

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) terhadap kinerja kualitas. Dari penelitian yang dilakukan pada 50 responden yang tergabung dalam populasi perusahaan *travel agent* di kota Palembang yang terdaftar pada buku *yellow pages*. Hasil pengujian hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Pada pengujian hipotesis pertama, membuktikan bahwa variabel *quality goal* berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas. *Quality goal* dirumuskan secara jelas dalam bentuk sasaran spesifik dan disampaikan oleh manajer kepada karyawan, membuat semua karyawan memberikan komitmen yang kuat untuk mencapai tujuan dengan menunjukkan kinerja kualitas yang baik.
2. Pada pengujian hipotesis kedua, membuktikan bahwa variabel *quality feedback* berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas. Manajer secara periodik memberikan umpan balik mengenai kinerja dan kejelasan tugas para karyawan sehingga membuat karyawan yang kinerjanya dibawah standar dapat memperbaiki kualitas kinerjanya.

3. Pada pengujian hipotesis ketiga, membuktikan bahwa variabel *quality incentive* berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas. Pemberian insentif berupa pengakuan dan penghargaan menjadi pemotivasi yang kuat bagi individu atau kelompok dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja kualitas.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang memungkinkan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Objek penelitian yang dilakukan hanya berada pada satu wilayah atau kota Palembang saja. Untuk itu, data hasil penelitian ini tidak dapat digunakan secara generalisasi yang lebih luas.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dimana manajer menilai kinerjanya sendiri dan kemungkinan kuesioner bukan diisi oleh responden yang diharapkan, hal ini memungkinkan ketidakakuratan hasil antara jawaban responden dengan kenyataan sebenarnya yang ada.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya dari perusahaan jasa, yang mungkin hasilnya akan berbeda jika menggunakan sampel dari perusahaan lain.
4. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* terhadap kinerja kualitas, sedangkan masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kinerja kualitas.

### C. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian diatas, ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan para peneliti selanjutnya yang mengangkat hal yang hampir sama atau menyerupai penelitian ini. Saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor variabel lain yang berkaitan dengan kinerja kualitas, misalnya manajemen kualitas, sistem informasi kualitas, dan biaya kualitas.
2. Bagi peneliti lain disarankan menambah sampel daftar *travel agent* berbentuk PT di kota Palembang atau penelitian dapat dilakukan dengan sampel yang berbeda dengan mempertimbangkan cara kerja perusahaan dan faktor-faktor kondisional perusahaan.
3. Selain menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data, peneliti lain juga dapat melengkapi perolehan datanya dengan melakukan wawancara singkat untuk mengklarifikasi jawaban kuesioner para responden.