

PROYEK AKHIR
EVALUASI PROSES PENGADAAN BAHAN BAKU DI DEPARTEMEN F&B
HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diusulkan Oleh

NIKITA RIANDANA

NIM. 2115744060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PROYEK AKHIR
EVALUASI PROSES PENGADAAN BAHAN BAKU DI DEPARTEMEN
F&B HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi
Bisnis, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diusulkan Oleh

NIKITA RIANDANA

NIM. 2115744060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRACT

This study aims to evaluate the raw material procurement process in the bar unit of The Apurva Kempinski Bali, particularly focusing on the implementation of the Enterprise Resource Planning (ERP) system Microsoft Dynamics 365 Business Central without the support of a written Standard Operating Procedure (SOP). The main issues identified include delays in submitting the Market List (ML), discrepancies between item names in manual documents and the ERP database, and cross-department coordination that relies heavily on instant messaging applications without formal documentation. This research employs a descriptive qualitative method, collecting data through observation, in-depth interviews, and document analysis. The findings reveal that the absence of an SOP leads to procedural variations among outlets, potential data entry errors, and order delays. Furthermore, the rotation of daily workers without adequate training exacerbates data accuracy issues. The study recommends developing a bar-specific SOP covering ML format, submission deadlines, ERP usage procedures, and official communication mechanisms to enhance efficiency, accuracy, and accountability in the procurement process.

Keywords: *Raw material procurement, ERP, SOP, cross-department coordination.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi proses pengadaan bahan baku di unit bar Hotel *The Apurva Kempinski Bali*, khususnya pada penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) *Microsoft Dynamics 365 Business Central* yang belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterlambatan pengumpulan *Market List* (ML), perbedaan penamaan bahan antara dokumen manual dan *database* ERP, serta koordinasi lintas bagian yang sebagian besar dilakukan melalui aplikasi pesan instan tanpa dokumentasi resmi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan SOP mengakibatkan variasi prosedur antar *outlet*, potensi kesalahan *input*, dan keterlambatan pemesanan. Selain itu, rotasi tenaga kerja harian (*daily worker*) tanpa pelatihan memadai memperburuk akurasi data. Penelitian merekomendasikan penyusunan SOP khusus unit bar yang mengatur format ML, batas waktu pengumpulan, prosedur penggunaan ERP, dan mekanisme komunikasi resmi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas proses pengadaan.

Kata kunci: Pengadaan bahan baku, ERP, SOP, koordinasi lintas bagian.

DAFTAR ISI

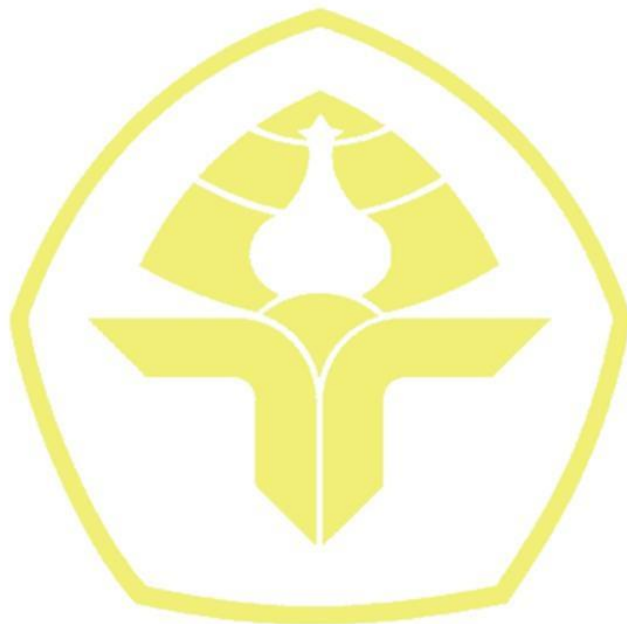
PROYEK AKHIR	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DARTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Manajemen Operasional	9
2.1.2 Komponen Utama dalam Manajemen Operasional	11
2.1.3 Pengadaan Bahan Baku	13
2.1.4 Pengadaan Bahan Baku dalam Operasional Jasa	15
2.1.5 Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) dalam Pengadaan Bahan	18
2.2 Kajian Empiris	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	29

