

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Biaya kualitas pada Hotel Happy Family tidak efektif.

Penyebab dari ketidakefektifan biaya kualitas ini adalah karena masih meningkatnya kegagalan internal dan juga kegagalan eksternal. Contoh dari kegagalan internal dan kegagalan eksternal yang dilakukan adalah masih terdapat kerusakan pada fasilitas-fasilitas di Hotel Happy Family bahkan mengalami peningkatan tiap tahunnya dan juga masih terdapat keluhan dari tamu. Di samping itu, karena masih terdapatnya *review* negatif yang dituliskan melalui *website* Hotel Happy Family. Contoh dari *review* tersebut adalah kurangnya kebersihan dalam kamar sehingga membuat tamu kecewa akan hal itu.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, untuk mengatasi kegagalan internal yang berhubungan dengan biaya perbaikan, Hotel Happy Family sebaiknya mengadakan perawatan secara periodik dan preventif guna mencegah terjadinya kerusakan yang parah dan berdampak pada biaya yang tinggi. Dengan melakukan perawatan rutin, hotel dapat mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum kerusakan menjadi lebih serius. Hal ini akan membantu menghindari biaya yang tidak terduga dan memastikan kelancaran operasional hotel.

Selanjutnya, untuk mengurangi kegagalan eksternal yang mungkin disebabkan oleh karyawan, pihak hotel dapat memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata cara dalam melayani tamu hotel. Pelatihan yang terarah dan berkelanjutan akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, serta meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi. Selain itu, pihak hotel juga dapat menerapkan program pemberian insentif atau reward, seperti bonus, kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik atau berprestasi. Hal ini akan memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk bekerja dengan lebih baik, berdedikasi, dan memberikan layanan yang memuaskan kepada tamu.

Kemudian, dalam rangka mengatasi isu kebersihan kamar mandi yang mencuat dalam sejumlah ulasan negatif, Hotel Happy Family direkomendasikan untuk melaksanakan perbaikan komprehensif pada fasilitas kamar mandi.

DAFTAR PUSTAKA

- Blocher, E. J., E., D., & Cokins, G. (2010). *Cost Management: A Strategic Emphasis* (5th ed.). New York The McGraw-Hill, Inc.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York The McGraw-Hill, Inc.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2013). *Akuntansi Manajerial* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York The FreePress.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Quality Planning and Analysis* (3rd ed.). New York The McGraw-Hill, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Mowen, M. M., & Hansen, D. R. (2009). *Management Accounting: The Cornerstone for Business Decisions* (8th ed.). Salemba Empat.
- Mulyadi. (1993). *Sistem Akuntansi* (3rd ed.). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Parasuraman, Z., & Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan

HAPPY FAMILY HOTEL
Jl. Jlagran Lor No 10, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55272
Phone (0274) 552360



SURAT KETERANGAN

Date: 14 Mei 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Christian
Jabatan : Manager
Alamat : Jl. Jlagran Lor No. 10

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Krisna Darmasaputra
NPM : 190425230
Universitas : UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Yang bersangkutan melaksanakan penelitian di Hotel Happy Family untuk penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada Hotel Happy Family di Yogyakarta".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan keadaan yang sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Mei 2023
Happy Family Hotel



(Daniel Christian)
Manager