

**PROSEDUR PENANGANAN BARANG
FOOD AND BEVERAGE YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PADA RECEIVING SECTION HOLIDAY INN RESORT
BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Putu Erlin Manika Rani
NIM 2215713009

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PENANGANAN BARANG
FOOD AND BEVERAGE YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PADA RECEIVING SECTION HOLIDAY INN RESORT
BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Putu Erlin Manika Rani
NIM 2215713009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Erlin Manika Rani

NIM : 2215713009

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**"PROSEDUR PENANGANAN BARANG *FOOD AND BEVERAGE*
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PADA RECEIVING SECTION
HOLIDAY INN RESORT BARUNA 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara 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, Agustus 2025

Yang menyatakan,



Ni Putu Erlin Manika Rani

NIM. 2215713009

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Barang *Food and Beverage* yang Tidak Sesuai Standar Pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama penulisan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan menyediakan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali dan pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan yang telah membimbing serta memberikan dukungannya

terhadap penulisan Tugas Akhir ini sehingga selesai tepat pada waktunya.

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi. M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang sudah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya.
5. Bapak I Wayan Siwantara, SE. MM selaku pembimbing I Tugas Akhir yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Evayani Lestari selaku Director of Finance and Business Support yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Bapak I Gusti Ngurah Prahestya Widia Kusuma, selaku Receiving staff yang telah bersedia membimbing dan memberikan informasi kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan pengumpulan data.
9. Seluruh staf Holiday Inn Resort Baruna Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menerima dengan baik dan senantiasa membantu keseharian penulis dalam pelaksanaan Praktik

Kerja Lapangan serta kesediaannya dalam memberikan informasi yang berkaitan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah banyak membantu selalu memberikan dukungan kepada penulis serta mendoakan penulis agar tetap semangat dan tidak putus asa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Badung, 18 Juni 2025

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

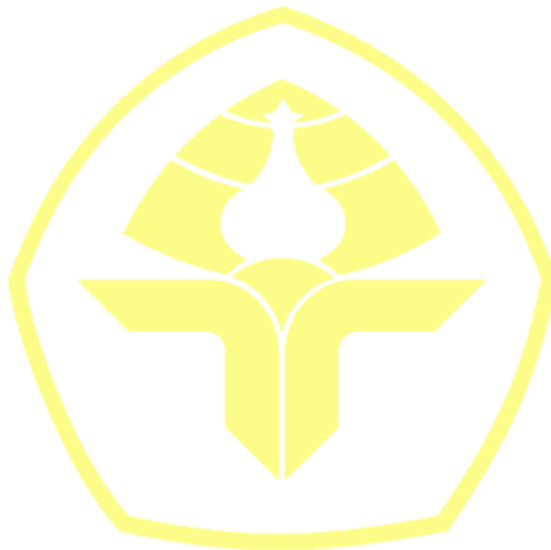
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
1. Lokasi Penelitian	11
2. Objek Penelitian	11
3. Data Penelitian	11
4. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Manajemen Operasional	16
1. Pengertian Manajemen Operasional	16
2. Manajemen Persediaan	17
3. Purchasing	20
4. Standar Operating Procedure (SOP) Purchasing	23
5. Receiving	25
6. <i>Standar Operating Procedure (SOP) Receiving</i>	28
B. Barang <i>Food and Beverage</i>	30
1. Pengertian Barang <i>Food and Beverage</i>	30
2. Klasifikasi Barang <i>Food and Beverage</i>	31

C.	Barang Tidak Sesuai Standar.....	33
1.	Pengertian Barang Tidak Sesuai Standar.....	33
2.	Penyebab Barang Tidak Sesuai Standar	34
3.	Dampak Barang Tidak Sesuai Standar	39
D.	Prosedur	42
1.	Pengertian Prosedur	42
2.	Pengertian <i>Flowchart</i>	43
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		46
A.	Sejarah Berdirinya Holiday Inn Resort Baruna Bali	46
B.	Bidang Usaha Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	49
C.	Struktur Organisasi Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
A.	Kebijakan Perusahaan	66
B.	Analisis dan Interpretasi Data	68
1.	Kategori Barang <i>Food and Beverage</i> yang Tidak Sesuai Standar	68
2.	Prosedur Penanganan Barang <i>Food and Beverage</i> yang Tidak Sesuai Standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	70
3.	Kendala – kendala yang Dihadapi Dalam Penanganan Barang <i>Food and Beverage</i> yang Tidak Sesuai Standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali	76
BAB V PENUTUP		79
A.	Simpulan.....	79
B.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

