BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari Hotel Sentosa palembang serta analisis yang telah diuraikan, maka dalam bagian akhir dari penulisan ini akan diambil kesimpulan sesuai dengan pokok permasalahan yang ada pada perusahaan dan kemudian memberikan saran yang mungkin berguna untuk penyempurnaan masalah yang ada pada perusahaan.

A. Kesimpulan

1. Dari hasil tabel megenai profil keadaan karyawan dapat disimpulkan :
   a. 76,5 % karyawan adalah laki – laki
   b. 58,8 % karyawan mempunyai status belum menikah
   c. 64,7 % karyawan berusia antara 21 – 30 tahun
   d. 47,1 % karyawan pendidikan terakhir adalah SMU
   e. 41,2 % karyawan telah bekerja selama 3 – 4 tahun
2. Setelah diadakan penelitian dan analisa terhadap 17 orang karyawan atau seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Sentosa Palembang, maka diketahui bahwa penerapan TQM (*Total Quality Management*) dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa Palembang telah berjalan dengan baik Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden yang menyatakan adanya penerapan TQM sebesar 82 % dari 17 pertanyaan unsur – unsur pokok TQM.

3. Unsur – unsur pokok TQM yang telah diterapkan dengan baik pada perusahaan Hotel Sentosa Palembang adalah :
   a. Fokus Pada Pelanggan Internal (Karyawan)
   b. Obsesi Terhadap Kualitas
   c. Pendekatan Ilmiah
   d. Komitmen Jangka Panjang
   e. Kebebasan Yang Terkendali
   f. Pelibatkan Dan Pemberdayaan Karyawan
4. Unsur – unsur pokok TQM yang belum diterapkan dengan baik pada perusahaan Hotel Sentosa Palembang adalah :
   a. Kerjasama Tim (*Team Work*)
   b. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
   c. Pendidikan Dan Pelatihan
   d. Kesatuan Tujuan

B. Saran

1. Perusahaan sebaiknya mecari tahu apa penyebab tidak adanya kerjasama tim baik dari pihak pimpinan ataupun antar karyawaan.Kemudian pimpina mengumpulkan seluruh karyawan dalam sebuah pertemuan untuk kembali mendorong serta mengingatkan mereka bahwa perusahaan tidak dapat berkembang dengan baik tanpa adanya kerjasama tim.
2. Pimpinan perlu secara konsisten melakukan perubahan dan perbaikan sistem kerja di dalam perusahaan sekalipun hal tersebut disertai dengan keputusan yang tidak diterima dan disukai oleh karyawan seperti

pemberian surat peringatan bagi mereka yang malas melakukan tugasnya termasuk pemecatan bagi tindakan pelanggaran berat, penegasan mengenai tata tertib perusahaan, melakukan pembaruan dalam pelayanan terhadap tamu yang menginap dan usaha – usaha yang lainnya .

3. Perusahaan perlu memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya khususnya karyawan yang baru atau belum ahli di bidangnya seperti mengikuti kursus – kursus, seminar atau ceramah yang dapat membekali dan menambah pengetahuan mereka secara lebih mendalam.
4. Pinpinan perlu membuat suatu konsep antara kepentingan perusahaan dan karyawan sehingga karyawan mengetahui secara jelas apa yang menjadi tujuan perusahaan yang ingin dicapai dan dapat menjadi tolok ukur bagi mereka di dalam bekerja.