

BAB 5

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* terbukti berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dikarenakan TQM dalam dunia perbankan kualitas ditentukan oleh nasabah, oleh karena itu hanya dengan memahami pelanggan maka perusahaan dapat memahami makna kualitas dan semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan pelanggan, sehingga dengan penerapan TQM bank menjadi berkualitas yang dapat memuaskan nasabah. Hubungan TQM dengan sistem penghargaan terbukti tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dikarenakan sistem penilaian kinerja pada bank dilakukan berdasarkan pengamatan mengenai keterampilan dan pengetahuan yang diperlihatkan dalam pekerjaan sehari-hari sehingga dalam bank juga diperlukan sistem pengukuran kinerja yang tepat, dalam penelitian ini terbukti bahwa hubungan TQM dengan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial mungkin disebabkan karena alat pengukuran kinerja yang digunakan kurang tepat. Hubungan TQM dengan sistem penghargaan juga tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial dikarenakan didalam bank mungkin sistem

penghargaan kurang begitu memotivasi karena sistem penghargaan didalam bank seperti promosi jabatan itu menunggu jabatan yang memang kosong, yang berarti promosi jabatan yang berasaskan formasi adalah dimana promosi pegawai hanya terjadi apabila ada formasi yang kosong.

5.2 Keterbatasan

Dalam penyusunan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), hubungan TQM dengan sistem pengukuran kinerja, hubungan TQM dengan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial (Studi Empiris pada bank nasional devisa Surabaya)”, peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang disebabkan oleh: Peneliti tidak dapat menemui responden secara langsung, jadi peneliti tidak dapat memastikan 100% bahwa pengisian kuesioner benar-benar dilakukan oleh responden yang bersangkutan, keterbatasan kedua kurangnya responden yang menjadi obyek penelitian, dikarenakan bank memiliki sistem yang tertutup sehingga sulit melakukan penyebaran. Keterbatasan ketiga penelitian ini hanya menggunakan metode survey kuesioner, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan data pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrument secara tertulis dan tidak mengetahui apakah responden jujur atau tidak. Keterbatasan keempat yaitu terdapat skala linkert dalam penilaian skor pada jawaban yang netral/setuju sehingga responden cenderung menjawab setuju untuk setiap jawaban dan tidak mencerminkan jawaban

sesungguhnya. Keterbatasan kelima yaitu instrument sistem pengukuran kinerja merupakan sistem pengukuran kinerja yang merupakan usaha dari perusahaan untuk mencegah kesalahan pengukuran kinerja dan fasilitas pengukuran kinerja yang diberikan perusahaan.

5.3 Saran

Saran peneliti untuk peneliti selanjutnya adalah sebaiknya penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain karena masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial. Saran kedua adalah sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan wawancara kepada responden agar hasil dari penelitian lebih dapat terjamin dan sesuai dengan objek tujuan yang dituju oleh peneliti. Saran ketiga sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan instrument pengukuran kinerja yang merupakan pengukuran kinerja yang diukur bukan berdasarkan perusahaan untuk mencegah kesalahan pengukuran kinerja atau fasilitas pengukuran kinerja yang diberikan perusahaan. Saran selanjutnya adalah diperluas objek penelitiannya seperti pada perusahaan jasa lainnya bahkan tidak hanya dikota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariawati, Ria, 1995, *Pengaruh peran manajer dalam penyusunan anggaran dan pengendalian serta sistem penghargaan terhadap pencapaian laba*, ISBN 979-8221-24-9, Bibliografi: Hal 165
- Garrison, R. H., dan E. W Norreen, 2000, *Akuntansi manajerial*, Jakarta: salemba empat.
- Gazpersz, V., 2001, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono Fandy, dan Anastasia Diana, 2006, *Total Quality Management (TQM)*- edisi Revisi, Andi Yogyakarta.
- Yuliana, Nardisyah, Usman, 2012, Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Budaya Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating, *Jurnal Akuntansi*, Vol.2, No.1, November.
- Dewi, I.R., 2013, Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial, Skripsi. Padang: Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang.
- Narsa, I.M., 2007, Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan dan Kinerja Manajerial, *Majalah Ekonomi*, Tahun XVII, No. 2, Agustus.
- Kumentas, Chyntia N, pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja manajerial PT. Pos Indonesia, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 juni 2013, Hal.796-805.

- Narsa, I Made & Rani Dwi Yuniawati, Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi Keuangan* VO.5 No.1, Mei 2003.
- Mintje, Nastiti, Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado, *Jurnal Emha* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 52-62
- Sianipar, Debora, 2008, Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward terhadap kinerja manajerial. Pada: Universitas Negeri Padang.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research methods for business-* Ed.4., Jakarta, Salemba Empat
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Mardiyah, Ainul Aida & Listyaningsih, 2005 *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan profit Center terhadap Hubungan antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial*, *Jurnal SNA* VII, Solo, September: 15-16
- Simamora, Henry 2001. *Akuntansi Manajemen*. Salemba empat. Jakarta.
- Hasanah, H. 2013, Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating, Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research methods for business-* Ed.4., Jakarta, Salemba Empat.