

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero), maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan diantaranya yaitu:

1. Penerapan *Total Quality Management* pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung sudah diterapkan dengan baik, karena pada dimensi fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan dan pemberdayaan karyawan termasuk dalam kriteria baik.
2. Peningkatan Laba Perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung termasuk dalam kriteria tinggi.
3. *Total Quality Management* (TQM) memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Semakin baik penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan maka peningkatan laba perusahaan akan semakin baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero).

5.2. Saran

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa masukan yang perlu diperhatikan:

1. Keluhan-keluhan pelanggan harus lebih diperhatikan oleh perusahaan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan agar lebih ditingkatkan, sehingga penerapan *total quality management* akan semakin baik dan dapat meningkatkan laba perusahaan.
2. Kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan agar lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga peningkatan laba perusahaan akan semakin baik.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Saran bagi peneliti selanjutnya agar mengembangkan lebih lanjut penelitian mengenai *Total Quality Management* (TQM), tidak hanya terhadap peningkatan laba perusahaan saja tapi terhadap seluruh aspek agar hasil penelitian lebih berkembang. Penelitian lebih lanjut tidak hanya pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) namun pada perusahaan swasta yang ada di Indonesia.
 - b. Tidak semua dimensi *Total Quality Management* (TQM) yang dikembangkan oleh Goetch dan Davis yang digunakan dalam penelitian ini karena adanya keterbatasan. Maka, hanya enam dimensi dari *Total Quality Management* (TQM) yang digunakan dari sepuluh dimensi yang ada. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan dimensi-dimensi *Total Quality*

Management (TQM) yang lain yang belum digunakan dalam penelitian ini.

- c. Dalam penelitian ini, obyek penelitian hanya pada satu perusahaan. Sehingga hasil penelitian tidak dapat di generalisasi pada semua perusahaan. Oleh karena itu, penelitian mendatang diharapkan dapat menambahkan jumlah perusahaan sebagai unit analisis.

