

**PERAN BAGIAN *RECEIVING* DALAM PROSES
PENGADAAN DAN PENERIMAAN BARANG
PADA REVIVO WELLNESS RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Dwi Januariyanti

NIM. 2215713054

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN BAGIAN *RECEIVING* DALAM PROSES
PENGADAAN DAN PENERIMAAN BARANG
PADA REVIVO WELLNESS RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Dwi Januariyanti

NIM. 2215713054

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

PERAN BAGIAN RECEIVING DALAM PROSES PENGADAAN DAN PENERIMAAN BARANG PADA REVIVO WELLNESS RESORT NUSA DUA

Oleh:

Ni Made Dwi Januariyanti

NIM: 2215713054

Penelitian ini berjudul “*Peran Bagian Receiving dalam Proses Pengadaan dan Penerimaan Barang pada Revivo Wellness Resort Nusa Dua*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan bagian receiving dalam mendukung kelancaran pengadaan dan penerimaan barang serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual di lapangan dengan teori serta prosedur yang berlaku di hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian receiving berperan penting dalam memastikan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu barang sesuai pesanan. Prosedur receiving membantu meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat pengendalian biaya, dan mendukung ketersediaan barang. Kendala yang ditemukan adalah kurangnya ketelitian dalam pemeriksaan, koordinasi antar departemen yang terbatas, kendala teknis pada sistem.

IPOLITEKNIK NEGERI BALI

Kata kunci : Receiving, Pengadaan Barang, Penerimaan Barang, Hotel.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
PRAKATA	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian	6
a. Jenis Data.....	6
b. Sumber Data.....	7
c. Metode Pengumpulan Data	7
4. Metode Analisis Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Peran	9
1. Pengertian Peran.....	9
2. Fungsi Peran dalam Operasional Hotel	9
B. Pengandaan Barang	10
1. Pengertian Pengandaan Barang.....	10
2. Prosedur Pengadaan Barang	10
C. Peran Bagian Receiving.....	10

1. Pengertian <i>Receiving</i>	11
2. Fungsi dan Prinsip <i>Receiving</i>	11
3. Prosedur <i>Receiving</i>	13
4. Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas <i>Receiving</i>	14
F. Konsep <i>FIFO (First In First Out)</i> dalam Pengendalian Persediaan	14
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	16
A. Sejarah Perusahaan Revivo Wellness Resort Nusa Dua.....	20
B. Bidang Usaha.....	22
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	24
1. Struktur Organisasi Accounting Departemen	26
2. Uraian Jabatan	26
3. Posisi dan Fungsi Bagian <i>Receiving</i>	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Kebijakan Perusahaan	31
B. Analisis dan Interpretasi Data	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	34
A. Simpulan	34
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	38

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan persaingan industri yang semakin kompetitif, efektivitas kegiatan operasional menjadi faktor penting dalam menjamin keberlangsungan dan keunggulan perusahaan, termasuk di sektor perhotelan. Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah kelancaran proses pengadaan dan penerimaan barang. Ketersediaan bahan baku dan perlengkapan penunjang operasional yang tepat waktu dan sesuai kualitas sangat mempengaruhi kualitas layanan kepada tamu.

Menurut Chopra dan Meindl (2016), pengadaan dan penerimaan barang merupakan bagian dari rantai pasok (*supply chain*) yang memiliki peran penting dalam efisiensi biaya, akurasi distribusi, dan kepuasan pelanggan. Dalam praktik manajemen logistik, salah satu komponen penting dalam rantai pasok tersebut adalah bagian *receiving*. Fungsi *receiving* menjadi titik kontrol awal untuk memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dari segi kualitas, kuantitas, dan dokumen pendukung seperti *Purchase Order (PO)*, *Daily Market List (DML)*, *invoice*, dan surat jalan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa bagian *receiving* memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pengadaan barang. Salamah dan Hakim (2022) menyatakan bahwa *receiving*

menjadi titik verifikasi awal dalam mencegah barang tidak sesuai masuk ke dalam sistem operasional hotel. Penelitian oleh Putri dan Susanto (2021) menegaskan bahwa kinerja *receiving* yang optimal berkontribusi terhadap kelancaran distribusi, menekan tingkat *retur*, dan mendukung transparansi pelaporan stok. Di sisi lain, studi oleh Wijaya (2020) menunjukkan bahwa dalam kondisi sumber daya terbatas, fungsi *receiving* yang dirangkap oleh bagian lain seperti *storekeeper* justru berisiko mengakibatkan overload pekerjaan, keterlambatan pencatatan, serta kesalahan pengawasan barang.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai peran bagian *receiving* dalam mendukung operasional hotel. Perbedaan tersebut menandakan masih adanya celah penelitian *research gap*, terutama pada konteks hotel yang belum memiliki struktur sumber data yang ideal. Berangkat dari celah tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana bagian *receiving* dijalankan di Revivo Wellness Resort Nusa Dua.

