

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja operasional pada Bogor Coffee Center, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM memiliki keterkaitan yang erat dengan pencapaian kinerja operasional usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerja sama tim, dan perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja operasional baik secara parsial maupun simultan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan kepuasan, serta menangani keluhan secara tepat berkontribusi nyata terhadap efektivitas proses operasional. Demikian pula, perbaikan berkesinambungan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, yang menegaskan bahwa kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi perbaikan secara terus-menerus mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas proses kerja.

Sebaliknya, obsesi terhadap kualitas dan kerja sama tim tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kedua unsur tersebut telah diterapkan dalam aktivitas operasional, penerapannya belum memberikan dampak langsung yang terukur terhadap peningkatan kinerja operasional. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh penerapan standar kualitas dan kerja sama tim yang belum berjalan secara optimal atau belum terintegrasi secara menyeluruh dalam sistem operasional perusahaan.

Meskipun demikian, hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa keempat unsur *Total Quality Management* secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap kinerja operasional Bogor Coffee Center. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan TQM tidak hanya ditentukan oleh satu unsur tertentu, melainkan oleh keterpaduan seluruh prinsip TQM dalam mendukung peningkatan kinerja operasional secara menyeluruh.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian serta dalam menyusun penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian dilakukan dengan ukuran sampel yang relatif kecil, yaitu hanya melibatkan 30 responden yang terdiri dari karyawan Bogor Coffee Center. Keterbatasan jumlah responden ini berpotensi memengaruhi tingkat generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas.

Kedua, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert*, sehingga hasilnya sangat bergantung pada subjektivitas responden. Kondisi ini membuka kemungkinan munculnya bias persepsi atau bias keinginan sosial (*social desirability bias*), sebagaimana juga diakui dalam penelitian terdahulu, bahwa bias responden dapat memengaruhi signifikansi hasil analisis statistik.

Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada empat indikator utama *Total Quality Management* (TQM), yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, obsesi terhadap kualitas, dan perbaikan berkesinambungan. Faktor lain dalam TQM yang juga berpengaruh, seperti kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, serta sistem berbasis data, tidak diikutsertakan dalam model penelitian. Hal ini menyebabkan ruang lingkup analisis menjadi lebih terbatas dibandingkan model TQM yang lebih komprehensif sebagaimana dijelaskan dalam beberapa penelitian terdahulu.

Keempat, meskipun penelitian disertai observasi lapangan yang mengungkap adanya masalah ketidakkonsistenan rasa, waktu penyajian, dan pemborosan bahan baku, analisis yang dilakukan tetap didominasi oleh pendekatan kuantitatif. Dengan demikian, pemahaman mendalam mengenai akar permasalahan operasional hanya dapat disimpulkan secara terbatas dari data persepsi karyawan.

Secara keseluruhan, keterbatasan-keterbatasan tersebut membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menggunakan desain penelitian yang lebih

komprehensif, melibatkan sampel yang lebih besar, serta mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan variabel eksternal agar dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja operasional.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, Bogor Coffee Center disarankan untuk terus memperkuat orientasi pada pelanggan melalui peningkatan pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menjaga kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan, serta memanfaatkan umpan balik pelanggan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, perusahaan disarankan untuk mengoptimalkan penerapan perbaikan berkesinambungan dalam seluruh proses operasional. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun prosedur kerja yang lebih terstandar, melakukan evaluasi rutin terhadap proses penyajian dan pengelolaan bahan baku, serta menerapkan siklus perbaikan yang sistematis. Dengan demikian, potensi ketidakefisienan dan pemborosan dapat diminimalkan, sehingga kinerja operasional dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Meskipun obsesi terhadap kualitas dan kerja sama tim tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja operasional, kedua unsur tersebut tetap perlu mendapatkan perhatian dari manajemen. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan konsistensi penerapan standar kualitas melalui pelatihan karyawan dan pengawasan yang lebih terstruktur. Selain itu, kerja sama tim dapat diperkuat melalui peningkatan komunikasi internal, pembagian tugas yang lebih jelas, serta penciptaan budaya kerja kolaboratif agar kontribusinya terhadap kinerja operasional dapat lebih optimal.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar *Total Quality Management* yang berpotensi memengaruhi kinerja operasional, seperti kepemimpinan, pemanfaatan teknologi, atau manajemen rantai pasok. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada lebih dari satu

coffee shop atau UMKM sejenis agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.