

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian pada karyawan Pegdaian di wilayah Surabaya terdapat beberapa informasi yang diperoleh. Dari hasil analisa data dan pembahasan dapat disimpulkan hasil penelitian ini antara lain :

1. Hasil uji hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pegadaian di wilayah Surabaya.
2. Hasil uji hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa Fokus pada Pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pegadaian di wilayah Surabaya.
3. Hasil uji hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pegadaian di wilayah Surabaya.
4. Hasil uji hipotesis keempat dapat disimpulkan bahwa Kesatuan Tujuan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pegadaian di wilayah Surabaya.
5. Hasil uji hipotesis kelima dapat disimpulkan bahwa Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pegadaian di wilayah Surabaya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa peneliti yang telah dilakukan masih memiliki banyak keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hasil dari uji F menunjukkan bahwa data yang telah diolah adalah tidak fit.
2. Rujukan dari penerapan TQM pada perusahaan jasa masih kurang dan belum banyak penelitian yang dilakukan pada perusahaan jasa.

## **5.3 Saran**

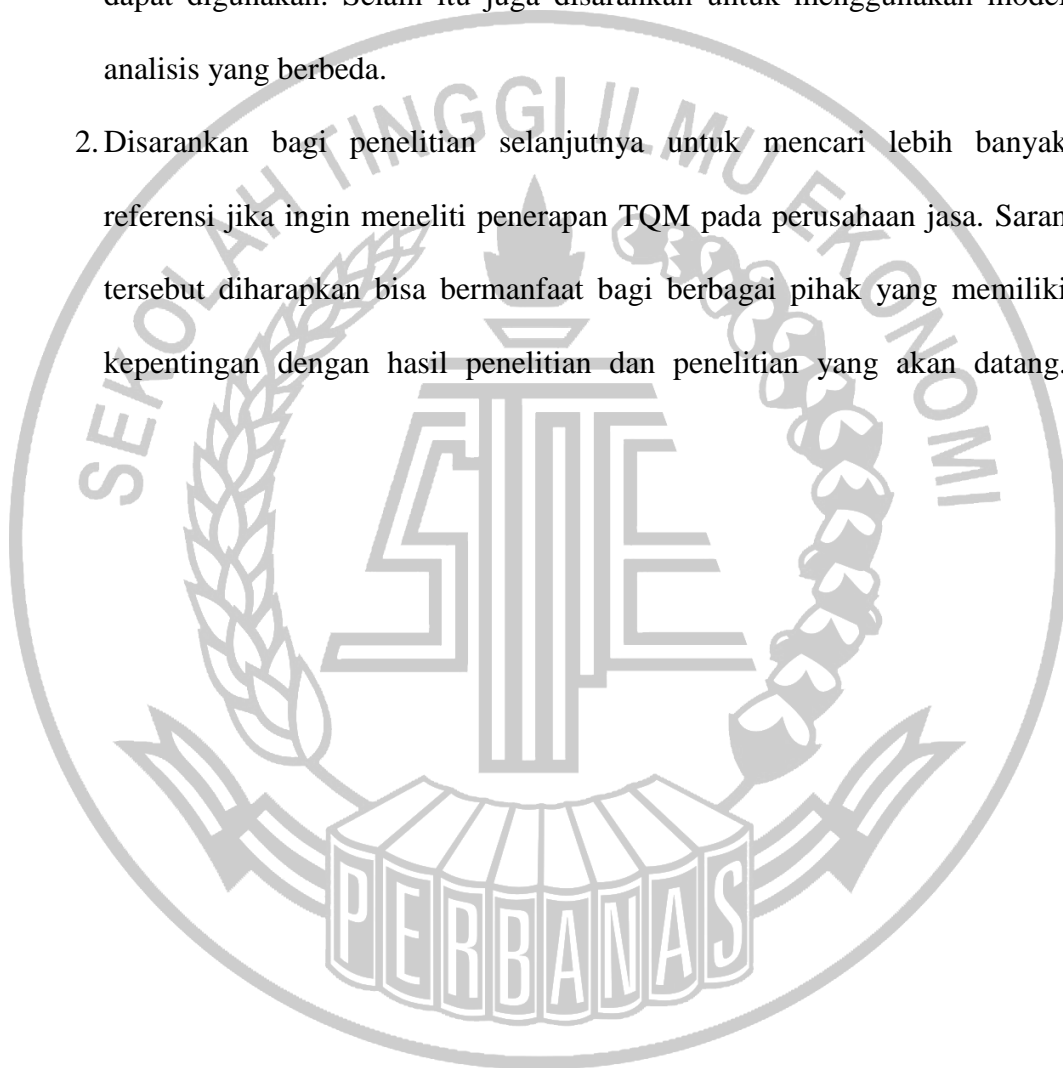
Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada penelitian, maka terdapat beberapa saran yang dapat direkomendasikan oleh peneliti agar menjadi masukan dan bahan pertimbangan guna perbaikan dan pengembangan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan K5 mengenai apakah pemimpin bisa mengendalikan emosional bila mengalami permasalahan yang masih sebagian pemimpin masih belum bisa mengendalikan emosinya bila mengalami permasalahan, maka perusahaan diharap bisa memberikan teguran kepada sebagian pimpinan yang kurang bisa mengendalikan emosinya.