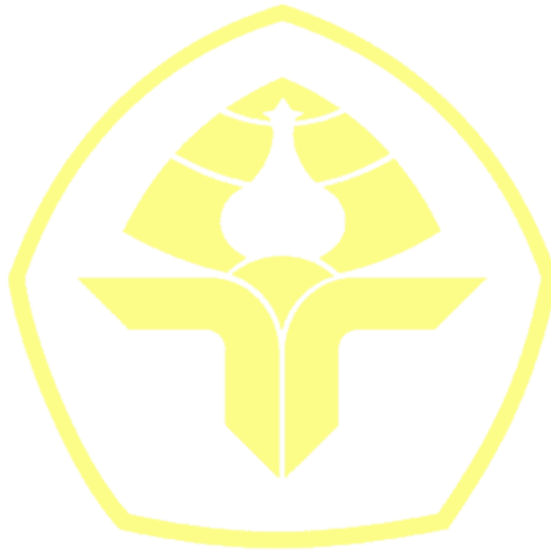
Tabel 1. 1 Data Penerimaan Barang	6
---	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol-simbol Flowchart	45
Gambar 3. 1 Holiday Inn Resort Baruna Bali	46
Gambar 3. 2 Logo Holiday Inn Resort Baruna Bali	49
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi	51
Gambar 4. 1 Reject Form	72
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Prosedur Penanganan Barang <i>Food & Beverage</i> yang Tidak Sesuai Standar Pada Holiday Inn Resort Baruna Bali	75



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian	86
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	87
Lampiran 3 Formulir Pertanyaan Wawancara	88
Lampiran 4 Contoh <i>Purchase Order</i> (PO).....	89
Lampiran 5 <i>Garlic Peeled Reject</i>	90
Lampiran 6 Cakal Tidak Fresh, Berbau.....	90
Lampiran 7 Whipping Cream <i>Expired</i>	90
Lampiran 8 Semangka <i>Seedless Reject</i>	90
Lampiran 9 Prawn Tidak Fresh, Berlendir	91
Lampiran 10 Prunes <i>Reject</i> (Tidak Ada Label).....	91
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1.....	92
Lampiran 12 Surat Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing 1	93
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2	94
Lampiran 14 Surat Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing 2.....	95
Lampiran 15 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa	96

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu tujuan wisata unggulan di Indonesia yang telah dikenal di tingkat internasional. Keindahan alam yang menawan, keragaman budaya yang unik, dan keramahan penduduknya menjadikan Bali sebagai tempat yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Setiap tahun, ribuan wisatawan datang ke Bali untuk merasakan berbagai atraksi wisata, mulai dari pantai yang menakjubkan hingga daerah pegunungan yang sejuk serta festival budaya yang kaya akan nilai-nilai tradisional.

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan berperan besar dalam mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di Bali. Menurut Nahlony (2023:3) perkembangan sektor pariwisata Bali telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan pulau, penduduk, dan perekonomian daerahnya. Hotel berbintang menjadi pilihan utama bagi para wisatawan yang mencari kenyamanan dan layanan berkualitas selama

menginap. Tingginya permintaan akan layanan akomodasi mendorong hotel-hotel di Bali untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk dalam aspek penyediaan makanan dan minuman (*Food & Beverage*).

