

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

1. Hasil penelitian mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) di Binar Academy menunjukkan bahwa para peserta kegiatan bootcamp merasa puas dengan implementasi tersebut. Para peserta percaya bahwa implementasi TQM telah memenuhi atau melebihi harapan mereka. Implementasi TQM di Binar Academy meliputi perencanaan yang terstruktur, implementasi yang efisien, pemantauan yang berkesinambungan, dan tindakan korektif yang tepat, yang telah memberikan kontribusi pada perubahan karir yang sukses bagi para lulusannya. Namun, terlepas dari umpan balik positif secara keseluruhan, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Secara khusus, indikator “Act” mendapat nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, seperti perbaikan yang dirasakan dan kesesuaian dengan harapan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi awal peserta dan pengalaman mereka selama program bootcamp. Bisa juga karena tindakan perbaikan yang dilakukan kurang efektif atau belum dirasakan oleh peserta. Menurut *Expectation Confirmation Theory*, ekspektasi konsumen sebelum melakukan pembelian dan pengalaman mereka setelah menggunakan suatu produk atau jasa mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan peserta di Binar Academy dikategorikan baik berdasarkan rata-rata skor tren dan kategori tabel. Kepuasan tersebut ditentukan oleh lima indikator utama yaitu kualitas produksi, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya. Binar Academy berhasil menyediakan program bootcamp berkualitas tinggi, layanan yang memuaskan, dukungan emosional bagi peserta, dan menawarkan value for money. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama pada indikator Aspek Emosional. Skor untuk indikator ini lebih rendah dari yang lain dalam hal kepuasan pelanggan. Memberikan dukungan psikologis sangat penting, karena hal ini mempengaruhi perilaku individu dan kemampuan mereka untuk

memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, kepercayaan diri dan kebanggaan peserta untuk belajar di Binar Academy dapat ditingkatkan berdasarkan Teori Self Determination. Hal ini penting untuk memenuhi kebutuhan kompetensi peserta dan membangun rasa keterkaitan dengan lingkungan belajar dan rekan-rekannya. Secara keseluruhan, meskipun kepuasan peserta di Binar Academy dianggap baik, masih ada beberapa area yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Dengan mengatasi area-area tersebut, Binar Academy dapat terus memberikan pengalaman belajar yang berkualitas tinggi dan memastikan kepuasan peserta.

3. Penelitian yang dilakukan terhadap dampak Total Quality Management terhadap kepuasan peserta di Binar Academy menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,884, yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Total Quality Management dan kepuasan peserta. Tingkat signifikansi korelasi yang diperoleh dari uji signifikansi korelasi adalah 11,231, menunjukkan bahwa korelasi antara Total Quality Management dengan kepuasan peserta di Binar Academy signifikan secara statistik. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa 61,3% variasi kepuasan peserta ditentukan oleh Total Quality Management, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Lebih lanjut, persamaan regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan fungsional antara Total Quality Management dengan kepuasan peserta, dimana setiap kenaikan satu poin pada Total Quality Management akan menyebabkan kenaikan 0,884 pada kepuasan peserta. Nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel Coefficients adalah 0.000, menunjukkan bahwa Total Quality Management secara signifikan mempengaruhi kepuasan peserta. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Sarah Paskalia (2022), Made Lia (2020), dan Elly Donneli (2018), yang juga menunjukkan adanya pengaruh positif Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Peters dan Waterman, sebagaimana dikutip oleh Edward Sallis (2015), menyoroti pentingnya kepuasan pelanggan dalam konteks TQM, dengan menekankan hubungan antara layanan yang diberikan oleh suatu institusi dan kebutuhan penerima

layanan. Kesimpulannya, berdasarkan penelitian-penelitian dan teori-teori terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

## **5.2 Implikasi**

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) secara efektif dapat meningkatkan kepuasan peserta dalam perubahan karier lulusan di Binar Academy. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas implementasi TQM. Khususnya, dimensi "Act" dalam TQM perlu mendapat perhatian lebih karena merupakan elemen esensial yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan peserta. TQM yang diterapkan dengan baik mencakup perencanaan yang sistematis, pelaksanaan yang efisien, pemantauan berkelanjutan, dan tindakan perbaikan yang efektif, sehingga peserta dapat merasa puas dan memperoleh manfaat maksimal untuk mencapai tujuan karier mereka.

