

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PERSEDIAAN *GUEST*  
*AMENITIES* PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI THE  
APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**Ni Made Eki Dwi Januartini**

**NIM 2015713092**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PERSEDIAAN *GUEST AMENITIES* PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**Ni Made Eki Dwi Januartini**

**NIM 2015713092**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Eki Dwi Januartini  
NIM : 2015713092  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

**"IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PERSEDIAAN GUEST AMENITIES PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Made Eki Dwi Januartini



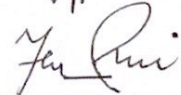
NIM 2015713092

*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*  
**IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PERSEDIAAN GUEST AMENITIES  
PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI THE APURVA  
KEMPINSKI BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**Ni Made Eki Dwi Januartini  
NIM 2015713092**

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Gede Made Subagiana, SE., MM NIP. 196007071990031002	
Dosen Penguji 1, I Ketut Muderana, SE., M.Si NIP. 196212311988031012	
Dosen Penguji 2, Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb NIP. 196210101989112001	

Dosen Pembimbing I



(I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd)  
NIP. 198805202019031011

Dosen Pembimbing II



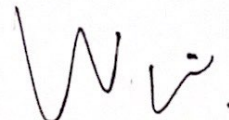
(I Gede Made Subagiana, SE., MM)  
NIP. 196007071990031002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph. D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Widianara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **"Implementasi Pengelolaan Persediaan Guest Amenities pada Housekeeping Department di The Apurva Kempinski Bali"** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat akademik pada jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali serta untuk menambah wawasan dan pengalaman terhadap dunia kerja yang nyata khususnya di perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata.

Penulis menyadari bahwa yang diuraikan dalam Tugas Akhir ini belum seutuhnya dapat dikatakan sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman serta pengetahuan yang penulis miliki, namun penulis yakin ini merupakan awal dari sebuah pembelajaran dan merupakan tahap perbaikan menuju kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.



Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tak lepas dari peran serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dari terlaksananya Praktek Kerja Lapangan sampai pada tahap penyelesaian Tugas Akhir, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan berupa motivasi dan pedoman dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan yang telah membantu memberikan informasi mengenai Praktek Kerja Lapangan hingga proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan



selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan sampai dengan penyusunan Tugas Akhir.

6. Bapak I Gede Made Subagiana, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Executive Housekeeper pada Housekeeping Department The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan serta informasi dalam proses Penyusunan Tugas Akhir.
8. Ibu Ni Wayan Meinawati Astuti selaku Office Coordinator & Admin pada Housekeeping Department The Apurva Kempinski Bali yang telah banyak memberikan ilmu dan masukan selama Praktek Kerja Lapangan serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Seluruh management dan staff The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu dan mendukung dalam proses pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan hingga penyusunan Tugas Akhir.
10. Kepada orangtua, keluarga, teman-teman, dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan baik dari segi moral maupun material.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan segala pendapat, saran, serta kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis juga mohon maaf apabila sekiranya dalam uraian-uraian terdapat kata-kata yang kurang berkenan di hati pembaca. Sebagai akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Jimbaran, 25 Agustus 2023



Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI DAN  
POLITIKAL NEGERI BALI



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian Implementasi .....	10
B. Pengertian Pengelolaan.....	10
C. Pengertian Manajemen Persediaan .....	11
D. Fungsi Manajemen Persediaan .....	12
E. Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Persediaan .....	13
F. Tujuan Pengelolaan Persediaan .....	15
G. Metode Pengelolaan Persediaan.....	16
H. Pengertian Housekeeping.....	17
I. Pengertian Guest Amenities .....	18

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>19</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	19
B. Bidang Usaha.....	27
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	35
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	40
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. SIMPULAN.....	55
B. SARAN.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bristol Hotel Kempinski, Berlin .....	21
Gambar 3.2 Google Maps The Apurva Kempinski Bali.....	23
Gambar 3.3 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	24
Gambar 3.4 The Apurva Kempinski Bali .....	25
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	31
Gambar 4.1 Flowchart Pengelolaan Persediaan Guest Amenities .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Dokumentasi Proses Pengelolaan Guest Amenities

Lampiran 2 : Dokumentasi Penyimpanan Guest Amenities di Store  
Housekeeping

Lampiran 3 : Form Record In/Out Barang



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang memiliki peranan penting dalam menunjang pembangunan nasional, mengingat bahwa bisnis di sektor pariwisata dapat menghasilkan devisa untuk negara. Menurut Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan diperlukan adanya beberapa industri penunjang guna mendukung proses penyelenggaraan pariwisata. Penyelenggaraan pariwisata harus diimbangi dengan adanya pembangunan pariwisata berkelanjutan. Pembangunan pariwisata merupakan suatu proses perubahan untuk

menciptakan nilai tambah dalam segala aspek bidang pariwisata. Pembangunan di bidang pariwisata dapat memperluas lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang. Pembangunan pariwisata juga dapat dimanfaatkan sebagai ajang untuk memperkenalkan budaya dan keindahan alam serta adat istiadat Indonesia.

