

BAB V

PENUTUP

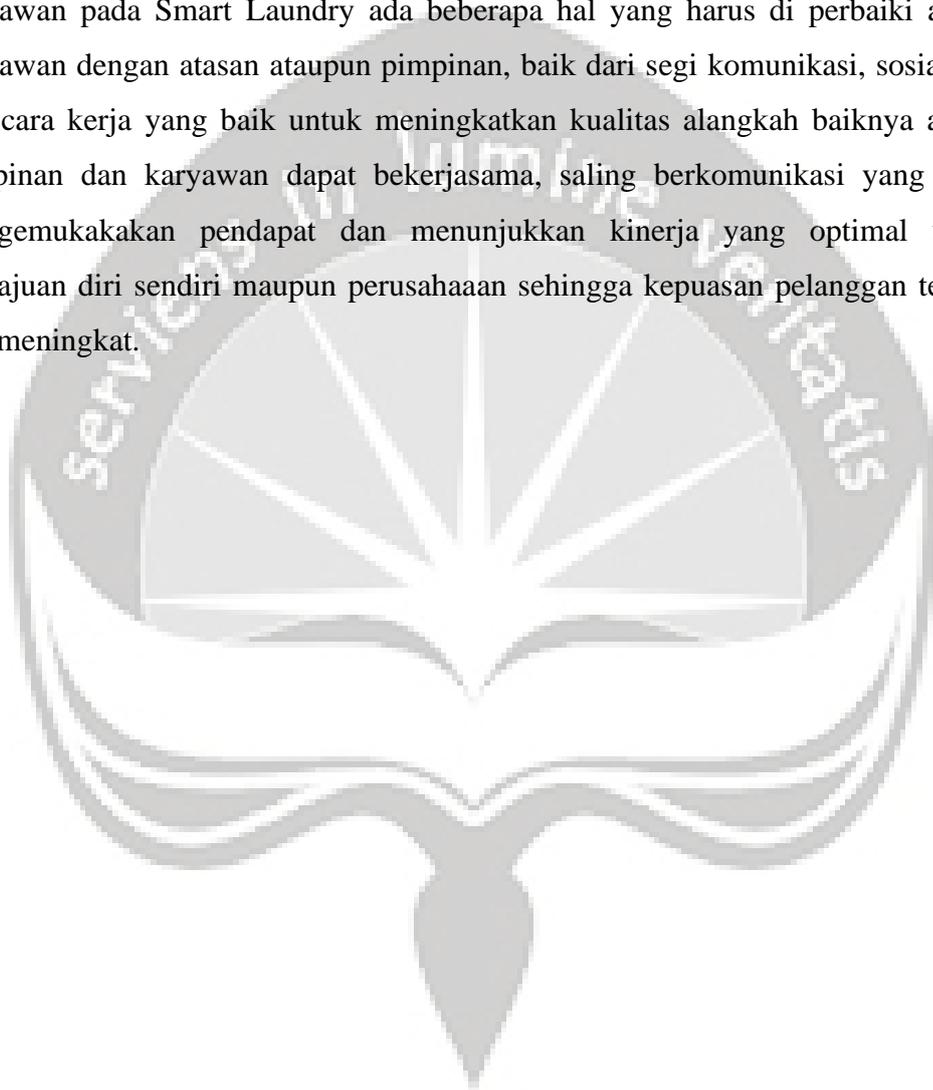
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan di Smart laundry Yogyakarta, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di Smart Laundry, pimpinan harus selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan *total quality manajemen* (TQM) maka karena itu dibutuhkannya Sistem Operasional Prosedur pada setiap perusahaan agar setiap pekerjaan memiliki tata cara yang sesuai dan dapat diberlakukan dengan secara baik dan konsisten.
2. Mengubah mindset karyawan merupakan hal yang penting dalam perkembangan TQM bagi perusahaan dan juga komunikasi dengan karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan. Sangat penting bagi pimpinan untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan. Komunikasi yang rutin akan bermanfaat sebagai input bagi perusahaan sehingga menjadi langkah bijak untuk proses pengembangan perusahaan dan menjadi serta meningkatkan pelayanan pelanggan.
3. Karyawan sangat berperan dalam penerapan TQM dengan membina kreatifitas, keiklasan dalam menjalankan program perusahaan, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan terhadap manajemen.

