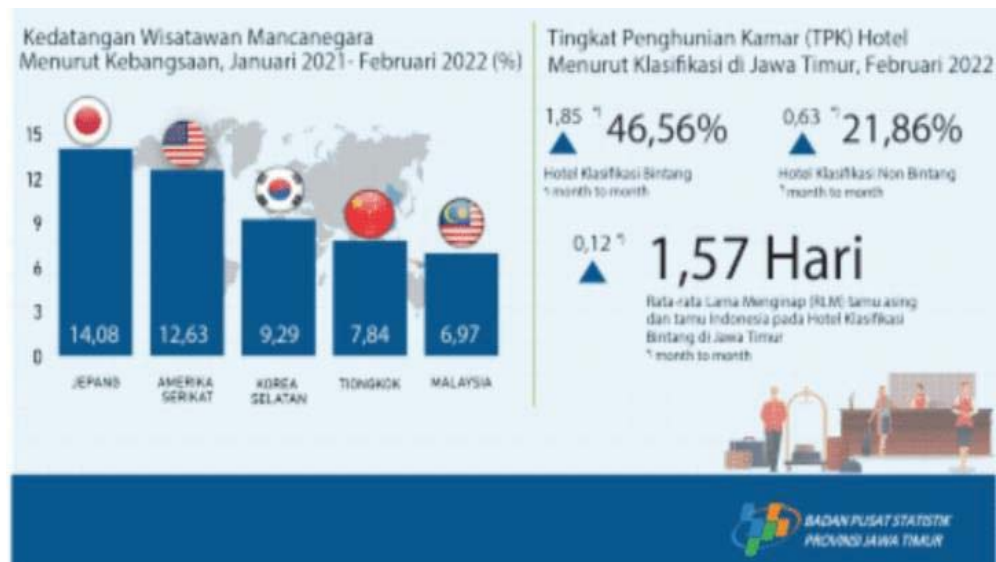


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan perusahaan yang dijalankan oleh *owner* yang menyuplai pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya untuk para *customer* yang ingin beristirahat setelah melaksanakan suatu perjalanan dan sanggup membayar sesuai dengan pelayanan yang diterima, Komar (2014:2). Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menawarkan fasilitas pada jasa pelayanan seperti menyediakan tempat beristirahat, makanan dan minuman dengan syarat pembayaran.



Gambar 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Menurut Klasifikasi di Jawa Timur Februari 2022 (Sumber : BPS 2022)

Menurut sumber dari Jatim.bps.go.id. (2022) pada Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel di Jawa Timur dengan berdasarkan bintang pada bulan Februari 2022 naik sebanyak 1,85 poin atau mencapai rata – rata 46,56 persen dari pada dengan bulan sebelumnya. Selain itu, TPK hotel berbintang 2 menjadi TPK tertinggi dibanding bintang lainnya yaitu sebesar 58,86 persen.

Tabel 1. 1 Jumlah pertumbuhan hotel di Surabaya tahun 2011-2020

Pertumbuhan Hotel di Kota Surabaya										
Jenis Hotel	Tahun Pertumbuhan									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bintang 1	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7
Bintang 2	1	1	5	5	3	5	17	24	29	31
Bintang 3	13	13	17	18	21	23	47	46	46	49
Bintang 4	9	9	10	10	13	13	21	24	24	24
Bintang 5	5	5	6	6	6	6	9	9	9	9
Jumlah	33	33	43	44	48	52	99	110	115	120

Sumber : PHRI 2020

Dapat kita lihat dari tabel di atas bahwa, setiap tahunnya di Jawa Timur khususnya di kota Surabaya mengalami kenaikan jumlah hotel dikarenakan melambungnya jumlah pengunjung sehingga banyak hotel yang di bangun untuk keperluan bisnis dan liburan. Maka, terjadi persaingan hotel yang berlomba – lomba pada segi harga, pelayanan terbaik dan fasilitas demi menarik para pengunjung.

Hotel Royal Tulip Darmo termasuk salah satu hotel bintang 5 yang berada di tengah kota Surabaya. Letaknya yang strategis sangat cocok bagi para pelaku bisnis dan keluarga karena hotel ini dikelilingi oleh tempat – tempat umum dan

hiburan. Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya memiliki beberapa bagian departemen di dalamnya antara lain *A&G Department, Accounting, Front Office, Sales and Marketing, Housekeeping, Food And Beverage Department*. Semua departemen tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya demi menjaga kelancaran operasional hotel.

