

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 39 sampel manajemen dari 27 kantor jasa pengiriman yang tersebar di wilayah Kota Bekasi. Dari serangkaian pengujian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji statistik-t, ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari *total quality management* (TQM) terhadap kinerja manajerial. Dengan demikian, rumusan masalah pertama telah terjawab dan hipotesis pertama ditolak.
2. Berdasarkan hasil uji statistik-t, ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial. Dengan demikian, rumusan masalah pertama telah terjawab dan hipotesis kedua ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji statistik-t, ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Dengan demikian, rumusan masalah pertama telah terjawab dan hipotesis ketiga dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penyimpulan diatas, maka baik secara eksplisit maupun implisit terdapat beberapa saran dalam penelitian ini yang diantaranya adalah:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini tidak menemukan penjelasan yang mendalam terkait sistemasi TQM yang diterapkan oleh perusahaan jasa pengiriman barang pada beberapa kantor cabang. Sistem manajemen mutu atau TQM merupakan rancangan terkait pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan yang harus dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan operasional perusahaan. Cara perusahaan jasa pengiriman memenuhi

setiap aspek dalam TQM penulis sarankan untuk dibuat dalam bentuk rancangan atau daftar yang dapat diiringi dengan sistem pengukuran kinerja. Sehingga, setiap karyawan dan manajer dapat mendalami tentang sistem manajemen mutu atau TQM yang diterapkan dalam perusahaan itu sendiri.

2. Bagi responden, penelitian ini tidak mendapatkan hasil yang memadai mengenai pemahaman penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja. Kecenderungan bahwa responden hanya menyetujui apapun sistem yang dijalankan perusahaan tanpa memahami secara baik proses dari sistem tersebut menyebabkan ketidaksiharasan pada kinerja yang akan dibuktikan atau tunjukkan. Peneliti menyarankan agar responden lebih mendalami sistem manajemen mutu, sistem pengukuran kinerja, maupun sistem lain yang digunakan oleh perusahaan, sehingga dapat mewakili kinerja secara keseluruhan.
3. Bagi praktisi, penelitian ini belum mendapat hasil yang memadai pada tingkatan manajemen yang lebih tinggi sehingga data yang diambil tidak mewakili pendapat manajer secara keseluruhan. Peneliti ingin melihat apakah kolaborasi dari manajemen setiap tingkatan dapat memberikan pengaruh dari penerapan TQM, sistem pengukuran kinerja, serta komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial.
4. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini menggunakan sebagian kecil dari variabel independen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja manajerial. Di luar penelitian ini masih terdapat banyak sekali variabel independen yang dapat digunakan. Teori kontingensi yang penting dalam membangun hipotesis dalam penelitian ini diharapkan dapat mendorong penelitian selanjutnya agar menggunakan variabel independen yang berorientasi dengan kepemimpinan.