

Renaldy Heriyanto, 2020, *Peran Section Logistik Accounting Department dalam Menunjang Kelancaran Operasional Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

---

## ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan pariwisata di Indonesia. Hotel sebagai industri yang bergerak di bidang jasa harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara profesional untuk menunjang kelancaran operasional hotel. *Section* logistik berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel untuk memenuhi semua kebutuhan hotel mulai dari pembelian barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang kepada user, dan pembayaran hutang kepada supplier. Dalam proses tersebut *section* logistik harus mempunyai komunikasi yang baik dan aktif dengan sesama bagian, antar departemen, dan juga komunikasi yang baik kepada *supplier*.

Yang menjadi objek utama penelitian ini adalah *staff section* logistik di Best Western Papilio Hotel Surabaya yang melakukan kegiatan operasional sesuai dengan kebijakan hotel. Namun, dalam penerapannya ditemukan permasalahan yang mengakibatkan miskomunikasi antar bagian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses alur pembelian barang di hotel, cara menangani kesalahan harga pada nota, dan cara menciptakan koordinasi yang baik di *section* logistik Best Western Papilio Hotel Surabaya.

Metode penelitian dalam pembuatan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari responden atau narasumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya permasalahan yang terjadi yaitu, kesalahan harga pada nota yang dapat mengakibatkan penundaan pembayaran kepada *supplier* dan terjadinya miskomunikasi antar bagian. Seharusnya *section* logistik memiliki komunikasi yang aktif dan mengadakan *meeting* mingguan agar miskomunikasi tersebut dapat diminimalisir atau tidak terjadi miskomunikasi lagi.

Kata Kunci : *Section* logistik, kelancaran operasional, alur pembelian barang, kesalahan harga pada nota, koordinasi yang baik, miskomunikasi.