

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisa pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja operasional pada Coffee Shop XYZ, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM di Coffee Shop XYZ secara umum sudah berjalan, namun dengan tingkat efektivitas yang berbeda-beda pada masing-masing dimensinya, sehingga belum seluruhnya mampu menjawab permasalahan operasional yang terjadi di lapangan.

Variabel fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, dengan nilai Original Sample (O) sebesar 0,340. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin konsisten perusahaan menjadikan kebutuhan dan keluhan pelanggan sebagai dasar perbaikan layanan, semakin besar pula dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas operasional sehari-hari. Namun, temuan ini justru mengungkap adanya gap antara pentingnya fokus pelanggan secara teoritis dan implementasinya secara nyata di lapangan. Pola keluhan berulang terkait waktu tunggu dan pelayanan yang masih ditemukan pada ulasan pelanggan mengindikasikan bahwa perusahaan belum sepenuhnya konsisten dalam menindaklanjuti umpan balik tersebut secara berkelanjutan. Dengan kata lain, meskipun fokus pada pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, efektivitasnya masih terhambat oleh belum optimalnya komitmen perusahaan dalam merespons dan menindaklanjuti keluhan pelanggan secara konsisten, sehingga aspek ini perlu menjadi prioritas perbaikan ke depan.

Sebaliknya, Variabel obsesi terhadap kualitas dan perbaikan berkelanjutan tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional, dengan nilai Original Sample (O) sebesar -0.029 dan 0.332. Pada kedua dimensi ini, ditemukan adanya kesenjangan antara persepsi karyawan yang menilai

penerapannya sudah baik, dengan kondisi aktual di lapangan yang masih menunjukkan tingkat pemborosan bahan baku yang tinggi serta hasil *Quality Control* yang berulang kali berada di bawah standar tanpa perbaikan yang berarti. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa kedua dimensi tersebut masih diterapkan secara permukaan dan belum terintegrasi secara mendalam ke dalam sistem pengendalian operasional perusahaan, sehingga belum mampu memberikan dampak yang terukur pada peningkatan kinerja.

Variabel pendidikan dan pelatihan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, dengan nilai Original Sample (O) sebesar 0.348. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi dan pengetahuan karyawan, khususnya terkait pengetahuan produk dan kepatuhan terhadap prosedur kerja, menjadi faktor penentu penting dalam keberhasilan operasional Coffee Shop XYZ. Hasil ini sejalan dengan ditemukannya kekurangan pada aspek *product knowledge* pada sejumlah outlet, yang menunjukkan bahwa program pelatihan yang lebih tepat sasaran dan merata akan secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja.

Secara simultan, keempat dimensi TQM tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional dengan daya jelas yang sangat tinggi yaitu R-Square Adjusted sebesar 0.929. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan operasional yang dihadapi Coffee Shop XYZ bersifat multidimensional dan saling berkaitan, mulai dari aspek pelayanan, pengendalian kualitas, proses perbaikan, hingga kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan TQM pada industri *coffee shop* tidak dapat dicapai melalui penguatan satu dimensi saja, melainkan memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan menyeluruh di seluruh aspek manajemen kualitas perusahaan.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang dihadapi selama proses pelaksanaannya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada 9 outlet Coffee Shop XYZ yang berada di wilayah Jakarta Selatan, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasi untuk menggambarkan kondisi seluruh outlet Coffee

Shop XYZ yang berada di wilayah lain dengan karakteristik pasar dan operasional yang mungkin berbeda.

Kedua, variabel independen dalam penelitian ini terbatas pada empat dimensi *Total Quality Management* (TQM), yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini belum mengakomodasi dimensi TQM lain seperti kerja sama tim (*teamwork*), keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, atau kepemimpinan, yang berpotensi juga memengaruhi kinerja operasional pada industri *coffee shop*.

Ketiga, data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat cross-sectional, yaitu diambil pada satu periode waktu tertentu (Desember 2025 hingga April 2026). Pendekatan ini belum dapat menggambarkan dinamika perubahan penerapan TQM dan kinerja operasional Coffee Shop XYZ secara berkelanjutan dari waktu ke waktu, khususnya untuk dimensi perbaikan berkelanjutan yang pada dasarnya memerlukan rentang waktu pengamatan yang lebih panjang agar dampaknya dapat tercermin secara nyata pada kinerja operasional.

Keempat, berdasarkan hasil uji R-Square Adjusted, terdapat sebesar 7.10% variasi kinerja operasional yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, maupun faktor eksternal lain yang belum diteliti pada penelitian ini. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat menjelaskan keseluruhan faktor yang memengaruhi kinerja operasional Coffee Shop XYZ secara menyeluruh.

5.3. Saran

5.3.1. Saran Teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional dan manajemen kualitas, penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah dengan melibatkan outlet Coffee Shop XYZ atau perusahaan sejenis di wilayah lain, agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi pada konteks industri coffee shop secara lebih luas. Pendekatan longitudinal atau pengamatan beberapa periode waktu juga disarankan, khususnya untuk mengkaji lebih dalam dimensi perbaikan berkelanjutan yang pada penelitian ini belum

signifikan, mengingat dampaknya umumnya memerlukan waktu lebih panjang untuk tercermin pada kinerja operasional.

Penelitian selanjutnya juga disarankan menambah jumlah sampel responden serta mempertimbangkan indikator TQM lain seperti kerja sama tim dan pemberdayaan karyawan untuk melihat perspektif dari indikator tersebut dan berpotensi memengaruhi hubungan antara dimensi TQM dengan kinerja operasional pada industri jasa berbasis layanan cepat seperti *coffee shop*.

5.3.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, saran praktis pada penelitian ini difokuskan pada dua variabel yang paling berkaitan dengan permasalahan operasional di lapangan, yaitu fokus pada pelanggan dan pendidikan dan pelatihan. Pada indikator yang sudah bernilai tinggi, perusahaan cukup mempertahankan konsistensi praktik yang sudah berjalan baik, sementara pada indikator yang masih rendah diperlukan perbaikan yang lebih konkret.

Pada variabel fokus pada pelanggan, indikator penindaklanjutan dan penjangkaran umpan balik pelanggan sudah berjalan baik dan cukup dipertahankan melalui evaluasi rutin sebagai bagian dari budaya kerja outlet. Perhatian utama justru perlu diarahkan pada kecepatan dan ketepatan respons terhadap keluhan pelanggan, yang masih menjadi titik terlemah. Perusahaan disarankan menambah jumlah barista pada jam sibuk, menerapkan sistem antrean yang lebih transparan, serta menetapkan standar waktu maksimal penanganan keluhan (*service level agreement*) agar keluhan dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan terukur.

Pada variabel pendidikan dan pelatihan, evaluasi pasca pelatihan sudah berjalan baik dan dapat dipertahankan sebagai bagian rutin program pelatihan. Perhatian utama perlu diarahkan pada kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan di setiap outlet, yang masih menjadi titik terlemah dan tercermin pula dari kekurangan *product knowledge* pada hasil *Quality Control*. Perusahaan disarankan merancang ulang program pelatihan agar lebih relevan dan spesifik bagi setiap outlet, khususnya pada penguatan *product knowledge* dan kepatuhan terhadap standar operasional.