

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Penerapan proses perbaikan berkesinambungan yang dilakukan oleh PT. INTI telah sesuai dengan pendekatan *Total Quality Management*. PT. INTI menjalankan usahanya dengan melakukan peningkatan dan penyempurnaan terus menerus terhadap lingkungan, sumber daya manusia, modal dan waktunya dalam aktivitas operasinya guna dapat meningkatkan produktivitas dan kualitasnya, meminimalisir biaya, dan menciptakan kepuasan pada pelanggan. Langkah yang dilakukan dalam meningkatkannya adalah dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan, yakni (1) melakukan perencanaan perbaikan (apa yang akan dilakukan, siapa yang ditugaskan dalam melakukan perbaikan, kapan ditargetkan selesai, dan siapa yang ditugaskan memantau proses perbaikan); (2) dilakukannya tindakan/mengimplementasikan perencanaan yang telah dibuat; (3) mempelajari dan memeriksa hasil implementasi dengan perencanaan yang telah diprediksikan; dan (4) evaluasi dengan dilakukan tindak lanjut terhadap langkah 3 dan menetapkan suatu standar yang berkaitan agar dapat digunakan untuk proses perbaikan secara berkesinambungan berikutnya (dokumentasi).

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP CONTINUAL IMPROVEMENT

DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri

Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

2. Hambatan dan Elemen pendukung penerapan proses perbaikan berkesinambungan:
- a. Hambatan yang dialami oleh PT. INTI selama pengimplementasian perbaikan secara berkesinambungan adalah kesulitan menyamakan persepsi/pandangan antar level manajemen (pengkomunikasian), mengubah kultur perusahaan, berfokus pada jangka pendek dengan memperoleh hasil yang cepat, kurang-pahaman pengetahuan akan kualitas, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya bentuk *reward* dan *punishment* yang varian, kurang-efektifan dalam membuat pendokumentasian atas apa yang telah dikerjakan. Namun hambatan-hambatan yang dilalui oleh PT. INTI telah berhasil diminimalisir dengan penyelesaian-penyelesaian yang terencana dan terstruktur baik.
  - b. Elemen pendukung kesuksesan dalam menerapkan perbaikan yang berkesinambungan dalam PT. INTI dengan adanya partisipasi pimpinan, pendidikan dan latihan yang berguna untuk meng-*upgrade knowledge* seluruh karyawan, komunikasi dengan pihak pelanggan eksternal(pembeli) maupun internal(karyawan), penetapan standar sebagai pengukuran dalam pendokumentasian dan pemenuhan kebutuhan pelanggan, struktur pendukung berupa konsultasi dengan audit internal/eksternal dalam meningkatkan suatu kualitas, *reward* dan *punishment* sebagai semangat dan motivasi karyawan dalam bekerja.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan. Adapun saran-sarannya adalah :

1. Dengan terbatasnya karyawan dan beban karyawan yang tinggi diharapkan dapat diefektifkan kembali sistem penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja karyawan yang banyak, dan lebih divariankan bentuk penghargaan dan pengakuan atas prestasi karyawan, agar dapat lebih termotivasi dan semangat menjalankan tugas perusahaan.
2. Dengan berjalannya proses perbaikan yang sedang dijalani PT. INTI diharapkan dapat lebih konsisten terhadap semua prosedur yang telah ditetapkan agar terjadinya suatu kesinambungan dalam setiap prosesnya.

Untuk penelitian selanjutnya peneliti memberikan saran untuk penelitian yang sejenis, yaitu:

1. Pada objek yang diteliti sebaiknya dimodifikasi dengan perbandingan sebelum dan setelah diterapkannya pendekatan *Total Quality Management*.
2. Proses perbaikan ini dapat dikaitkan dengan perhitungan biaya perbaikan.

## DATA OBSERVASI

Observasi yang dilakukan bertempat di Divisi Operasi Celco, Produksi, dan Purnajual, khususnya pada bagian *Helpdesk*. Pengamatan ini berlangsung selama 2 jam (14.00 – 16.00). Peneliti mengamati proses penerimaan keluhan dan saran pelanggan hingga pendistribusian keluhan dan saran pelanggan kepada pihak yang berkaitan. Berikut hasil pengamatan yang telah peneliti bandingkan dengan alur proses bisnis *helpdesk* yang telah ditetapkan oleh PT. INTI:

Aktivitas Pengamatan	Sesuai
Penerimaan keluhan/saran pelanggan melalui email, telp, fax, sms.	√
Pembuatan tiket antrian	√
Pemilahan Keluhan/Saran (spesifikasi keluhan/saran)	√
Konfirmasi balik (keluhan/saran diterima)	√
Mndistribusikan keluhan/saran kepada pihak yang berkaitan dan bertugas menyelesaikan keluhan tersebut.	√
Perbaikan selesai	√
Konfirmasi kepada pelanggan	√