

BAB VI

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

6.1 Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen yaitu *total quality management*, sistem penghargaan, dan sistem pengukuran kinerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja manajerial. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan sebanyak 35 orang yang bekerja pada perusahaan jasa di PT Synergy Ultima Nobilus Surabaya. Responden mengisi dengan baik kuesioner yang telah disebar, sehingga dapat diperoleh sebanyak 35 kuisisioner dan dari 35 kuisisioner yang disebar, semua kuisisioner kembali dan dapat diolah. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan metode analisis regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan:

1. *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, Nadirsyah, dan Usman Bakar (2012) menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Penelitian dengan hasil yang sama dilakukan oleh Andrea Venty Meidiyana, Sri Rutiyarningsih, dan Intan Immanuela

(2014) dan juga Windia Pixsy Arsista (2016) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Intan Ratna Dewi, (2013) dan Cynthia N. Kumentas (2013) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

2. Sistem Penghargaan tidak berpengaruh signifikan secara individual terhadap kinerja manajerial. Hasil ini mendukung penelitian Intan Ratna Dewi (2013) dan Yuni Saesary, Putri Adang, Erna Hernawati (2012) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian Aditya Hernawan, Amir Mahmud, Dan Linda Agustina (2014) juga penelitian Raisa Shoffiani Jusuf, (2013) yang menunjukkan hasil bahwa Sistem Penghargaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial.

3. Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh signifikan secara individual terhadap kinerja manajerial. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Cynthia N. Kumenthas (2013) dan Wahyu Eko Pujianto (2013) juga Intan Ratna Dewi (2013) yang menyatakan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Raisa Shoffiani Jusuf (2013) yang menunjukkan bahwa Sistem Pengukuran Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

4. *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (*reward*) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

6.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang diteliti dalam penelitian ini telah mampu menerapkan *total quality management* dengan baik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada manajemen puncak agar tetap mempertahankan penerapan *total quality management* di perusahaan mereka secara berkesinambungan karena penerapan TQM secara berkelanjutan di dalam perusahaan tersebut akan sangat bermanfaat terhadap perusahaan untuk menghadapi persaingan global yang semakin hari kian memanas antar para pesaing. Selain itu, penting bagi manajer untuk memberikan wewenang kepada karyawan untuk ikut aktif dalam mengambil inisiatif dengan harapan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan performa dalam pelayanan jasa di perusahaan tersebut karena konsep TQM lebih memberdayakan atau lebih menekankan keterlibatan karyawan yang merupakan sumber yang sangat bernilai bagi organisasi, karena kebanyakan kegagalan dalam implementasi TQM itu disebabkan oleh pimpinan puncak yang tidak secara aktif memimpin gerakan TQM atau bahkan menentanginya.

Selain itu, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak semuanya bisa menjadi alat penggerak dalam meningkatkan kinerja manajerial. Ini adalah salah satu faktor dari teori kontingensi dimana tidak ada sistem akuntansi manajemen yang 100% secara universal selalu tepat digunakan oleh seluruh organisasi, namun sistem akuntansi manajemen hanya sesuai untuk suatu konteks atau kondisi tertentu saja.

6.3 Saran

Saran yang dapat diberikan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di satu perusahaan saja tetapi juga di beberapa perusahaan sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas obyek penelitian, tidak hanya pada perusahaan jasa tetapi juga pada industri lain seperti industri manufaktur, BUMN, maupun instansi pemerintahan sehingga permasalahan dapat di generalisasi.
3. Perlu dilakukan pengembangan instrumen atau indikator penelitian, yaitu disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan dari obyek yang akan diteliti seiring dengan perubahan dan perkembangan jaman.