

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, keterlibatan karyawan, system penghargaan dan komitmen pada kualitas terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan software SPSS 21.00 yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya.
2. Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya.
3. Keterlibatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya.
4. Sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya. Pada hasil penelitian ini yang tidak berpengaruh signifikan dikarenakan mayoritas responden berpendapat bahwa frekuensi penerapan sistem penghargaan yang diterapkan pada perusahaan kurang rutin dilakukan oleh perusahaan, sehingga kinerja

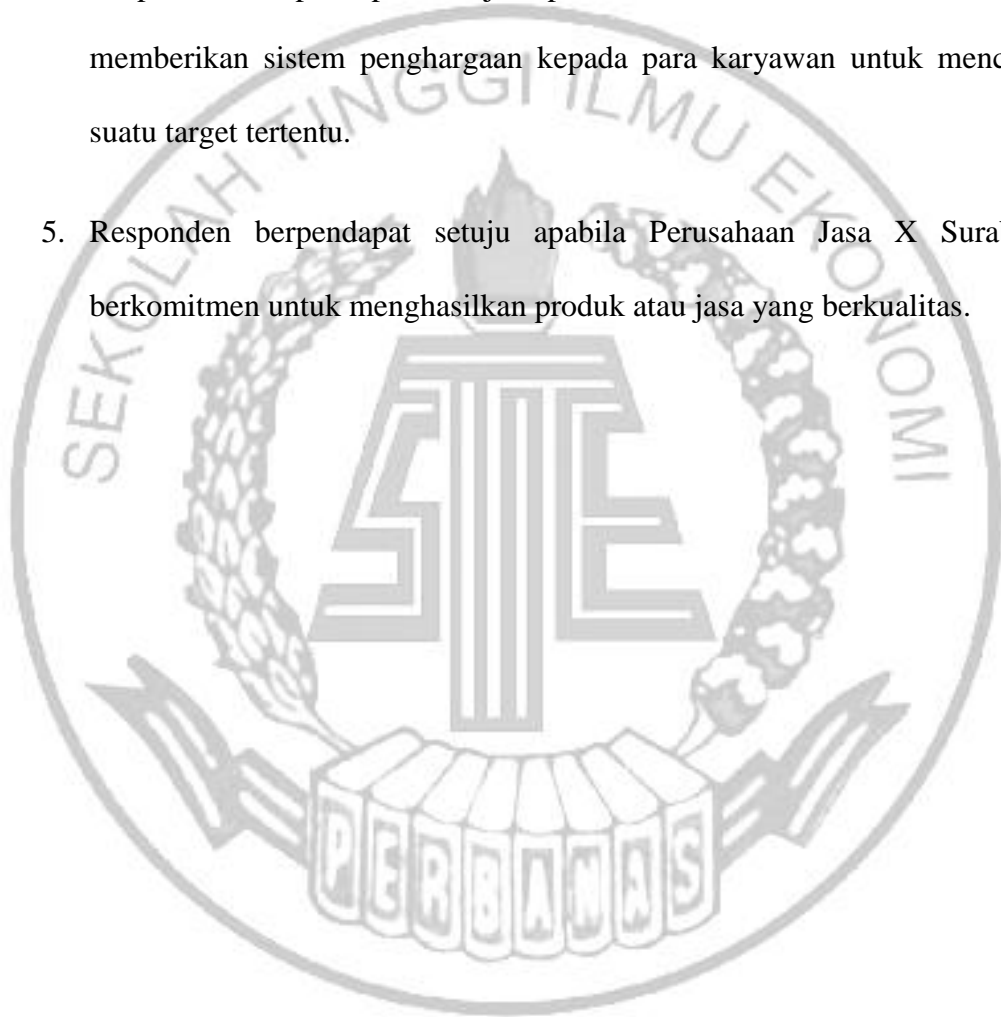
karyawan kurang maksimal dan bisa juga disebabkan karena sistem penghargaan yang diberikan perusahaan tidak diiringi oleh peningkatan kinerja oleh karyawan.