3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Metode Analisis Data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.2	Hasil Analisis	43
4.3	Pembahasan	53
4.4	Implikasi Hasil Penelitian	56
a.	Evaluasi Proses Pengadaan	57
b.	Rancangan SOP Pengadaan	58
c.	Implikasi Sistem ERP dan Dukungan SDM	58
d.	Temuan Lain dan Implikasi Perbaikan	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Simpulan	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

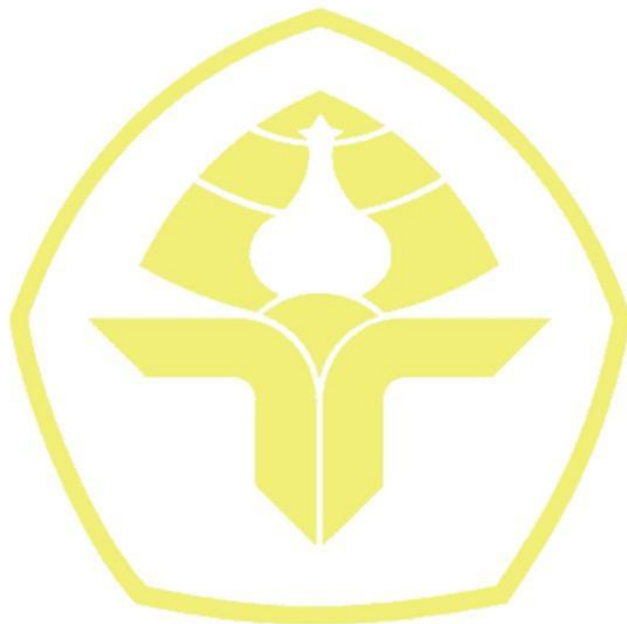
Tabel 2. 1 Kajian Empiris	21
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	29
Tabel 4. 1 Kamar The Apurva Kempinski Bali	37
Tabel 4. 2 Restoran dan Outlet The Apurva Kempinski Bali	38
Tabel 4. 3 MICE The Apurva Kempinski Bali	39
Tabel 4. 4 Triangulasi Data	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DARTAR GAMBAR

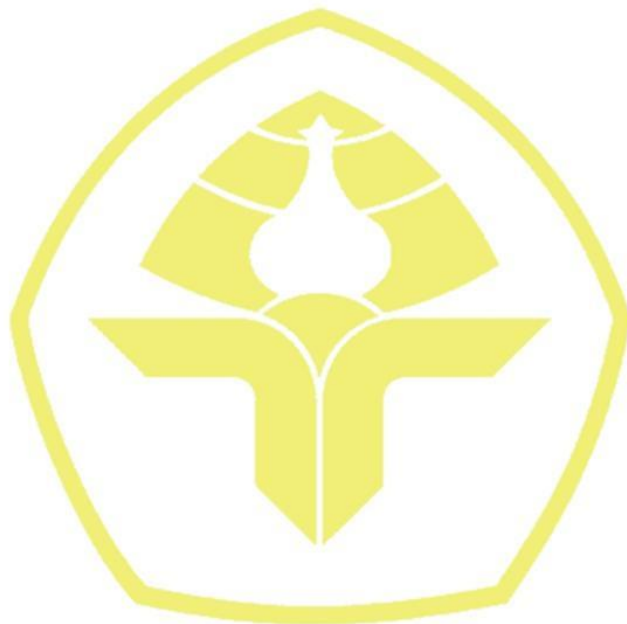
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
Gambar 3. 1 Flowchart Proses Pengadaan Bahan Baku.....	34
Gambar 4. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	35
Gambar 4. 2 Tampilan Luar The Apurva Kempinski Bali	35
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi	42
Gambar 4. 4 Alur Proses Pengadaan Bahan Baku (Informal).....	43



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Rekomendasi Flowchart SOP	66
Lampiran 1. 2 Perbandingan Nama Bahan pada Market List dengan di Sistem	68
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Bersama Para Narasumber.....	68
Lampiran 1. 4 Tanskrip Hasil Wawancara	70
Lampiran 1. 5 Riwayat Hidup Peneliti	92



