

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan kepada 70 responden yang merupakan karyawan Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon mengenai pengaruh TQM terhadap *sustainable performance*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran pada variabel TQM di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini membuktikan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM di restoran tersebut sudah berjalan dengan baik dan diakui positif oleh karyawan. Dari lima dimensi TQM yang digunakan dalam penelitian ini, *Quality by Design* menjadi dimensi dengan skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Restoran Tepian Rasa mampu memastikan kualitas produknya sejak tahap desain dan konsisten dalam penerapan standar kualitas. Sementara itu, *Employee Involvement* menjadi dimensi dengan skor terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan sudah mendapatkan pelatihan yang cukup, mereka masih belum sepenuhnya dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, keterlibatan aktif karyawan dalam proses perbaikan dan inovasi perlu ditingkatkan agar penerapan TQM dapat berjalan lebih optimal.
2. Gambaran pada variabel *Sustainable Performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon juga masuk dalam kategori sangat tinggi. Tiga dimensi keberlanjutan yang diukur, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan, menunjukkan bahwa restoran memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya keberlanjutan bisnis. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pada aspek pengurangan jejak karbon dan pengelolaan limbah, yang menunjukkan bahwa restoran sudah menerapkan praktik ramah lingkungan dengan baik. Sebaliknya, indikator stabilitas keuangan mendapatkan nilai terendah di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun restoran telah memperhatikan aspek keberlanjutan lingkungan dan sosial, manajemen

keuangan masih perlu diperkuat agar keberlanjutan ekonomi dapat lebih stabil di masa depan. Dengan demikian, diperlukan strategi yang lebih fokus untuk menjaga keseimbangan keberlanjutan di ketiga aspek tersebut secara merata.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui berbagai uji, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Sustainable Performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon. Penerapan TQM membantu restoran meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Dimensi TQM seperti *benchmarking*, *quality by design*, dan *continuous process improvement* terbukti berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja keberlanjutan restoran. Namun, peran aktif karyawan dalam proses inovasi dan perbaikan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki agar dampak TQM terhadap sustainable performance bisa lebih optimal ke depannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengujian, pembahasan hingga kesimpulan yang telah dikemukakan mengenai pengaruh TQM terhadap *sustainable performance* di Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon dalam penerapan TQM di masa mendatang, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1. Mengacu pada gambaran TQM, dimensi *Employee Involvement* yang memiliki skor terendah, Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon perlu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan perbaikan proses kerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk forum diskusi rutin antara manajemen dan karyawan untuk membahas ide-ide perbaikan layanan. Restoran juga dapat memberikan penghargaan bagi karyawan yang aktif memberikan saran inovatif. Dengan memberikan ruang partisipasi yang lebih luas, diharapkan karyawan dapat merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan, sehingga implementasi TQM dapat berjalan lebih optimal.

2. Mengacu pada gambaran sustainable performance, indikator stabilitas keuangan yang menjadi indikator dengan nilai terendah, Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon perlu memperkuat strategi keuangan agar keberlanjutan bisnis lebih terjaga. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan efisiensi biaya operasional dan memperluas saluran pemasaran digital. Selain itu, restoran juga dapat mengembangkan produk olahan baru atau paket layanan khusus yang dapat meningkatkan pendapatan tambahan. Dengan pengelolaan keuangan yang lebih efisien dan strategi pemasaran yang lebih inovatif, restoran diharapkan dapat meningkatkan stabilitas keuangan tanpa mengurangi fokus pada keberlanjutan lingkungan dan sosial.
3. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap sustainable performance, maka Restoran Tepian Rasa *Seafood* Cirebon sebaiknya menjadikan TQM sebagai strategi utama dalam mencapai keberlanjutan usaha. Integrasi TQM ke dalam rencana jangka panjang perusahaan perlu dilakukan agar setiap aktivitas operasional, mulai dari pengadaan bahan baku, proses produksi, hingga pelayanan kepada pelanggan, berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan. Manajemen juga perlu memperkuat budaya organisasi berbasis kualitas dengan mendorong kedisiplinan, inovasi, dan tanggung jawab sosial-lingkungan. Selain itu, penerapan sistem monitoring dan evaluasi kinerja yang terukur penting dilakukan agar pencapaian kualitas dan keberlanjutan dapat dipantau secara konsisten. Upaya ini dapat diperkuat melalui kolaborasi dengan berbagai pihak seperti pemasok, pemerintah, maupun masyarakat sekitar, sehingga penerapan TQM tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat profitabilitas, daya saing, serta tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan secara berkelanjutan.