

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada bab empat, dapat disimpulkan bahwa TQM berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi, serta interaksi antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Namun, interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi. Pengaruh positif dari TQM terhadap kinerja organisasi menandakan bahwa implementasi TQM di rumah sakit sudah dilakukan dengan cukup baik atau tepat, terutama melalui karakteristik fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, *benchmark*, dan kesatuan tujuan pada TQM. Selain itu, pengaruh positif TQM terhadap kinerja organisasi membuktikan bahwa penelitian Limena dan Susanto (2007) benar, bahwa kinerja organisasi dapat ditingkatkan melalui perbaikan berkelanjutan terus menerus dalam konsep TQM, yang kemudian meningkatkan kualitas produk maupun jasa organisasinya. Sehingga, loyalitas konsumen dapat ditingkatkan dan kinerja organisasi juga akan meningkat. Tidak hanya pengaruh positif TQM saja, namun interaksinya dengan sistem penghargaan juga berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Artinya, sistem pengukuran kinerja yang diterapkan di rumah sakit mampu

mempengaruhi hubungan positif antara TQM dengan kinerja organisasi.

Pengaruh negatif dari interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan terhadap kinerja organisasi mungkin disebabkan karena kurang tepatnya penerapan sistem penghargaan di rumah sakit tersebut. Jika dilihat dari perspektif sistem penghargaan sebagai variabel independen, maka sistem penghargaan dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Hal ini bertolak belakang dengan interaksinya dengan TQM. Hal ini menandakan sistem penghargaan telah diterapkan dengan baik dalam rumah sakit, namun jika dikaitkan dengan proses implementasi TQM, maka sistem penghargaan akan mengurangi pengaruh positif TQM terhadap kinerja organisasi.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya daya peneliti untuk mengambil sampel yang lebih banyak. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya terbatas pada Surabaya Timur, Pusat, dan Selatan saja. Dengan jumlah sampel yang lebih banyak, maka data penelitian juga akan lebih terpercaya. Selain itu, variabel independen dalam penelitian ini hanya berupa TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan saja. Sehingga variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja organisasi masih banyak yang belum diuji kembali. Ada pula, instrumen kuesioner untuk sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan masih belum tepat untuk kepala bagian (manajer tingkat menengah).

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka saran yang akan diberikan oleh peneliti adalah memperluas daerah jangkauan penelitian, atau menambah variabel lainnya (seperti gaya kepemimpinan, komitmen manajer puncak, *balanced scorecard*, dan biaya kualitas) yang mempengaruhi kinerja organisasi, serta mengganti instrumen kuesioner sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan menjadi lebih tepat untuk dijawab oleh kepala bagian. Selain itu, dalam penelitian ini, rumah sakit dari sampel yang diambil masih belum menerapkan sistem pengukuran kinerja yang tepat, sehingga belum berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasinya. Diharapkan kepala bagian rumah sakit di masa yang akan datang mempertimbangkan penggunaan sistem pengukuran kinerja yang lebih efektif untuk diterapkan di organisasi jasanya. Sedangkan interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan justru berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi. Hal ini mungkin disebabkan karena pelaksanaan sistem penghargaan yang terlalu baik dalam rumah sakit, sehingga mengurangi efektifitas implementasi TQM dalam rumah sakitnya untuk meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit tersebut. Maka dari itu, diharapkan di masa yang akan datang, rumah sakit memberikan pengertian yang lebih mendasar kepada manajemen dan karyawan bahwa implementasi TQM bukan bertujuan mengurangi kenyamanan mereka, melainkan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem-sistem yang berlangsung dalam organisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., 2013, Analisis Manajemen Mutu Terpadu TQM dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Makalah*. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.
- Ali, K. A. M., M. N. Alolayyan, dan F. Idris, 2012, The Impact of Total Quality Management (TQM) on Hospital Performance in the Jordanian Hospitals: An Empirical Evidence (Medical Leaders' Perspective), *Global Conference on Operations and Supply Chain Management (CGOM 2012)*, Maret: 148-170.
- Anthony, R. N., dan N. Govindarajan, 2002, *Management Control System*, Edisi Sebelas, Terjemahan oleh F.X. Kurniawan Tjakranadi, 2005, Jakarta: Salemba Empat.
- Azlina, N., Kamaliah, dan D. Sulaeman, 2013, Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Financial, *Jurnal Akuntansi Universitas Riau*, Vol. 1, No. 2, April: 213-226.
- Cooper, D. R., dan P. S. Schindler, 2006, *Metode Riset Bisnis*, Edisi Sembilan, Terjemahan oleh Budijanto dan Didik Djunaedi, 2006, Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Gaspersz, V., 2001, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I., 2013, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., 1998, Evaluasi Pengaruh Pelatihan Total Quality Management terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Kelas B Se-Jawa Tengah. *Abstrak*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

