

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai empat elemen *Total Quality Management* dan kaitannya terhadap kinerja operasional pada perusahaan jasa pindahan Media Mover. Empat elemen TQM yang menjadi variabel penelitian ini ialah fokus pada konsumen, obsesi pada kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta terakhir yaitu keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian dengan analisis SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 memperlihatkan bahwa dari lima hipotesis yang ada, kebanyakan hipotesis diterima. Terdapat tiga hipotesis yang diterima yaitu Hipotesis 2, Hipotesis 4 dan Hipotesis 5, hal ini dibuktikan dengan terdapatnya pengaruh parsial signifikan dari variabel obsesi pada kualitas, juga variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta terdapat pengaruh simultan dari ke-empat elemen *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional. Sedangkan Hipotesis 1 dan Hipotesis 3 ditolak.
- b. Berdasarkan hasil analisis data melalui aplikasi SmartPLS diketahui bahwa variabel TQM fokus pada konsumen memiliki arah hubungan negatif dan tidak memiliki pengaruh signifikan yang tergambar pada kerugian dan beban operasional yang muncul akibat kebijakan terkait fleksibilitas volume barang dan harga yang murah.
- c. Variabel obsesi pada kualitas diketahui memiliki pengaruh positif signifikan, Berdasarkan analisis data deskriptif diketahui perusahaan bisa meningkatkan kinerja operasional dengan peningkatan jumlah armada.
- d. Variabel perbaikan sistem yang berkesinambungan diketahui memiliki arah hubungan positif dengan pengaruh tidak signifikan. Sehingga diperlukan peningkatan prosedur kerja guna dapat menyentuh peningkatan pada sistem dan kinerja operasional.

- e. Berdasarkan hasil analisis data, variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, maka bisa diketahui bahwa perusahaan berhasil memunculkan rasa keterlibatan dan pemberdayaan pada diri karyawan. Secara simultan ke empat variabel ini berpengaruh secara signifikan pada kinerja operasional.

5.2 Keterbatasan

Sebagai peneliti tentunya merasa pada penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, Keterbatasan penelitian ini yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu perusahaan. Dengan demikian hasil yang diperoleh tidak mampu mencerminkan kondisi dan implementasi *Total Quality Management* pada berbagai perusahaan atau industri lainnya.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada beberapa faktor TQM tertentu, sedangkan faktor-faktor lain, seperti kerja sama tim, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, dan kesatuan tujuan yang juga berpotensi mempengaruhi keberhasilan TQM, tidak dianalisis. Keterbatasan-keterbatasan ini memberikan peluang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan sampel dan variabel agar temuan yang diperoleh lebih relevan lagi untuk di generalisir.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ketersediaan referensi yang secara spesifik membahas TQM dalam konteks perusahaan jasa pindahan. Hal ini membatasi ruang lingkup teori yang dapat digunakan sebagai pembanding dalam pembahasan hasil. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan literatur lebih lanjut untuk mendukung studi sejenis di masa mendatang.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan dan keterbatasan penelitian, maka disusun saran berikut yang diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pihak yang relevan dengan penelitian ini:

1. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil temuan akan pengaruh TQM terhadap kinerja operasional perusahaan disarankan untuk dapat mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. Dalam kaitannya dengan fokus pada konsumen, perusahaan disarankan untuk dapat lebih terbuka dengan keluhan konsumen, sehingga dengan demikian diharapkan perusahaan dapat benar-benar memahami apa harapan konsumen dan tidak memiliki konsep yang salah akan harapan konsumen karena kurang terbukanya perusahaan pada keluhan konsumen
- b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui obsesi pada kualitas berpengaruh terhadap kinerja serta memiliki nilai indeks rata-rata yang tinggi atau dapat diartikan responden berpersepsi variabel ini sudah diterapkan dengan baik, maka diharapkan perusahaan terus mempertahankan dan meningkatkan obsesinya terhadap kualitas melalui hal-hal berikut; mempertimbangkan peningkatan jumlah armada untuk mendukung layanan yang berkualitas, meningkatkan tingkat perhatian karyawan pada standar kualitas yang dapat ditingkatkan melalui komunikasi dua arah yang baik, dan peningkatan frekuensi evaluasi terkait kepuasan konsumen.
- c. Berdasarkan temuan hasil penelitian, perbaikan sistem secara berkelanjutan yang tidak memiliki pengaruh signifikan disebabkan karena perusahaan belum memiliki struktur organisasi yang memadai, sehingga disarankan perusahaan untuk dapat mempertimbangkan membentuk struktur organisasi yang proporsional serta menyusun catatan komprehensif terkait layanan dan seluruh faktor di dalamnya sehingga dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam identifikasi masalah
- d. Berdasarkan hasil pengujian, keterlibatan dan pemberdayaan berpengaruh signifikan dan berpersepsi variabel ini sudah diterapkan dengan baik, maka diharapkan perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkannya, saran yang dapat

diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja adalah dengan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap strategi perusahaan yang dapat dilakukan melalui pelibatan dan pemberian kesempatan belajar bagi karyawan yang saat ini sudah dijalankan maupun melalui pendekatan lainnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya mengenai TQM dalam sektor jasa, khususnya jasa pindahan. Oleh karena itu:

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan populasi penelitian. Eskalasi ini bisa ditingkatkan pada jumlah populasi dalam satu perusahaan raksasa atau dalam banyak perusahaan serumpun
- b. peneliti lain dapat melengkapi penelitian TQM ini dengan penambahan elemen TQM lain yang belum bisa diteliti dalam penelitian ini maupun mengeksplorasi variabel mediasi atau moderasi untuk memperluas pemahaman hubungan antara TQM dan kinerja operasional.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca yang tertarik pada bidang manajemen operasional, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi ilmiah yang relevan dalam memahami praktik TQM di perusahaan jasa. Disarankan untuk mengkaji lebih lanjut teori-teori yang mendasari TQM dan menyesuaikannya dengan konteks lapangan masing-masing.