

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Era globalisasi saat ini menimbulkan persaingan yang kompetitif. Persaingan yang ketat ini muncul karena banyaknya produsen dari dalam maupun luar negeri yang memberi kesempatan pelanggan untuk memilih produk yang diperlukan. Perusahaan berusaha mempertahankan pangsa pasar dengan menghasilkan produk yang sesuai harapan atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas menjadi kunci sukses untuk memenangkan daya saing pada era globalisasi.

Total Quality Management merupakan cara meningkatkan kinerja terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi proses, dalam setiap area fungsional organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Pendekatan TQM digunakan untuk menghadapi tuntutan konsumen dan bertahan dalam pasar global. Perusahaan manufaktur tepap sekali menggunakan pendekatan TQM agar produk yang dihasilkan senantiasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan melibatkan segala komponen perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh penerapan *Total Quality Management* dan menganalisa pengaruh masing-masing subsistem dari *Total Quality Management* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, perbaikan proses berkesinambungan, dan keterlibatan terpadu dan kinerja karyawan PT.

Petrokimia Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT Petrokimia Gresik dan sebagai sampelnya diambil dari sebagian populasi dengan metode *purposive sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Responden yang dijadikan adalah bagian Distribusi Wilayah II pada PT Petrokimia Gresik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) *Total Quality Management* secara keseluruhan masuk kategori penilaian baik. Penilaian ketiga variabel subsistem tersebut adalah :
 - a. Fokus pada pelanggan masuk dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata 4,11.
 - b. Perbaikan proses berkesinambungan dalam masuk kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata 4,10
 - c. Keterlibatan terpadu masuk kategori dalam kategori penilaian baik dengan nilai rata-rata 4,08.
- 2) Kinerja karyawan masuk kategori penilaian sangat setuju dengan nilai rata – rata 4,25
- 3) Fokus pada pelanggan secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II PT Petrokimia Gresik.

- 4) Perbaikan proses berkesinambungan secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II PT Petrokimia Gresik.
- 5) Keterlibatan terpadu secara parsial terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan bagian Distribusi Wilayah II PT Petrokimia Gresik.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan hasil analisis yang didapat, peneliti memiliki keterbatasan bahwa :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu bagian dan satu perusahaan saja yakni Distribusi Wilayah II PT Petrokimia Gresik maka hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan untuk perusahaan lainnya yang sejenis dan tidak dapat digeneralisasikan untuk perusahaan lainnya yang tidak sejenis.
2. Tidak ada wawancara dengan responden untuk mengakuratkan jawaban atas ketidaksignifikan dari variabel fokus pada pelanggan dan proses perbaikan berkesinambungan.
3. Responden penelitian ini hanya berjumlah tiga puluh tiga orang sehingga termasuk dalam sampel kecil yaitu minimal tiga puluh responden.
4. Data yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang mendasar pada persepsi jawaban responden. Hal ini menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
5. Ketidaksesuaian pernyataan nomor 1,2 dan 3 pada variabel kinerja karyawan dengan kondisi responden.

5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1) Bagi perusahaan

Manajemen perusahaan hendaknya mampu membuat kebijaksanaan dan program secara lebih efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan subsistem *Total Quality Management* agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui kinerja yang lebih baik.

2) Bagi peneliti selanjutnya

- a. Menambahkan variabel *Total Quality Management* yang lain diluar variabel yang digunakan pada penelitian ini dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel lain diluar penelitian ini misalnya aspek lingkungan perusahaan, hubungan dengan pemasok, pendidikan dan pelatihan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, dan lain lain..
- b. Menambah jumlah sampel dan perusahaan – perusahaan manufaktur lain yang sejenis.
- c. Menambahkan wawancara untuk mengakuratkan data Selain itu, diharapkan peneliti berikutnya disarankan untuk mengatur taraf kesalahan menjadi 0,01.
- d. Menyesuaikan kuesioner dengan reponden penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung Utama dan Fahmi Radhi. 2009. "Penerapan *Total Quality Management* Dan *Just In Time* Terhadap Kinerja Operasional Dan Keunggulan Kompetitif". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol 3. No 3. Pp 167-174.
- Andre Dwijanto Witjaksono. 2012. "Praktik Manajemen Mutu Terpadu Dan Hubungannya Dengan Formalisasi, Desentralisasi, Kualitas Produk, Serta Kinerja Organisasi". *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* Vol 16. No 1. Pp 48-62.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Dhita Maharani. 2013. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* pada PT. PAL Indonesia. Skripsi tidak diterbitkan : STIE Perbanas Surabaya.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Iwan Tjahjo Santoso, Djumilah Zain, Mintarti Rahayu, Dan Munawar Ismail. 2010. "Pengaruh Total Quality Management Dan ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Di Jawa Timur". *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol 8. No 3. Pp 623-630.
- Kaharan, Mehmet., Dan Nevzat Tetik. 2012. "The Determination Of The Effect Level On Employee Performance Of TQM Practices With Artificial Neural Networks: A Case Study On Manufacturing Industry Enterprises In Turkey". *International Journal Of Bussuness And Social Science*, Pp 133 – 142.

Kuncoro Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Nasution. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nurul Indayati, Thoyib, Dan Rofiaty. 2012. "Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Universitas Brawijaya)". *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol 10. No 2. Pp 344-356.

Murdifin Haming Dan Mahfud Nurnajamuddin. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur Dan Jasa Buku 2*. Jakarta: Bumi Aksara.

Musran Munizu. 2010. "Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar)". *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol 12. No 2, Pp 185-194.

Rika Hadiguna. 2009. *Manajemen Pabrik : Pendekatan Sistem Untuk Efisiensi Dan Efektivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.

Rovilla El Maghviroh Dan Eko Afriyanto. 2011. "Concequences Implementasi Total Quality Management". *The Indonesian Accounting Review*. Vol 1. No 1. Pp 59-72.

_____.2010 . Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Perilaku Produktif Karyawan Dan Kinerja Karyawan pada PT. "X" di Pasuruan. Skripsi tidak diterbitkan : STIE Perbanas Surabaya

Soewarso Hardjosoedarmo. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI

Tonny Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks