

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dan Sistem Penghargaan terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling* atau *Accidental Sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer yang dimana peneliti memperoleh data penelitian dari penyebaran kuesioner kepada responden atau objek penelitian yaitu karyawan bidang operasional PT Satria Wicaksana. Kriteria sampel sudah ditentukan oleh penelitian dari awal perencanaan penelitian yaitu karyawan bagian operasional. Jumlah kuesioner yang dibagikan sekitar 60 kuesioner namun karena keadaan perusahaan dan keadaan saat ini, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 51 kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan alat uji spss versi 23.0.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari variabel Fokus Pada Pelanggan secara simultan menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kinerja karyawan hal ini menunjukkan pula variabel Fokus Pada Pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila bahwa semakin kuat komitmen yang di tunjukkan oleh manajemen dalam implementasi Fokus Pada Pelanggan maka semakin meningkat pula hasil kinerja yang di capai karyawan.

2. Hasil dari variabel Perbaikan Secara Berkesinambungan secara simultan menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kinerja karyawan hal ini menunjukkan pula variabel Perbaikan Secara Berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki arti bahwa semakin kuat komitmen yang di tunjukkan oleh manajemen dalam implementasi Perbaikan Secara Berkesinambungan maka semakin meningkat pula hasil kinerja yang di capai karyawan.
3. Hasil dari variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara simultan menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kinerja karyawan hal ini menunjukkan pula variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan jika perusahaan menerapkan sistem keterlibatan dan pemberdayaan karyawan namun kenyataannya tidak dijalankan dengan optimal maka hal tersebut akan semakin mendorong kinerja karyawan. Variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan negatif dapat terjadi karena ada beberapa faktor yang terjadi di dalam perusahaan yang membuat sehingga sistem tersebut tidak berjalan optimal.
4. Hasil dari variabel Kerjasama Tim secara simultan tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kinerja karyawan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan menurut karyawan tidak dipengaruhi oleh kerjasam tim. Hasil penelitian ini berbeda dengn hasil penelitian sebelumnya yaitu Rosnaini Daga (2019) yang menyatakan bahwa

Teamwork atau Kerjasama Tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

5. Hasil dari variabel sistem penghargaan secara simultan menunjukkan adanya pengaruh terhadap Kinerja karyawan, hal ini menunjukkan pula bahwa variabel sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya secara umum pemberian penghargaan kepada karyawan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, selain itu dengan adanya sistem penghargaan kepada karyawan, karyawan merasa kontribusi yang diberikan oleh mereka kepada perusahaan merasa dihargai sehingga memicu kinerja karyawan untuk semakin meningkat.

5.2.Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian yang peneliti temukan selama proses penelitian,yaitu antara lain :

1. Situasi saat ini yang tidak memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden secara langsung, dan adanya prosedur-prosedur tambahan untuk memperoleh data dari responden. Dengan situasi saat ini, ternyata cukup banyak karyawan yang tidak dapat peneliti temui untuk proses pengambilan data kuesioner, sehingga peneliti hanya dapat memperoleh jumlah yang cukup terbatas.
2. Jawaban yang disampaikan oleh responden secara tertulis melalui kuesioner belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya yang akan berbeda apabila data diperoleh melalui wawancara langsung.

3. Kurangnya pemahaman karyawan dalam beberapa bidang pekerjaan yang tidak mereka tangani, sehingga berpengaruh pada jawaban yang diberikan pada pertanyaan di kuesioner dan cenderung menjawab setuju atau sangat setuju atau jika responden tidak terlalu memahami maka cenderung menjawab ragu-ragu.
4. Jumlah responden yang tidak cukup banyak jika dibandingkan dengan jumlah variabel yang diuji.

