

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PENGADAAN BARANG PADA  
*PURCHASING & RECEIVING DEPARTMENT*  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**NI PUTU AMANDA OKTASAVITRI**

**NIM 2415764018**

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

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PENGADAAN BARANG PADA  
*PURCHASING & RECEIVING DEPARTMENT*  
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**NI PUTU AMANDA OKTASAVITRI**  
**NIM 2415764018**

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of the procurement system within the Purchasing and Receiving Department at The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews with department staff, and review of procurement-related documents such as purchase orders and invoices. The results reveal that the procurement process follows several structured stages: from the submission of a Purchase Requisition (PR), budget review and approval by the Purchasing Department, issuance of a Purchase Order (PO), and final goods receipt by the Receiving Department. Although standard operating procedures (SOPs) are formally established and generally followed, several challenges still emerge during the process. These include late submission of requisitions by other departments, delivery delays from suppliers, inconsistency in staff adherence to SOPs, and lack of understanding among newly assigned or contract employees. In some cases, goods received do not match PO specifications, leading to operational inefficiencies. Additionally, coordination between Purchasing and Receiving Departments, as well as with other outlets, often lacks consistency, resulting in communication gaps. To improve procurement performance, the company should enhance staff training, ensure stricter SOP enforcement, and conduct regular evaluations of supplier performance and internal workflows.*

**Keywords: procurement, SOP, purchasing, receiving, hotel operations**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>Motto:</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	<b>Err</b>
or! Bookmark not defined.	
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Teoritis.....	9
2.1.1 Manajemen Operasional.....	9
2.2 Kajian Empiris .....	11
2.2.1 Pengadaan Barang ( <i>Procurement</i> ).....	11

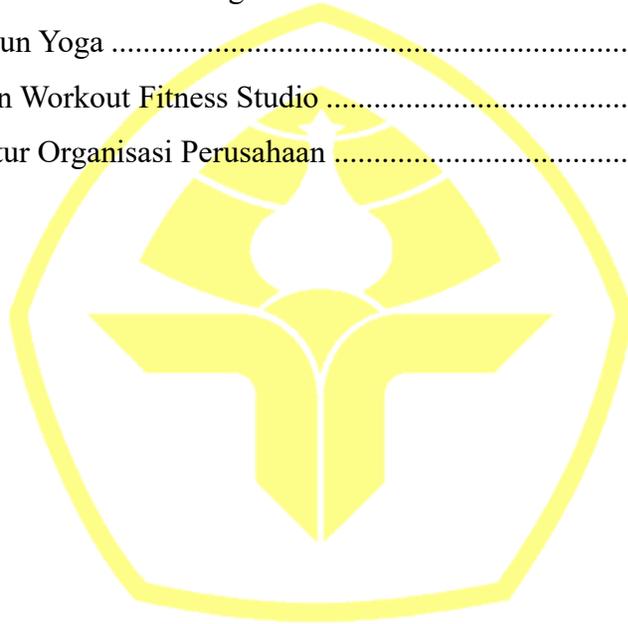
2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	14
2.2.3 <i>Purchasing</i> .....	18
2.2.4 <i>Flowchart</i> .....	21
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.4 Kerangka Teoritis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.1.1 Jenis Data .....	28
3.1.2 Sumber Data.....	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3 Metode Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi Perusahaan.....	40
4.1.3 Bidang Usaha .....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	50
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Hasil .....	57
4.2.2 Pembahasan.....	66
4.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	75
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	75
4.3.2 Implikasi Manajerial .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Simpulan .....	80
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol <i>Flowchart</i> .....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jumlah Kamar .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis .....	26
Gambar 3.1 The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.....	39
Gambar 3.2 Kamar Tipe Deluxe Garden View with Balcony.....	43
Gambar 3.3 Restaurant Tall Trees .....	45
Gambar 3.4 Westin Family Kids Club .....	46
Gambar 3.5 Heavenly Spa.....	47
Gambar 3.6 Chakra & Prana Meeting Room .....	48
Gambar 3.7 Paviliun Yoga .....	49
Gambar 3.8 Westin Workout Fitness Studio .....	50
Gambar 3.9 Struktur Organisasi Perusahaan .....	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sistem MGS (Marriott <i>Global Source</i> ).....	85
Lampiran 2. Sistem <i>Purchase Order</i> .....	87
Lampiran 3. Sistem REQ ( <i>Requisition</i> ) .....	88
Lampiran 4. <i>Requestion</i> ke <i>Supplier</i> .....	89
Lampiran 5. Sistem <i>Receive PO</i> .....	90
Lampiran 6. <i>Receiving Record</i> .....	91
Lampiran 7 <i>Invoice Supplier</i> .....	92
Lampiran 8. Penerimaan Barang di <i>Loading Dock</i> .....	93
Lampiran 9. <i>Receiving Report</i> .....	94
Lampiran 10. Daftar Wawancara <i>Purchasing Department</i> .....	95
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara.....	98
Lampiran 12. Dokumentasi Pengecekan Barang .....	99
Lampiran 13. Tabel .....	99
Lampiran 14. Output Penelitian (Buku Panduan Pengadaan Barang) .....	102
Lampiran 15. Riwayat Hidup Peneliti.....	117