Melalui wawancara awal, ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan proses *receiving*, seperti:

1. Barang dikirim sebelum dokumen *Purchase Request (PR)* dan *Purchase Order (PO)* disetujui sepenuhnya, menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi.

2. Ketidaksesuaian barang yang diterima dengan spesifikasi pada *Purchase Order (PO)* (jenis, jumlah, atau merek) serta kualitas barang segar yang kadang tidak sesuai dengan standar hotel.
3. Komunikasi dan koordinasi antarbagian (*receiving, purchasing, dan user departemen*) yang belum optimal, sehingga sering menimbulkan keterlambatan penyampaian informasi, terutama ketika terjadi perubahan spesifikasi, perbedaan data, atau penanganan barang mendesak.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa bagian *receiving* memiliki peran strategis, bukan hanya sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai pengontrol kualitas, pendukung akurasi pencatatan barang masuk, serta penjamin bahwa proses pengadaan berjalan sesuai prosedur. Selain itu, koordinasi antara bagian *receiving, purchasing, dan cost control* menjadi penting untuk menghindari kesalahan pencatatan dan mencegah potensi kerugian.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam peran bagian *receiving* dalam proses pengadaan dan penerimaan barang di Revivo Wellness Resort Nusa Dua, serta menilai sejauh mana bagian ini berkontribusi dalam mendukung kelancaran operasional dan efisiensi hotel.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan di Revivo Wellness Resort Nusa Dua, maka pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran bagian *receiving* dalam proses pengadaan dan penerimaan barang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi bagian *receiving* dalam menjalankan tugasnya, khususnya terkait ketidaksesuaian dokumen dan kualitas barang?
3. Bagaimana koordinasi antara bagian *receiving*, *purchasing*, dan *cost control* dalam menjamin kelancaran proses pengadaan dan pencatatan barang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis peran dan pelaksanaan fungsi bagian *receiving* dalam proses pengadaan dan penerimaan barang di Revivo Wellness Resort Nusa Dua.
2. Mengidentifikasi dan mengkaji kendala-kendala yang dihadapi dalam proses *receiving*, baik dari aspek administratif maupun kualitas barang.
3. Mengevaluasi koordinasi antara bagian *receiving*, *purchasing*, dan *cost control* dalam mendukung akurasi pencatatan dan efisiensi operasional hotel.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif dalam memahami dan mengevaluasi peranan bagian *receiving* dalam proses pengadaan dan penerimaan barang, serta membantu dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk menunjang kelancaran operasional hotel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan dalam bidang pengelolaan logistik, khususnya pada proses pengadaan dan penerimaan barang di industri perhotelan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin mengkaji topik serupa.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi, serta menambah pengalaman dan pemahaman secara langsung mengenai proses pengadaan dan penerimaan barang dalam dunia industri perhotelan, khususnya pada bagian *receiving*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Revivo Wellness Resort Nusa Dua, yang beralamat di Jalan Desa Sawangan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Pemilihan Lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa resort tersebut memiliki sistem pengadaan dan penerimaan barang yang kompleks serta sudah terintegrasi dengan sistem berbasis digital. Lokasi ini juga menjadi representasi dari industri perhotelan kelas atas yang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat.

2. Objek Penelitian

Peran Bagian Receiving dalam Proses Pengadaan dan Penerimaan Barang Pada Revivo Wellness Resort Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif yang bertujuan menggambarkan kondisi dan proses yang berlangsung di lapangan berdasarkan fakta aktual dan pemahaman informan.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Berasal dari hasil wawancara dengan staf bagian cost control, *purchasing*, dan *finance controller* yang memiliki pemahaman langsung terhadap pelaksanaan fungsi *receiving*.

