

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebelum memilih dan menerapkan seri ISO 9001:2000, Hotel “X” terlebih dahulu mempelajari persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam memilih seri ISO 9000. Setelah mempelajari persyaratan-persyaratan tersebut barulah Hotel “X” memilih ISO 9001:2000 untuk diterapkan dalam perusahaan karena persyaratan ISO 9001:2000 sesuai dengan kondisi perusahaan. Persiapan yang dilakukan oleh Hotel “X” ketika akan menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 dibagi ke dalam empat tahapan, yaitu:
  - a. Tahap Perancangan.
  - b. Tahap Pelaksanaan.
  - c. Tahap Penilaian.
  - d. Tahap Pemeliharaan.
2. Hotel “X” mengalami banyak hambatan saat menerapkan ISO 9001:2000, antara lain:
  - Kurangnya komitmen dari para karyawan.
  - Kurangnya sumber daya manusia.
  - Kurangnya pemahaman para karyawan mengenai ISO 9001:2000.

- Kurangnya partisipasi karyawan dalam menerapkan ISO 9001:2000.
  - Kurangnya kerja sama antar staf.
  - Kurangnya komitmen dan partisipasi dari manajemen puncak pada saat akan menerapkan ISO 9001:2000.
3. Standar kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Hotel "X" terbagi menjadi:
- a. Standar kualitas untuk lobby area.
  - b. Standar kualitas untuk proses pemesanan kamar.
  - c. Standar kualitas untuk proses kedatangan tamu (*check-in*).
  - d. Standar kualitas untuk proses pelayanan saat tamu menginap.
  - e. Standar kualitas untuk proses kepulangan tamu (*check-out*).
4. Sejak menerapkan ISO 9001:2000, sudah banyak manfaat yang diperoleh Hotel "X" , antara lain:
- Menurunnya tingkat keluhan konsumen.
  - Meningkatnya kualitas pelayanan.
  - Meningkatnya tingkat kepuasan tamu.
  - Peningkatan dokumentasi.
  - Peningkatan dalam hal perencanaan.
  - Peningkatan dalam hal pengendalian.
  - Meningkatnya komunikasi, koordinasi, dan kerja sama antar level dan antar departemen.
  - Meningkatnya moral, *quality awareness*, dan ketanggapannya karyawan.
  - Pengendalian dan hubungan kerja yang lebih baik dengan pemasok.

5. Tingkat hunian Hotel "X" setelah menerapkan ISO 9001:2000 mengalami peningkatan dibandingkan dengan saat sebelum Hotel "X" menerapkan ISO 9001:2000, yang sudah dibuktikan dengan metode uji beda Wilcoxon bahwa pemakaian standar ISO 9001:2000 yang mempengaruhi kenaikan tingkat hunian di hotel "X".

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran, antara lain:

1. Sebaiknya semua pihak di Hotel "X" baik manajemen puncak, staf maupun karyawan sama-sama berusaha mempertahankan dan memelihara ISO 9001:2000 yang telah diterapkan di Hotel "X", karena Sistem Manajemen Kualitas ini banyak memberikan manfaat bagi Hotel "X".
2. Apabila ada konsumen yang merasa tidak puas saat menginap di Hotel "X", maka sebaiknya pihak manajemen melakukan beberapa hal untuk mengurangi ketidakpuasan tersebut, antara lain dengan cara:
  - Menanggapi keluhan pelanggan dengan segera.
  - Meminta saran kepada pelanggan mengenai apa yang harus diperbaiki sehingga pihak manajemen dapat melakukan perbaikan.
  - Menjanjikan perbaikan pada kunjungan mereka yang akan datang.
  - Mengadakan perbaikan yang perlu dan memungkinkan untuk dilakukan sehingga pada kunjungan berikutnya konsumen tidak lagi merasa tidak puas.

- Memberikan angket kepada semua pelanggan yang telah menginap di Hotel "X" untuk mengetahui penilaian mereka terhadap kinerja perusahaan, yang dapat berguna untuk melaksanakan perbaikan dan pencegahan atas ketidakpuasan pelanggan.
3. Pihak manajemen harus memberikan perhatian yang lebih besar terhadap komitmen dan partisipasi semua karyawan untuk menjamin kelangsungan penerapan ISO 9001:2000 di Hotel "X".
  4. Semua pihak harus terus bekerja sama dalam melaksanakan prosedur dan instruksi kerja serta melaksanakan perbaikan kualitas terus-menerus ( *continuous quality improvement* ) sesuai dengan kebutuhan perusahaan.