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata saat ini menunjukkan tren yang cukup positif. Dalam era globalisasi, setiap pihak dituntut untuk mampu bersaing dalam memposisikan diri sebagai penentu arah sektor pariwisata, sehingga diperlukan upaya pengembangan di berbagai aspek. Pariwisata sendiri merupakan salah satu bidang penting yang harus dikembangkan karena memiliki nilai strategis dalam mendorong kemajuan zaman. Sulastiyono (2016) menegaskan bahwa industri pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan sektor perhotelan, sebab hotel berperan dalam menyediakan layanan jasa dan akomodasi untuk menunjang kelancaran aktivitas wisata di Indonesia. Bisnis perhotelan berorientasi pada pelayanan yang menekankan pada pemberian pengalaman menyenangkan sekaligus memuaskan bagi para tamu (Jones, 2020). Secara umum, hotel dapat dipahami sebagai suatu bangunan yang menawarkan kamar untuk menginap, layanan makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas lain yang dikelola secara profesional dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Oktavia (2023) menjelaskan bahwa hotel merupakan bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian ataupun keseluruhan bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya. Fungsinya adalah sebagai tempat tinggal sementara yang dapat digunakan oleh masyarakat umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan aspek laba dan rugi, serta

berorientasi pada keuntungan finansial sebagai ukuran keberhasilannya. Dalam kegiatan operasionalnya hotel tidak terlepas dari kegiatan pengadaan, karena hotel yang baik adalah hotel yang mampu menyediakan segala kebutuhan para tamu dengan lengkap tanpa adanya kekurangan semakin banyak kedatangan para tamu maka semakin banyak juga pengadaan barangnya. Pengadaan tidak hanya tentang barang melainkan juga pengadaan jasa operasional dan pengadaan jasa lainnya sesuai kebutuhan hotel. Siahaya (2016) menyatakan bahwa pengadaan merupakan suatu kegiatan penyelenggaraan yang mencakup pengadaan barang (*product*), pekerjaan konstruksi (*consultant*), serta jasa lainnya (*other services*). Utojo (2019) menjelaskan bahwa pengadaan barang dan jasa merupakan rangkaian siklus yang dimulai dari pencatatan master data, permintaan pembelian, pemilihan vendor, pelaksanaan proses pembelian, pemantauan pesanan, penerimaan barang atau jasa, verifikasi tagihan oleh bagian keuangan sebagai dasar pembayaran, hingga pelaporan pada bagian pembukuan melalui sistem yang saling terintegrasi.

Dalam industri perhotelan, bagian pembelian memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan proses serta prosedur pengadaan barang. Divisi ini biasanya dikenal dengan istilah purchasing. Seluruh rangkaian pelayanan hotel pada dasarnya diawali dari fungsi purchasing, sebab unit inilah yang bertugas menyediakan berbagai kebutuhan barang bagi setiap departemen. Hidayat (2019) menjelaskan bahwa purchasing adalah aktivitas perusahaan untuk memperoleh barang yang dibutuhkan melalui pembelian dari pemasok. Purchasing menjadi salah satu fungsi utama dalam sebuah hotel dengan tanggung jawab terhadap pengadaan maupun pembelian barang

yang diperlukan dalam operasional. Sekilas fungsi ini tampak sederhana, namun dalam praktiknya terdapat berbagai aspek yang harus diperhatikan, terutama terkait karakteristik barang yang dibutuhkan serta faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi operasional hotel. Oleh karena itu, penerapan manajemen pembelian (purchasing management) menjadi hal yang krusial dalam sebuah hotel. Pada penelitian ini, penulis memilih The Westin Resort & Spa Ubud, Bali sebagai objek penelitian.

