

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada PT Andalan Cargo Service Bekasi, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 45 responden serta didukung dengan hasil wawancara dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

5.1.1 Implementasi Total Quality Management (TQM) pada PT Andalan Cargo Service

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) di PT Andalan Cargo Service telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari seluruh indikator TQM, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, kerja sama tim, perbaikan berkelanjutan, dan pendekatan berbasis proses yang memperoleh penilaian dalam kategori baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas secara konsisten dalam mendukung kegiatan operasional. Meskipun demikian, perusahaan masih perlu meningkatkan keterlibatan karyawan dan memperkuat kerja sama antarbagian agar budaya kualitas dapat terus berkembang secara berkelanjutan.

5.1.2 Kinerja Operasional pada PT Andalan Cargo Service

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional PT Andalan Cargo Service berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya penilaian responden terhadap indikator efisiensi biaya, ketepatan waktu, kualitas penanganan, fleksibilitas operasional, produktivitas kerja, kecepatan siklus (*lead time*), serta keamanan dan kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu menjalankan proses operasional secara efektif sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, meskipun peningkatan fleksibilitas operasional masih perlu dilakukan agar perusahaan semakin mampu beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

5.1.3 Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Operasional

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja operasional PT Andalan Cargo Service. Penerapan fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, kerja sama tim, perbaikan

berkelanjutan, dan pendekatan berbasis proses mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas proses kerja, produktivitas, serta kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Dengan demikian, semakin baik penerapan prinsip-prinsip TQM, maka semakin baik pula kinerja operasional perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi PT Andalan Cargo Service

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perusahaan perlu mempertahankan penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management secara konsisten agar kualitas pelayanan dan kinerja operasional tetap terjaga.
2. Perusahaan disarankan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam memberikan ide dan masukan untuk mendukung perbaikan proses kerja secara berkelanjutan.
3. Koordinasi dan komunikasi antarbagian perlu ditingkatkan agar proses operasional berjalan lebih efektif dan mampu meminimalkan kesalahan kerja.
4. Perusahaan perlu terus melakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) serta meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan secara berkala.
5. Perusahaan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan layanan.

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kinerja operasional, seperti budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, kepuasan kerja, atau transformasi digital.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan objek penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.
3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian **mixed methods** atau teknik analisis yang lebih komprehensif untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam.