

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan terhadap penerapan Total Quality Manajemen pada PT Sungai Budi Palembang sebelumnya yaitu dengan membandingkan omset penjualan dan retur penjualan yang terdapat pada PT Sungai Budi Palembang dengan teori yang terdapat pada BAB II skripsi ini, maka pada BAB V ini penulis akan mencoba untuk menyajikan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan dengan bekal pengetahuan terbatas serta kekurangan dan keterbatasan lainnya. Selanjutnya penulis akan mencoba memberikan saran-saran yang berguna bagi perusahaan.

5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan penerapan Total Quality Manajemen pada PT Sungai Budi Palembang maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengendalian terhadap kualitas khususnya sabun batangan kurang baik dimana banyak diterima komplain mengenai bau yang busuk dari sabun tersebut hal ini dikarenakan bahan baku yang digunakan dalam membuat sabun batangan yaitu minyak limbah sawit mempunyai mutu yang di bawah standar yang ditentukan. Hal ini terjadi karena pada saat tertentu bahan baku untuk membuat sabun yang diterima dari pemasok tetap kehabisan sehingga dicari alternatif lain yaitu membeli dari pemasok luar yang terkadang

kualitasnya limbah sawitnya sangat berbeda dengan yang biasa didapat dari pemasok tetap. Disamping itu untuk menekan biaya maka perusahaan membeli minyak limbah sawit yang harganya murah padahal kualitas dari minyak tersebut jauh di bawah standar.

2. Kurangnya pengawasan terhadap proses produksi dalam menghasilkan produk sabun tersebut sehingga mutu produk yang dihasilkan dibawah standar sehingga sering mendapat komplain dari pelanggan. Dalam hal ini terjadi dikarenakan kurangnya kontrol dari pimpinan dan tidak adanya pendekatan ke pelanggan oleh pimpinan untuk mempelajari kondisi pasar. Pimpinan baru mengambil tindakan apabila ada komplain dari pelanggan mengenai mutu produk. Dalam hal ini penerapan Total Quality Manajemen yang menekankan perbaikan terus menerus dan perlunya kerjasama tim belum terlaksana dengan baik.
3. Penanganan terhadap retur kurang efektif. Dalam hal ini retur diberikan secara tunai atau memotong dari piutang pelanggan. Hal ini sangat merugikan perusahaan karena sangat berpengaruh terhadap omset dari produk itu sendiri.
4. Kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan padahal hal ini sangat penting guna kepentingan perusahaan di masa yang akan datang. Dengan memberikan pendidikan dan pelatihan akan membentuk karyawan menjadi orang yang kreatif, kritis, dan memiliki pola pikir yang luas sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang.

5. Kurangnya dilakukan pengawasan terhadap tim penjualan sehingga sangat besar kemungkinan terjadinya penyelewengan. Dalam hal ini pimpinan cenderung bersikap pasif dan tidak dilakukan pengawasan secara berkala terhadap tenaga penjualan. Pimpinan hanya mengetahui bahwa target harus dicapai tapi tidak pernah melakukan pengawasan.

5.2. Saran

1. Dalam hal pengendalian terhadap kualitas maka penulis menyarankan agar dalam hal pemilihan bahan baku dalam membuat sabun yaitu minyak limbah sawit haruslah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jangan karena untuk menekan biaya dapat merusak citra produk tersebut tapi perusahaan justru harus meningkatkan mutu produk tersebut dengan menerapkan secara benar konsep Total Quality Manajemen yang sangat menekankan pada perbaikan berkesinambungan guna meningkatkan mutu produk.
2. Komplain dari pelanggan harus segera dilakukan tindakan. Perusahaan justru harus membuat produk yang berkualitas agar tidak mendapat komplain dari pelanggan yang sangat berdampak jelek untuk jangka panjang bagi kelangsungan produk tersebut. Dalam hal ini perusahaan dalam hal ini pimpinan harus melakukan pengawasan yang ketat secara berkala dalam memproduksi produk agar tidak mendapat komplain dari pelanggan lagi.
3. Retur dengan cara mengembalikan berupa uang tunai atau memotong dari sisa piutang pelanggan sangat merugikan perusahaan. Sebaiknya dalam hal penangan retur perusahaan membuat kebijakan bahwa apabila terjadi retur

maka perusahaan hanya akan melakukan pengembalian dengan cara tukar guling yaitu barang yang diretur diganti dengan barang lain yang mempunyai nilai sama atau hampir sama. Hal ini justru akan menguntungkan perusahaan karena tidak mengurangi omset perusahaan.

4. Perusahaan dalam periode waktu tertentu seharusnya memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan. Misalnya dengan melakukan studi banding ke perusahaan lain yang memproduksi produk serupa. Hal ini sangat penting agar karyawan memiliki pemikiran yang lebih kreatif dan lebih luas sehingga dapat memberikan sumbangan yang positif bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang.
5. Pengawasan terhadap tim penjualan sangat penting dilakukan guna menghindari hal-hal yang dapat menyimpang dari tujuan perusahaan. Pimpinan harus terjun langsung ke lapangan guna melihat secara langsung bagaimana kerja tim penjualannya dalam melayani pelanggan. Hal ini sangat diperlukan untuk dapat melihat kinerja dari tim penjualan tersebut apakah sudah cukup baik dan tidak terdapat penyimpangan yang dapat merugikan perusahaan.