Kuta merupakan salah satu kawasan wisata di Bali yang berkembang pesat dan menjadi pusat pariwisata yang ramai dikunjungi. Kawasan ini dikenal dengan pantainya dengan ombak yang ideal untuk kegiatan berselancar, ditambah dengan suasana kehidupan malam yang semarak. Kuta juga menawarkan berbagai pusat perbelanjaan, restoran, dan fasilitas hiburan yang mampu menarik minat wisatawan. Perkembangan pariwisata yang pesat di daerah Kuta berdampak langsung pada pertumbuhan industri perhotelan. Menurut Nahlony (2023:5) menyatakan bahwa hotel-hotel di Bali didorong untuk memberikan layanan, dan fasilitas berkualitas tinggi bagi para wisatawan guna menghadapi persaingan yang ketat dalam industri perhotelan. Salah satu kawasan yang menjadi pilihan utama untuk akomodasi hotel berbintang adalah kawasan Tuban, yang terletak di bagian selatan Kuta dan memiliki akses mudah ke berbagai destinasi wisata.

Sebagai kawasan strategis, Tuban dikenal dengan deretan hotel berbintang yang tidak hanya menawarkan kenyamanan tetapi juga menawarkan kemudahan mobilitas bagi para wisatawan. Salah satu hotel unggulan di kawasan ini adalah Holiday Inn Resort Baruna Bali yang merupakan bagian dari InterContinental Hotels Group (IHG). Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas berstandar internasional, termasuk restoran

yang menyajikan makanan dan minuman berkualitas tinggi. Untuk menjaga kualitas tersebut, pihak hotel memastikan bahwa semua bahan baku yang digunakan memenuhi standar yang telah ditentukan. Dalam hal ini, Receiving Section berperan sebagai garda terdepan dalam memastikan bahwa bahan baku yang diterima dari pemasok sesuai dengan standar kualitas hotel.

Receiving Section merupakan salah satu bagian dari Finance Department yang bertanggung jawab terhadap penerimaan barang di hotel. Receiving bertugas untuk menerima bahan baku dari pemasok, memeriksa kondisi, kualitas, dan kesesuaian bahan sebelum diterima sepenuhnya. Proses pengecekan meliputi berbagai aspek, seperti kesegaran bahan baku, jumlah yang sesuai dengan permintaan, dan memastikan bahan baku bebas dari kerusakan. Dengan memastikan bahan baku yang digunakan, hotel dapat menjaga kepercayaan tamu sekaligus menyajikan hidangan berkualitas tinggi yang mencerminkan reputasi hotel.

Holiday Inn Resort Baruna Bali menjalin kerja sama dengan kurang lebih 200 supplier untuk mendukung berbagai kebutuhan operasional sehari-hari. Dari jumlah tersebut, sekitar 80 supplier mengirimkan barangnya secara rutin setiap hari, memastikan kelancaran pasokan bahan baku yang diperlukan oleh hotel. Setiap supplier memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai barang yang dibutuhkan untuk operasional hotel. Pengiriman bahan baku yang teratur merupakan unsur penting dalam rantai pasokan untuk mendukung operasional hotel agar tetap berjalan

dengan efisien. Namun, dalam proses penerimaan bahan baku adakalanya barang yang dikirim oleh pemasok tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh hotel. Dalam hal ini, barang yg tidak memenuhi standar tersebut akan dikategorikan sebagai barang *reject*.

Barang *reject* adalah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, seperti kemasan barang yang rusak, kedaluwarsa, atau tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh hotel. Barang yang diterima dalam kondisi tersebut tidak dapat digunakan untuk operasional hotel, sehingga perlu dipisahkan dari bahan baku lainnya. Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, setiap barang yang dianggap tidak sesuai standar akan dicatat dalam sebuah formulir khusus yang disebut dengan *reject form*.

Reject form digunakan sebagai alat dokumentasi untuk mencatat setiap barang yang ditolak karena tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh hotel. Formulir ini mencatat rincian barang yang ditolak, seperti jenis barang, jumlah, dan alasan penolakan barang. Setelah barang tercatat dalam *Reject form*, kemudian bagian Purchasing melakukan tindak lanjut dengan supplier untuk menyelesaikan masalah tersebut. Supplier akan diberitahu tentang barang yang ditolak beserta alasan penolakannya, dan mereka akan melakukan verifikasi serta pengaturan pengembalian barang atau pengiriman pengganti yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam Penerimaan barang *Food and Beverage*, barang dapat dikategorikan menjadi 3 jenis barang yaitu: *dry* (bahan kering), *fresh* (bahan segar), dan *frozen* (bahan beku). Barang kering, seperti beras, tepung, dan rempah-rempah, disimpan pada suhu ruang antara 18°C hingga 38°C. Bahan segar, seperti sayuran, buah-buahan, daging, dan produk susu, memerlukan penyimpanan dalam ruang pendingin (*chiller*) dengan suhu 0°C hingga 5°C. Adapun bahan beku, seperti daging beku, *french fries*, dan sosis, disimpan dalam ruang pembekuan (*freezer*) dengan suhu di bawah 0°C untuk menjaga kualitas barang dan mencegah pertumbuhan mikroorganisme.

