

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan proses penelitian, sesuai dengan 3 tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. Swa Mitra Yasa Utama, bila dilihat dari :

a. Pemberdayaan karyawan

Penelitian ini dilakukan pada 50 responden di PT. Swa Mitra Yasa Utama. Dalam pertanyaan yang mengandung unsur pemberdayaan karyawan yang digambarkan pada garis kontinum, mayoritas responden menjawab setuju. Keunggulan dari adanya pemberdayaan karyawan dalam sebuah perusahaan adalah untuk meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif. Karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

b. Kesatuan tujuan

Unsur pertanyaan selanjutnya adalah mengenai kesatuan tujuan. Dalam sebuah perusahaan adalah penting, agar *TQM* dapat diterapkan dengan baik. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, contohnya mengenai upah dan kondisi kerja. Mayoritas responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa PT. Swa Mitra Yasa Utama telah memiliki kesatuan tujuan yang baik, dan didukung penuh oleh seluruh bagian dalam perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas.

c. Kerjasama tim

Sebuah perusahaan yang menerapkan *TQM*, harus didukung oleh kerja sama tim, kemitraan, hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya. Mayoritas responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa PT. Swa Mitra Yasa Utama telah memiliki kerjasama tim yang baik untuk mencapai produktifitas perusahaan yang optimal.

d. Komitmen jangka panjang

Sebuah perusahaan yang menerapkan *TQM*, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Pada PT. Swa Mitra Yasa Utama pendidikan dan pelatihan telah diterapkan dengan baik kepada seluruh karyawan.

e. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan *TQM*, penentu akhir kualitas adalah pelanggan. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?”. Bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip “*good enough is never good enough*”. Dilihat dari jawaban responden atas pertanyaan yang mengandung unsur obsesi terhadap kualitas, mayoritas menjawab setuju. Ini berarti bahwa PT. Swa Mitra Yasa Utama secara baik memenuhi kualitas yang diharapkan pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

f. Fokus pada pelanggan

Dalam *TQM*, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. PT. Swa Mitra Yasa Utama telah menerapkan unsur ini dengan baik, hal tersebut ditunjukkan oleh hasil penelitian yang mayoritas menjawab sangat puas yang berarti perusahaan telah memaksimalkan kualitas untuk memenuhi keinginan dari pelanggan.

g. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan *TQM*, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan. Responden para karyawan PT. Swa Mitra Yasa Utama mayoritas menjawab bahwa perusahaan telah melakukan pendekatan ilmiah dalam menjalankan bisnis.

h. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan/ atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. PT. Swa Mitra Yasa Utama telah melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan dengan bagus.

i. Pendidikan dan pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan *TQM*, pendidikan dan pelatihan merupakan factor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar,

setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

j. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. PT. Swa Mitra Yasa Utama telah menerapkan unsur ini dengan baik pada perusahaan. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

2. Kinerja perusahaan pada PT. Swamitra Yasa Utama secara memadai.

a. Pemakaian dan kualitas sumber daya perusahaan

Penelitian ini dilakukan pada 50 responden di PT. Swa Mitra Yasa Utama. Mayoritas responden menjawab setuju bahwa kinerja PT. Swamitra Yasa Utama dalam pemakaian dan kualitas sumber daya di perusahaan sudah bagus yaitu dengan menjamin ketersediaan bahan baku produksi untuk mendukung kinerja perusahaan.

b. Faktor lingkungan di sekitar perusahaan

Faktor lingkungan disekitar perusahaan memiliki pengaruh bagus untuk PT. Swa Mitra Yasa Utama. Lingkungan perusahaan yang berada di sekitar wilayah industri menjadi suatu kekuatan perusahaan untuk mendapatkan banyak permintaan dari konsumen untuk menggunakan jasa yang perusahaan tawarkan.

c. Usaha pencapaian tujuan perusahaan

Dalam mencapai tujuan perusahaan, diperlukan strategi yang dijalankan perusahaan untuk menunjang kinerja yang optimal. Meskipun banyak kompetitor pada industri yang sama, bila perusahaan memiliki tujuan dan strategi yang bagus maka kinerja perusahaan pun akan tetap bagus. Hal ini

sudah ditunjukkan oleh PT. Swa Mitra Yasa Utama bahwa perusahaan memiliki usaha dalam pencapaian tujuan yang bagus.

3. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan di PT. Swa Mitra Yasa Utama secara signifikan

Setelah dilakukan proses pengujian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan di PT. Swa Mitra Yasa Utama sebesar 54,5% dan sisanya yaitu 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu Karnelia Tanwiwin (2016) yang menjelaskan bahwa *TQM* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan dan penelitian Callystha Prayhoego dan Devie (2013) yang menjelaskan bahwa *TQM* berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan.

5.2 Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengalami keterbatasan, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan penilaian kinerja perusahaan kepada analisis non keuangan.
2. Penelitian ini hanya mengidentifikasi *total quality management* yang mempengaruhi kinerja perusahaan
3. Penelitian ini hanya melakukan pengujian secara parsial dari setiap pengaruh sehingga alat bantu pengujian hanya menggunakan SPSS

5.3 Impilkasi Penelitian

5.3.1 Implikasi Teori

Berdasarkan Day dan Wesley (1998) dalam Gustinarahayu (2015) menyatakan bahwa salah satu strategi yang dapat diterapkan dalam perusahaan demi menunjang kinerja perusahaan yang baik adalah dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan sampel karyawan di PT. Swamitra Yasa Utama, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan secara signifikan.

5.3.2 Implikasi Metodologi

Menurut Sugiyono (2011:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan teori mengenai pengambilan sampel Menurut Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006:160) mengusulkan aturan dalam menentukan ukuran sampel, yaitu:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Dimana sampel dipecah ke dalam subsample; (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel yang tepat minimum 30 untuk masing-masing kategori.
3. Untuk penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), sebaiknya ukuran sampel minimal 10 kali lebih besar dari jumlah variabel yang diteliti.
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan menggunakan sampel sebanyak 50 responden atau > 30 orang, data yang dikumpulkan valid dan reliabel, serta berdistribusi normal dan lulus dalam setiap pengujian yang dilakukan.

5.4 Saran

Berikut saran yang diajukan setelah peneliti melakukan pengujian:

1. Penelitian mengenai kinerja perusahaan dapat dianalisis melalui dua sudut pandang yaitu keuangan dan non keuangan, agar dapat dilihat bagaimana pengaruh secara keseluruhan mengenai dua aspek tersebut terhadap kinerja perusahaan.
2. Jika penelitian kinerja perusahaan menggunakan kedua aspek keuangan dan non keuangan, penelitian ini tidak hanya dapat dianalisis dengan menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS saja, tetapi juga dari sisi keuangan yang akan menghasilkan data yang diolah dari data keuangan perusahaan. Maka penilaian kinerja perusahaan dapat lebih akurat.

