

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kembali penelitian terdahulu mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* yang diinteraksikan dengan sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, hasil penelitian ini secara khusus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem pengukuran kinerja dapat memoderasi hubungan antara penerapan TQM dengan kinerja manajerial, namun dengan arah interaksi negatif pada perusahaan perhotelan. Frekuensi sistem pengukuran yang tinggi juga harus diimbangi dengan umpan balik yang dapat dimanfaatkan manajer dalam proses perbaikan.
2. Sistem *reward* tidak dapat memoderasi hubungan antara penerapan TQM dengan kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan. Hal ini berarti tanpa adanya sistem *reward* pun manajer menengah tetap dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Komitmen organisasi tidak dapat memoderasi hubungan antara penerapan TQM dengan kinerja manajerial pada perusahaan perhotelan. Komitmen organisasi juga harus didukung dengan peran dari perusahaan agar dapat bermanfaat secara maksimal

B. Keterbatasan dan Saran

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket menjadi keterbatasan karena data yang digunakan untuk meneliti hanya bergantung pada persepsi responden. Hal ini bisa menjadi masalah apabila persepsi responden berbeda dengan keadaan yang sesungguhnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk pembenahan. Adapun saran tersebut adalah:

1. Bagi pihak perusahaan perhotelan

Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menerapkan praktik TQM. Pihak perusahaan perhotelan juga harus memperhatikan sistem pengukuran kinerja yang diterapkan agar tidak membawa pengaruh yang negatif terhadap kinerja manajerial, yaitu dengan memperhatikan kualitas umpan balik yang dihasilkan dari pengukuran kinerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian mendatang diharapkan melakukan penelitian dengan objek yang berbeda dan semakin memperluas objek penelitian, tidak hanya sebatas lingkup Palembang agar hasil penelitian dapat lebih menggenalarisir.
- b. Penelitian mendatang diharapkan menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara secara langsung kepada sampel penelitian karena metode pengumpulan dengan kuesioner sangat mengandalkan persepsi dari responden. Hal ini menimbulkan masalah bila persepsi jawaban reponden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.

- c. Peneliti selanjutnya diharapkan memasukan faktor-faktor lain yang dapat memoderasi pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja manajerial misalnya sasaran-sasaran kinerja.