2. Data Sekunder

Berupa dokumen internal perusahaan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) *receiving*, dokumen *Purchase Order (PO)*, *Purchase Request (PR)*, *invoice*, *surat jalan*, dan sistem pengelolaan persediaan barang *Firts In Firts Out (FIFO)*.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati secara langsung kegiatan penerimaan barang di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara terstruktur dan mendalam kepada tiga informan utama yang memiliki peran langsung dalam proses penerimaan barang.

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan untuk melengkapi dan membandingkan data hasil wawancara dan observasi

dengan bukti dokumen aktual. Dokumen-dokumen tersebut meliputi: *Purchase Orde (PO)*, *Purchase Request (PR)*, *Invoice*, *Daily Market List (DML)*, dan *Receiving Report* yang merupakan bagian penting dalam proses pengadaan dan penerimaan barang di Revivo Wellness Resort Nusa Dua.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

- a. Reduksi data yang dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi yang dianggap relevan dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan hasil temuan lapangan secara sistematis, termasuk kutipan langsung dari informan sebagai pendukung.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan dengan memahami pola atau kecenderungan yang muncul dari data, kemudian melakukan konfirmasi silang (triangulasi) antar sumber data untuk memastikan validitas temuan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan berdasarkan hasil mengenai peran bagian receiving dalam proses pengadaan dan penerimaan barang di Revivo Wellness Resort Nusa Dua, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Peran bagian *receiving* yang berperan penting dalam memastikan bahwa barang yang diterima dari vendor telah sesuai dengan dokumen pengadaan seperti *Purchase Order (PO)*, *invoice*, dan *Daily Market List (DML)*. Peran ini mencakup pemeriksaan fisik barang (kualitas, kuantitas, dan spesifikasi), pencocokan dokumen, pencatatan penerimaan, dan distribusi ke gudang atau *user departemen*. *Receiving* juga menerapkan prinsip *First In First Out (FIFO)* serta menjadi filter awal yang menjamin kualitas dan keakuratan barang yang masuk ke sistem operasional hotel.
2. Kendala dalam proses *receiving* yang sering dihadapi bagain *receiving* di antaranya adalah keterlambatan *approval* dokumen *Purchase Request (PR)* / *Purchase Order (PO)* sehingga barang tidak bisa segera diterima secara resmi, ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi pada *Purchase Order (PO)*, serta kualitas barang terutama bahan segar yang sering tidak memenuhi standar. Kendala ini berdampak pada

keterlambatan distribusi barang dan mengganggu kelancaran operasional.

3. Koordinasi antar bagian *receiving*, *purchasing*, dan *cost control* berjalan cukup baik melalui sistem *Visual Hotel Program (VHP)*, namun masih perlu diperkuat, khususnya dalam hal komunikasi, kecepatan *approval* dokumen, dan penanganan barang *urgent*. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) juga perlu ditingkatkan agar proses pengadaan dan penerimaan barang berjalan lebih efisien, akurat, dan akuntabel.

Temuan-temuan tersebut menguatkan teori dari Soekanto, Robbins dan Coulter, serta Chopra dan Meindl, yang menekankan pentingnya koordinasi dan kejelasan peran dalam sistem pengadaan dan logistik. Dengan demikian, bagian *receiving* di Revivo Wellness Resort Nusa Dua terbukti memiliki peran strategis dalam mendukung operasional hotel yang efisien.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

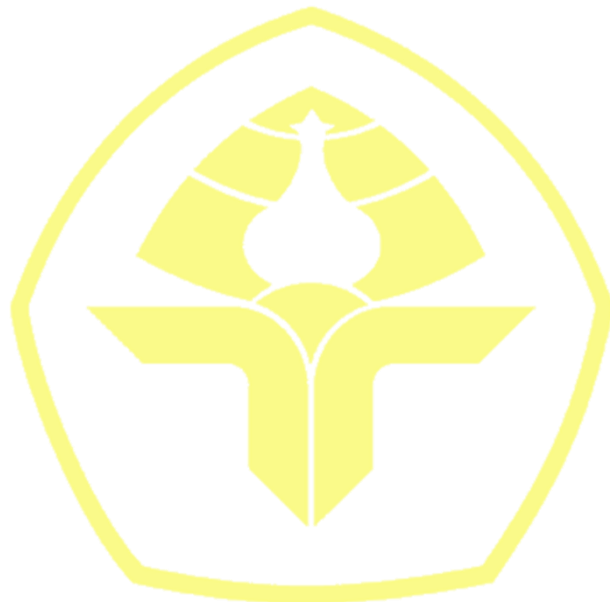
1. Manajemen Revivo Wellness Resort Nusa Dua disarankan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pada bagian *receiving*, baik melalui pelatihan rutin maupun

pengangkatan staf tetap yang kompeten. Hal ini bertujuan agar proses verifikasi barang dapat dilakukan dengan lebih teliti dan akurat, terutama dalam memastikan kesesuaian antara fisik barang dan dokumen pengadaan.