Untuk menarik para pengunjung, pihak hotel akan memberikan fasilitas dan pelayanan dengan kualitas yang baik. Maka, setiap departemen pasti mempunyai beberapa keperluan yang dibutuhkan seperti peralatan dan bahan – bahan operasional agar dapat berjalan dengan baik sehingga dilakukan pembelian dengan pihak luar melalui *Purchasing department* yang memiliki peran sangat penting bagi kelancaran operasional pada semua departemen di hotel. Menurut Sofjan Assauri (2008:223), *Purchasing* adalah salah satu departemen yang penting dalam berjalannya operasi suatu industri atau perusahaan. Departemen ini termasuk kedalam seksi departemen keuangan (*Accounting Department*) yang merupakan bagian mengatur segala keluar masuknya pengeluaran yang dilakukan oleh hotel. Pada bagian pembelian ini memerlukan proses yang sangat cermat dan teliti karena harus menerapkan prosedur yang telah ditentukan oleh hotel tersebut. Jika terdapat kesalahan dalam prosedur akan berpengaruh pada kerugian. Tugas *purchasing department* tidak hanya melakukan penyediaan barang secara tepat dan harga yang sesuai, tetapi juga menjalin kerjasama yang baik antar departemen lainnya.

Berdasarkan pengamatan yang dialami oleh penulis, terdapat beberapa kendala yang sering terjadi *purchasing department* di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya seperti, miskomunikasi harga dengan *supplier* sehingga harga di nota dan PO berbeda, barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat cacat, lupa memasukkan PPN (Pajak Pertambahan Nilai) ke dalam sistem, terdapat beberapa *supplier* yang menerapkan sistem minimum harga dan *quantity* pada pemesanan, *daily market list* di *Release* terlalu lama.

Di era globalisasi saat ini, dunia telah mengalami peningkatan yang pesat dalam penggunaan sistem dan informasi yang merupakan komponen penting dan tak terpisahkan untuk mendorong peningkatan pada sektor bisnis. Sistem informasi dimanfaatkan untuk mengganti data mentah menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan bagi pihak eksternal dan internal. Dilansir dari SekawanMedia.co.id Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang menggabungkan antara kegiatan manusia dan pemakaian teknologi untuk menunjang manajemen dan aktivitas operasional serta berfungsi mengurangi terjadinya kerugian dari segi ekonomi (Mohammad Robith Adani :2021). Sekarang banyak perusahaan yang menggunakan sistem yang dapat memantau dan menyimpan data seperti data persediaan, data pembelian dan pengadaan. Hal ini berguna khususnya bagi perusahaan yang melakukan banyak transaksi dengan jumlah yang besar seperti industri perhotelan. Para ahli yakin tujuan industri perhotelan adalah memindahkan semua proses pengadaan melalui

online, sehingga dapat mempertemukan operator dengan pemasok yang sudah dipilih oleh mereka agar siklus pembelian terjadi secara praktis, otomatis dan efisien (Hearn dan Gibson, 2001:3) .

Hal tersebut memicu munculnya *e-procurement* sebagai penerapan sistem informasi yang memudahkan pembelian pada perusahaan menggunakan aplikasi berupa *website* dengan bantuan internet. Sebelum adanya sistem *e-Procurement*, hotel masih menggunakan secara konvensional pada proses pengadaan barang dan jasa. Dilansir oleh Mbiz.co.id (2017), terdapat perbedaan dan perubahan pada pengadaan barang secara konvensional dan *e-procurement*, yaitu secara konvensional pencarian (barang, kontak *supplier*, harga, serta persetujuan dokumen) masih dilakukan secara manual atau media cetak, negosiasi masih dilakukan dengan tatap muka, tidak dapat mengontrol pengiriman barang, dan pembayaran hanya dilakukan pada awal saja, serta pada alur pembelian masih terbilang rumit. Sedangkan dengan sistem *E-Procurement* pencarian (barang, kontak *supplier*, harga serta persetujuan) dapat dilakukan secara online melalui *website* sehingga alur pembelian sangat efektif dan mudah, melakukan negosiasi tidak perlu tatap muka antara kedua belah pihak, pengiriman barang juga dapat dipantau sehingga dapat meminimalisir kesalahan, serta untuk pembayaran dilakukan pada awal maupun di akhir setelah barang tersebut sudah diterima. Dengan adanya perbedaan tersebut dapat kita ketahui bahwa tidak diragukan

lagi penggunaan internet dalam *e-procurement* sangat memberikan keuntungan dalam pengadaan barang dibandingkan dengan cara konvensional.