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor jasa yang sangat mengandalkan efisiensi dan koordinasi dalam seluruh aktivitas operasionalnya. Terutama untuk departemen *Food and Beverage* (F&B) di hotel mencakup keseluruhan aktivitas penyediaan makanan dan minuman mulai dari perencanaan menu, pengadaan bahan baku, produksi, hingga pelayanan (*food & beverage service*) dengan tujuan memastikan mutu layanan, ketersediaan produk, dan kepuasan tamu. Dalam konteks operasional hotel, F&B dipahami sebagai departemen yang bertanggung jawab langsung atas pemenuhan kebutuhan layanan makanan dan minuman, serta sering menjadi kontributor pendapatan yang signifikan. Salah satu elemen yang memiliki peran sentral dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional harian adalah sistem pengadaan bahan baku. Proses ini tidak sekadar mengajukan dan membeli *barang*, tetapi mencakup alur kerja yang melibatkan berbagai unit mulai dari staf *bar* sebagai pengguna bahan, admin F&B sebagai *penginput* data, *Purchasing* sebagai pemesan, hingga *Receiving* sebagai penerima akhir. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), dalam industri jasa, keberhasilan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari efisiensi sistem operasional di belakang layar, salah satunya adalah pengadaan.

Hotel *The Apurva Kempinski Bali* sebagai salah satu hotel bintang lima bertaraf internasional memiliki delapan *outlet bar* aktif yang masing-masing menjalankan kebutuhan operasional berbeda-beda setiap harinya. Setiap *bar* memiliki *signature drinks* dan bahan khusus yang harus tersedia tepat waktu dan dalam kondisi prima. Oleh karena itu, sistem pengadaan bahan baku di unit *bar* menjadi aktivitas krusial. Proses pengadaan dimulai dari penyusunan *Market List* (ML) harian oleh staf *bar*, kemudian diserahkan kepada admin F&B untuk diinput ke sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yaitu *Business Central* sebagai *Purchase Requestision* (PR). Setelah PR disetujui oleh *Purchasing*, proses dilanjutkan dengan pembuatan *Purchase Order* (PO). Setelah proses PR dan PO selesai, data transaksi diteruskan ke bagian *Finance* melalui sistem ERP. *Finance* akan memverifikasi PO yang sudah diterima dan digunakan sebagai dasar pembayaran vendor, lalu pengiriman PO ke vendor untuk segera proses pemesanan, kemudian vendor mengirimkan bahan sesuai tenggat yang di tentukan, setelah itu penerimaan barang dan pemeriksaan PO bahan yang datang akan di proses oleh bagian *Receiving* dan diakhiri dengan masing-masing staf *bar* yang mengambil bahan baku yang diperlukan di *Loading dock*.

Namun dalam praktiknya, ditemukan sejumlah kendala selama proses magang di hotel tersebut. Salah satu permasalahan utama adalah keterlambatan pengumpulan *Market List* oleh *outlet bar*. Meskipun admin F&B telah menetapkan batas pengumpulan hingga pukul 11 pagi, beberapa *outlet* masih menyerahkan *Market List* mendekati atau bahkan melebihi waktu tersebut. Keterlambatan ini menyebabkan admin kesulitan melakukan *input Purchase Requisition* dengan

segera, sehingga berdampak pada tertundanya pembuatan *Purchase Order*. Hal ini cukup krusial, mengingat vendor memiliki waktu pemrosesan terbatas. Keterlambatan satu tahap saja berpotensi membuat bahan baku tidak tersedia pada waktu dibutuhkan, menghambat operasional *bar* dan menurunkan kepuasan tamu.

Selain masalah waktu, dalam kapasitas sebagai admin F&B penulis juga mengamati adanya kendala dalam proses *approval* PR yang hanya dapat dilakukan oleh *Purchasing* melalui sistem. Ketika *approval* tertunda baik karena padatnya pekerjaan atau *input* yang terlambat PO tidak bisa segera dibuat. Padahal, bahan baku yang diajukan biasanya untuk kebutuhan operasional hari berikutnya. Situasi ini membuktikan bahwa sistem ERP saja tidak cukup untuk menjamin kelancaran pengadaan apabila tidak disertai dengan kedisiplinan waktu, kesadaran pengguna, dan prosedur baku yang memandu alur kerja secara sistematis.

