

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Menurut hasil analisis data yang sudah dijabarkan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan bahwa biaya kualitas pada Hotel Matahari tidak efektif. Biaya kualitas yang tidak efektif disebabkan karena masih terdapat peningkatan kegagalan internal dan kegagalan eksternal yang dilakukan oleh beberapa karyawan. Contoh dari kegagalan internal yang dilakukan yaitu, masih ada sisa bahan makanan dan minuman yang harus dibuang karena busuk. Sedangkan contoh dari kegagalan eksternal adalah masih adanya keluhan dari tamu hotel. Selain itu, juga masih terdapat *review* negatif dari tamu yang ditulis melalui *platform-platform* penyedia layanan pemesanan hotel yang ada di internet seperti *trip advisor*, *traveloka*, *pegipegi.com*, dan *tiket.com*. Contoh *review* yang terdapat dalam *platform-platform* tersebut antara lain mengenai kebersihan dan kenyamanan kamar serta kondisi fasilitas kamar. Untuk kegagalan internal dan kegagalan eksternal biasanya disebabkan oleh kelalaian beberapa karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan di atas, Hotel Matahari diharapkan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kebersihan kamar hotel. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membuat program mingguan atau bulanan untuk membersihkan area-area yang mungkin tidak terjangkau atau sering terabaikan (contoh: kolong tempat tidur, cela-cela meja, cela-cela sofa, dan lain-lain) ketika membersihkan

kamar sehari-hari. Pihak hotel juga dapat melakukan *general cleaning* atau pembersihan gedung hotel atau area hotel secara menyeluruh untuk menjaga kebersihan hotel. Selain itu, pihak hotel juga harus memberikan pengarahan dan pelatihan kepada karyawan mengenai SOP (*Standard Operating Procedure*) dan tata cara melakukan pembersihan kamar hotel maupun seluruh bagian hotel serta memberikan pelatihan mengenai *5 basic cleaning* (*dusting, sweeping, mopping, glass cleaning, dan toilet cleaning*). Kemudian, pihak hotel juga dapat menggunakan kartu *checklist* (kartu kontrol) kebersihan kamar untuk memonitoring kebersihan kamar dan memastikan kamar telah dibersihkan secara rutin sesuai jadwal yang ditentukan.

Untuk mengatasi kegagalan internal berupa sisa bahan makanan dan minuman yang harus dibuang karena busuk, pihak hotel dapat menunjuk beberapa karyawan departemen *Food and Beverages* sebagai penanggungjawab dalam melakukan penghitungan dan pengecekan jumlah persediaan bahan makanan dan minuman secara rutin. Kemudian, karyawan yang bertanggungjawab tersebut harus melakukan pencatatan terkait jumlah persediaan bahan makanan dan minuman secara rutin. Pihak hotel juga harus menekankan kepada karyawan tersebut untuk lebih disiplin dan teliti dalam melakukan penghitungan, pengecekan, dan pencatatan jumlah persediaan bahan makanan dan minuman. Dengan melakukan hal-hal tersebut, diharapkan penumpukan sisa bahan makanan dan minuman yang mudah rusak / busuk dapat dicegah.

Kemudian untuk kegagalan eksternal yang dilakukan karyawan, pihak hotel dapat memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai SOP dan tata cara dalam

melayani tamu hotel. Selain itu, pihak hotel juga dapat menggunakan metode pemberian insentif atau *reward* berupa bonus kepada karyawan yang berprestasi atau memiliki kinerja yang baik untuk memotivasi karyawan agar bekerja dengan lebih baik dan giat. Hal-hal tersebut dapat dilakukan oleh pihak hotel untuk mencegah terjadinya kegagalan yang dilakukan oleh karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Blocher, E. J., Stout, D. E., & Cokins, G. (2010). *Cost Management: A Strategic Emphasis (Fifth Edition)*. New York: McGraw Hill.
- Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2021). *Hornrgren's Cost Accounting: A Managerial Emphasis (17th Edition)*. London: Pearson Education.
- Dunia, F. A., & Abdullah, W. (2019). *Akuntansi Biaya (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2018). *Managerial Accounting (Sixteenth Edition)*. New York: McGraw Hill Education.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2009) (Deny Arnos Kwary, Penerjemah). *Akuntansi Manajerial (Edisi 8)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman (Edisi Keenam)*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (Seventh Edition)*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Siregar, B., Suripto, B., Hapsoro, D., Lo, E. W., & Biyanto, F. (2020). *Akuntansi Manajemen (Edisi 1)*. Jakarta: Salemba Empat.