Jumlah penerimaan barang yang diterima setiap bulannya tidak selalu sama, tergantung pada tingkat hunian tamu dan kebutuhan operasional hotel. Pada periode dengan okupansi tinggi, seperti musim liburan, volume penerimaan barang cenderung meningkat. Untuk menjaga kualitas operasional, bagian Receiving mencatat seluruh barang yang diterima serta barang yang ditolak (*reject*) karena tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Receiving adapun rekapitulasi data penerimaan dan barang *reject* yang telah dikelompokkan berdasarkan jenisnya selama periode November 2024 hingga Januari 2025, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Penerimaan Barang

Periode	Jenis Barang	Barang Diterima	Barang Reject	Persentase Reject
November	<i>Dry</i> (pack)	1.100	275	25%
	<i>Fresh</i> (kg)	1.500	375	
	<i>Frozen</i> (pack)	800	200	
	Total	3.400	850	
Desember	<i>Dry</i> (pack)	1.250	375	30%
	<i>Fresh</i> (kg)	1.600	480	
	<i>Frozen</i> (pack)	850	255	
	Total	3.700	1.110	
Januari	<i>Dry</i> (pack)	1.180	310	25,9%
	<i>Fresh</i> (kg)	1.550	400	
	<i>Frozen</i> (pack)	820	210	
	Total	3.550	920	

Sumber: Holiday Inn Resort Baruna Bali

Berdasarkan data penerimaan barang di atas, jumlah barang yang diterima mengalami fluktuasi setiap bulan, dengan angka tertinggi terjadi pada bulan Desember. Peningkatan jumlah penerimaan barang pada bulan Desember disebabkan oleh lonjakan permintaan selama musim liburan akhir tahun, di mana tingkat hunian hotel meningkat sehingga kebutuhan bahan makanan juga bertambah. Sebaliknya, pada bulan November dan Januari, jumlah penerimaan barang lebih rendah, sejalan dengan tingkat okupansi hotel yang lebih stabil setelah musim puncak.

Tren penerimaan barang ini berpengaruh terhadap jumlah barang *reject*, dimana semakin banyak barang yang diterima, maka potensi barang yang tidak sesuai standar juga meningkat. Dilihat dari banyaknya barang yang diterima setiap bulannya, tidak semua barang tersebut dapat digunakan dalam operasional hotel karena adanya beberapa barang yang tidak memenuhi standar kualitas hotel. Hal ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh tingginya volume pengiriman selama musim liburan, yang

dapat menyebabkan penurunan kualitas bahan, keterlambatan pengiriman, serta meningkatnya tekanan terhadap supplier untuk memenuhi permintaan dalam jumlah besar.

Barang kategori *fresh* mengalami *reject* tertinggi setiap bulan, dengan jumlah terbesar pada bulan Desember yaitu 480 kg atau 30% dari total penerimaan barang *fresh*. Hal ini disebabkan oleh sifat bahan *fresh* yang mudah rusak, seperti sayur, buah, daging, telur dan produk susu, yang memerlukan penanganan dan penyimpanan khusus. Faktor cuaca, transportasi yang kurang optimal, serta proses penyimpanan yang tidak sesuai suhu standar dapat mempercepat pembusukan dan menurunkan kualitas barang.

Barang kategori *dry* juga mengalami peningkatan *reject* yang cukup signifikan pada Desember yaitu 375 pack atau 30% dari total penerimaan barang *dry* dibandingkan dengan bulan lainnya. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh stok besar-besaran dari supplier menjelang akhir tahun, sehingga risiko kemasan rusak, barang kedaluwarsa, atau kesalahan dalam spesifikasi produk menjadi lebih tinggi. Beberapa contoh barang *dry* yang sering mengalami *reject* adalah beras, tepung, rempah-rempah, dan produk kemasan lainnya.