5.2 Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan tentang Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada Smart Laundry, maka penulis akan memberikan saran yang mungkin dapat membangun dan bermanfaat antara lain pada penerapan TQM untuk karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan pada Smart Laundry ada beberapa hal yang harus di perbaiki antara karyawan dengan atasan ataupun pimpinan, baik dari segi komunikasi, sosialisasi dan cara kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas alangkah baiknya antara pimpinan dan karyawan dapat bekerjasama, saling berkomunikasi yang baik, mengemukakan pendapat dan menunjukkan kinerja yang optimal untuk kemajuan diri sendiri maupun perusahaan sehingga kepuasan pelanggan terjaga dan meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip (2004), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan Jilid 1 & 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C. Michael Minor. 2001. *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. Y Chandra & A Diana. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.

2. Jurnal

- Adhiputra, M. W. (2019). Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(1), 49–60. <https://doi.org/10.23887/jia.v3i1.16628>.
- Alansori, A., Listyaningsih, E., Yuliansyah, Y., Lukman, I., & Sariningsih, E. (2021). Pengaruh Total Quality Management, teknologi dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(2), 129–139. <https://doi.org/10.3512/jakman.v2i2.204>
- Asmawiyah, A. (2021). PENINGKATAN KINERJA MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KEPUASAN KERJA Performance Improvement Through Total Quality Management And Job Satisfaction. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)* , 3(2), 103–112

- Ateng Supriyatna, R. D. Ramdani, D. S. (2013). Edisi Juli 2013 Volume VII No.1. *KORELASI KANDUNGAN BESI TERLARUT TERHADAP KELIMPAHAN Phytoconis Sp. PADA PERAIRAN SITU CIBURUY KABUPATEN BANDUNG BARAT, VII(1), 33–52.*
- Musran Munizu. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 12(2)*, pp.185194.<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/18176>
- Ridwan, M., & Yogi, S. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Pimpinan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Jasa Titipan Kilat Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan, 7(03), 263–273.*
- Rusydi, B., Farild, M., & Bakhtiar, F. (2022). *Volume . 18 Issue 1 (2022) Pages 59-67 INOVASI : Jurnal Ekonomi , Keuangan dan Manajemen ISSN : 02167786 (Print) 2528-1097 (Online) Pengaruh total quality management ,dan budaya organisasi terhadap kinerja perusahaan The effect of total quality management , and organizational culture on company performance.18(1), 59–67.* <https://doi.org/10.29264/jinv.v18i1.10826>
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 5(1), 11–25.* <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Tsani, A. R. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi, 1(1).*
- Sismawati, M. A., & Indah, D. Y. (2021). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di Cv Idola Indonesia Bandung. *Brainy: Jurnal Riset Mahasiswa, 2(1), 36-41.*
- Isfianadewi, D. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Usaha Kecil dan Menengah dengan Kecepatan Proses Inovasi sebagai Mediasi (Studi Kasus UKM Penatu (Laundry) di Yogyakarta). *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM), 1(3), 54-70.*

LAMPIRAN

Pedoman wawancara (untuk Pimpinan Smart Laundry Yogyakarta)

Pertanyaan wawancara tentang Total Quality Management (TQM):

A. Fokus pada pelanggan

1. Apakah perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan?

Pimpinan : Untuk hal ini , saya selalu melakukan identifikasi terhadap hal hal yang wajib ada dan berlaku di tempat kami, karna saya pikir identifikasi itu penting dan menjadi salah satu indicator penting bagi keberlanagsungan isnis ini berjalan

2. Apakah perusahaan selalu mengukur kepuasan pelanggan?

Pimpinan : Tentu, karna kepuasan pelanggan adalah yang utama dan menjadi bahan evaluasi agar menjadi lebih baik kedepannya.