Di Indonesia, pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, terdapat banyak industri bisnis di bidang pariwisata seperti hotel, restoran, *travel agent*, dan lain sebagainya. Industri perhotelan yang ada di Bali cukup beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang lima yang menawarkan berbagai fasilitas mewah didalamnya. Salah satu hotel mewah yang ada di Bali yaitu The Apurva Kempinski Bali yang terletak di kawasan Nusa Dua.

Dalam operasionalnya, hotel membutuhkan beragam komponen penting seperti SDM yang berkompeten di bidang hospitaliti hingga kebutuhan-kebutuhan yang disediakan untuk kenyamanan tamu. Dari sekian banyak fasilitas yang bisa didapatkan tamu ketika menginap di hotel bintang lima, hal yang umumnya selalu tersedia yaitu *amenities*. *Amenities* merupakan bagian dari fasilitas yang tersedia di kamar hotel yang sengaja disediakan dengan tujuan agar tamu merasa betah ketika menginap di sebuah hotel, seperti sabun, shampoo, conditioner, sikat gigi, dan



lain sebagainya. Dalam penyediaan *guest amenities* ini memerlukan berbagai pertimbangan seperti: jumlah kamar yang tersedia pada hotel tersebut, jumlah amenities yang di *set up* pada setiap kamar, perkiraan jumlah tamu yang menginap, kondisi high season dan low season, serta occasional moment.

Persediaan *guest amenities* harus dikelola guna memaksimalkan operasional harian sebuah hotel. Pengelolaan persediaan adalah pengelolaan aset lancar dalam bentuk barang atau perlengkapan yang dimaksudkan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan. Persediaan barang dikelola dari penerimaan barang, penyimpanan, hingga pemanfaatan. Dengan pengelolaan persediaan yang baik, stok barang tidak akan sampai kehabisan. Disamping itu, pengelolaan ini juga dapat memudahkan perusahaan dalam mengetahui jumlah biaya pengeluaran untuk operasional perusahaan dalam periode tertentu.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis mengangkat sebagai judul penelitian: **“Implementasi Pengelolaan Persediaan Guest Amenities Pada Housekeeping Department Di The Apurva Kempinski Bali”**

Selain itu, untuk menjawab realita diatas dan untuk menghadapi persaingan dunia kerja, maka Politeknik Negeri Bali sebagai salah satu pendidikan tinggi vokasi yang menitikberatkan pada keterampilan, mengadakan program Praktek Kerja Lapangan

(PKL), untuk penyusunan tugas akhir. Praktek Kerja Lapangan di industri merupakan suatu syarat yang harus dilaksanakan untuk mengumpulkan informasi dalam penyusunan tugas akhir yang menunjang kelulusan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali. Selama tiga bulan mahasiswa diarahkan dan dikirim ke industri untuk terjun langsung dan mengaplikasikan segala macam teori yang telah diberikan di bangku kuliah. Penulis juga diharapkan mampu dalam mengetahui suasana kerja di Industri secara khususnya pada bagian Admin di *Housekeeping Department* The Apurva Kempinski Bali.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pengelolaan persediaan *guest amenities* pada *Housekeeping Department* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala serta solusi dalam pengelolaan persediaan *guest amenities* pada *Housekeeping Department* di The Apurva Kempinski Bali?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pengelolaan persediaan *guest amenities* pada *Housekeeping Department* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Untuk mengetahui apa saja kendala serta solusi dalam pengelolaan persediaan *guest amenities* pada *Housekeeping Department* di The Apurva Kempinski Bali

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan wawasan yang lebih luas mengenai analisis pengelolaan persediaan barang untuk menunjang operasional di sebuah perusahaan khususnya industri perhotelan. Mahasiswa juga dapat menerapkan ilmu administrasi dan manajemen yang sudah didapat saat kuliah kedalam poses kerja di lapangan dan menambah pengalaman kerja di dunia industri sebagai bekal untuk berkarir kedepannya. Selain itu, penelitian ini juga sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III (D3) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

##### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Manfaat yang diperoleh Politeknik Negeri Bali adalah mengetahui seberapa jauh kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang dipelajari di kampus kedalam dunia industri, sehingga hal ini nantinya dapat menjadi acuan untuk pengembangan kurikulum di Politeknik Negeri Bali, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis. Kemudian hasil penelitian ini

diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali serta sebagai referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam perusahaan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang untuk kemajuan perusahaan. Kemudian penelitian ini dapat menjadikan perusahaan sebagai media edukasi melalui pengenalan alur kerja perusahaan kepada mahasiswa dan masyarakat pada umumnya.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di The Apurva Kempinski Bali pada bagian Admin di Housekeeping Department yang beralamat di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361.

### 2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengelolaan persediaan *guest amenities* pada *Housekeeping Department* di The Apurva Kempinski Bali.



### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

##### 1) Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari lapangan yang berupa uraian-uraian kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

#### c. Teknik Pengumpulan Data

##### 1) Observasi

Observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan

secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkompeten dalam bidangnya di tempat penelitian tersebut. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Peneliti memodifikasi proses wawancara sesuai situasi dan kondisi sehingga lebih fleksibel. Melakukan tanya jawab dengan *Staff Admin, Office Coordinator, dan Store Man The Apurva Kempinski Bali* yang berhubungan dengan data yang diperlukan.

## 3) Studi Pustaka

Studi pustaka atau studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian atau topik cerita yang diusung ke dalam karya tulis non ilmiah.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik yang bertujuan memberikan deskripsi dan menganalisis subyek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari hasil observasi.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV dapat ditarik simpulan bahwa pengelolaan persediaan *guest amenities* pada Housekeeping Department di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut :

1. Implementasi pengelolaan *guest amenities* terdiri dari proses pembelian *guest amenities*, proses penerimaan *guest amenities*, proses penyimpanan *guest amenities*, serta proses inventory bulanan.
2. Kendala serta solusi dalam pengelolaan persediaan *guest amenities* pada Housekeeping Department The Apurva Kempinski Bali yaitu tingkat hunian kamar yang sulit diprediksi dapat diatasi dengan membuat perkiraan *occupancy*,



keterbatasan produksi pada vendor yang dapat diatasi dengan cara mengirim barang secara parsial, serta keterlambatan pengiriman barang, kendala ini dapat diatasi dengan cara mengatur jadwal pengiriman sehingga meminimalisir keterlambatan dan menentukan opsi alternatif untuk pengiriman barang menggunakan sarana transportasi online.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang penulis berikan mengenai Pengelolaan Persediaan Guest Amenities pada Housekeeping Department di The Apurva Kempinski Bali diantaranya :

1. Memantau stok guest amenities yang ada di store secara berkala diluar jadwal inventory, misalnya setiap satu kali dalam seminggu. Hal ini bertujuan untuk menghindari kekurangan stok amenities sehingga menyebabkan kekosongan dan menghambat operasional.
2. Memastikan pengisian form record in/out barang diisi dengan benar dan selalu rutin diinput kedalam file excel. Karena kesalahan dalam pengisian record in/out barang akan berpengaruh pada kesalahan Admin dalam menginput data pada file excel, seperti kesalahan nama barang atau kesalahan pada kuantitas yang diambil atau dikeluarkan dari gudang.

3. Menindaklanjuti pemesanan guest amenities yang dikirim secara parsial, pastikan jumlah yang dikirim sesuai dengan surat jalan dan mencatat sisa pesanan dalam nomor *purchase order* yang sama yang belum dikirim serta terus melakukan *follow up* terkait dengan pengiriman selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Amirullah, S.E., M.M. 2015. *Pengantar Manajemen Fungsi-Proses-Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Ristono, Agus. 2008. *Manajemen Persediaan*. Jakarta: Graha Ilmu

Nawar, Agus. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum

Abdhul, Yusuf. "Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan dan Metode". <https://penerbitbukudeepublish.com/studi-pustaka/>. (Diakses pada 29 Mei 2023)

Niko. "Manajemen Persediaan: Ketahui Cara Mengelola dengan Tepat". <https://www.jurnal.id/id/blog/manajemen-persediaan/>. (Diakses pada 10 Juni 2023)