- Hassan et. al., 2012, Impact of TQM Practices on Firm's Performance of Pakistan's Manufacturing Organizations, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 2, No. 10, Desember: 232-259.
- Irfan et. al., 2012, Improving Operational Performance of Public Hospital in Pakistan: A TQM Based Approach, *World Applied Sciences Journal*, Vol. 19, Juni: 904-913.
- Jusuf, R. S., 2013, Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Reward terhadap Kinerja Manajerial, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No.3, Juni: 634-644.
- Kemenkes RI, 2010, Klasifikasi Rumah Sakit, No.340, (www.bppsdmk.depkes.go.id/web/index.php?peraturan=1o1HAs3Jx2)
- Kompasiana Kesehatan, 2012, Mutu Rumah Sakit dapat Mencegah Malpraktik Terjadi di Rumah Sakit, *Kompasiana*, 06 Juli, (<http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2012/07/05/mutu-rumah-sakit-dapat-mencegah-malpraktik-terjadi-di-rumah-sakit-474866.html>, diunduh 26 Oktober 2013).
- Konsultan Statistik, 2009, Uji Asumsi Klasik, Konsultan Statistik, (<http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/uji-asumsi-klasik.html>, diunduh 27 Oktober 2013).
- Limena, F. H., dan A. Susanto, 2007, Manfaat Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Makalah*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Surabaya.
- Lind, D. A., W. G. Marchal, dan S. A. Wathen, 2007, *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*, Terjemahan oleh Chriswan Sungkono, 2011, Jakarta: Salemba Empat.
- Madura, J., 2007, *Introduction to Business*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

- Mardiyah, A. A., dan Listianingsih, 2005, Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, dan Profit Center terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial, *SNA VIII*, September: 565-585.
- Mei, C. L., 2003, An Investigation into the Relationship between Total Quality Management Practice and Performance in a Taiwan Public Hospital. *Tesis*. Australian Catholic University. Fitzroy.
- Mintje, N., 2013, Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. AIR MANADO, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, September: 52-62.
- Narsa, I. M., 2007, Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Kinerja Manajerial, *Majalah Ekonomi*, Tahun 17, No. 2, Agustus: 181-196.
- Narsa, I. M., dan R. D. Yuniawati, 2003, Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial, *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 5, No. 1: 18-35.
- Nasution, M. N., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oktora, J., dan T. W. Pikir, 2007, Peranan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan untuk Mendukung Penerapan Total Quality Management pada Perusahaan. *Skripsi*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Surabaya.
- Ou et. al., 2006, The Effects of Total Quality Management on Firm Performance: Evidence From Taiwan Information-Related Industries, *Proceedings of the 11th Annual Conference of*

Asia Pacific Decision Sciences Institute Hong Kong, Juni:
214-217.

Ramadhani, T., 2011, Pengaruh Total Quality Management, Budaya Organisasi dan Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Robbins, S. P., dan M. Coulter, 2002, Management, edisi7, chapter 20, (<http://kejian.xju.edu.cn/newjpk/kejian/07glx/kejian%20e/chap20.pdf>, diunduh 21 November 2013).

Prawiro, B. S., dan J. Handoko, 2008, Penerapan Total Quality Management dengan Reward System dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen. Makalah Tugas Akhir. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Surabaya.

Sianipar, R. D., 2013, Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan BUMN di Kota Padang, *Jurnal Akuntansi Universitas Padang*, Vol. 1, No. 1, Seri E.

Suprانتiningrum, Rr., 2002, Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating. *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Tingkatan Manajer, 2013, (<http://www.de-faisal.com/tingkatan.manajer.html>, diunduh 19 Desember 2013).

Tjiptono, F., dan A. Diana, 2003, *Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Yogyakarta: ANDI.

Wahdujono, D. B. K., dan V. H. Supit, 2013, Pengaruh Corporate Entrepreneurship terhadap Kinerja Organisasi dengan Entrepreneurial Action sebagai Moderador (Studi Empirik

pada Grup Ciputra). *Skripsi*. Universitas Katholik Widya
Mandala Surabaya. Surabaya.