

BAB V

PENUTUP

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di PT. Bank Central Asia, Tbk mengenai analisis biaya kualitas atas penerimaan karyawan kasir dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan prinsip biaya kualitas dalam penerimaan karyawan kasir di PT. Bank Central Asia, Tbk sudah cukup baik dan efisien.
2. Dilakukan proses seleksi yang cukup baik dalam penerimaan karyawan kasir di PT. Bank Central Asia, Tbk.
3. Setiap karyawan kasir yang sudah lolos mengikuti proses seleksi penerimaan karyawan akan mengikuti pelatihan-pelatihan yang bermanfaat untuk membantu meningkatkan kualitas kerja karyawan kasir tersebut.
4. Ada sistem dan prosedur yang dibuat oleh perusahaan untuk dapat dijadikan sebagai acuan untuk setiap karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka.
5. Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam penerimaan karyawan kasir cukup besar, akan tetapi hal ini dapat mengurangi setiap kegagalan baik internal maupun eksternal yang terjadi.
6. Kegagalan yang sering terjadi adalah kegagalan yang diakibatkan karena karyawan kasir tidak fokus dalam melaksanakan pekerjaan

mereka, terutama jika kondisi ramai dan jika waktu sudah menunjukkan jam tutupnya pelayanan transaksi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian di PT. Bank Central Asia, Tbk, saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Lebih ditingkatkan untuk pelatihan dan pendekatan kepada setiap karyawan yang ada, agar setiap karyawan dapat terus bekerja sama memberikan kinerja yang optimal dan memiliki loyalitas yang tinggi bagi perusahaan.
2. Sebaiknya diberikan kegiatan yang dapat meningkatkan kerjasama antar karyawan, seperti *outbond*, *team building*, dan lain sebagainya sehingga dapat tercipta suasana kerja yang membuat karyawan bisa bekerja dengan semakin baik.
3. Dilaksanakan *roleplay* untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam melayani nasabah, sehingga setiap karyawan dapat saling memberikan masukan mengenai kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam melayani setiap nasabah.
4. Sebaiknya diadakan *sharing* dalam tim kasir, sehingga setiap kasir yang ada bisa saling berbagi informasi dan pengalaman yang ada, sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lebih baik.

5. Dilaksanakan *briefing* sebelum memulai pekerjaan sehingga setiap karyawan kasir lebih siap dan bersemangat dalam menjalani pekerjaan setiap harinya.



DAFTAR PUSTAKA

Blocher, J. Edward, Kung H. Chen, Thomas W. Lin, 2000. *Manajemen Biaya*, (Terjemahan Dra. A. Susty Ambarriani, M.Si., Akt). Jakarta: Salemba Empat.

Daljono. 2009. *Akuntansi Biaya: Penentuan Harga Pokok dan Pengendalian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Eleventh Edition, Prentice – hall, Inc., Upper Salddle River, New Jersey.

Garrison, Noreen., dan Brewer. 2006. *Akuntansi Manajerial*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Salemba Empat.

Hansen dan Mowen. 2005. *Management Accounting*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.

Hansen, D. R. dan M. M. Mowen. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.

Hariadi, Bambang. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: BPFÉ.

Horngren. Foster and Datar. 2003. *Cost Accounting a Managerial Emphasis*.

Masiyah Kholmi & Yuningsih . 2009. *Akuntansi Biaya*. Malang: UMM Press.

Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya*. Edisi ke-5 cetakan kesembilan. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.

R.A. Supriyono. 2002. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*. Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFÉ.

Sukmadinata, N. S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan ke 7. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Vincent, Gaspersz. 2001. *Total Quality Management*. Pustaka Utama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

<https://mynameisvita.wordpress.com/category/manajemen-biaya/>

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/Cari-Tahu-Tentang-BCA/Produk-dan-Layanan>

