

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis pada PT. Thirta IkaMakmur Perkasa , maka penulis dapat mengetahui jawaban terhadap permasalahan yang di simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Thirta IkaMakmur Perkasa cukup memadai. Hal ini dapat terlihat dari elemen-elemen pendukung yang telah diteliti sebagai berikut:

- a. Fokus Pada Pelanggan

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa telah melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan pelanggan atas kualitas yang dihasilkan serta melakukan langkah-langkah yang tepat dan sesuai dengan permintaan pasar.

- b. Obsesi Terhadap Kualitas

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa selalu mengutamakan mutu produk dan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

- c. Pendekatan Ilmiah

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa terutama menyangkut desain pekerjaan, proses pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah telah didasari

pada konsep serta teori-teori yang berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM).

d. Komitmen Jangka Panjang

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa terus meningkatkan daya saingnya secara maksimal dengan berusaha berpedoman terhadap visi, misi, dan kebijakan mutu perusahaan dan menyebarluaskan visi, misi, dan kebijakan mutu tersebut kepada seluruh karyawan guna untuk dapat merealisasikan komitmen perusahaan secara bersama-sama.

e. Kerjasama Tim

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa sangat memperhatikan kerjasama tim dalam melakukan kegiatan operasionalnya, dari proses awal sampai produk jadi dari proses bisnis yang dilakukan serta aktivitas-aktivitas yang pendukung berjalannya proses produksi tersebut.

f. Perbaikan Secara Berkesinambungan

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap sumber daya manusia, mesin-mesin produksi, dan metode produksi yang digunakan. Perusahaan juga selalu melakukan pertimbangan atas masukan yang datang baik dari karyawan, pemasok, maupun konsumen guna untuk meningkatkan semua aspek kualitas.

g. Pendidikan dan Pelatihan

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa selalu memperhatikan kualitas sumber daya manusia perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam mendukung proses operasi perusahaan.

h. Kebebasan yang Terkendali

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa selalu memberikan kebebasan kepada para karyawan dalam mengeluarkan pendapat dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah berdasarkan standar dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan.

i. Kesatuan Tujuan

Seluruh anggota PT. Thirta IkaMakmur Perkasa memiliki satu tujuan yang sama yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

j. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

PT. Thirta IkaMakmur Perkasa selalu menganggap bahwa karyawan merupakan aset penting dalam perusahaan dalam proses pencapaian produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kualitas produk yang dihasilkan.

2. PT. Thirta IkaMakmur Perkasa sudah melakukan berbagai kegiatan agar dapat meningkatkan jumlah konsumennya, misalnya dengan promosi, program *cashback*, dll. Berbagai kegiatan tersebut terbukti dapat meningkatkan jumlah konsumennya yang di lihat dari jumlah penjualan yang terus meningkat.

3. PT. Thirta IkaMakmur Perkasa dalam meningkatkan jumlah konsumennya sudah dapat dilihat. Hal ini terbukti dengan jumlah penjualan yang terus meningkat.

Dengan peningkatan sebanyak 5% maka perusahaan dapat terus maju. Dengan kata lain dengan meningkatnya jumlah penjualan maka jumlah konsumen yang ada di pasar juga akan meningkat terhadap produk yang di berikan di pasar.

4. Setelah peneliti melakukan penelitian yang lebih lanjut terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada sistem pengukuran kinerja dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada PT. Thirta IkaMakmur Perkasa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, yang dilihat dari adanya pengembangan produk dan permintaan akan produk di pasar.
5. PT. Thirta IkaMakmur Perkasa melakukan pengendalian mutu produk yang meliputi pengendalian produk yang tidak sesuai, melakukan tindakan korektif dan tindakan pencegahan, serta melakukan perbaikan berkesinambungan. Hal ini dilakukan untuk dapat mempertahankan keunggulan mutu yang dimiliki perusahaan dan untuk mempertahankan keunggulan daya saing perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Fokus utama PT. Thirta IkaMakmur Perkasa terhadap kualitas dan pelanggan harus tetap dipertahankan.
2. PT. Thirta IkaMakmur Perkasa di harapkan melakukan komunikasi ke kantor pusat untuk dapat bertindak lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan

pengembangan produk dan lebih teliti terhadap kesalahan dalam proses produksi agar biaya yang dihasilkan menjadi efisien.

3. PT. Thirta IkaMakmur Perkasa diharapkan melakukan pengauditan keseluruhan aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan dengan memakai seseorang yang ahli agar pengendalian mutu dan sistem operasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.