

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan, pengaruh fokus pada nasabah, pengaruh sistem penghargaan, pengaruh komitmen pada kualitas, dan pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan maka dari hasil analisa data dan pembahasan dapat disimpulkan hasil penelitian ini, antara lain :

1. Hasil uji hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
2. Hasil uji hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa fokus pada nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
3. Hasil uji hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
4. Hasil uji hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa komitmen pada kualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.

5. Hasil uji hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa perbaikan berkesinambunganberpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
6. Hasil uji F dapat disimpulkan bahwa keterlibatan karyawan, fokus pada nasabah, sistem penghargaan, komitmen pada kualitas, dan perbaikan berkesinambungansecara simultanberpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak menentukan obyek penelitian dengan jelas. Obyek penelitian yang digunakan pada penelitian ini masih sangat umum mencakup seluruh bank di cabang manapun di Surabaya.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran penelitian antara lain :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan A4(Keterlibatan Karyawan) mengenai keikutsertaan karyawan dalam program pendidikan dan pelatihan, makabank harus mampu meyakinkan karyawan akan pentingnya program pendidikan dan pelatihan dengan cara menceritakan atau mensosialisasikan bahwa program tersebut menyenangkan serta dapat meningkatkan potensi diri karyawan.

- b. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan B3(Fokus Pada Nasabah) mengenai perencanaan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, maka perlu disediakan fasilitas – fasilitas penunjang yang berhubungan dengan pemenuhan kepuasan layanan nasabah.
- c. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan C3(Sistem penghargaan) mengenai pemberian bonus yang sama dan merata, maka pimpinan perlu mengevaluasi kembali sistem penghargaan yang selama ini telah diberlakukan.
- d. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan D4(Komitmen Pada Kualitas) mengenai produktifitas *benchmsrking*, maka perlu bagi bank terkait untuk mengevaluasi kembali aktivitas *benchmarking* yang telah diberlakukan.
- e. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan E2(Perbaikan Berkesinambungan) mengenai pentingnya pendokumentasian data, maka perlu dilaksanakan pendidikan atau pelatihan khusus yang memberikan edukasi tersebut kepada karyawan pada bagian terkait.
- f. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan F3(Kinerja Karyawan) mengenai pemberian tugas sesuai dengan kemampuan karyawan, maka pimpinan diharapkan dapat mengetahui serta menghafal kemampuan – kemampuan yang dimiliki karyawan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah jumlah responden sekurang – kurangnya sejumlah 100 responden agar syarat sampel besar terpenuhi. Perlunya menambahkan variabel bebas lain yang mana variabel tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu juga disarankan untuk menggunakan model analisis yang berbeda.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrianto, Eko dan Rovila El Maghviroh. 2011. "Consequences Implementasi Total Quality Management". *The Indonesian Accounting Review*. 1 January. Pp 59–72.
- Almansour, Dr. 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.
- Blocher, Edward J., et al. 2007. *Manajemen Biaya*. Edisi Kedua Terjemahan. Jakarta : Salemba Empat.
- Chase, Richard B., Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, 2005. *Operation Management for Competitive Advantage*, Eleventh Edition, McGraw-Hill Inc. USA.
- Garvin, David A. 2001. "Competing on the Eight Dimension of Quality". *Harvard Business Review*.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, 2003, *Metode riset untuk bisnis*. Erlangga, Jakarta.
- Kurnianingsih, R, dan Indriantoro, Nur, 2001, Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap keefektifan TQM (Study Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia), *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia hal 28-43*.
- Mulyadi dan Johny Setyawan, 2001, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Edisi Ke Dua, Cetakan Peratma, Penerbit Aditya Media, Yogyakarta.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pawitra, T., 1993, *Kepuasan Nasabah Sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*, *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*, Volume 1, No. 1, pp. 1-9.
- R. Andi Sularso, Murdijanto, 2004, Pengaruh Penerapan Peran *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia: *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 1, Maret 2004: 72 – 81.
- Rovila El Maghviroh. 2010. "Antecedents And Consequences Of Internal Quality Of Products In The Manufacturing Companies Holding SNI In East Java". *Journal Economic, Business, and Accountansi Ventura*. 1 April. Pp 91-104.

- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Edisi 4 ed.). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfa Beta.
- Tenner, Arthur R. Detoro, Irving J 1993, *Total Quality Management*, United States of America : Addison-Wesley Publishing Company.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Terziovski, M. 2006. Quality management practices and their relationship with customer satisfaction and productivity improvement, *Management Research News*, vol. 29 No. 7, pp. 414-424
- Zulaikha, 2008. Pengaruh *Total quality Management* Terhadap Kinerja Manajemen PT. PP Lonsum Indonesia Tbk. Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sari, Dewi Maya., 2009. Pengaruh *Total quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial PT. Super Andalas Steel. Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.