

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Utama Surabaya 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 Fokus Pada Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Keterlibatan Karyawan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  lebih besar dari lima persen.
2. Hipotesis penelitian kedua menyatakan bahwa variabel perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa perbaikan berkesinambungan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  lebih besar dari lima persen.
3. Hipotesis penelitian ketiga menyatakan bahwa variabel Pendidikan dan Pelatihan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  lebih besar dari lima persen.
4. Hipotesis penelitian keempat menyatakan bahwa variabel Kesatuan Tujuan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis

penelitian diterima berdasarkan perhitungan bahwa Kesatuan Tujuan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  lebih dari lima persen.

5. Hipotesis penelitian kelima menyatakan bahwa variabel Sistem Penghargaan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Sistem Penghargaan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  lebih besar dari lima persen.
6. Hipotesis penelitian keenam menyatakan bahwa variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis penelitian ditolak berdasarkan perhitungan bahwa Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan memiliki tingkat signifikansi  $f$  dan  $t$  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. Jumlah sampel yang sebesar 42 responden yang mungkin jika dilakukan penelitian serupa dengan sampel yang lebih besar mungkin akan terdapat hasil yang berbeda
2. Selain itu, rujukan dari penerapan TQM pada perusahaan jasa masih kurang dan belum banyak penelitian yang dilakukan pada perusahaan jasa.
3. Kesulitan dalam melakukan pengambilan kuisisioner secara lengkap, hal ini dikarenakan kesibukan pada setiap karyawan bagian operasional dalam melakukan pekerjaannya dan tidak memungkiri jika kuisisioner tersebut banyak yang belum di isi maupun hilang

### 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 TQM pada perbankan untuk memperluas wilayah penelitian dan menambah jumlah responden.
3. Hendaknya peneliti selanjutnya melakukan teknik penelitian survei yang disertai wawancara terstruktur kepada kepala cabang agar memperoleh hasil yang lebih mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.
4. Pada penelitian selanjutnya kuesioner di buat model lain dg sejenis dan pernyataan negative.
5. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan cabang Bank BTN seluruh Jatim.

Saran tersebut diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak memiliki kepentingan dengan hasil penelitian dan penelitian yang akandatang

## DAFTAR RUJUKAN

- Chase, Richard B. dan Nicholas J. Aquilano. *Production and Operations Management 13<sup>th</sup> Edition*. (Boston, Richard D. Irwin Inc.:2005)
- Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana, 2003, *TQM (total quality management)*. Andi offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta. Pp 128-129.
- \_\_\_\_\_, (2001). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaspersz, V. 2001. Analisa Untuk Peningkatan Kualitas. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Pp 231
- Hair, Joseph F. *et al.* 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Husein, Umar, 2000. Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Pp 12. Hair Jr., Yoseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Papham, William Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th edition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- Imam Ghozali, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, PrenticeHall International Inc.*
- Kuncoro, Mudrajad. 2002. Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: BPFE
- Kurnianingsih, Retno dan Nur Indriantoro, 2001. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik TQM (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia). *The Indonesian Journal of Accounting Research* (Jurnal Riset Akuntansi Indonesia) vol.4 no.1
- Kurnianingsih, Retno (2000), Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total

Quality Management: Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia, SNAIII, hal 227 – 246.

- Malhotra, N. K. 1996 *Marketing Research : An Applied Orientation. 2nd Edition* New Jersey: Prentice Hall Inc. Pp 169
- Musran Munizu, (2010), *Praktek Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. ( Studi Pada PT.Telkom.Tbk. Cabang Makassar)* Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.12, No. 2, September 2010: 185-194 **186**
- Nur Faddilah Gitri Rachmaning Tyas dan Anang Kistyanto (2013).Pengaruh Praktik Perbaikan Berkelanjutan Terhadap Pengembangan Karier Melalui Penilaian Kinerja, Jurnal Ilmu Manajemen Volume.1 Nomor.5 September 2013.
- Pawitra, Teddy. “Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing:Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik” Dalam *Pemasaran:Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian*. Jakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Manajemen Prasetiya Mulya, 1993.Pp 135.
- Prajogo, Daniel I., and Soon W. Hong. 2008. *The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms, Technovation* 28, Pp. 855–863.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke 12*,Jakarta: Salemba Empat
- Rovila Elmahgviroh, (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen (SPM)*, edisi revisi 2013, Penerbit STIE Perbanas Surabaya.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,Edisi Ketiga Cetakan Pertama, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono.2008. *Statistik Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung, Indonesia
- Sumarsono, Sony (2003), *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan* , Graha Ilmu Yogyakarta. Pp 4
- Tushman, M.L. and Nadler, D. (1986) *Organizing for innovation. California Management Review* 74-92.
- Teddy Pawitra. 1993. *Manajemen di Indonesia Beberapa Isu Kontemporer*. Jakarta: Falkultas Ekonomi Universitas Indonesia. Pp 135

Tenner, A. R. dan I. J. DeToro. 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.

\_\_\_\_\_. 1993. *Total Quality Management*. Addison-Wesley publishing company. USA. Pp 179-182

Victor H. Vroom., *Work and Motivation*, (New York : John Wiley & Son, Inc., 1964), dikutip tidak langsung oleh Malayu S.P. Hasibuan., *Organisasi dan Motivasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007).