5.3.Saran

Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya terkait TQM, dan Sistem Penghargaan terhadap kinerja karyawan dapat disesuaikan jumlah variabel yang digunakan dengan total responden yang akan digunakan dalam penelitian.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek penelitian yang lebih luas ruang lingkungannya, sehingga responden atau objek penelitian dapat memberikan hasil untuk data penelitian yang sangat memuaskan dan cukup.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrianto, Eko dan Rovila El Maghviroh. (2011),”Consequences Implementasi Total Quality Manajemen”,The Indonesia Akunting Review, 1, Januari, hal. 59-72.
- Ajmal, A., Bashir, M., Abrar, M., Mahroof Khan, M., & Saqib, S. (2015). The Effects of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employee Attitudes; Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Service Science and Management*, 08(04), 461–470. <https://doi.org/10.4236/jssm.2015.84047>
- Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau 2 Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28298. Tqm, volume 2 n, 1–14.
- Alhudri, Said, dan Meyzi Heriyanto. (2015). “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang .” *Jom FISIP Volume 2 No. 2*.
- Almasri, M. N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Imlementasi Dalam Pendidikan Islam. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Imlementasi Dalam Pendidikan Islam.*, Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 19, 133–151. <https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Angga Erlangga, Dwi Prasetyanto, Barkah Wahyu Widiyanto. (2016). Tingkat Pelayanan *Check In* Counter Lion Air Di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* , 1-10.
- Anisa, N., Ilmu, J., Bisnis, A., Studi, P., Bisnis, A., Ilmu, F., Belakang, L. (2017). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel, 471–480.
- Bangun, Wilson. (2012). “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.

- Choi, T. Y. and Eboch, K. (1998). The TQM Paradox: *Relations Among TQM Practices, Plant Performance, and Customer Satisfaction*. *Journal of Operations Management*, 17 (1).
- Cruz, A. P. S. (2013). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Daga, R. (2019). Pengaruh Penerapan *Team Work* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Bank, (October).
- Dedy, A. N., Zakuan, N., Omain, S. Z., Rahim, K. A., Ariff, M. S. M., Sulaiman, Z., & Saman, M. Z. M. (2016). *An Analysis of the Impact of Total Quality Management on Employee Performance with mediating role of Process Innovation*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 131(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/131/1/012017>
- Ghozali, Imam. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Goetsch, D.L & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Jayaram, J., Ahire, S.L., Dreyfus, P. (2010). *Contingency relationships of firm size, TQM duration, unionization, and industry context on TQM implementation – a focus on total effects*. *J. Oper. Manag.* 28 (4), 345–356.
- Jayaraman, P., Sakharkar, M. K., Lim, C. S., Tang, T. H., & Sakharkar, K.R. (2010). *Activity and Interaction of Antibiotic and Phytochemical Combination Against Pseudomonas aeruginosa*, *International Journal of Biological Sciences*, 6 (6), 556-568.

- Juhari. (2015)., Analisis Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepatu Bola Merek Adidas, Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 1 No. 2
- Khairunnisa, Rifka. (2008). “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Kualitas Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan manufaktur Di Kabupaten Tangerang). S.
- Layaman, L., & Fauziyah, P. (2018). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan. Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah, 10(2), 283. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3595>
- Maulidiyah, M., Sunaryo, H., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial CV. Singkong Arto Mas Kepanjen-Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 70–86.
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mulyadi Drs. M.Sc. (1998). *Total Quality Management: Prinsip Manajemen Kontemporer untuk mengurangi lingkungan bisnis global*. Aditya Media, Yogyakarta.
- Pratama, A. A. N., & Maghfiroh, F. N. (2016). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 7(1), 93. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i1.93-117>
- Prayitno, Ryanto Hadi. (2010), “Peranan Analisa Laporan Keuangan dalam Mengukur Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Ksus pada PT. X)”, Jurnal Manajemen, Volume 2 No.1, 7-8.

- Purnama, Rendra. (2015). "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Aston Graphindo Indonesia. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- REDAKSI, D. (2018). Dewan Redaksi. Buana Ilmu (Vol. 3).
<https://doi.org/10.36805/bi.v3i1.398>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaf dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, B. (2016). *Total Quality Management, Performance Measurement System, Rewards And Organizational Commitment To Performance Of Employees*. Jurnal Bisnis & Ekonomi, 14(1), 76–83.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2001). *Total Quality Management* Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers*.