

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini industri pariwisata berkembang sangat pesat. Perkembangan tersebut tidak terlepas dari hal-hal yang dapat menunjangnya seperti akomodasi, makanan dan minuman, serta objek wisata. Salah satu industri pariwisata yang sangat berperan yaitu hotel. Hotel saat ini menjadi salah satu sarana akomodasi atau tempat tinggal yang sangat diminati para wisatawan. Terutama di kota-kota besar khususnya Kota Surabaya, menjadikan hotel sebagai salah satu tempat untuk berbisnis maupun berwisata.

Tabel 1.1 5 Besar Jumlah Hotel yang Ada di Provinsi Jawa Timur  
Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2017

No.	Kabupaten/Kota	Hotel Bintang	Hotel Non Bintang	Hotel Bintang + Non Bintang
1	Kab. Batu	15	952	967
2	Kota Pasuruan	8	597	605
3	Kab. Malang	9	246	255
4	Kota Surabaya	97	142	239
5	Kab. Mojokerto	1	118	161

Dari data di atas, Kota Surabaya menjadi Kabupaten/Kota terbanyak ke-4 dari 5 besar jumlah hotel yang ada di Provinsi Jawa Timur tahun 2017. Kota Surabaya memiliki hotel bintang paling banyak dari Kabupaten/Kota lainnya. Mengingat hotel berbintang biasanya dipergunakan oleh orang-orang yang memiliki urusan bisnis. Menjadikan pertumbuhan industri perhotelan di Kota Surabaya berkembang sangat pesat. Serta menjadikan Kota Surabaya menjadi salah satu kota metropolitan yang sangat penting di Indonesia.

Tabel 1.2 Jumlah Hotel Bintang yang Ada di Kota Surabaya  
Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya 2019

No.	Kategori Bintang	Jumlah
1	Bintang 1	7
2	Bintang 2	20
3	Bintang 3	42
4	Bintang 4	29
5	Bintang 5	5
<b>Total</b>		<b>103</b>

Dari data di atas menunjukkan bahwa banyaknya bangunan-bangunan hotel berbintang di Kota Surabaya. Menjadikan daya tarik tersendiri bagi orang-orang yang ingin menginap untuk mengisi waktu liburnya maupun untuk berbisnis. Dengan adanya total 103 hotel yang aktif beroperasi di Kota Surabaya dapat menunjukkan bahwa minat wisatawan untuk datang dan menginap relatif tinggi. Salah satunya hotel bintang empat di Kota Surabaya yaitu Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya yang berada di Jalan Raya Gubeng No. 54 Gubeng, Surabaya. Tempatnya di tengah kota dan sangat strategis karena dekat dengan kawasan bisnis, mall, dan tempat wisata.

Hingga saat ini, hotel telah menjadi rumah kedua bagi para wisatawan yang ingin singgah ketika sedang *traveler*, kunjungan wisata, atau urusan bisnis. Sebuah hotel biasanya menawarkan berbagai akomodasi dan layanan seperti fasilitas kamar, fasilitas perjamuan umum, dan fasilitas hiburan bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Fitur karakteristik utama yang membedakan hotel dari jenis akomodasi lainnya yaitu fasilitas dan layanan lengkap yang tersedia. Tingkatan fasilitas hotel berbintang juga menentukan tingkat kelengkapan layanan dan fasilitas yang diberikan kepada

tamu. Selain ketersediaan layanan *public*, berbagai layanan lain seperti tiket pesawat, tur wisata, pemesanan *reservasi*, dan layanan lainnya juga tersedia.

Menurut Kholifatun dan Nurcahyo (208:40) dari semua fasilitas hotel yang disediakan pasti memerlukan peralatan, perlengkapan, bahan-bahan untuk menunjang operasional mulai dari yang material maupun bahan yang siap pakai. Adanya peralatan yang harus terpenuhi tersebut harus dilakukan pembelian dan pengadaan peralatan yang mana tugas dan tanggung jawab dari *Purchasing Departement*. Menurut Suarsana (2007) mengatakan bahwa *Purchasing Departement* merupakan titik pusat dari transaksi atau pembelian segala jenis barang untuk berlangsungnya operasional hotel, sehingga departemen pembelian sering digambarkan sebagai perusahaan pembelian pusat atau hotel yang bersangkutan. Fungsi departemen pembelian yaitu merencanakan dan mengoordinasikan proses pembuatan *Purchase Requisition* atau dikenal dengan PR dan *Market List* atau ML untuk memenuhi kebutuhan semua departemen di hotel. Mekanisme pengadaan barang dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila indikator pendukungnya juga baik seperti SDM-nya (Sumber Daya Manusia) yang memiliki profesional kerja sesuai bidang, adanya alat-alat pendukung untuk pelaksanaan kerja, serta tertera jelas tentang SOP (*Standart Operasional Proesure*) *Purchasing* sehingga jika dikelola dengan baik dapat memperoleh hasil yang optimal dalam proses pengadaan barang.

