

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat diperoleh

kesimpulan sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Semakin tinggi orientasi organisasi terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka semakin meningkat kualitas, efisiensi, dan efektivitas operasional. Hal ini sejalan dengan prinsip TQM yang dikemukakan oleh W. Edwards Deming dan Joseph M. Juran.
2. Pemberdayaan Karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Pemberian wewenang, tanggung jawab, dan otonomi kepada karyawan mampu meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelaksanaan tugas operasional.
3. Perbaikan Berkelanjutan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Penerapan continuous improvement secara konsisten mendorong peningkatan efisiensi, pengurangan kesalahan, dan peningkatan kualitas hasil kerja.
4. Manajemen Proses (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Pengelolaan proses yang terstandarisasi dan terkontrol mampu meningkatkan kinerja melalui efisiensi waktu, biaya, dan kualitas kerja.

5. Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan analisis data dalam pengambilan keputusan belum dilakukan secara optimal sehingga belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja.

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan variabel tambahan mengingat penelitian ini terbatas pada konstruk Fokus pada Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Berkelanjutan, Manajemen Proses, Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta, dan Performa Operasional. Peneliti selanjutnya dapat memperdalam eksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi performa operasional, serta mengembangkan model penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel intervening atau moderating untuk menilai peran elemen TQM lainnya, seperti adopsi teknologi digital atau dinamika budaya organisasi.
2. Bagi pimpinan BSI KCP Siliwangi Cirebon, penting untuk mempertegas i fokus pada pelanggan melalui mekanisme survei kepuasan berkala dan respons tanggap terhadap masukan. Perkuat pemberdayaan tenaga kerja melalui inisiatif pendidikan dan keterlibatan dalam proses keputusan. Stimulasi perbaikan terus-menerus melalui inovasi prosedural dan evaluasi sistematis. Optimalkan pengelolaan proses dengan standarisasi dan pengawasan

efisiensi. Pengambilan keputusan berbasis data dengan meningkatkan integritas informasi dan kapasitas pelatihan, serta tawarkan pelayanan yang bersahabat, responsif, dan profesional. Perhatikan dengan seksama aspirasi dan keluhan personel serta nasabah, dan implementasikan solusi yang efektif untuk mengatasi tantangan secara tepat waktu.