Dalam konteks kepuasan peserta, penelitian menunjukkan bahwa aspek kepuasan emosional masih berada di tingkat yang rendah jika dibandingkan dengan indikator yang lain. Kepuasan emosional adalah komponen penting karena mempengaruhi seberapa baik peserta terlibat dan berkomitmen terhadap program. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam interaksi dan dukungan emosional dari staf dan fasilitator di Binar Academy. Dengan memberikan saran yang tepat, dukungan emosional, dan motivasi kepada peserta akan membantu mereka menghadapi tantangan dan memanfaatkan kesempatan yang ada dengan lebih baik.

Dengan terbuktinya bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di Binar Academy, perlu dilakukan upaya peningkatan dalam penerapan TQM. Langkah-langkah yang harus diambil meliputi perencanaan yang komprehensif, pelaksanaan yang terstruktur, serta monitoring dan evaluasi yang berkesinambungan. Perencanaan harus mencakup strategi yang jelas dan terukur untuk memenuhi kebutuhan peserta. Pelaksanaan harus dilakukan secara sistematis dan efisien, sementara monitoring dan evaluasi harus memastikan bahwa setiap aspek TQM terus diperbaiki berdasarkan umpan

balik peserta. Upaya ini akan memastikan implementasi TQM yang efektif, stabil, dan terus meningkat, sehingga kepuasan peserta dapat tercapai dengan lebih baik.

### **5.3. Rekomendasi**

#### **1. Rekomendasi bagi Lembaga:**

Berdasarkan hasil penelitian ini, Binar Academy harus lebih menekankan pada peningkatan implementasi Total Quality Management (TQM) untuk lebih meningkatkan kepuasan peserta, khususnya dalam dimensi "Act." Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan evaluasi mendalam terhadap proses tindakan korektif yang saat ini diterapkan, dengan tujuan untuk menemukan dan mengatasi kelemahan yang ada. Binar Academy dapat mengadakan pelatihan lanjutan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati mereka, sehingga mereka dapat memberikan dukungan emosional yang lebih baik kepada peserta. Dukungan emosional ini sangat penting untuk memastikan peserta merasa didengar dan dihargai, serta meningkatkan keterlibatan dan motivasi mereka dalam proses pembelajaran.

Selain itu, Binar Academy harus memperkuat sistem monitoring dan evaluasi berkesinambungan untuk memastikan bahwa setiap aspek TQM terus diperbaiki berdasarkan umpan balik peserta. Ini termasuk menerapkan alat pengukur yang lebih efektif untuk menilai kualitas layanan secara real-time dan melakukan penyesuaian yang diperlukan dengan cepat. Lembaga juga perlu fokus pada pengembangan strategi perencanaan yang lebih komprehensif dan terukur untuk memenuhi kebutuhan peserta secara optimal. Pelaksanaan strategi ini harus dilakukan secara sistematis dan efisien, dengan memastikan setiap langkah diimplementasikan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Membangun lingkungan belajar yang mendukung dan inklusif juga penting untuk meningkatkan kepercayaan diri dan keterlibatan peserta. Binar Academy bisa memperkenalkan program mentoring yang memberikan dukungan individual

kepada peserta, membantu mereka menghadapi tantangan dan memanfaatkan kesempatan yang ada dengan lebih baik. Dukungan otonomi, di mana peserta diberikan kebebasan untuk mengelola pembelajaran mereka sendiri, juga perlu diperkuat untuk meningkatkan rasa kepuasan dan keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan karier.

## **2. Untuk Penelitian Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti melakukan studi lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta di Binar Academy, selain Total Quality Management (TQM). Penelitian dapat difokuskan pada aspek-aspek seperti dukungan emosional, motivasi, interaksi sosial, dan kondisi lingkungan belajar yang mungkin memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kinerja peserta. Menggunakan pendekatan metode campuran, yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif, dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman peserta.

Peneliti juga dapat mengeksplorasi hubungan antara kepuasan peserta dengan pencapaian karier mereka setelah menyelesaikan program di Binar Academy. Memahami bagaimana pengalaman selama program mempengaruhi hasil karier dapat memberikan bukti empiris mengenai nilai jangka panjang dari implementasi TQM. Studi lintas-institusi yang membandingkan praktik TQM dan kepuasan peserta di berbagai lembaga pendidikan atau pelatihan juga dapat memberikan wawasan berharga mengenai praktik terbaik. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat terus berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan dan kepuasan peserta di Binar Academy serta lembaga pendidikan lainnya.