Faktor yang sering terjadi dalam memperlambat proses penerimaan barang yaitu dalam pembuatan PO (*Purchase Order*). Biasanya terjadi kesalahan lupa memasukkan PPN (Pajak Penjualan) atau kesalahan memasukkan harga orderan. Keterlambatan *approve* PO dari *manager* juga sering terjadi, bahkan *supplier* mengantar barang yang tidak sesuai dengan PO dari *Purchasing*. Kendala lainnya yang sering terjadi ketika *Purchasing* memesan barang kepada *supplier* terjadi penunggakan pembayaran dan juga jika terjadi *fluktuatif* harga yang tidak stabil. Selanjutnya *Receiving* yang bertugas untuk menerima barang yang telah dipesan oleh *Purchasing*. Sebelum barang diterima, *Receiving* harus memastikan antara barang yang dipesan, harga, *quantity*, dan fisik sama dengan PO yang telah dibuat oleh *Purchasing*. Setelah barang diterima lalu nota atau bukti pembayaran dari *supplier* dicap stempel dan *Receiving* bertugas membuat *Daily Report* dari setiap pembelian barang atau bisa disebut dengan RR (*Receiving Report*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik perumusan masalah bagaimana peran *Purchasing Section* dalam melakukan pengadaan barang di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian yaitu menganalisis peran *Purchasing Section* dalam melakukan pengadaan barang di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat penulisan yang ingin dicapai dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Akademisi**

Secara akademisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara ilmiah atau menambah literatur mengenai mekanisme pengadaan barang di hotel yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Serta manfaat yang dapat saya raih yaitu untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya sebagai mahasiswa D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga sekaligus dapat meraih gelar A.Md.

#### **1.4.2 Praktisi**

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya dalam mengimplementasikan di industri perhotelan tentang peran *Purchasing Section* dalam melakukan pengadaan barang di hotel.

### **1.4.3 Pemerintah**

Bagi pemerintah, dapat menjadi acuan kebijakan untuk mengambil keputusan dalam setiap tindakan terkait peran *Purchasing Section* dalam melakukan pengadaan barang di hotel.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Mekanisme Pengadaan Barang di Hotel**

Menurut Rumecko (2009:1) sesuai dengan SK Menparpostel Nomor KM 94/HK103/MPPT 1987 mendefinisikan bahwa hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Menurut Lawson (1976:27) hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman, serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa mekanisme memiliki arti yaitu cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya), hal saling bekerja seperti mesin (kalau yang satu bergerak, yang lain turut bergerak). Menurut Moenir (2001) mekanisme merupakan rangkaian kerja alat yang digunakan untuk penyelesaian masalah yang berhubungan dengan proses kerja, tujuannya demi hasil yang maksimal dan juga mengurangi kegagalan.

Pengadaan barang menurut Christopher & Schooner (2007) merupakan kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa secara transparan, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya. Menurut Weele (2010) pengadaan barang mempunyai arti sebagai perolehan barang atau jasa yang menguntungkan dengan biaya terbaik untuk memenuhi kebutuhan pembeli dalam hal kualitas dan kuantitas terbaik.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mekanisme pengadaan barang di hotel merupakan rangkaian cara kerja (proses) untuk mendapatkan barang yang diperlukan oleh hotel. Dilihat dari kebutuhannya dan penggunaannya, serta dilihat dari segi kualitas, kuantitas, waktu pengiriman, dan harga yang terjangkau untuk memenuhi kebutuhan operasional yang ada di hotel.

### **1.5.2 Peranan *Purchasing Section***

Pengadaan barang merupakan hal terpenting bagi perusahaan akomodasi dalam memenuhi kebutuhan bahan baku untuk menunjang berlangsungnya operasional perusahaan. Tanpa adanya pengadaan barang, sistem operasional tidak dapat berjalan dengan baik dan mengakibatkan menghambat semua pekerjaan yang ada. Menurut Richard Sihite (2005:4) bagian *Purchasing* bertugas dalam hal pengadaan bahan dan barang untuk semua keperluan atas dasar permintaan. *Purchasing* mendapatkan daftar permintaan pembelian

barang dari setiap departemen hotel. Permintaan barang yang sifatnya tidak rutin disebut dengan barang operasional biasanya permintaannya dua kali dalam seminggu seperti *amenities, stationery, linen*, dan lain sebagainya. Permintaan pembelian barang yang sifatnya rutin setiap hari dinamakan dengan barang material yang pembeliannya dikhususkan kepada *Food and Beverage Departement* untuk memenuhi kebutuhan bahan makanan.

