

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai “HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS” maka penulis menarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Gambaran Total Quality Management (TQM) yang telah dilaksanakan di Sheraton Bandung Hotel & Towers, berdasarkan hasil analisis data berada pada kategori sangat baik, hal ini dapat diartikan bahwa TQM sudah dilaksanakan dengan baik di setiap departemen. Salah satunya adalah pengkapasitasan karyawan melalui training-training setiap departemen, seperti *train the trainer in* Sheraton Bandung Hotel & Towers. Bertujuan untuk pelatihan atasan seperti *manager, asisten manager, dan supervisor* untuk dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan dengan cara lebih baik, mudah dimengerti dan terevaluasi oleh para *manager dan supervisor* dalam memberikan training-trainingnya terhadap karyawan.
2. Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan Di Sheraton Bandung Hotel & Towers berdasarkan analisis data berada pada kategori sangat baik, hal ini dapat diartikan bahwa tingkat produktivitas kerja karyawan sudah baik.

3. Hubungan antara TQM dengan Produktivitas Kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers berada pada kategori rendah. Disebabkan ada beberapa faktor selain TQM yang mempengaruhi Produktivitas kerja karyawan. Faktor-faktor itu adalah sosialisasi antara karyawan yang terjalin dengan baik, hubungan antara departemen sangat bekerja sama, dan saling membantu dalam bekerja, karyawan yang memiliki *hard skill* yang baik, dan banyak penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan yang baik dalam bekerja juga berkekrativitas, semua itu membuat nyaman dan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik, bersungguh-sungguh, dan bersemangat. Sedangkan hubungan dengan TQM rendah.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian “HUBUNGAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS” yang telah dilakukan, maka perlu kiranya penulis memberikan saran-saran yang dapat disampaikan sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam pengambilan keputusan terutama yang berhubungan dengan TQM dan Produktivitas Kinerja Karyawan. Adapun saran-saran tersebut yaitu :

1. Gambaran Total Quality Management (TQM) di Sheraton Bandung Hotel & Towers dari hasil penelitian berada dalam kategori sangat baik, saran dari penulis pertahankan TQM yang sedang dilakukan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

2. Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers dari hasil penelitian menunjukkan, bahwa produktivitas kerja karyawannya berada pada kategori sangat baik. Maka saran dari peneliti produktivitas yang sangat baik harus dipertahankan dan diperhatikan secara terus-menerus, agar tidak berubah menjadi produktivitas yang rendah yang mengakibatkan kerugian pada perusahaan.
3. Dari penelitian Hubungan Total Quality Management dengan produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers berada dalam nilai hubungan yang rendah. TQM mempengaruhi untuk perbaikan pelatihan yang ada secara terus-menerus terhadap produktivitas kerja karyawan. Untuk mempertahankan produktivitas kerja saat ini, harus meningkatkan hubungan TQM dan Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Maka perusahaan harus memperhatikan dan melibatkan karyawan dalam program-program TQM seperti fokus pada pelanggan, perbaikan terus-menerus (evaluasi terhadap pelatihan-pelatihan), keterlibatan total seluruh karyawan dalam kegiatan yang ada di Shraton Bandung Hotel & Towers, dan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dalam bekerja setiap karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Pertemuan karyawan setiap departemen dan mendiskusikan apa program-program dalam TQM yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan setiap departemen. Dan mendiskusikan pelatihan-pelatihan yang diperlukan setiap karyawan perdevisi, agar terlihat bahwa hubungan TQM dan Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers baik.