Koordinasi antarbagian menjadi persoalan lain yang cukup signifikan. Selama magang, sebagai admin F&B penulis mengamati bahwa komunikasi antara staf *bar*, admin F&B, dan *Purchasing* dilakukan mayoritas melalui WhatsApp. Meskipun praktis dan cepat, penggunaan aplikasi informal ini menimbulkan risiko dokumentasi yang rendah. Informasi seperti permintaan tambahan bahan, klarifikasi nama *item*, atau perubahan pesanan sering tidak tercatat dalam sistem ERP maupun dokumen resmi. Jika terjadi kesalahan atau perbedaan data, sulit dilakukan pelacakan formal. Sutanto dan Wijaya (2020) menjelaskan bahwa komunikasi informal tanpa backup dokumen dapat menurunkan akuntabilitas operasional, serta menyulitkan evaluasi apabila terjadi keluhan atau kendala.

Kondisi ini semakin kompleks oleh tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara resmi batas waktu pengumpulan ML, format isian yang digunakan, cara penulisan nama bahan sesuai *database* ERP, hingga alur eskalasi jika terdapat kendala. Setiap *outlet* mencetak ML dalam bentuk *hardcopy*, tetapi format dan isinya sangat bervariasi. Beberapa menggunakan istilah internal, singkatan bahan, bahkan menambahkan catatan tangan yang membingungkan. Admin F&B harus menyesuaikan kembali data tersebut dengan sistem, yang menyebabkan potensi kesalahan dan menambah beban kerja. Tidak adanya SOP membuat tiap outlet berjalan dengan kebiasaannya sendiri, tanpa keseragaman.

Faktor lain yang menghambat lebih lanjut keadaan adalah peran *Daily Worker* (DW) yang dalam praktiknya menjadi penanggung jawab penyusunan ML. Karena DW tidak selalu mendapatkan pelatihan penggunaan ERP atau penamaan bahan sesuai sistem, mereka cenderung menyalin nama dari label, pengalaman sebelumnya, atau bahkan menebak istilah bahan. Dimana DW mengetik *Coffee Capsule*, padahal yang terdaftar di sistem adalah *Espresso Blend Coffee Capsules*. Akibatnya, banyak bahan dalam ML tidak dikenali sistem, dan PR tidak bisa diajukan sebelum admin melakukan klarifikasi. Hal ini berulang setiap hari, menimbulkan inefisiensi yang cukup besar. Jayathilake et al. (2021) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi ERP tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan dan pelatihan pengguna. Tanpa SOP dan pembekalan, sistem digital hanya menjadi beban tambahan.

Kesenjangan antara sistem ERP dan prosedur kerja manual ini bukan hanya menyebabkan keterlambatan, tetapi juga berpotensi meningkatkan biaya operasional. Kesalahan *input* dapat menyebabkan pesanan ganda, pembelian bahan yang tidak diperlukan, atau pengiriman barang yang tidak sesuai. Irawan et al. (2022) menyebutkan bahwa proses pengadaan yang tidak terkendali dapat memicu naiknya actual *food cost*, yang secara langsung menggerus margin keuntungan unit F&B. Pada *level bar*, dampaknya bisa lebih terasa karena sebagian bahan memiliki masa simpan pendek dan penggunaannya tidak seintensif dapur.

Studi serupa oleh Darmawan (2024) di Hotel Renaissance Bali Uluwatu menemukan bahwa tidak adanya SOP membuat bagian *Receiving* menerima barang tanpa PO resmi, melainkan hanya mengandalkan komunikasi lisan atau pesan singkat yang tidak terdokumentasi. Hal ini menunjukkan bahwa masalah seperti ini bukan kasus tunggal, tetapi pola umum yang dapat terjadi di industri perhotelan jika tidak diatasi dengan sistem yang terintegrasi dan prosedur tertulis yang disiplin.

Departemen F&B memiliki peran penting dalam membentuk citra layanan hotel. Banyak ulasan Google menyebutkan bahwa kualitas restoran yang tentunya mencakup minuman dan layanan di *bar* menjadi daya tarik utama hotel. Ini menegaskan bahwa kualitas pengadaan bahan sangat berdampak pada kepuasan tamu. Proses operasional yang efisien, termasuk pengadaan bahan baku yang tepat waktu dan tepat jenis, berdampak langsung pada kepuasan tamu karena dapat mempertahankan kualitas layanan F&B setiap saat.

