

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang diberi pelatihan online resiliensi dengan karyawan yang tidak diberi pelatihan online resiliensi. Karyawan yang mendapat pelatihan online resiliensi menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibanding karyawan yang tidak mendapat pelatihan.

Kualitas pelayanan karyawan juga mengalami peningkatan setelah mendapatkan Pelatihan *Online* Resiliensi, dengan nilai rerata kualitas pelayanan setelah pelatihan lebih tinggi (106,50) dibanding sebelum pelatihan (68,17).

Hasil penelitian menjawab hipotesis yang ditetapkan bahwa hasil kualitas pelayanan kelompok eksperimen setelah diberikan pelatihan *online* resiliensi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberikan pelatihan, dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh kelompok eksperimen lebih tinggi setelah diberikan intervensi yang berupa pelatihan *online* resiliensi dibandingkan dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan intervensi. Pelatihan *Online* Resiliensi dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada pegawai PT Telkom Ambon.

Hal ini juga didukung dengan adanya peningkatan dari hasil evaluasi perilaku subjek pada setiap aspek yang menggunakan skala resiliensi sehingga pelatihan yang diberikan dapat dikatakan cukup efektif bagi karyawan, selain itu hasil dari evaluasi pengetahuan kelompok eksperimen juga mengalami peningkatan sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan memahami materi yang diberikan dengan baik dalam pelatihan *online* resiliensi dan pelatihan resiliensi berbasis internet dapat membantu karyawan dalam meningkatkan resiliensi di tempat kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu:

- a. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian secara *online* khususnya pelatihan online dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangannya, mengingat kondisi saat ini yang masih mengharuskan masyarakat untuk melakukan *social distancing*.
- b. Peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa dapat menggabungkan kedua variable ini dengan mencari referensi dari berbagai sumber yang ada, mengingat keterbatasan referensi yang peneliti dapatkan karena penggabungan kedua variabel ini masih jarang untuk diteliti.
- c. Apabila jumlah subjek eksperimen tidak terlalu banyak, penilaian kualitas pelayanan berdasarkan *self report* dan *crosscheck* dengan atasan dapat dilakukan untuk semua subjek untuk hasil yang lebih maksimal.
- d. Untuk penelitian eksperimen, evaluasi perilaku menggunakan skala resiliensi dari Reivich dan Shatte (2002) dapat menyusun perhitungan secara statistik dan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada skala yang digunakan.
- e. Peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan dapat ditingkatkan dengan pemberian pelatihan resiliensi kepada karyawan. Perubahan yang terjadi didalam kualitas pelayanan harus dapat dilihat dari berbagai faktor penyebab pada semua bidang, sehingga Pelatihan *Online* Resiliensi bukan menjadi satu-satunya intervensi yang dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan karyawan.
- f. Bagi subjek penelitian diharapkan terus mampu menerapkan hal-hal yang telah dipelajari dalam pelatihan *online* resiliensi agar tetap dapat memberikan pelayanan yang maksimal

bagi pelanggan meskipun karyawan sedang berada dalam kondisi yang menekan, sehingga keadaan tersebut tidak menimbulkan stress yang berkelanjutan bagi karyawan.