Barang kategori *frozen* memiliki angka *reject* yang lebih sedikit dibanding dua kategori lainnya, tetapi tetap cukup tinggi, terutama pada bulan Desember yaitu 255 pack atau 30% dari total penerimaan barang *frozen*. Penolakan barang *frozen* umumnya terjadi karena fluktuasi suhu

selama pengiriman, yang dapat menyebabkan produk mencair lalu membeku kembali, sehingga menurunkan kualitas dan tekstur bahan seperti es krim, daging beku, seafood, sosis, dan kentang olahan.

Secara keseluruhan, jumlah barang *reject* tertinggi terjadi pada bulan Desember yaitu 1.110 unit atau 30% dari total penerimaan barang pada bulan tersebut, sedangkan November sekitar 850 unit atau 25% dan Januari sekitar 920 unit atau 26% dari total penerimaan barang pada bulan tersebut dan memiliki jumlah *reject* yang sedikit lebih rendah. Tingginya jumlah barang *reject* ini menunjukkan bahwa proses penerimaan dan penanganan barang yang tidak sesuai standar sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional hotel.

Melihat dari banyaknya barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar di Holiday Inn Resort Baruna Bali, diperlukan prosedur penanganan yang tepat untuk menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional. Pengelolaan barang yang tidak sesuai standar ini mencakup proses indentifikasi, pelaporan, serta tindak lanjut yang harus dilakukan sesuai dengan kebijakan hotel. Pemahaman terhadap prosedur ini tidak hanya membantu menjaga mutu bahan makanan dan minuman yang digunakan, tetapi juga memastikan kelancaran operasional pada departemen F&B.

Penulis ingin mendalami lebih lanjut bagaimana prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar di Receiving Section, dari tahap penerimaan hingga proses pengembalian

atau tindakan korektif lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengelolaan logistik dan kontrol kualitas dalam industri perhotelan. Berdasarkan pemikiran dan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji Tugas Akhir dengan judul "Prosedur Penanganan Barang *Food and Beverage* yang Tidak Sesuai Standar Pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali"

B. Pokok Masalah

Bertitik belakang dari latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang diuraikan diatas, adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali.

2. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai kepentingan, terutama yang terkait dengan prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali. Adapun manfaat yang didapat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan yang nantinya bisa digunakan untuk pengaplikasian teori serta sebagai bahan perbandingan yang telah didapat di bangku kuliah dengan dunia praktisi yang terjadi di lapangan dan juga sangat membantu untuk menempuh ujian akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan guna menyempurnakan kurikulum pendidikan yang disesuaikan dengan dunia kerja.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan di perpustakaan dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain untuk membuat suatu penelitian sejenis serta sebagai bahan evaluasi dalam

pemberian teori perkuliahan berdasarkan penerapan yang dipraktekkan mahasiswa dalam dunia industri.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan saran atau pemikiran dalam pengambilan keputusan guna menyempurnakan kegiatan kerja di perusahaan dan juga dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang bertempat di Jl. Wana Segara No. 33, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian yang dibahas adalah mengenai prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Waruwu (2023:28) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Penelitian kualitatif menggunakan teknik penelitian berupa narasi

atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Pada penelitian ini data kualitatif merangkum informasi mengenai “Prosedur Penanganan Barang *Food and Beverage* yang Tidak Sesuai Standar Pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Sulung (2024:112) Data primer merupakan sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti saat melakukan penelitian. Sumber data ini diperoleh dari sumber asli, baik individu maupun kelompok yang menjadi responden atau informan yang relevan dengan variabel yang diteliti. Data primer dapat berupa hasil pengamatan, wawancara, atau pengumpulan informasi melalui kuesioner. Contohnya adalah data hasil wawancara tentang “Prosedur Penanganan Barang *Food and Beverage* yang Tidak Sesuai Standar Pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali.

