

ABSTRAKS

Perkembangan zaman sangatlah pesat, khususnya di era milenial seperti sekarang. Banyak perusahaan property bermunculan, bahkan perusahaan yang dulunya bergerak di bidang media masa mulai berani untuk mengembangkan sayapnya di bidang property. Tidak hanya itu, perusahaan yang berbasis rokok pun juga mulai berani merambah di dunia property. Hal ini menandakan bahwa bisnis di bidang property dapat memberikan untung yang menjajikan. Persaingan inilah yang membuat para pengusaha untuk berlomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi customers, supaya para pelanggan bias merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini memang tidak dapat dipungkiri.

Salah satu hal yang harus di unggulkan perusahaan jasa adalah pelayanan dan pengalaman. Dimana pelayanan yang excellent adalah modal utama agar pelanggan bisa kembali dan kembali lagi untuk menikmati jasa kita. Sedangkan pengalaman juga penting. Perusahaan jasa harus bisa memberikan pengalaman yang memyenangkan kepada pelanggan ketika ia memakai jasa kita. Apabila penglaman yang menyenangkan itu bisa terbentuk dalam pikiran pelanggan maka secara otomatis pelanggan akan merasa senang dan akan berbagi pengalamannya denga orang lain, dan orang lain akan tertarik untuk mencoba menggunakan jasa kita. Secara tidak langsung hal itu juga dapat dikatakan sebagai promosi terselubung.

Hal itu juga yang sedang di terapkan oleh pihak Artotel Surabaya. Pihak pengelola hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik khususnya di bidang kuliner atau restoran intern Artotel Surabaya. Pihak pengelola berusaha memberikan pelayanan bintang lima pada semua pelanggan. Peingkatan pelayanan dan fasilitas sangat di perhatikan oleh pengelola hotel. Penerapan SOP pada karyawan sangatlah perlu, karena pelayanan yang bermutu tidak terlepas dari penerapan SOP yang berlaku. Kordinasi antara pihak purchasing dan main kitchen untuk ketersediaan bahan makanan sangat vital. Apabila kordinasi tersebut tidak terwujud maka mutu pelayanan tidak dapat dirasakan oleh pelangga, sebagai contoh ketika pelanggan memesan jus sirsak, namun bahan tersebut tidak tersedia di kitchen. Hal tersebut akan membuat pelanggan kecewa. Ketidak tersediaan itu adalah sebagai bentuk kurangnya kordinasi antara pihak purchasing dengan main kitchen. Bamyak jugayang mempengaruhi ketidak tersediaan bahan makanan di kitchen, salah satunya adalah faktor alam, seperti musim buah dan cuaca yang menghambat pengiriman barang sehingga tidak tepat pada waktunya. Namun hal tersebut masih bisa dimaklumi. Masalah yang paling vital adalah masalah dari sumber daya manusianya itu sendiri. Karena sumber daya manusia dapat di bentuk dengan pendidikan yang tepat guna.

Hal tersebut yang ingin peneliti angkat dalam penelitian kali ini. Peneliti ingin menelaah lebih lanjut peorses pembelian bahan makanan oleh purchasing di Hotel Artotel Surabaya. Hingga mengkaji permasalahan – permasalahan yang ada dalam sebuah proses pembelian barang oleh purchasing.