BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan serta hasil pengujian hipotesis dan mengacu pada perumusan dan tujuan dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Komitmen kualitas dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,335 > 0,05.
2. Keterlibatan pegawai dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,505 > 0,05.
3. Fokus nasabah dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,519 > 0,05.
4. Manajemen berbasis fakta dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,802 > 0,05.
5. Pengendalian dan monitoring proses dalam bank berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,005 < 0,05. Pengendalian dan monitoring

proses yang dilakukan secara berkala dapat menimbulkan suatu budaya dalam perusahaan yang mengacu pada kualitas yang akan diberikan kepada nasabah.

6. Efektifitas insentif kualitas dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Adanya sistem reward dan recognition dapat merubah budaya dalam sebuah organisasi yang mengarah pada timbulnya motivasi kerja para pegawai dalam memberikan kinerja terbaiknya.
7. Orientasi perbaikan lanjutan dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,642 > 0,05.
8. Komitmen kualitas dalam bank berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,014 < 0,05. Komitmen kualitas yang diterapkan dalam bank dapat meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.
9. Keteribatan pegawai dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,835 > 0,05.
10. Fokus nasabah dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,428 > 0,05.

11. Manajemen berbasis fakta dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,745 > 0,05.
12. Pengendalian dan monitoring proses dalam bank berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,047 < 0,05. Pengendalian dan monitoring proses yang dilakukan secara berkala oleh pihak bank dapat mengurangi dan mengantisipasi masalah yang akan terjadi, oleh karena itu pengendalian dan monitoring proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.
13. Efektifitas insentif kualitas dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,471 > 0,05.
14. Orientasi perbaikan lanjutan dalam bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukan nilai signifikansi 0,294 > 0,05.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang kemungkinan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan data primer dengan kuisioner dan pengukuran seluruh variabel hanya didasarkan pada persepsi responden saja, sehingga

kesimpulan yang dikemukakan hanya berdasarkan jawaban dari kuisioner yang telah diisi responden.

2. Penyebaran kuisioner yang dilakukan pada saat akhir tahun di mana para pegawai bank sedang sibuk membuat laporan tahunan, sehingga hanya 12 bank yang bersedia mengisi dan mengembalikan kuisioner.
3. Sampel penelitian ini terbatas pada bank umum persero dan bank umum swasta nasional, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisir untuk mewakili seluruh perusahaan perbankan.

5.3 Saran

Penelitian di masa yang akan datang diharapkan dapat meminimalisir keterbatasan-keterbatasan yang ada. Saran untuk penelitian di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mendapatkan data berupa wawancara dari beberapa manajer yang menjadi responden agar hasil penelitian menjadi lebih valid.
2. Sebelum penyebaran kuisioner, dapat dilakukan survey terlebih dahulu terkait dengan bank mana saja yang bias menerima pengisian kuisioner pada bulan yang sudah direncanakan.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan seluruh sektor dalam perbankan sehingga hasil dari penelitian dapat di interpretasikan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Almansour, Yaser Mansour, dan Mohammad Atwah Al-ma'aitah. 2012 "*The Relationship between Factors Influencing Customer Loyalty towards Mobile Telecommunication Companies in Jordan*". *Journal of Arts, Science & Commerce Vol.- III, Issu,* (Jan): 87.

Andi, R., Jember Sularso, dan Jember Murdijanto. 2004. "Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol.* 6, *No.* 1, (Maret): 72 – 81.

Azlina, Nur, dan Dinanda Sulaeman. 2013. "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Financial (Study pada Perusahaan Jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau)". *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)* 1 (2): 213-226.

Blocher, Edward J., Gary, Cokins, Kung ,H. Chen, Thomas, W. Lin. 2013. *Cost Management*, Jakarta : Salemba Empat.

Cane, Sheila. 1998. *Kaizen Strategies for Winning Through People*. Batam : Penerbit Interaksara.

Carolina, Yenni. 2013. "Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei padaPerusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI)." *Jurnal Akuntansi* 4 (2): 175-186.

Evans, James R., dan William M. Lindsay. 2007. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Jakarta : Salemba Empat.

Fahmi, Irham. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Lampulo : Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2013. *Manajemen Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardjosoedarmo, S. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Harjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Grasindo.

Hartini, Sri. 2012. "Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 14 (1): 83-90.

Ibrahim. 2000. *TQM Total Quality Management – Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta : Djambatan.

Ivancevich, John M., Robert, Konopaske, dan Michael, T. Matteson. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Ishikawa, Kaoru. 1993. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Imai, Masaaki. 1998. *Gemba Kaizen: A Commonsense, Low-Cost Approach To Management.* New York : Mcgraw-Hill New York.

James, A.F. Stoner. 2006. *Management*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Logahan, Jerry Marcellinus dan Sherley Marcheline Aesaria. 2014. "Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Berdampak pada Kinerja Karyawan pada BTN-CIPUTAT". *Binus Business Review* 5 (2): 551-563.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Buku UPP AMP YKPN.

Munizu, Musran. 2013. "Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar)". *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10 (3): 510-519.

Marlyana, Helmi, Tontowi, dan Yuniarto. 2015. "Studi Meta-Analisis Hubungan Antara Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Kinerja Organisasi". *Spektrum Industri* 13 (1).

Muttaqin, Galih Fajar dan Rita Dharmayanti. 2015. "Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Akuntansi.* 19 (01).

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Panggabean, S., Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Pasaribu, Hiras. 2010. "Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Survei pada BUMN Manufaktur di Indonesia)." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 11 (2): pp-65.

Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. 2006. Yogyakarta : Ekonisia.

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prentice Hall.

Terry, George R.. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.