2) Data Sekunder

Menurut Sulung (2024:113) Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung

oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Contoh sumber data sekunder meliputi buku, jurnal akademis, artikel, dan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh perusahaan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Yusuarsono (2019:74) menyatakan bahwa pengamatan atau observasi merupakan sebuah metode untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti. Pada bentuk ini peneliti berperan sebagai partisipan, peneliti harus terlibat secara langsung dalam peristiwa yang sedang diamati, sambil mencari informasi yang diperlukan. Observasi dilakukan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali selama 3 bulan dengan waktu observasi selama jam kerja yaitu hari senin-jumat pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 17.00 WITA. Hal yang diamati selama observasi adalah prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar, mulai dari penerimaan barang, pengecekan barang, dan penanganan barang jika ada barang yang tidak sesuai standar, serta tindak lanjut yang akan dilakukan.

2) Interview (Wawancara)

Menurut Trivaika (2022:34) Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan secara langsung, dimana pengumpul data berinteraksi secara tatap muka dan melakukan tanya jawab dengan narasumber atau sumber data terkait objek yang sedang diteliti. Wawancara ini dilaksanakan pada bulan April 2025 di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara langsung yaitu tanya jawab langsung dengan narasumber Bapak I Gusti Ngurah Prahestya Widia Kusuma selaku Receiving *staf*.

3) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah sebuah teknik penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai sumber tertulis. Menurut Trivaika (2022:35) menyatakan bahwa studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari sejumlah jurnal, riset dan dokumen yang relevan atau berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan mendetail untuk mendukung analisis serta pembahasan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait dokumen perusahaan pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali, seperti *Purchase Order* (PO) untuk memastikan kesesuaian pesanan, *reject form* sebagai bukti administrasi penolakan barang, serta foto dokumentasi proses penerimaan dan penanganan barang yang tidak sesuai standar.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sofwatillah & Risnita (2024:80) analisis data merupakan kegiatan yang melibatkan pengaturan data dalam suatu urutan, mengelompokkannya ke dalam pola dan kategori tertentu, serta membaginya menjadi unit-unit yang dapat dikelola. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan hal-hal penting yang perlu dipelajari dan menentukan informasi yang bisa dibagikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, yakni dengan mengkaji data yang diperoleh langsung dari lapangan untuk mengungkapkan fakta-fakta yang kemudian dijelaskan secara terstruktur, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil simpulan dari penelitian mengenai Prosedur Penanganan Barang *Food and Beverage* yang Tidak Sesuai Standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali, sebagai berikut:

1. Prosedur penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Receiving Section Holiday Inn Resort Baruna Bali dilakukan dengan tahapan yang sistematis, meliputi: 1) Pembuatan *Purchase Order* (PO), 2) Pengiriman barang oleh supplier, 3) Pemeriksaan kesesuaian barang dengan dokumen *Purchase Order* (PO) dan kondisi fisik barang pada saat penerimaan, 4) Pencatatan barang tidak sesuai dalam *Reject form* serta dengan alasan penolakan, 5) Pengembalian barang ke supplier, 6) Melakukan

koordinasi dengan Purchasing dan supplier, 7) Tindak lanjut 8) Barang pengganti diperiksa kembali, 9) Barang disimpan di Store.

2. Penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar di Holiday Inn Resort Baruna Bali masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya koordinasi antara bagian Receiving, Purchasing, dan Kitchen yang menyebabkan ketidaksesuaian antara *Purchase Order* dan barang yang diterima, keterlambatan penggantian barang oleh supplier akibat tidak tersedianya stok cadangan, serta tidak konsistennya kualitas barang seperti sayuran layu dan produk hewani yang rusak akibat distribusi, yang secara keseluruhan berdampak pada terganggunya kelancaran operasional hotel.