Oleh karena itu, urgensi penelitian ini tidak hanya berasal dari kendala

teknis, tetapi juga dari pentingnya membangun struktur kerja internal yang efektif, terdokumentasi, dan selaras antarbagian. ERP yang sudah tersedia hanya akan efektif jika didukung oleh SOP yang membimbing pengguna dalam setiap langkah kerja. Hal ini penting bukan hanya untuk kelancaran operasional, tetapi juga sebagai dasar evaluasi, kontrol kualitas, dan pengendalian biaya dalam jangka panjang.

Dari sisi akademik, penelitian ini penting karena mengangkat persoalan nyata dari praktik kerja industri jasa di *level* operasional. Fokus pada unit *bar* yang spesifik untuk bahan baku minuman menjadikan penelitian ini berbeda dengan mayoritas penelitian sejenis yang sering menyoroti *kitchen* atau pengadaan dari sisi vendor. Selain itu, penelitian ini sejalan dengan pendekatan pendidikan vokasi jenjang D4 yang menekankan pada kemampuan memecahkan masalah nyata di dunia kerja, bukan sekadar mempraktikkan prosedur teknis. Evaluasi lintas bagian yang terhubung dengan sistem ERP dan kebutuhan SOP menjadikan penelitian ini layak disebut sebagai kontribusi pada literatur manajemen operasional jasa yang kontekstual dan aplikatif.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas, keterlibatan banyak unit, risiko biaya, serta kebutuhan akan standarisasi, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara menyeluruh proses pengadaan bahan baku di unit *bar* Hotel *The Apurva Kempinski Bali*. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam sistem yang ada, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan berupa penyusunan prosedur kerja yang baku dan terintegrasi, agar pengadaan bahan baku lebih efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana proses pengadaan bahan baku di unit *bar* Hotel *The Apurva* Kempinski Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengevaluasi proses pengadaan bahan baku di unit *bar* Hotel *The Apurva* Kempinski Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata, serta menambah pengalaman dan wawasan dalam bidang manajemen operasional khususnya di industri perhotelan.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Memberikan masukan objektif terkait kondisi aktual proses pengadaan bahan baku di unit *bar*, serta rekomendasi solusi untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja antar bagian.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian, seperti teori manajemen operasional, pengadaan bahan baku, sistem ERP, kajian penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel, sumber data, jenis penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi gambaran umum perusahaan, hasil observasi dan wawancara, analisis temuan lapangan, dan implikasi penelitian.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk perbaikan serta pengembangan penelitian lanjutan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

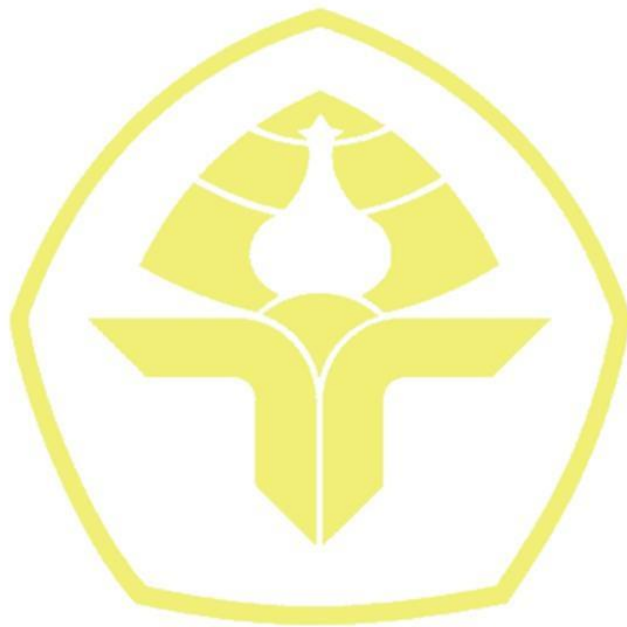
5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses pengadaan bahan baku di *Bar The Apurva Kempinski Bali* sudah memiliki alur kerja yang cukup terstruktur. Proses dimulai dari penyusunan *market list* oleh staf *bar* atau *daily worker*, kemudian diserahkan kepada Admin F&B untuk diproses menjadi *purchase requisition* di sistem *Business Central*. Setelah itu, pengadaan dilanjutkan oleh bagian *Purchasing* dan PO dikirimkan ke vendor melalui WhatsApp. Barang yang telah dikirim akan melalui proses pengecekan oleh *Receiving* dan *Store* sebelum digunakan oleh *bar*. Meskipun proses ini berjalan secara rutin, tidak adanya SOP tertulis membuat pelaksanaannya rawan ketidakkonsistenan dan bergantung pada pengalaman personel yang bertugas. Secara keseluruhan, sistem pengadaan bahan di bar sudah berjalan namun belum sepenuhnya optimal. Penyusunan SOP untuk standarisasi dokumen menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pengadaan bahan baku di lingkungan hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen hotel segera menyusun SOP tertulis yang mencakup seluruh tahapan proses pengadaan bahan baku, dari penyusunan *market list* hingga penerimaan barang. SOP ini juga perlu

