

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada sebanyak 7 buah, dan dalam hal ini, seluruh praktik total quality management dan total quality management itu sendiri mempunyai hubungan positif dengan kinerja perusahaan, kecuali fokus akan pelanggan, dan ini menjadi kontra teori yang sudah ada bahwa fokus akan pelanggan berhubungan erat dengan kinerja perusahaan. Hal ini juga menjawab fenomena nyata yang terjadi yang telah dijelaskan, akan fenomena real yang terjadi, serta identifikasi masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Berikut adalah simpulan dari tujuh hipotesis tersebut.

1. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H1 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara kepemimpinan dengan kinerja perusahaan.
2. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H2 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara manajemen pengetahuan dan manajemen proses dengan kinerja perusahaan.
3. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H3 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara pelatihan dengan kinerja perusahaan.
4. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H4 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara manajemen mutu pemasok dengan kinerja perusahaan.

5. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H5 membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh positif antara fokus akan pelanggan dengan kinerja perusahaan.
6. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H6 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara perencanaan mutu strategis dengan kinerja perusahaan.
7. Pengujian hipotesis yang dilakukan, terkait H7 membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara praktik *total quality management* dengan kinerja perusahaan

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan melalui hasil penelitian ini bahwa, perlunya perusahaan untuk meningkatkan gaya atau model kepemimpinan yang ada, lewat pengembangan kualitas, sasaran dan penilaian aktivitas kepemimpinan. Untuk manajemen pengetahuan dan manajemen proses, hal ini juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja perusahaan, lewat pengukuran kinerja, informasi yang handal, ketepatan waktu dalam menyalurkan informasi, kekonsistenan, keakurasian, preventif serta proaktifnya pihak manajemen. Sementara itu, pelatihan juga memberikan sumbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, dengan cara mengembangkan karyawan maupun manajer dengan memberikan pengetahuan, ketrampilan maupun mengasah keahlian yang mereka miliki untuk meningkatkan kinerja mereka. Tidak hanya itu, manajemen mutu pemasok juga mempengaruhi kinerja perusahaan, walaupun pemasok dapat dikatakan pihak eksternal dari perusahaan, pemasok berperan penting dalam rantai produksi perusahaan. Kemudian, perencanaan mutu strategis

juga menyumbang pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, dimana perencanaan mutu strategis bagaikan panduan akan apa yang dilakukan kedepannya oleh perusahaan, tetapi di sisi lain hal ini juga dapat menjadi *feedback* bagi perusahaan, apakah yang telah direncanakan sebelumnya telah tercapai atau tidak. Tetapi, untuk fokus akan pelanggan, hal tersebut menjadi berbeda, fokus akan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, hal ini terjadi diakibatkan objek penelitian dalam penelitian ini adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki karakteristik yang unik. Dan yang terakhir, adalah praktik *total quality management* (dimana praktik *total quality management* merupakan simultan dari kepemimpinan, manajemen pengetahuan dan manajemen proses, pelatihan, manajemen mutu pemasok, fokus akan pelanggan dan perencanaan mutu strategis) memiliki pengaruh dalam peningkatan kinerja perusahaan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah: penelitian ini menggunakan subjektivitas dalam pemilihan unit observatori sebagai sampel, serta penggunaan jumlah sampel yang minimal yang dapat tidak mencerminkan populasi yang ada. Serta dimensi dalam mengukur kinerja perusahaan yang terbatas, kemudian adanya indikator-indikator yang tidak valid, sehingga, beberapa indikator tidak dapat menjelaskan variabel yang digunakan. Terakhir, nilai  $R^2_{adjusted}$  model penelitian ini sebesar 0.723, yang artinya seluruh variabel (kepemimpinan, manajemen pengetahuan dan manajemen proses, pelatihan, manajemen mutu pemasok, fokus akan pelanggan dan perencanaan mutu strategis) secara simultan berpengaruh 72.30% terhadap kinerja perusahaan.

