

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* di *J&T Express Drop Center X Depok* belum sepenuhnya optimal, meskipun memberikan pengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap kinerja operasional. Secara parsial, Fokus pada pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Berdasarkan hasil nilai *original sample* sebesar 0,304 dan *p-value* $0,108 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa orientasi perusahaan terhadap pelanggan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam proses operasional. Meskipun perusahaan telah memiliki standar pelayanan, implementasinya di tingkat operasional belum konsisten sehingga belum mampu mendorong peningkatan pemahaman terkait kebutuhan dan harapan pelanggan, keluhan pelanggan, serta kepuasan pelanggan secara signifikan. Sebaliknya, Obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Berdasarkan hasil nilai *original sample* sebesar 0,418 dan *p-value* $0,025 < 0,05$ ini membuktikan bahwa komitmen yang kuat terhadap standar kualitas, baik dalam kepatuhan terhadap standar kerja maupun upaya perbaikan berkelanjutan, mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Hal ini menjadi faktor paling penting dalam mendukung pencapaian kinerja operasional yang optimal di *J&T Express Drop Center X Depok*. Sementara itu, Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. *original sample* sebesar 0.139 dan *p-value* $0.362 > 0,05$ ini mengindikasikan bahwa pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemberian wewenang belum berjalan secara optimal. Karyawan cenderung masih berperan sebagai pelaksana teknis, sehingga kontribusinya dalam mendorong perbaikan proses operasional belum memberikan dampak yang signifikan. Namun secara simultan, ketiga variabel dalam TQM memberikan kontribusi besar dengan nilai F-hitung yang signifikan dan *R-Square* sebesar 61,7%, menunjukkan bahwa

TQM berperan penting dalam peningkatan operasional ketika diterapkan secara menyeluruh.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian terbatas pada satu lokasi, yaitu J&T *Express Drop Center X* Depok, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh drop center J&T lainnya.
2. Variabel penelitian hanya mencakup tiga dimensi TQM (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan), sehingga belum mewakili seluruh aspek TQM seperti kepemimpinan, perbaikan berkesinambungan, kerjasama tim, dan lain sebagainya.
3. Penelitian bersifat *cross-sectional* sehingga hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu tertentu dan tidak dapat menunjukkan perubahan atau perkembangan dari waktu ke waktu.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan implementasi fokus pada pelanggan. Perusahaan perlu memperbaiki sistem penanganan keluhan, meningkatkan responsibilitas layanan, serta evaluasi rutin terhadap masukan pelanggan harus dijadikan dasar perbaikan operasional.
2. Memperkuat konsistensi kontrol dan standar kualitas. Meskipun obsesi terhadap kualitas berdampak signifikan, perusahaan tetap perlu meningkatkan pengawasan terhadap standar kerja, memperketat prosedur input dan sortir paket, serta memberikan pelatihan teknis untuk memastikan kualitas layanan berjalan konsisten.
3. Mengoptimalisasikan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Perusahaan perlu meningkatkan pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional sederhana, memberikan ruang dalam perbaikan.

4. proses kerja, memberikan wewenang yang lebih jelas kepada karyawan dalam pengambilan keputusan operasional, meningkatkan pelatihan kompetensi, serta membangun sistem penghargaan untuk memotivasi kontribusi karyawan yang lebih efektif.
5. Saran untuk penelitian selanjutnya. Disarankan agar penelitian mendatang menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti dapat memperluas objek penelitian di beberapa *drop center* agar hasil penelitian lebih komprehensif.