mencakup prosedur pengadaan bahan baru agar dapat menunjang inovasi *menu* di *bar*. Format *market list* sebaiknya distandarkan agar sesuai dengan sistem yang digunakan, guna memudahkan proses *input* dan verifikasi bahan oleh Admin F&B dan *Purchasing*. Dengan dilakukannya perbaikan-perbaikan tersebut, proses pengadaan bahan baku di *Bar The Apurva Kempinski Bali* diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terintegrasi, sehingga mendukung kelancaran operasional dan kualitas layanan F&B secara keseluruhan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, B. (2022). *Sistem Persediaan Terintegrasi dengan ERP dalam Industri Jasa*. Jurnal Manajemen Operasi, 14(2), 112–124.
- Artajaya, I. M., Sutrisna, A., & Wulandari, P. (2022). Pengadaan Bahan Baku dan Dampaknya terhadap Food Cost di Hotel. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 10(1), 45–56.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. London: SAGE Publications.
- Collier, D. A., & Evans, J. R. (2021). *Operations Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Darmawan, I. K. A. (2024). Analisis Prosedur Pengadaan Bahan Makanan di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(1), 55–66.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). New York: Pearson.
- Hidayat, F. N. (2024). SOP Pembelian Shanaya Resort. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 9(2), 88–97.
- I Gusti Ayu Agung, K., & Katrin, N. (2023). Penjadwalan Pengadaan Bahan dan Efisiensi Operasional Kitchen Hotel. *Jurnal Administrasi Perhotelan*, 11(3), 145–157.
- Irawan, A., Nugraha, P., & Sari, D. (2022). Kontrol Proses Pengadaan dan Pengaruhnya terhadap Actual Food Cost. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*,

15(2), 77–89.

Islami, A., & Prasetyo, B. (2022). Penggunaan Flowchart untuk Efisiensi Prosedur Administrasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 34–42.

Jayathilake, H. D., Fernando, T., & Perera, K. (2021). ERP Implementation Success: The Role of User Training. *Journal of Business Systems*, 27(4), 215–229.

Kirana, A., & Fauziah, R. (2025). Analisis Pengelolaan Administrasi dan Pengadaan Barang untuk Meningkatkan Kinerja Operasional F&B Departemen: Studi Kasus Hotel Novotel Semator Surabaya Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19(1), 25–38.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Raza, S., Khan, A., & Malik, R. (2021). Cross-department Coordination in Hospitality Operations. *International Journal of Hospitality Management*, 98, 103–114.

Saputri, D., & Ramanda, R. (2024). Efektivitas SOP Pengadaan di Hotel Melia. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 13(2), 60–72.

Simanjuntak, M. S. (2023). Pengadaan Briket di UD Deolen, Nias. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, 8(1), 25–32.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, A., & Wijaya, F. (2020). Efektivitas Komunikasi Informal dalam Operasional Perhotelan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(2), 122–135.
- Wahjono, S. I. (2021). *Manajemen Operasi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wang, Y., & Chen, L. (2021). Flowchart as a Communication Tool in Business Processes. *International Journal of Business Process Management*, 16(2), 88–101.
- Widiyani, M. K. M. (2024). Prosedur Pengadaan Hotel Holiday Inn Bali. *Jurnal Administrasi Perhotelan*, 14(1), 40–52.
- Wibisana, A. M. (2023). Food Cost Control di Four Points Sheraton Bali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7(1), 70–82.
- Xu, J., Lin, Z., & Yang, H. (2024). ERP in Hospitality Procurement: Challenges and Opportunities. *Journal of Hospitality Information Systems*, 20(1), 33–48.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI