

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu *total quality management*, budaya organisasi dan sistem penghargaan terhadap variabel dependen yaitu kinerja manajerial. Responden dalam penelitian ini sebanyak 52 orang yang terdiri dari manajer menengah pada perusahaan jasa perhotelan di kota Palembang. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dan ketiga yaitu penerapan *total quality management* dan sistem penghargaan mempengaruhi kinerja manajerial.

Kesuksesan penerapan TQM tidak lepas dari keterlibatan para manajer perusahaan. Semakin baik kualitas suatu manajemen perusahaan maka dapat semakin baik pula kinerja manajer, karena manajer juga berpengaruh dalam penerapan TQM di perusahaan. Kemudian perusahaan jasa pada penelitian ini dalam menerapkan sistem penghargaan sudah berjalan dengan efektif sehingga dapat memotivasi para manajer untuk mengoptimalkan kinerjanya.

Sedangkan untuk hipotesis kedua yaitu budaya organisasi tidak dapat mempengaruhi kinerja manajerial. Kurangnya perhatian manajer serta adanya ketidakpercayaan dan kurangnya komitmen antar anggota organisasi membuat kegiatan operasional perusahaan tidak berjalan dengan baik. Kemungkinan lain pada penelitian ini adanya persepsi berbeda dalam menjawab pertanyaan atas

instrumen penelitian, di mana instrumen yang diadopsi diterapkan dalam budaya yang berbeda sehingga dapat membuat penelitian ini ditolak.

### **B. Keterbatasan**

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dan mungkin mempengaruhi hasil dari penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu beberapa perusahaan tidak bersedia berperan dalam pengisian kuesioner sehingga responden pada penelitian ini sedikit. Data yang dianalisis menggunakan instrumen yang mendasar pada persepsi jawaban responden sehingga menimbulkan persepsi jawaban yang berbeda dengan keadaan sesungguhnya. Penelitian ini hanya menerapkan metode kuesioner dan tidak menerapkan metode wawancara secara langsung kepada responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan data yang diolah.

### **C. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang lebih baik di masa mendatang yaitu dapat memilih objek penelitian selain perusahaan jasa seperti perusahaan manufaktur, instansi pemerintahan, bank, ataupun lembaga-lembaga swasta lain. Peneliti juga dapat melibatkan lebih banyak responden pada penelitian berikutnya serta menambahkan variabel lain yang lebih baru ataupun menambahkan variabel pendukung atau pemoderasi yang dapat mengembangkan penelitian ini. Menggunakan metode pengumpulan data selain kuesioner seperti metode observasi atau metode wawancara secara langsung terhadap responden, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang benar-benar peneliti inginkan.

Kemudian adapun saran yang dapat diajukan bagi perusahaan-perusahaan jasa yaitu melakukan perbaikan kinerja dilihat melalui beberapa faktor selain dari faktor manajemen kualitas, budaya serta penghargaan (*reward*). Memperhatikan peran manajer dalam organisasi di mana peran manajer sangatlah penting dan berpengaruh pada efektivitas organisasi. Dalam hal ini bila manajer menjalankan tugasnya dengan baik maka tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik pula.