

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung termasuk dalam kategori “baik”. Hal ini dapat dilihat dari keenam faktor utama *Total Quality Management*, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, informasi dan analisis, manajemen sumber daya manusia, dan manajemen proses sudah dilaksanakan dengan baik. Namun masih mengalami kekurangan pada dimensi manajemen sumber daya manusia karena perusahaan tidak memberikan penghargaan terhadap karyawan untuk mencapai kinerja maksimal.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung termasuk dalam kategori “baik” dengan persentase sebesar 79,00%.. Hal ini dapat dilihat dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan mengenai pekerjaan, kreativitas, kerjasama, kesadaran, inisiatif, dan kualitas pribadi sudah dilaksanakan dengan baik. Namun masih mengalami kekurangan pada dimensi kuantitas kerja karena karyawan tidak menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan.

3. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, artinya semakin baik penerapan *Total Quality Management* (TQM) maka semakin baik pula kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung. Sebaliknya, semakin buruk penerapan *Total Quality Management* (TQM) maka semakin buruk pula kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penulis menyarankan agar perusahaan lebih memperhatikan karyawan yang berprestasi salah satunya dengan memberikan *reward* agar karyawan lebih dapat bekerja dengan maksimal untuk kemajuan yang positif bagi perusahaan.
2. Penulis menyarankan agar perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja para karyawan agar lebih serius dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Bila perlu perusahaan dapat memberikan sanksi kepada karyawan yang bekerja dengan tidak serius.

3. Penelitian selanjutnya hendaknya dapat memperluas objek penelitian, tidak hanya di satu perusahaan saja, tetapi di beberapa perusahaan sehingga permasalahan dapat digeneralisasi.

