

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas adalah sebagai berikut :

Biaya kualitas pada Hotel Cianjur Cipanas tidak efektif. Ketidakefektifan biaya kualitas ini disebabkan oleh meningkatnya biaya pengendalian dan biaya kegagalan secara bersamaan. Dalam biaya kegagalan internal dan eksternal, fasilitas-fasilitas di Hotel Cianjur Cipanas mengalami kerusakan yang terus meningkat setiap tahun, dan tamu terus mengajukan keluhan. Selain itu, ulasan negatif yang ditulis melalui situs web Hotel Cianjur Cipanas juga masih menjadi masalah. Sebagai contoh, ada keluhan tentang kurangnya kebersihan dalam kamar yang telah mengecewakan tamu.

5.2 Saran - Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, untuk mengatasi kegagalan internal yang berhubungan dengan biaya perbaikan, Hotel Cianjur Cipanas 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. Pihak hotel juga dapat melakukan penggantian barang - barang yang sudah usang, agar tidak menimbulkan banyak biaya perbaikan di setiap tahunnya. Apabila penggantian barang yang sudah tidak layak pakai terlalu banyak, bisa mengganti sedikit demi sedikit setiap tahunnya. Dengan begitu keluhan dari para tamu juga akan berkurang setiap tahunnya.

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. Pihak hotel juga dapat melakukan pengawasan yang lebih ketat dengan para staff karyawan mengenai kinerja setiap karyawan dengan menugaskan satu karyawan untuk memantau keadaan setiap harinya, apakah sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan pihak hotel. Selanjutnya, pihak hotel juga dapat menggunakan HT (Handy Talky) yang dipegang oleh staff yang berhubungan langsung dengan para tamu, sehingga komunikasi antar staff dapat terjaga dengan baik.

Kemudian, dalam rangka mengatasi isu kebersihan kamar mandi yang mencuat dalam sejumlah ulasan negatif, Hotel Cianjur Cipanas direkomendasikan untuk melaksanakan perbaikan komprehensif pada fasilitas kamar mandi yang sudah usang.

DAFTAR PUSTAKA

- Sekaran, U. &. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th Ed)*. United Kingdom: Wiley.
- Ikhsan, A., & Bagus, I. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Graha Ilmu.
- Farisi, S. d. (2020). *Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol. 3 No. 1.
- Mowen, H. d. (2009). *Akuntansi Manajerial. Buku 1 edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widanaputra, A. d. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Blocher, E. J. (2010). *ost Management: A Strategic Emphasis (5th ed.)*. New York: The McGraw-Hill, Inc. .
- Garrison, R. H. (2013). *kuntansi Manajerial (3rd ed.)*. Salemba Empat. .
- Salim, A. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara wacana.

LAMPIRAN



Jl. Raya Cipanas KM 81.3 Cipanas Cianjur 43253, Phone (0263) 516480 Fax. (0263) 516479

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DANIAL DARMAWAN**
Jabatan : **GENERAL MANAGER**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **KEZIABELLA**
NPM : **190425250**
Universitas : **UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Yang bersangkutan melaksanakan penelitian di HOTEL CIANJUR CIPANAS untuk penyusunan skripsi dengan judul “**Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Pada Hotel Cianjur Cipanas**”.

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

Hotel Cianjur
Cianjur, 19 Agustus 2023

(Danial Darmawan)
General Manager