3. Apakah ada kebijakan perusahaan secara tertulis mengenai pelanggan?

Pimpinan : Tentu saja ada, dan peraturan itu sudah tertulis dan harus di ahami oleh semua karyawan yang ada.

4. Apakah perusahaan memberikan kemudahan ke setiap proses pelayanan pelanggan?

Pimpinan : Kami memiliki beberapa terobosan agar pelanggan di mudahkan dalam memakai jasa laundry di tempat kami, seperti penyediaan wifi, ruang tunggu, serta hal lainnya.

B. Obsesi terhadap kualitas

1. Apakah perusahaan selalu memperhatikan kualitas karyawan?

Pimpinan : Tentu mas, karna kualitas karyawn itu harus di perhatikan demi keberlangsungan semua proses di tempat kerja kami.

2. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu dalam keadaan optimal?

Pimpinan : Cara Perusahaan adalah dengan memberikan waktu istirahat serta memberikan kenyamanan bagi karyawan karna jikalau keadaan senang pasti karyawanpun akan nyaman dan selalu bersemangat untuk kerja

3. Apakah perusahaan menerapkan kebijakan kualitas pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus?

Pimpinan : Tentu, hal ini dilakukan dengan pemberian proses evaluasi dalam jangka waktu tertentu, agar tau apa yang menjadi kurangnya dalam bisnis laundry kami.

4. Apakah perusahaan telah mengembangkan mesin atau alat baru untuk perbaikan kualitas?

Pimpinan : Tentu mas, semua alat yang kami gunakan itu di ek dan di perbaiki sera erkala agar tidak terjadi kerusakan sewaktu waktu yang akan menjadi penghambat di dalam bisnis kami.

C. Komitmen jangka panjang

1. Apa saja komitmen yang diterapkan oleh perusahaan kepada karyawan?

Pimpinan :Komitmen kami kedepannya adalah agar bisnis kami bisa mnejadi pilihan untuk orang dalam jasa laundy dengan segala kemudahannya dan isa selalu memberikan pelayanan terbaik

2. Apakah tingkat komitmen yang diterapkan oleh Smartr Laundry dapat dipercaya oleh karyawan?

Pimpinan : Tentu, hal ini agar komitmen yang di inginkan oleh pimpinan bisa selalu sesuai dengan karyawan dan sesuai denga napa yang di harapkan pelanggan.

3. Apa rencana yang akan dilakukan perusahaan kedepannya?

Pimpinan : renana kedepannya ,kami aka selalu melakukan evaluasi seara bertahap, jikalau lanar harapannya kami isa membuka lebih banyak cabang

4. Apakah tingkat komitmen karyawan Smart Laundry untuk bekerja sesuai standar mutu?

Pimpinan : sejauh ini, semua karyawan selalu bekerja sesuai peraturan yang ada di smrat laundry

D. Kerja sama tim

1. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu bekerja sama?

Pimpinan : dengan cara memberikan pembagian shift agar jadwal selalu sesuai dan tidak memberatkan hanya satu pihak saja.

2. Apakah dengan adanya kerja sama tim akan meningkatkan kinerja karyawan?

Pimpinan : Tentu, karena dengan adanya kerja sama tim akan memudahkan tim dalam bekerja.

3. Bagaimana tingkat keeratan hubungan kerja antara atasan dan bawahan di Smart Laundry Yogyakarta?

Pimpinan : Tingkat keeratan kami selalu terjalin dengan cara melakukan evaluasi Bersama dengan di selingi makan bersma atau liburan bersama

4. Apakah kerja sama tim di Smart Laundry Yogyakarta sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Sejauh ini berjalan dengan baik

E. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

1. Apakah perusahaan membebaskan karyawan untuk melakukan hal-hal baru yang dapat memperbaiki perusahaan ke arah yang lebih baik?

Pimpinan : tentu, kami membebaskan dengan catatan selalu bertanggung jawab atas segala hal yang di lakukan.

