

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas pengendalian kualitas pada Hotel Horison Jayapura tahun 2022 tidak efektif dan pada tahun 2023 pun tidak efektif. Tahun 2022 tidak efektif dikarenakan terdapat peningkatan biaya pengendalian dan biaya kegagalan dikarenakan meningkatnya jumlah kondisi produk dan pelayanan hotel yang tidak prima sehingga membutuhkan banyak fasilitas yang harus diperbaiki dan diganti serta terdapat peningkatan gaji tahunan karyawan. Tahun 2023 juga tidak efektif dikarenakan adanya penurunan biaya pengendalian dan kenaikan biaya kegagalan. Penurunan biaya ini dikarenakan adanya penurunan jumlah *occupancy* dan adanya usaha penghematan pengeluaran oleh Hotel Horison Jayapura. Selain itu, pada biaya kegagalan masih mengalami peningkatan yang dikarenakan masih terdapat tamu yang tidak menaati peraturan hotel serta meningkatnya jumlah keluhan tamu yang menginap pada Hotel Horison Jayapura.

5.2 Implikasi Managerial

Berdasarkan hasil penelitian, pihak manajemen Hotel Horison Jayapura diharapkan untuk selalu mengevaluasi dan mengelola aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam pengendalian kualitas. Evaluasi ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui dampak yang timbul dari aktivitas tersebut sehingga perusahaan dapat memilih aktivitas pengendalian kualitas yang lebih baik. Hal yang harus lebih

diperhatikan adalah memperketat inspeksi pada kamar oleh pihak hotel khususnya pada kondisi dan kebersihan kamar. Pastikan sebelum kamar tersebut dijual kepada tamu, kamar tersebut sudah harus bersih secara menyeluruh dan sesuai dengan standar operasional.

Pihak manajemen juga harus lebih memperhatikan kualitas fasilitas, layanan, teknologi, dan harga pada *meeting room* mengingat itu merupakan salah satu sumber pendapatan besar bagi Hotel Horison Jayapura juga sangat potensial. Selain itu, manajemen harus lebih sering mengevaluasi kinerja vendor *service treatment* kamar atau *pest control* secara teratur agar hasil evaluasi kinerja tersebut dapat memberikan informasi penting bagi manajemen mengenai sejauh mana vendor tersebut dapat efektif mengendalikan dan mencegah hama di area Hotel Horison Jayapura.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi diatas, disarankan agar pihak manajemen Hotel Horison Jayapura sebaiknya mengadakan perawatan fasilitas secara periodik dan preventif guna mencegah terjadinya kerusakan yang parah serta penggantian fasilitas secara bersamaan yang berdampak pada biaya yang tinggi. Perawatan rutin yang selalu dilakukan, hotel dapat mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum kerusakan menjadi lebih serius dan waktu dan jumlah penggantian fasilitas lebih terkendali. Hal ini akan membantu menghindari biaya yang tidak terduga dan memastikan kelancaran operasional Hotel Horison Jayapura.

Hotel Horison Jayapura juga dapat memperketat beberapa aktivitas kualitas guna mengurangi kegagalan internal yang mungkin disebabkan juga oleh karyawan, yaitu pihak hotel agar dapat lebih perketat kinerja karyawan FO (*front office*) mengenai pemberitahuan informasi, keterangan, dan persyaratan kamar kepada para tamu yang ingin menginap khususnya penggunaan *smoking/non smoking room* agar mengurangi kemungkinan para tamu untuk tidak mematuhi peraturan kamar hotel. Beberapa aktivitas yang dapat diperketat untuk mengurangi kegagalan eksternal, yaitu pihak hotel harus lebih memperhatikan kinerja seluruh karyawan maupun petugas agar dapat bekerja optimal sehingga operasional hotel dapat berjalan prima yang pada waktunya jumlah keluhan tamu dapat menurun sehingga biaya untuk penanganan keluhan tamu dapat ikut menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Hansen, & Mowen. (2013). *Akuntansi Manajerial*, diterjemahkan oleh : Deny Arnos Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- Kualitas. (2023, November 6). *KBBI Daring.2016*. Retrieved from Kemdikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kualitas>
- Kualitas. (2023, November 27). *KBBI Daring.2016*. Retrieved from Kemdikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Hotel>
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2016). *Marketing Management An Asian Perspective*. London: Copyright Licensing Agency Ltd.
- Brewer,, R.G.E.N. P. (2023). *ISE Managerial Accounting* (18th ed.). McGraw-Hill Higher Education (International).
<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781266382680>
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Rumekso. (2011). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ojo, O. (2010). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria*. *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, Vol. 1, Issue 1, 2010.

SURAT PENELITIAN PERUSAHAAN



SURAT KETERANGAN
No : 21/HHJP/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **YANTHY**
Jabatan : **HRM HOTEL HORIZON JAYAPURA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : **NADA GLORIA VIALLEN BAWEKES**
NPM : **190425243**
Universitas : **UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Yang bersangkutan melaksanakan penelitian di HOTEL HORIZON JAYAPURA dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Evaluasi Efektivitas Aktivitas Pengendalian Kualitas Pada Hotel Horison Jayapura".

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

Jayapura, 30 November 2023

Mengetahui,



YANTHY
HRM