

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Surabaya Bukit Darmo dan melakukan analisis data terdapat beberapa informasi yang diperoleh. Dari hasil analisis baik secara deskriptif maupun statistik dengan SPSS 16 maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian pertama menyatakan bahwa Keterlibatan Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Keterlibatan Karyawan memiliki tingkat signifikansi  $t$  lebih besar dari lima persen.
2. Hipotesis penelitian kedua menyatakan bahwa variabel Fokus pada Nasabah tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Keterlibatan Karyawan memiliki tingkat signifikansi  $t$  lebih besar dari lima persen.
3. Hipotesis penelitian ketiga menyatakan bahwa variabel Komitmen Pada Kualitas tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Keterlibatan Karyawan memiliki tingkat signifikansi  $t$  lebih besar dari lima persen.
4. Hipotesis penelitian keempat menyatakan bahwa variabel Sistem penghargaan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis

penelitian diterima berdasarkan perhitungan bahwa Sistem penghargaan memiliki tingkat signifikansi  $t$  kurang dari lima persen.

5. Hipotesis penelitian kelima menyatakan bahwa variabel Perbaikan Berkesinambungan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Perbaikan Berkesinambungan memiliki tingkat signifikansi  $t$  lebih besar dari lima persen.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan masih memiliki banyak keterbatasan. Antara lain sebagai berikut:

1. Rujukan dari penerapan TQM pada perusahaan jasa masih kurang dan belum banyak penelitian yang dilakukan pada perusahaan jasa.
2. Peneliti tidak dapat bertemu langsung dengan responden untuk menyebarkan kuesioner penelitian, dikarenakan jam kerja responden yang tidak memungkinkan.
3. Pernyataan kuesioner merupakan kenyataan yang dialami oleh responden saat ini, dan bukan merupakan pernyataan terhadap harapan responden pada perusahaan.
4. Selain itu, beberapa responden yang bekerja sebagai karyawan kantor kas juga merupakan keterbatasan penelitian.

### 5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mencari lebih banyak referensi jika ingin meneliti penerapan TQM pada perusahaan jasa.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti para TQM pada perbankan untuk memperluas wilayah penelitian dan menambah jumlah responden.

Saran tersebut diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak memiliki kepentingan dengan hasil penelitian dan penelitian yang akan datang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afrianto, Eko dan Rovila El Maghviroh. 2011. "Consequences Implementasi Total Quality Management". *The Indonesian Accounting Review*. 1 January. Pp 59–72.
- Almansour, Yaser Mansour. 2012. "The Impact of Quality Management Components on Small and Medium Enterprises' Financial Performance in Jordan". *International Refereed Research Journal*. 1 January. Pp 87-91.
- Blocher, Edward J., et al. 2007. *Manajemen Biaya*. Edisi Kedua Terjemahan. Jakarta : Salemba Empat.
- Chase, Richard B., Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, 2005. *Operation Management for Competitive Advantage*, Eleventh Edition, McGraw-Hill Inc. USA.
- Sari, Dewi Maya., 2009. Pengaruh *Total quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial PT. Super Andalas Steel. Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Fadila, Riski. 2009. "Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Utama Medan".
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Edisi revisi. Andi. Yogyakarta.
- Garvin, David A. 2001. "Competing on the Eight Dimension of Quality". *Harvard Business Review*.
- Goetsch, K. & Davis, S. (1994), "Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kartiningih, 2007., Analisis pengaruh budaya organisasi dan keterlibatan kerja terhadap komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan (studi pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang) Tesis tak diterbitkan, program pasca sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kuncoro, 2003, *Metode riset untuk bisnis*. Erlangga, Jakarta.
- Kurnianingsih, R, dan Indriantoro, Nur, 2001, Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap keefektifan TQM (Study Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia), *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* hal 28-43.

- Mulyadi dan Johny Setyawan, 2001, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Edisi Ke Dua, Cetakan Peratma, Penerbit Aditya Media, Yogyakarta.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pawitra, T., 1993, Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik, *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*, Volume 1, No. 1, pp. 1-9.
- R. Andi Sularso, Murdijanto, 2004, Pengaruh Penerapan Peran *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia: *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 1, Maret 2004: 72 – 81.
- Rovila El Maghviroh. 2010. "Antecedents And Consequences Of Internal Quality Of Products In The Manufacturing Companies Holding SNI In East Java". *Journal Economic, Business, and Accountansi Ventura*. 1 April. Pp 91-104.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Edisi 4 ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Stevenson, William J. 2005. *Operations Management*. 8<sup>th</sup> ed. McGraw-Hill
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfa Beta.
- Suharsono, 2012., Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Auditor dengan Kualitas Audit Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika JINAH Volume 2 Nomor 1*, Singaraja, Desember 2012. ISSN 2089-3310.
- Tenner, Arthur R. Detoro, Irving J 1993, *Total Quality Management*, United States of America : Addison-Wesley Publishing Company.
- Terziovski, M. 2006. Quality management practices and their relationship with customer satisfaction and productivity improvement, *Management Research News*, vol. 29 No. 7, pp. 414-424
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Utari, Devi Rahmi 2013. Pengaruh *Total quality Management* dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Bintang 2,3, dan 4 di Kota Padang). Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.

Zulaikha, 2008. Pengaruh *Total quality Management* Terhadap Kinerja Manajemen PT. PP Lonsum Indonesia Tbk. Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.

