

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan sara-saran yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan masalah yang dihadapi perusahaan

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh aspek-aspek prinsip utama yang ada pada penerapan *Total Quality Management* di PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya yang berpengaruh pada kinerja manajerial perusahaan.

Total Quality Management sendiri dalam penelitian kali ini adalah sebagai alat ukur kinerja manajerial yang berdasarkan pada kualitas, perbaikan-perbaikan kinerja manajemen perusahaan berdasarkan penerapan *Total Quality Management*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah data kualitatif yang hanya berupa kata-kata dan gambar. Dalam memperoleh data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara terbuka dan dokumentasi yang dilakukan di bagian Sumber Daya Manusia dan Hubungan Industrial pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero).

Setelah melakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Total Quality Management* di PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya berlangsung dengan baik dan di setiap departemen selalu menerapkan mutu dan kualitas sebagai hal utama yang diperhatikan.

Manajemen perlu meningkatkan pemahaman kepada manajer divisi melalui pendidikan dan pelatihan yang lebih baik. Pelatihan tersebut mengenai *Total Quality Management* (TQM). Jadi di dalam pelatihan tersebut materi yang diberikan kepada karyawan menyangkut aspek-aspek yang terdapat pada *Total Quality Management* (TQM). Karena melalui peningkatan pemahaman tentang *Total Quality Management* (TQM) tersebut dapat menciptakan inovasi produk yang sesuai pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini ialah mencari informan inti yang terstruktur yang sangat memahami implementasi TQM pada perusahaan dan juga dikarenakan kesibukan informan maka waktu yang diberikan kepada peneliti sangat terbatas.

5.3 Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Surabaya dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan pelanggan dalam setiap pelayanan yang diberikan.
2. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menerapkan unsur-unsur TQM dalam meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

3. Perusahaan harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi-kekurangan yang ada.
4. Lebih meningkatkan kompensasi ataupun adanya variasi penghargaan yang diberikan pada karyawan sehingga karyawan lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dan mutu serta kualitasnya tentu secara sendirinya akan terjaga dan meningkat.

Direkomendasikan bagi peneliti selanjutnya perlu mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan kinerja apa saja yang dapat diukur menggunakan *Total Quality Management (TQM)*.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, Saifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Carolina, Y. 2012. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi, Vol.4 No.2:175-186*.
- Emzir. 2010. *Analisis Data Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta.
- Fitriana Ulfah, S. T. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.10 No.1: 22*.
- Gaspersz, Vincent. (2012). *All-in-one Practical Management Excellence* (Cetakan Pertama ed.). Bogor: Vinchristo Publication.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2004). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ketujuh. PT Bumi aksara. Jakarta.
- Idris, F. 2011. Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Perusahaan yang Berkelanjutan : Kajian Hubungan Di Perusahaan Malaysia. *International Journal of Business and Society, Vol.12, No.1:31-52*.
- Jusuf, R. S. 2013. Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal EMBA, Vol.1 No.3:634-644*.
- Munizu, M. 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.2:185-194*.
- Moleong, Lexy.2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, dan Atik Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rovila El Maghviroh. 2010. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.

Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: Ircisod.

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.

Yana Dwi Marizka, S. Z. 2010. Implementasi TQM (Studi tentang SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal). *JAP (Jurnal Administrasi Publik)*, Vol.1 No.1:180-187.

Yuri, M.Z. dan Nurcahyo, Rahmat. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: Indeks.

www.ptpn10.com (diakses pada tanggal 11 Juli 2014)