*Purchasing* memilih beberapa *supplier* sesuai dengan kebutuhan barang untuk memenuhi stok barang apa saja yang dibutuhkan. Lalu melakukan pengajuan permintaan harga kepada *supplier* dan juga melakukan penawaran harga yang sesuai dan disepakati kedua belah pihak. Selanjutnya, *Purchasing* melakukan seleksi *supplier* yang terpilih berdasarkan spesifikasi tertentu sehingga mendapatkan bahan dengan kualitas dan kuantitas yang baik atau sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Procesure*) *Purchasing*. Proses selanjutnya *Purchasing* membuatkan PO (*Purchase Order*) yang harus diverifikasi dan mendapatkan persetujuan dari *Accounting Manager* dan *General Manager*. Setelah PO disetujui, lalu menginformasikan kepada *supplier* untuk dapat mengirim barang-barang yang dipesan tersebut.

Ketika barang sudah datang, *Receiving* bertugas melakukan penerimaan barang dan menyesuaikan barang yang dipesan sesuai dengan PO dan kualitas barang juga harus dicek keadaanya. Jika



terdapat barang cacat atau rusak *Receiving* harus meminta *return* dan dipastikan *supplier* mengganti barangnya dengan benar. Apabila terdapat barang yang tidak dapat dipenuhi oleh *supplier*, maka *Purchasing* melakukan pembelian secara langsung ke toko atau pasar. *Receiving* harus memastikan lagi barang yang diorder telah datang semua tanpa ada barang yang terlewat sedikit pun. Kemudian setelah semua barang yang dipesan telah datang *Receiving* bertugas memproses laporan barang datang atau RR (*Receiving Report*) sebagai bukti barang sudah diterima. Lalu menyerahkan hasil *Receiving Report* kepada *Cost Control* untuk selanjutnya dilakukan pembayaran kepada *supplier*.

### **1.5.3 Sistem Pembelian Barang di Hotel**

Menurut Suarsana (2007) sistem pembelian barang pada sebuah hotel terdiri dari beberapa sistem, di antaranya :

#### **1. Sistem Kontrak**

Sistem pembelian dengan cara kontrak diutamakan untuk bahan-bahan makanan jenis *perishable* (barang tidak tahan lama) seperti sayuran, buah-buahan, atau bahan makanan musiman. Kontrak dilakukan dengan menandatangani surat perjanjian kontrak dan biasanya dilakukan dengan satu *supplier* atau lebih.

2. Sistem Harian dan Bulanan

Hotel ketika menggunakan sistem harian dan bulanan bisa dengan leluasa membeli barang-barang keperluan dari beberapa *supplier* atau beberapa toko yang ada di sekitar hotel. Ketika memilih cara seperti ini, pihak hotel dapat membeli barang dengan harga yang jauh lebih murah dan kualitas tetap baik.

3. Sistem Pembelian Secara Kontan (*Cash and Carry*)

Sebuah hotel pada umumnya menyiapkan uang kas yang jumlahnya tidak begitu banyak dan biasa disebut dengan kas kecil atau *petty cash*. Kas kecil ini dipergunakan untuk membeli keperluan operasional hotel terutama untuk bahan makanan yang diperlukan oleh Kitchen secara mendadak. Pembelian secara kontan (*cash and carry*) ini tidak dilakukan setiap hari hanya ketika keadaan mendesak saja.

4. Sistem Pesanan Tetap (*Standing Order*)

Sistem pesanan tetap yaitu salah satu cara pembelian bahan makanan tertentu yang dipasok oleh *supplier* tertentu juga. Pesanan dilakukan dalam jumlah banyak untuk memenuhi kebutuhan beberapa waktu dan juga menjamin kontinuitas bahan yang tercantum di dalam *Menu Restaurant*.

*Purchasing Departement* ketika melakukan proses pengadaan barang perlu adanya bukti fisik berupa formulir dokumen. Formulir tersebut dapat menjadikan bukti bahwa telah dilakukan pembelian

barang dari *supplier* hingga barang telah diterima oleh *Receiving*.