- b. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan FP4 mengenai top management kurang terlibat dalam keseluruhan aktivitas dalam pencapaian kualitas yang tinggi, maka sebaiknya top management lebih ikut terlibat dalam keseluruhan aktivitas perusahaan dalam pencapaian kualitas yang tinggi. Hal itu dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas Pegadaian.
- c. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan PB2 dan PB3 mengenai sistem dokumentasi yang diperkenalkan dan diterapkan untuk karyawan disemua tingkatan yang masih kurang baik, maka perusahaan dihimbau agar memberikan sistem dokumentasi yang lebih mudah dimengerti oleh karyawan. Serta mengenai metode untuk menganalisis kegiatan yang diperlukan.
- d. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan KT3 mengenai sebagian karyawan dengan pimpinan kurang bersama-sama dalam memajukan Pegadaian, maka diharapkan karyawan dan pimpinan bisa bersatu dalam memajukan Pegadaian.
- e. Berdasarkan penilaian terendah tanggapan responden pada item pernyataan KP5 mengenai top management yang kurang terlibat dalam perencanaan dan implementasi program kualitas manajemen, maka diharapkan top management ikut serta dalam perencanaan dan implementasi program kualitas manajemen agar top management lebih tahu apa yang diinginkan oleh karyawan.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

1. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel bebas lain yang mana variabel tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena masih terdapat banyak variabel lainnya yang dapat digunakan. Selain itu juga disarankan untuk menggunakan model analisis yang berbeda.
2. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mencari lebih banyak referensi jika ingin meneliti penerapan TQM pada perusahaan jasa. Saran tersebut diharapkan bisa bermanfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian dan penelitian yang akan datang.



## DAFTAR RUJUKAN

- Almansour, Yaser Mansour. (2012). *The Relationship Between Leadership Styles and Motivation of Managers Conceptual Framework*. *Journal of Arts, Science & Commerce*. E-ISSN 2229-4686. ISSN 2231-4172.
- Chase, Richard B. dan Nicholas J. Aquilano. *Production and Operations Management 13<sup>th</sup> Edition*. (Boston, Richard D. Irwin Inc.:2005)
- Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana, 2003, *TQM (total quality management)*. Andi offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta. Pp 128-129.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hair, Joseph F. *et al.* 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hansen, Don R. And Marryane M. Mowen, 2004, **Akuntansi Manajemen**, buku satu, Alih bahasa: Dewi Fitriyani dan Deny Armos Kwary, Jakarta, Selemba Empat
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Grasindo.
- Husein, Umar, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Grahmedia Pustaka Utama, Jakarta. Pp 12. Hair Jr., Yoseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Papham, William Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th edition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kurnianingsih, Retno dan Nur Indriantoro, 2001. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik TWM (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia). *The Indonesian Journal of Accounting Research* (Jurnal Riset Akuntansi Indonesia) vol.4 no.1
- Maramis, Natria Lalandos R. R., Tucunan Ardiansa A. T. (2008). Hubungan Antara Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Bahu

- Musran Munizu, (2010), *Praktek Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Pada PT. Telkom. Tbk. Cabang Makassar)* Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.12, No. 2, September 2010: 185-194 **186**
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prajogo, Daniel I., and Soon W. Hong. 2008. *The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms, Technovation* 28, Pp. 855–863.
- R. Andi Sularso dan Murdijanto. 2004. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke 12*, Jakarta: Salemba Empat
- Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education*. Edisi 3. London: Kogan Page Ltd.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga Cetakan Pertama*, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2008), *Statistika untuk Penelitian*, Alfa Beta, Bandung
- Sumarsono, Sony (2003), *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*, Graha Ilmu Yogyakarta. Pp 4
- Sutikno, Sobry M. 2014. *Pemimpin Dan Gaya Kepemimpinan*, Edisi Pertama Lombok: Holistica.
- Suwanto dan Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suwatno dan Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Tushman, M. L. and Nadler, D. (1986) *Organizing for innovation. California Management Review* 74-92

<https://surabaya.infoisinfo.co.id/cari/pegadaian>