

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Penghargaan pada Kinerja PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang menggunakan pengukuran dengan 5 skala likert. Kuesioner dibagikan kepada responden yang merupakan staff dan karyawan divisi keuangan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 35 kuesioner dan yang kembali hanya 32 tidak kembali 3. Dalam kuesioner variabel *Total Quality Management* (TQM), indikator yang dapat menguatkan adalah indikator fokus pada pelanggan dengan rata-rata 3,94. Sistem Penghargaan dalam perusahaan termasuk didalam penilaian baik atau setuju yang dilihat dari nilai total rata-rata 4,06. Maka sistem penghargaan merupakan salah satu metode paling penting untuk memotivasi karyawan sehingga mendukung keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM). Kepuasan karyawan merupakan sesuatu yang sangat bernilai tinggi bagi perusahaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan Sistem Penghargaan, karyawan akan terdorong bekerja lebih giat dan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga diterapkannya *Total Quality Management* (TQM) dengan didukung oleh sistem penghargaan

yang memberikan motivasi yang tinggi kepada karyawan akan memberikan kontribusi dengan selalu memperbaiki kinerja kualitasnya untuk perusahaan.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Mempertimbangkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya adanya beberapa kelemahan dan keterbatasan yang masih harus diperbaiki dan membutuhkan perhatian, yaitu:

1. Pada penelitian ini, hanya terbatas pada variabel Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan.
2. Pada penelitian ini, menggunakan metode survey melalui kuesioner sehingga menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
3. Sedikitnya jumlah sampel yang diteliti sehingga informasi yang dibutuhkan kurang.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang telah dilakukan sekarang, dan dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran yang mungkin dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Hasil penelitian ini bisa diperluas lagi dengan menambah jumlah variabel yang diteliti. Penelitian yang akan datang bisa menambahkan variabel dengan variabel sistem pengukuran kinerja, komitmen organisai, partisipasi anggaran, teknologi informasi, dan bisa menambahkan variabel yang lain.

2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan kuesioner saja, tetapi juga melakukan wawancara secara langsung dengan narasumbernya agar hasil yang didapat lebih akurat.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar menambah sampel dan meneliti perusahaan lain yang menerapkan TQM.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, Kamaruddin. 2005. *Akuntansi Manajemen: Dasar-Dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cynthia N. Kumentas. 2013. "Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 Juni, Hal. 796-805.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Fazliidris. 2011. "Total Quality Management (TQM) and Sustainable Company Performances: Examining the Relationship in Malaysian Firms". *International Journal of Business And Society*, Vol. 12 No. 1, 31-52.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Hale Kaynak. 2003. "The Relationship Between Total Quality Management Practices and Their Effects on Firm Performance". *Journal of Operations Management* 21, 405–435.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hiras Pasaribu. 2009. "Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 11, No. 2, November, Hal: 65-75.
- I Made Narsa dan Rani Dwi Yuniawati. 2003. "Pengaruh Interaksi antara Total Quality management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol. 5, No. 1, Mei, Hal: 18 – 34.
- I Made Narsa. 2007. "Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Kinerja Manajerial". *Majalah Ekonomi* Tahun Xvii, No.2 Agustus.
- Meyliana, et, al, 2012, "Pengaruh Total Quality Managemen pada Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya: Studi Kasus pada PT Bintang Alam Semesta". *Jurnal Akuntansi* Vo. 4 No. 1 Mei 2012.

MusranMunizu, Surachman, Ubud Salim, dan Solimum. 2012. "Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 10 .Nomor 3 .September.

MusranMunizu.2012. "Pengaruh Penerapan Praktik Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Kualitas". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume.12, Nomor 4, November.

Nasution, 2001.*Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nur Azlina, Kamaliah, dan Dinanda Sulaeman. 2013. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Financial". *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 2, April, Hal : 213-226.

Raisa Shoffiani Jusuf. 2013. "Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 Juni, Hal. 634-644.

Riyanto Setiawan, Suharsono. 2012. "Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kinerja Auditor dengan Kualitas Audit sebagai Variabel Moderasi". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika Jinah*, Volume 2, No.1, Issn 2089-331.

Sallis, Edward, *Total Quality Management In Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, (Penerjemah: Ahma Ali Riyadi dan Fahrurrozi), cetakan ke. V, Yogyakarta: IRCISoD, Juli 2007.

Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.