5. Komitmen pada kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya. Pada hasil penelitian ini yang tidak berpengaruh signifikan dikarenakan mengenai komitmen pada kualitas masih belum tercapai dengan optimal yaitu salah satunya komitmen sumber daya manusia (SDM) perusahaan menjadi sesuatu yang sangat kritis untuk dilaksanakan, seperti kesediaan menjaga nama baik perusahaan, menerima tujuan serta nilai-nilai perusahaan dan kurang tanggap terhadap keinginan para konsumen dan kurangnya rasa tanggung jawab atas komplain yang diberikan para pelanggannya.

Berdasarkan jawaban responden pada masing-masing indikator dalam setiap variabel dapat disimpulkan bahwa :

1. Responden berpendapat setuju apabila Perusahaan Jasa X Surabaya selalu berusaha untuk memperbaiki kualitas produk dan kualitas jasa yang diberikan secara terus menerus atau berkelanjutan.
2. Responden berpendapat setuju apabila Perusahaan Jasa X Surabaya mengikutsertakan para karyawan dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

3. Responden berpendapat setuju apabila Perusahaan Jasa X Surabaya membangun hubungan yang harmonis terhadap para karyawan dan mengembangkan potensi diri.
4. Responden berpendapat setuju apabila Perusahaan Jasa X Surabaya memberikan sistem penghargaan kepada para karyawan untuk mencapai suatu target tertentu.
5. Responden berpendapat setuju apabila Perusahaan Jasa X Surabaya berkomitmen untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas.



5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dengan memperhatikan beberapa hal-hal berikut ini :

1. Pada penelitian ini pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian kuisioner sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang obyektif dalam proses pengisian seperti adanya saling bersamaandalam pengisian kuisioner. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya. Mereka juga dalam memberikan jawaban tidak berfikir jernih (hanya asal selesai dan cepat) karena faktor waktu dan pekerjaan.
2. Pada penelitian ini terbatas dalam melakukan wawancara dan tidak bisa bertanya secara detail hanya bertanya kepada tiga karyawan untuk dimintai pendapat.

5.3 Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, sehingga peneliti akan memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih baik lagi dalam melakukan penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil analisis dan kesimpulan yang diambil pada penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian seluruh bagian atau divisi pada perusahaan agar mendapatkan informasi yang lebih lengkap pada karyawan.
2. Penelitian selanjutnya harus menambahkan variabel TQM yang akan diteliti agar mendapatkan informasi yang lebih banyak dan lebih akurat.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggali informasi yang lebih lengkap lagi dengan menambahkan beberapa pertanyaan dan menyampaikannya melalui wawancara langsung.

DAFTAR RUJUKAN

- 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.
- Aminatul Zahroh. 2014. Total Quality Management. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Emor. G., Tinangon. J.J., Tirayoh. V.J. 2014. Evaluasi Penerapan Total Quality Management Pada Kinerja Manajerial Di PT. Telkom Manado. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 895-901
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Fandy Tjiptono. 2009. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Hana, C.W., Wiwik, S., dan Muhammad, K. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husein Umar. 1997. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karani, Sharon R. dan Bichanga, Walter Okibo. Effects of Total Quality Management implementation on business performance in service institutions: A case of Kenya Wildlife Services. *International Journal of Studies Penelitian Manajemen*. 2012. April, Volume 1 Nomor 1, 59-76
- Kurniasingsih, R, dan Indriantoro, Nur. 2001. Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap keefektifan TQM (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Hal 28-34.
- Lakhal. L, F. Pasin, dan M. Liman, 2004. Quality Management Practice and Their Impact on Performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 23, 6: 625-646.

- Mintje Nastiti. Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. AIR MANADO”. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013.
- Munizu Musran. 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, 2010.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Gahlia Indonesia/.
- Nawawi, Handari. 2006. *Perencanaan Sumber Daya Manusia untuk Organisasi yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Perss.
- Said Alhudri dan Meyzi Heriyanto. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang*. Jom FISIP. Volume 2 No. 2 Oktober 2015.
- Sallis, Edward. 2014. *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- T. Yuri M.Z. dan Rahmat Nurcahyo. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Persektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks.
- Veithzal Rivai, dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. *Performance Appraisal “Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan”*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Vincent Gaspersz. 2011. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.