2. Apakah perusahaan mengajak karyawan dalam pengambilan keputusan?

Pimpinan : Pengmbilan keputusan biasanya di lakukan di saat evaluasi atau Ketika ada keadaan tertentu dengan pertimangan pimpinan.

3. Apakah karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan yang terbuka?

Pimpinan : Ya, tentu hal ini juga di lakukan ketika evaluasi dalam waktu tertentu

4. Apakah perusahaan melakukan pelatihan kepada karyawan Smart Laundry?

Pimpinan : Tentu, dalam masa kerja kami juga mengawasi serta memberikan waktu training, ha ini agar karyawan bisa sesuai denga apa yang di harapkan.

Pertanyaan wawancara mengenai kendala-kendala TQM:

1. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Smart Laundry Yogyakarta dalam penerapan Total Quality Management (TQM)?

Pimpinan : Kendala yang di hadapi itu ketika ramai dan karyawan tidak isa menghandle dan terjadi beberapa miss komunikasi antar pelanggan

2. Apa kendala yang sangat berpengaruh dalam penerapan TQM di Smart Laundry Yogyakarta?

Pimpinan : kendalanya adalah ketika pimpinan tidak sepaham dengan karyawan yang tidak teralu mengerti dengan peraturan yang sudah di terapkan

3. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala yang dihadapi agar penerapan TQM tetap berjalan di Smart Laundry Yogyakarta?

Pimpinan : Cara mengatasi kendala yaitu dengan melakukan evaluasi agar apa yang di inginkan karyawan bisa di wujudkan oleh kami dan bisa berjalan Bersama menjalankan sesuai peraturan yang ada

Pertanyaan wawancara mengenai kinerja karyawan:

A. Kualitas

1. Apakah karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan perusahaan?

Karyawan : ya kami mampu dan memang harus bisa bekerja sesuai dengan peraturan yang ada

2. Apakah karyawan mampu mencapai hasil kerja yang baik sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan?

Karyawan : sejauh ini kami mampu untuk selalu menapai target yang di tentukan oleh piminan

B. Kuantitas

1. Apakah jumlah karyawan di Smart Laundry Yogyakarta telah memenuhi standar perusahaan untuk menjalankan pekerjaan?

Karyawan : sudah memenuhi, hal ini di buktikan dengan kami tidak pernah bekerja dengan satu shift atau double di hari yang sama

2. Apakah hasil kerja karyawan sudah sesuai dengan target?

Karyawan : sejauh ini kami sebagai karyawan selalu menapai target bahkan melebihi target yang ingin di capai

3. Apakah karyawan mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya ?

Karyawan : sudah, kami selalu mengerjakan tugas sesuai SOP yang ada

C. Ketepatan waktu

1. Apakah karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Karyawan : Iya kami selalu bekerja sesuai arahan

2. Apakah karyawan Smart Laundry Yogyakarta tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan?

Karyawan : Kami di berikan kebebasan , tetpi dengan catatan semua tugas harus selesai sesuai waktu yang di tentukan

3. Apakah karyawan bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan perusahaan?

Karyawan : sudah sesuai dengan waktu yang di tentukan sih mas.

4. Apakah karyawan selalu disiplin waktu dalam bekerja?

Karyawan : iya, tetapi terkadang jikalau kami telat kami mengganti waktu jam kerja sesuai waktu keterlambatan kami

D. Efektivitas

1. Apakah karyawan selalu memanfaatkan bahan baku secara maksimal?

Karyawan : tentu , kami sealu memaksimalkan bahan baku yang ada sesuai SOP

2. Apakah karyawan selalu memanfaatkan fasilitas perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan secara maksimal?

Karyawan : ya, kami sealu bekerja dengan maksimal dengan memanfaatkan fasiitas yang ada

3. Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada jam masuk kerja sesuai dengan ketetapan perusahaan?