2. Penyempurnaan prosedur dan sistem pengadaan proses *approval Purchase Request (PR)* dan *Purchase Order (PO)* sebaiknya dievaluasi untuk mempercepat alur persetujuan, khususnya dalam kondisi mendesak. Percepatan ini dapat dilakukan melalui optimalisasi *Visual Hotel Program (VHP)* atau integrasi dengan sistem notifikasi instan yang dapat memberikan peringatan kepada pihak terkait secara *real-time*
3. Disarankan agar perusahaan menambahkan sistem filter atau media komunikasi khusus yang mendukung koordinasi antara bagian *receiving*, *purchasing*, dan *vendor*. Penggunaan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp dapat dijadikan alternatif untuk menyampaikan informasi secara cepat, terutama dalam hal konfirmasi spesifikasi barang, waktu pengiriman, dan perubahan mendadak. Dengan demikian, potensi miskomunikasi dapat diminimalkan dan proses pengadaan menjadi lebih efisien.

Dengan saran ini diharapkan sistem pengadaan dan penerimaan barang di Revivo Wellness Resort Nusa Dua dapat

terus ditingkatkan dan mendukung layanan hotel yang unggul dan efisien.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2000. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Amran, Y. 2018. *Dasar-Dasar Logistik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifin, Z. 2008. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bartono. 2015. *Manajemen Operasional Hotel*. Yogyakarta: STIPARY Press.
- Cahyo, B. dan Solikhin, A. 2015. *Pengandaan Barang dan Jasa: Perspektif Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Chopra, S. dan Meindl, P. 2016. *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (Edisi ke-6)*. Boston: Pearson Education.
- Christopher, R. dan Schooner, S.L. 2007. *Public Procurement Policy: Principles and Practices*. New York: Cambridge Press.
- Depdiknas. 2008. *Kampus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fess, P. E. 2003. *Accounting Principles*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, V. 2005. *Production Planning and Inventory Control*. Jakarta: Gramedia.
- Handoko, T. H. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Horngren, C. T. dan Harrison, W. T. 2007. *Accounting*. New Jersey: Pearson Education.

Indrajit, R. E. dan Djokopranoto, R. 2009. *Manajemen Pergudangan Modern*. Jakarta: Andi.

Jones, P. dan Robinson, P. 2012. *Operations Management*. Oxford: Oxford University Press.

Kasmir. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, P. dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-13)*. Jakarta: Erlangga.

Moekijat. 2002. *Manajemen Operasional*. Bandung: Mandar Maju.

Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi. 2018. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Muslich, M. 2003. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Erlangga.

Nurul Nugraha, L., Putri, A., dan Susanti, R. 2023. *Implementasi Purchasing pada Hotel Berbintang di Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2): 45-53.

Putri, D.A. dan Susanto, H. 2021. *Peran Bagian Receiving dalam Efisiensi Operasional Hotel Berbintang*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(2): 55-64.

- Salamah, S. dan Hakim, M. 2022. *Analisis Fungsi Receiving dalam Rantai Pasok Hotel. Jurnal Logistik dan Operasional* , 4(1): 12-22.
- Satria, M. D. dan Fatmawati, R. 2021. *Akuntansi sebagai Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1): 33-45.
- Satria, Y. A. dan Fatmawati, D. 2021. *Pengaruh Prosedur Penerimaan Barang terhadap Efektivitas Operasional Hotel. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 7(1): 45-53.
- Soekanto, S. 2006. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, M. P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Turban, E. 2010. *Electronic Commerce 2010: A Managerial Perspective*. New Jersey: Pearson.
- Wicaksono, D. 2016. *Pengadaan Barang dan Jasa di Instansi Pemerintah. Jurnal Administrasi Publik*, 5(3): 112-120.
- Wijaya, R. 2020. *Efektivitas Fungsi Receiving dan Kendala Pengawasan Barang di Hotel XYZ. Jurnal Administrasi dan Perhotelan*, 8(1): 33-41.