Sehingga ada sekitar 28.70% faktor lain yang mempengaruhi kinerja perusahaan tidak diteliti oleh peneliti yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

### 5.3 Implikasi Penelitian

Terkait dengan implikasi akan penelitian ini, dibagi menjadi dua, yaitu:

#### 1. Implikasi teoritis

Penelitian dapat menjadi referensi baru dalam teori *total quality management*, terkait dengan pengaruh dari kepemimpinan, manajemen pengetahuan dan manajemen proses, pelatihan, manajemen mutu pemasok, fokus akan pelanggan, dan perencanaan mutu strategis terhadap kinerja perusahaan. Sehingga dapat menjadi referensi dalam terkait adanya kontra dalam penelitian-penelitian yang ada sebelumnya ataupun yang akan datang.

#### 2. Implikasi manajerial/implikasi kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disarankan kepada pihak manajerial, untuk mengoptimalkan budaya *total quality management*, sehingga kinerja perusahaan dapat meningkat. Kinerja perusahaan dalam hal ini enam variabel prediktor, kepemimpinan, manajemen pengetahuan dan manajemen proses, pelatihan, manajemen mutu pemasok, fokus akan pelanggan dan perencanaan mutu strategis. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel tersebut, semuanya variabel prediktor berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, kecuali fokus akan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut maka, pihak manajerial dapat memberikan perhatian terhadap:

#### A. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan harus mendapat perhatian bagi pihak manajerial. Jika gaya kepemimpinan benar-benar diterapkan dengan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan dapat meningkat.

#### B. Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Proses

Manajemen pengetahuan dan manajemen proses perlu mendapat perhatian khusus bagi perusahaan. Kecepatan dan keakurasian informasi yang dihasilkan oleh manajemen pengetahuan, kemudian proses dan pengolahan informasi akibat dari manajemen proses, semua hal ini tentunya harus menjadi perhatian bagi pihak manajerial, karena tentu saja semua hal ini berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan, dimana hal ini sekaligus juga meningkatkan kinerja perusahaan.

#### C. Pelatihan

Menambahkan pengetahuan, meningkatkan ketrampilan dan kemampuan, tentunya dengan membentuk kebijakan seperti ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan.

#### D. Manajemen Mutu Pemasok

Walaupun pemasok, dikatakan sebagai pihak eksternal dalam perusahaan. Bukan berarti, tidak berperan penting atau strategis dalam perusahaan. Hal ini juga dibuktikan lewat hasil penelitian ini dimana, manajemen mutu pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, dan sebaiknya bagi pihak manajemen, tidak

hanya berfokus akan biaya, tetapi kualitas harus menjadi perhatian utama bagi manajemen.

#### E. Perencanaan Mutu Strategis

Menjadi bahan untuk membantu pihak manajerial dalam membangun kualitas dan budaya *total quality management* pada perusahaan ataupun organisasi, serta memotivasi manajemen untuk menerapkan *total quality management* dan merancang bagaimana *total quality management* dapat diaplikasikan pada perusahaan.

### 5.4 Saran

Perbaikan berkelanjutan menjadi perhatian utama perusahaan, karena dengan hal ini keefisienan dan keefektifitas dapat tercapai, sehingga *total quality management* menjadi salah satu untuk menjawab hal tersebut. Dalam penelitian ini, hasil ketidaksignifikan antara fokus akan pelanggan dan kinerja perusahaan dapat menjadi implikasi untuk para peneliti yang melakukan penelitian terkait dengan *total quality management*, serta penggunaan pengukuran kinerja perusahaan yang lebih beragam, untuk dapat menjawab implikasi tiap-tiap praktik *total quality management* akan hubungannya dengan kinerja perusahaan. Selain itu, hasil-hasil dalam penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang dikemukakan dan ditemukan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pengembangan penelitian di masa mendatang, seperti dengan menambahkan variabel independen yang dapat merefleksikan *total quality management* atau menambahkan dimensi yang dapat mengukur kinerja perusahaan.