi Efektivitas Pelatihan “Know Your Customer & Money Loundering” di Bank XYZ Bandung, *Journal of Management and Business Review*, Vol. 6, No. 1
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gomez, L. R. 2001. *Managing Human Resources (Third Edition)*, Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Hamalik, O. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. 2002. *Keunggulan Kompetitif Melali Manajemen Sumber Daya Manusia*, Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Penerbit Amara Books.
- Hardjana, Agus M. 2006. *Training SDM yang Efektif*, Yogyakarta : Kanisius.
- Hasibuan, MSP. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.

- Indriantoro, Nur. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Kedua, Yogyakarta : BPFE.
- Karim, Mohammed Rejaul, Kazi Nazmul Huda, Rehnuma Sultana Khan, (2012), Significance of Training and Post Training Evaluation for Employee Effectiveness: An Empirical Study on Sainbury's Supermarket Ltd, UK, *International Journal of Business and Management*, Vol 7, No. 18.
- Kuncoro, M, .2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta : AMP YKPN.
- Lumbanraja, Prihatin, Cut Nizma. 2010. *Pelatihan dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Prestasi Kerja Perawat di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Langsa, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 12, No. 2.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : BPFE.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung : Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mangkuprawira, Sjafri dan Aida Vitayala Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mathis, Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Mwita, J, I. 2000. Performance Management Model : A Systems Based Approach to Public Service Quality, *The Internatiional Journal of Public Sector Management*, Vol 13, pp. 19-32.
- Nassazi, Aidah. 2013. Effects of Training on Employee Performance – Evidence from Uganda, *Journal of Business Economics and Tourism*.

- Noe, A. Raymond, John R. Hollenbeck, Barry Gerhatt, Patrick M. Wright. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Mencapai Keunggulan Bersaing*, Jakarta : Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekitjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi, Jakarta : Rineka Cipta.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Yogyakarta : Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, Edisi Kedua, New York : John Wiley and Son.
- Simamora, H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, Yogyakarta : STIE YKPN.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, Yogyakarta : Andi.
- Sultana, Afshan, Sobia Irum, Kamran Ahmed, Nasir Mehmood. 2012. Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication Sector in Pakistan, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 4. No 6.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tika, M, P. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

<http://bankmandiri.co.id/news>

<http://bankmandiri.co.id/corporate01>

<http://www.kabarbisnis.com>

<http://www.m.tempo.co.id>