B. Saran

Sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dalam penanganan barang *Food and Beverage* yang tidak sesuai standar pada Holiday Inn Resort Baruna Bali, adapun saran yang dapat diberikan yaitu, sebagai berikut:

1. Koordinasi antara bagian Receiving, Purchasing, dan Kitchen perlu ditingkatkan secara lebih efektif dan menyeluruh guna menghindari kesalahpahaman dalam pemesanan dan penerimaan barang. Saat ini, perubahan terkait jenis, jumlah, atau merek barang dari Kitchen sering kali hanya disampaikan ke Purchasing tanpa diteruskan ke Receiving, yang mengakibatkan barang sudah benar dianggap tidak

sesuai dan ditolak. Untuk mengatasi hal tersebut, disarankan untuk membentuk grup komunikasi khusus, seperti grup WhatsApp, yang melibatkan ketiga bagian terkait. Dengan demikian, setiap perubahan dapat langsung diketahui dan ditindaklanjuti secara cepat, sehingga proses penerimaan barang menjadi lebih akurat dan efisien.

2. Sistem persediaan bahan makanan juga perlu disesuaikan agar lebih adaptif terhadap kondisi operasional di lapangan. Meskipun sistem *just in time inventory* mendukung efisiensi dan kesegaran bahan makanan, sistem ini cukup berisiko apabila barang yang diterima harus ditolak dan tidak tersedia stok cadangan. Dalam kondisi seperti ini, operasional dapur dapat terganggu, terutama pada jam-jam pelayanan utama. Oleh karena itu, penerapan sistem *par stock* menjadi alternatif yang tepat untuk menambah fleksibilitas. Dengan adanya batas stok minimum, operasional dapur tetap aman tanpa harus menyimpan persediaan berlebihan.
3. Konsistensi kualitas barang dari supplier sangat penting untuk menjamin standar layanan hotel, terutama dalam penyediaan makanan dan minuman. Banyaknya barang yang ditolak karena tidak memenuhi standar seperti sayuran layu atau produk hewani yang tidak segar karena mengalami pembekuan ulang. Apabila terjadi penolakan barang supplier diwajibkan mengirim barang pengganti dalam waktu maksimal 1×24 jam. Hal ini penting agar

bahan yang dibutuhkan tetap tersedia, mencegah kekosongan stok, dan memastikan operasional dapur tidak terganggu.

4. Melakukan Evaluasi berkala dapat dilakukan dengan mempertimbangkan indikator seperti ketepatan waktu pengiriman, mutu bahan, serta tanggapan terhadap permintaan retur atau penggantian barang. Jika ditemukan ketidaksesuaian secara berulang, supplier dapat diberikan teguran atau peringatan bertahap seperti menerapkan SP1, SP2, SP3 dan bila tidak ada perbaikan maka pihak hotel akan menghentikan kerja sama dengan supplier tersebut. Langkah ini mendorong supplier untuk lebih bertanggung jawab dan menjaga kualitas barang sesuai standar hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah. (2024). Peranan Purchasing dalam Pengadaan Barang di Departemen Perusahaan PT Indobismar Surabaya. *JUMBIWIRA : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 3(2), 33–46.
- Cahyadi. (2024). *Analisis Penggunaan Purchase Order (PO) dalam Proses Receiving untuk Mengurangi Kesalahan Penesrimaan Barang di Hotel Holiday Inn Bali Sanur*
- Nahlony Yudi. (2023). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(1).
- Nurcahyawati. (2023). Manajemen Persediaan Menggunakan Metode Safety Stock dan Reorder Point. *Jurnal Sains dan Informatika*, 89–99.
- Nurhada. (2021). *Proses Retur Makanan Pada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur*.
- Prastyaningtyas. (2019). *Buku Sistem Akuntansi*.
- Puspasari. (2019). Proses Pengendalian Kualitas Produk Reject dalam Kualitas Kontrol Pada PT Yasufuku Indonesia Bekasi. *Widya Cipta, Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, 3(1), 71–78.
- Puspasutari. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang dan Rusak Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(1), 2746–5039.
- Rosaly, & Prasetyo. (2019). *Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan*.
- Sofwatillah, & Risnita. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15, 80.

Subandi. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *JMA*), 2(6).

Sulung Undari. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5, 112–113.

Sutiadiningsih. (2024). Penyelenggaraan Operasional Pemesanan, Penerimaan, Penyimpanan, dan Pendistribusian Bahan Makanan Kering di Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. *Edukasi Elita : Jurnal Inovasi Pendidikan*, 2(1), 01–20.

Trivaika. (2022). *Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android*. 16(1), 34.

Waruwu Marinu. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 28.

Yusuarsono. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 6, 74.