Tidak hanya di perhotelan saja *e-procurement* juga digunakan pada perusahaan – perusahaan yang berhubungan dengan pengadaan barang dan jasa. Terdapat penelitian terdahulu dari Auliandari, Tuwaka Aria, Wulandari, Rossy. Dimana suatu perusahaan yaitu PT Petrokimia Gresik menerapkan sistem *e-procurement* sejak tahun 2006. Perusahaan ini melakukan pengadaan barang secara konvensional dan *e-procurement* demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada *purchasing department*. Saat ini, dapat diketahui beberapa atau hampir semua hotel tak terkecuali Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya sudah menggunakan sistem *e-procurement* yang merupakan sistem inovatif, efektif, dan efisien serta otomatis dalam membeli barang dan jasa melalui internet atau melakukan proses pengadaan barang secara online dengan menyatukan operator dengan distributor atau *supplier*. Bagi pihak manajemen fungsi sistem *e-procurement* sangat membantu dalam hal memperoleh verifikasi harga dan melakukan perjanjian dalam mendapatkan informasi mengenai pergantian harga yang kompetitif serta membantu mempertimbangkan membuat keputusan karena menyimpan keterangan atau data yang relevan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ *Analisis Penerapan Sistem E – Procurement bagi Purchasing*

Department dalam Efisiensi Proses Pengadaan Barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya “.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem *E – Procurement* bagi *purchasing department* dalam efisiensi proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya ?
2. Apa saja keuntungan menggunakan sistem *E-Procurement* dalam proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya ?
3. Jelaskan kendala yang dialami saat menggunakan sistem *E-Procurement* dalam proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem *E – Procurement* Bagi *Purchasing Department* Dalam Efisiensi Proses Pengadaan Barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya” adalah sebagai berikut :

- a. Lingkup penelitian hanya dilakukan di Kawasan Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.
- b. Waktu yang diteliti mulai dari Januari sampai Juli 2022.
- c. Peneliti melakukan studi pada sistem *E – Procurement* dalam proses pengadaan barang.

- d. Data yang disajikan bersumber dari pegawai hotel yang bekerja di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.
- e. Responden adalah karyawan pada *accounting department* yang bekerja di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

- 1. Mengetahui penerapan sistem *E – Procurement* bagi *purchasing department* dalam proses efisiensi pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.
- 2. Mengetahui apa saja keuntungan menggunakan sistem *E-Procurement* dalam proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.
- 3. Mengetahui kendala yang dialami saat menggunakan sistem *E-Procurement* dalam proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat Untuk Peneliti :
 - a. Mengetahui penerapan sistem *E – Procurement* bagi *purchasing department* dalam proses pengadaan barang di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya.
 - b. Mengetahui keuntungan menggunakan sistem *E-Procurement* pada proses pengadaan barang bagi *purchasing department*.
 - c. Memahami kendala yang dialami saat menggunakan sistem sistem *E-Procurement* pada proses pengadaan barang.

- d. Menerapkan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan
- e. Dapat mengembangkan dan mengeluarkan ide, pikiran serta pendapat untuk membantu kemajuan dan pengembangan di hotel yang bersangkutan.

2. Manfaat Untuk Pembaca :

- a. Pembaca dapat mengetahui proses pengadaan barang yang dilakukan *purchasing department* di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya dengan sistem *E – Procurement*.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa yang nantinya berminat untuk terjun di dunia industri perhotelan.
- c. Mengetahui keuntungan dan kendala yang terjadi pada sistem *E-Procurement* saat melakukan proses pengadaan barang bagi *purchasing department*.

3. Manfaat Untuk D3 Manajemen Perhotelan :

- a. Dapat dijadikan referensi dalam bahan kajian saat melakukan penelitian sejenis.
- b. Dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan untuk membantu mahasiswa manajemen perhotelan Universitas Airlangga mendapatkan pengalaman di dunia kerja.

4. Manfaat untuk objek yang diteliti :

- a. Sebagai bahan masukan dan saran bagi departemen *purchasing* yang bekerja di Hotel Royal Tulip Darmo Surabaya dalam prosedur pengadaan barang.