

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja karyawan di BSI KCP Plered 2, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan telah mengimplementasikan dengan baik 10 unsur TQM seperti pendekatan ilmiah, obsesi terhadap kualitas, fokus pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan (*education and training*), kerjasama (*teamwork*), proses perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement process*), keterlibatan karyawan (*employee emplovement*), pengakuan dan penghargaan (*recognition and reward*), dan kesatuan tujuan di setiap kegiatan perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja para karyawan.
2. Beberapa kendala/masalah dalam implementasi TQM seperti aplikasi BYOND masih dalam tahap pengembangan, pelayanan yang kurang efisien, pelatihan yang belum ideal, penyelesaian masalah yang kurang efisien, dan kurangnya *frontliner*.
3. Hasil analisis CARL (*Capability, Accesability, Readiness, Levearge*) untuk menentukan prioritas masalah dalam implementasi TQM sebagai berikut :
 - a. Permasalahan pelayanan yang kurang efisien menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan.
 - b. Kurangnya *frontliner* menjadi urutan prioritas kedua yang perlu diperhatikan perusahaan setelah prioritas utama.
 - c. Dan di urutan ketiga prioritas masalah yang harus diselesaikan perusahaan adalah penyelesaian masalah yang kurang efisien.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa implikasi sebagai berikut :

1. Implementasi 10 unsur *Total Quality Management* yang efektif akan membuat perubahan positif yang saling berkaitan dan berdampak luas. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan

pendidikan dan pelatihan yang terstruktur untuk membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang menunjang kinerjanya.

2. Secara keseluruhan kendala-kendala yang terjadi dalam implementasi TQM berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, manajemen perlu mengambil tindakan untuk mengatasi kendala-kendala ini misalnya dengan memastikan sistem internal bank berjalan dengan baik, mengoptimalkan teknologi untuk mempercepat layanan seperti mengembangkan aplikasi mobile untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
3. Adapun 3 prioritas utama yang harus segera diperbaiki oleh perusahaan sebagai berikut :
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan *service excellent* kepada seluruh staf, terutama kepada *frontliner* (Teller dan CS)
 - 2) Meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan nasabah seperti memanfaatkan media sosial untuk mendengarkan opini dan keluhan nasabah.
 - 3) Meningkatkan citra perusahaan dengan memastikan bahwa seluruh operasional bank dijalankan dengan prinsip-prinsip syariah yang jelas dan transparan, sehingga memberikan pemahaman yang baik kepada nasabah, investor, dan mitra bisnis.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan lebih memprioritaskan masalah pelayanan yang kurang efisien jadi prioritas utama yang perlu diperhatikan dan diselesaikan lebih dahulu. Pelayanan adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena menyangkut dengan kepercayaan nasabah dan citra perusahaan di kemudian hari. Untuk meminimalisir antrian, perusahaan bisa berinovasi dengan membuat antrian online sehingga nasabah dapat melihat estimasi waktu tunggu di setiap cabang.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas sampel penelitian, termasuk bank-bank syariah lainnya, untuk membandingkan hasil implementasi TQM di berbagai konteks organisasi dan memperoleh kesimpulan yang lebih komprehensif.