Dokumen yang digunakan tersebut terdiri dari :

1. PR (*Purchase Request*), merupakan formulir permintaan yang digunakan oleh departemen terkait untuk menuliskan daftar barang yang diperlukan, kemudian menyerahkannya kepada *Purchasing* untuk dilakukan pembelian barang tersebut.
2. PO (*Purchase Order*), merupakan formulir yang dibuat oleh *Purchasing* dengan meng-*input* nama dan *quantity* barang yang dibutuhkan oleh departemen terkait.
3. Nota atau *Invoice*, merupakan bukti transaksi atau pembayaran yang dimiliki oleh *supplier* dan kemudian menyerahkan lampiran bukti pembayaran tersebut kepada *Receiving*.
4. *Daily Market List*, merupakan formulir secara tertulis dan dilakukan *order* barang setiap harinya oleh bagian *Kitchen* atau *Restaurant* untuk dibuat permintaan pembelian kepada *Purchasing*.
5. *Store Request*, merupakan formulir yang digunakan oleh bagian gudang untuk stok barang dalam jenjang waktu pemakaian yang lebih lama.
6. *Form Penawaran*, merupakan formulir yang berisi daftar harga barang dari *supplier* yang diserahkan kepada *Purchasing* sebagai bahan dasar untuk melakukan pembelian barang.

## 1.6 Prosedur Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dapat dilihat pada peta Gambar 1.1 sebagai berikut



Gambar 1.1 Peta Lokasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya  
Sumber : Data Sekunder, 2020

Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya merupakan hotel berbintang 4 yang lokasinya berada di Jalan Raya Gubeng No. 54, Gubeng, Surabaya. Lokasinya sangat strategis karena berada di tengah kota dan dekat dengan tempat wisata maupun tempat bisnis. Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya berada di bawah pimpinan perusahaan PT. Grahawita Santika yang dikenal luas sebagai pemilik jaringan Santika Indonesia *Hotels and Resorts*.

Alasan memilih mengambil tempat penelitian di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya, karena bertepatan juga dengan tempat magang di hotel tersebut. Dengan begitu dapat memudahkan dalam melakukan *interview* serta pengambilan data observasi secara terperinci.

b. Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dari tahap ke tahap secara periodik, dilampirkan jadwal yang telah disusun sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jadwal Penelitian

NO	KETERANGAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1	Menyusun Proposal	█				
2	Mengumpulkan Data		█	█		
3	Mengolah Data			█	█	
4	Menganalisis Data				█	█
5	Menyusun Draf TA					█
6	Ujian TA					█
7	Laporan TA Selesai					█

**1.6.2 Teknis Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu permintaan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu, dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memenuhi suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan seorang penelitian. Penyusunan Tugas Akhir ini, objek penelitian dilakukan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya tepatnya *Purchasing Departement*. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung di tempat penelitian. Pengamatan dilakukan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya secara partisipatif dimana peneliti sekaligus sedang melakukan *on the job training* di tempat kerja. Cara pengamatan dilakukan dengan memotret kejadian-kejadian terkait topik penelitian dengan menggunakan hp merek Vivo Y51. Gambar-gambar hasil pemotretan inilah yang digunakan untuk mendukung jawaban rumusan masalah. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan sedetail-detailnya untuk mendapatkan informasi dari makna situasi, kondisi, dan makna gambar-gambar yang telah diamati.

2. Interview

Interview atau wawancara non-partisipatif karena harus terkendala oleh Covid-19 dilakukan secara online dan tidak bertatap muka langsung dengan informan yang bersangkutan. Materi interview untuk mencari jenis data primer dikirimkan dalam bentuk *chat* dan dikirimkan *via WhatsApp* ke sumber data atau informan. Wawancara dilakukan terhadap lima informan, yaitu satu orang perwakilan dari *Purchasing Section*, satu orang perwakilan dari *supplier*, satu orang perwakilan dari *Receiving Staff*, satu orang perwakilan dari *Kitchen*, dan satu orang perwakilan dari *Accounting*. Jawaban dari informan diklasifikasikan dan diinterpretasikan serta disimpulkan

untuk menjawab rumusan masalah yang kemudian disajikan dalam bentuk bukti data yang akan diletakkan di pembahasan.

### 3. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan untuk mencari jenis data sekunder dari sumber data di instansi maupun internet. Studi dokumen diperoleh secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen, data, atau jurnal milik orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian. Dengan begitu akan menambah wawasan serta referensi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

#### **1.6.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan cara kategorisasi. Hasil penelitian dipilah-pilah menurut kategori yang memiliki persamaan masing-masing. Tujuan kategori tersebut untuk mengerucutkan seluruh hasil penelitian, sehingga hasil penelitian dapat memecahkan rumusan masalah. Selanjutnya, hasil penelitian yang telah dikategorisasi dianalisis dan diinterpretasikan serta ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah di atas.