Karyawan : iya, tetapi terkadang jikalau kami telat kami mengganti waktu jam kerja sesuai waktu keterlambatan kami

4. Bagaimana cara perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan agar efektif?

Karyawan : dengan cara melihat atasan dan memberikan evaluasi bersama

E. Kemandirian

1. Apakah karyawan selalu berinisiatif dalam melakukan pekerjaan?

Karyawan : kami selalu belajar dengan situasi yang ada dengan meminta arahan dari atasan agar apa yang kami lakukan bisa sesuai dengan SOP

2. Apakah pemimpin selalu berinisiatif menanyakan laporan hasil kerja dari karyawan?

Karyawan : Iya, pimpinan selalu menanyakan terkait hal itu

3. Apakah karyawan dapat menyelesaikan masalah pekerjaan sendirian?

Karyawan :, bisa dengan arahan dari atasan agar tidak menyalahi aturan

4. Bagaimana cara perusahaan dalam membimbing karyawan agar memiliki sikap mandiri?

Karyawan : dengan cara di berikan kebebasan tetapi harus tanggung jawab akan hal itu

F. Komitmen

1. Berapa lama rata-rata karyawan telah bekerja di Smart Laundry Yogyakarta?

Karyawan : 5 sampai 10 bulan

2. Apakah perusahaan menjalin hubungan baik dengan karyawan?

Karyawan : tentu, karena kami selalu berkomunikasi

3. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu berkomitmen penuh?

Karyawan : dengan cara memberikan gaji sesuai dan dengan di berikan bonus ketika melebihi target penjualan

Pedoman wawancara (untuk karyawan Smart Laundry Yogyakarta)

Pertanyaan wawancara tentang Total Quality Management (TQM):

A. Fokus pada pelanggan

1. Bagaimana cara karyawan agar dapat membuat pelanggan merasa puas?

Karyawan : dengan memberikan pelayanan terbaik seperti ramah, selalu senyum dll

2. Apakah pekerjaan mendukung karyawan untuk secara cepat menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan?

Karyawan : iya , mendukung dengan meberikan kontak yang bsai di hubungi ketika terjadi suatu kendala

B. Obsesi terhadap kualitas

1. Apakah bapak/ibu selalu memperhatikan kualitas pelayanan?

Karyawan : Tentu, karya pelayanan adalah hal yang penting dalam bisnis kami

2. Apakah bapak/ibu selalu mendukung kebijakan kualitas yang diterapkan di Smart Laundry Yogyakarta?

Karyawan : kami sangat mendukung dengan kebijakan tersebut, hal ini terbukti makin banyaknya orang yang menggunakan jasa kami

3. Apakah bapak/ibu selalu fokus kepada pekerjaan yang dilakukan?

Karyawan : ya tentu, kami sellu okus dengan apa yang di berikan kepada kami

C. Kerja sama tim

1. Apakah bapak/ibu selalu bersama-sama saat menjalankan tugas?

Karyawan : iya kami selalu membagi tugas agar adil dalam bekerja

2. Apakah setiap karyawan memiliki andil yang kuat terhadap keberhasilan tim?

Karyawan : ya , kami selalu membagi tugas sesuai job kami masing - masing

3. Apakah bapak/ibu selalu menjalin keeratan hubungan kerja antara atasan dan bawahan?

Karyawan : iya , dengan cara , sering berkomunikasi dengan baik antara karyawan dengan pimpinan

4. Apakah bapak/ibu selalu menjalin keeratan hubungan kerja antarasesama karyawan?

Karyawan : tentu, semaki sering kami bekerja , Kerjasama makin terbangun

D. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

1. Apakah bapak/ibu selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan Smart Laundry Yogyakarta?

Karyawan : iya , dalam hal papaun yang berkaitan dengan pekerjaan kami selalu terlibat, hal itu agar kami menjalin hubungan yang baik dengan tim atau dengan pimpinan

2. Apakah bapak/ibu didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan yang terbuka?

Karyawan : iya, ini dikala waktu evaluasi Bersama.

3. Apakah bapak/ibu selalu diajak untuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan oleh perusahaan?

Karyawan : iya , iasanya dalam evaluasi kami selalu di berikan kebebasan untuk menyampaikan kendala, keluhan dan gagasan untuk kedepannya mau seperti apa

