

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “**Inovasi *Manual Book* sebagai Strategi Peningkatan Efektivitas *On the Job Training* di Divisi *Ancillary Business* pada PT Gapura Angkasa Surabaya**”, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *On the Job Training* di divisi *Ancillary Business* sebelumnya masih menghadapi persoalan utama yang di mana belum adanya pedoman tertulis yang terstandarisasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelatihan berjalan secara informal, bergantung pada penjelasan lisan dari *trainer* atau staf senior. Serta belum memiliki acuan pembelajaran yang seragam bagi *trainee*. Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan OJT tanpa dokumentasi yang jelas berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman, ketidakkonsistenan transfer pengetahuan, dan kesulitan *trainee* dalam memahami alur kerja secara menyeluruh. Dengan demikian, masalah utama yang dijawab dalam penelitian ini adalah perlunya media pelatihan yang mampu mengubah pengetahuan kerja yang sebelumnya bersifat individual menjadi pengetahuan organisasi yang terdokumentasi, mudah diakses, dan dapat digunakan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *manual book* OJT yang dikembangkan mampu menjadi solusi strategis untuk

meningkatkan efektivitas pelatihan kerja di divisi *Ancillary Business*. *Manual book* tidak hanya berfungsi sebagai buku panduan, tetapi juga sebagai media dokumentasi pengetahuan, alat standarisasi materi pelatihan, serta pedoman praktis bagi *trainee* dan *trainer* selama proses OJT berlangsung. Isi *manual book* disusun berdasarkan kebutuhan pengguna yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, meliputi profil perusahaan, pengenalan divisi *Ancillary Business*, konsep OJT, mekanisme pelaksanaan OJT, standar *grooming*, etika kerja, etika komunikasi, panduan *handling customer*, *complaint handling*, tugas *trainee*, serta target kompetensi. Penyusunan materi tersebut menunjukkan bahwa *manual book* telah diarahkan untuk menjawab kebutuhan nyata divisi, terutama dalam menciptakan proses pembelajaran kerja yang terarah, sistematis, dan relevan dengan kondisi operasional perusahaan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep *Structure On the Job Training*. Bahwa pelatihan kerja yang efektif tidak cukup hanya dilakukan melalui praktik langsung di tempat kerja, tetapi perlu didukung oleh struktur pembelajaran, tujuan yang jelas, dokumentasi materi, serta standar kompetensi yang dapat dipahami seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, temuan penelitian ini juga relevan dengan teori manajemen pengetahuan, terutama dalam proses *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*. Pengetahuan yang sebelumnya tersimpan pada pengalaman individu dapat didokumentasikan dalam bentuk *manual book* sehingga tidak lagi hanya bergantung pada

satu orang, namun dapat diwariskan, dipelajari, dan digunakan secara konsisten oleh peserta OJT berikutnya.

Proses produksi *manual book* dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan model ADDIE yang terdiri atas tahap *analysis, design, development, implementation, dan evaluation*. Tahap analisis menghasilkan temuan bahwa divisi *Ancillary Business* membutuhkan pedoman pelatihan yang jelas. Tahap desain menghasilkan rancangan *manual book* yang memperhatikan struktur isi, identitas visual perusahaan, pemilihan warna, tipografi, *layout*, dan elemen visual pendukung. Tahap pengembangan menghasilkan produk *manual book* yang disusun secara sistematis dan komunikatif. Tahap implementasi dilakukan sosialisasi kepada pihak divisi, sedangkan tahap evaluasi dilakukan melalui *feedback* pengguna. Dengan demikian, model ADDIE terbukti membantu proses produksi *manual book* menjadi lebih terarah karena setiap tahap memiliki fungsi yang saling berkaitan mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi produk.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *manual book* OJT memperoleh tanggapan positif dari pihak divisi *Ancillary Business*. Dari aspek kualitas isi, *manual book* dinilai mampu menyajikan materi yang berbobot, dan sesuai dengan kebutuhan *trainee*. Dari aspek keterbacaan, bahasa yang digunakan dianggap ringkas, padat, dan mudah dipahami sehingga dapat membantu peserta OJT memahami informasi tanpa merasa terbebani. Dari aspek desain visual, *manual book*

dinilai memiliki tampilan yang rapi, minimalis, nyaman dibaca, dan tidak membosankan. Sementara itu, dari aspek manfaat *manual book* dianggap mampu memberikan gambaran yang jelas dan terarah bagi *trainee* selama menjalani masa OJT. Temuan ini menunjukkan bahwa *manual book* yang dikembangkan telah memenuhi fungsi praktis sebagai media pendukung pelatihan kerja yang informatif, komunikatif, dan aplikatif.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa inovasi *manual book* memiliki peran penting sebagai strategi peningkatan efektivitas *On the Job Training* di divisi *Ancillary Business* PT Gapura Angkasa Surabaya. *Manual book* mampu membantu menjawab permasalahan pelatihan yang sebelumnya belum terstruktur dengan menyediakan pedoman tertulis yang jelas, konsisten, dan mudah digunakan. Keberadaan *manual book* memberikan dampak yang luas bagi perusahaan, yaitu membantu mempercepat adaptasi *trainee*, mengurangi ketergantungan pada penjelasan lisan *trainer*, meminimalkan perbedaan persepsi dalam proses pelatihan, serta mendukung keberlanjutan pengelolaan pengetahuan organisasi. Oleh karena itu, *manual book* tidak hanya menjadi luaran penelitian, tetapi juga menjadi bentuk inovasi komunikasi organisasi dan manajemen pelatihan yang relevan bagi pengembangan sumber daya manusia di lingkungan jasa penerbangan. Meskipun demikian, penelitian ini masih terbatas pada pengembangan dan evaluasi produk dalam lingkup satu divisi sehingga hasil yang

diperoleh belum dapat digeneralisasikan pada seluruh unit kerja perusahaan. Oleh karena itu, *manual book* yang telah dikembangkan berpotensi untuk diimplementasikan dan dikembangkan lebih lanjut pada divisi lain yang memiliki karakteristik pelatihan serupa guna mendukung standarisasi proses OJT secara lebih luas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran pertama ditujukan kepada divisi *Ancillary Business* PT Garuda Angkasa agar *manual book* OJT yang telah dibuat dapat digunakan secara aktif sebagai pedoman resmi dalam pelaksanaan pelatihan kerja. *Manual book* sebaiknya tidak hanya disimpan sebagai dokumen pelengkap tapi benar-benar diintegrasikan dalam alur OJT sejak tahap orientasi, pelaksanaan kegiatan harian, hingga evaluasi akhir. Selain itu diharapkan divisi *Ancillary Business* selalu memperbarui *manual book* sesuai dengan perkembangan kebutuhan operasional divisi. Dengan demikian, *manual book* dapat menjadi dokumen hidup yang terus berkembang, bukan hanya produk sekali pakai yang berhenti setelah penelitian selesai.

Bagi akademis dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melakukan pengujian efektivitas *manual book* secara lebih luas dan terukur. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena evaluasi produk dilakukan melalui *feedback* pengguna dalam lingkup terbatas. Sehingga peneliti lanjutan juga dapat membandingkan

dengan kondisi sebelum dan sesudah penggunaan *manual book* untuk mengetahui sejauh mana produk tersebut benar-benar meningkatkan efektivitas OJT.