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang berada di bawah naungan jaringan Marriot, berlokasi di Jl. Lod Tundoh, Singakaerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas seperti kamar, restoran, spa, kids club, pusat kebugaran, hingga ballroom yang disediakan untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap, didukung dengan pelayanan ramah dari para staf serta pemenuhan kebutuhan para pengunjung. Kholifatun & Nurcahyo (2018) menyatakan bahwa purchasing merupakan salah satu bagian atau sub-divisi dari departemen akuntansi, yang memiliki otoritas dari manajemen atau pemilik hotel untuk melakukan pembelian berbagai jenis barang yang dibutuhkan dalam operasional perusahaan atau hotel. Pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, purchasing menjadi salah satu unit dalam lingkup Finance Department dengan tanggung jawab utama memastikan ketersediaan bahan dalam kuantitas dan kualitas yang tepat, pada waktu yang sesuai, serta dengan harga yang wajar. Fungsi ini perlu diawasi dengan baik karena pembelian berhubungan langsung dengan investasi persediaan serta kelancaran distribusi bahan ke dalam hotel. Apabila manajemen

pembelian tidak dijalankan secara efektif, hal tersebut dapat menimbulkan dampak serius bagi keberlangsungan operasional hotel.

Proses pembelian barang perlu diatur berdasarkan spesifikasi tertentu agar barang yang diperoleh memiliki kualitas dan kuantitas yang sesuai, atau sejalan dengan *standard purchase specification* (SPS). Spesifikasi Pembelian Standar (SPS) adalah dokumen yang secara rinci menjelaskan persyaratan untuk suatu barang atau komoditas yang akan dibeli oleh suatu perusahaan. Dokumen ini mencakup detail seperti kualitas, ukuran, berat, jenis, dan atribut lainnya yang dibutuhkan. SPS berfungsi sebagai acuan bagi pemasok maupun pihak penerima untuk menjamin bahwa barang yang dipesan sesuai dengan standar yang telah disepakati bersama. Setelah tercapai kesepakatan antara pihak purchasing dan supplier, proses pengiriman barang dapat segera dilaksanakan. Penerapan sistem serta prosedur yang tepat akan memberikan dampak signifikan terhadap keuntungan hotel. Hal ini karena setelah bahan diterima dan diolah oleh Food & Beverage Department, produk tersebut dapat dijual kepada tamu hotel dengan harga yang sesuai standar berdasarkan perhitungan *standard cost percent*, sehingga keuntungan yang diperoleh menjadi lebih optimal.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dalam pelaksanaannya, proses pembelian yang dilakukan oleh purchasing department tidak jarang menghadapi berbagai hambatan yang dapat memengaruhi jalannya operasional hotel. Hambatan tersebut dapat bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal sendiri merupakan aspek-aspek yang berasal dari dalam individu maupun suatu entitas, seperti organisasi atau perusahaan, yang berpengaruh terhadap perilaku, tindakan, maupun hasil yang dicapai. Faktor-faktor ini

dapat berupa kualitas internal, karakteristik, atau sumber daya yang dimiliki sendiri. Sementara itu, faktor eksternal mencakup segala hal yang berasal dari luar individu, kelompok, maupun sistem yang mampu memberikan pengaruh terhadap suatu kondisi atau keadaan tertentu. Faktor eksternal ini bisa berasal dari lingkungan, masyarakat, atau peristiwa di luar yang terkait dengan subjek yang sedang dipertimbangkan.

Beberapa hambatan yang dialami oleh bagian purchasing dalam kegiatan operasionalnya antara lain keterlambatan kedatangan barang pesanan, baik disebabkan oleh pihak pemasok (supplier) maupun keterlambatan pemesanan dari pihak hotel. Permasalahan juga dapat timbul apabila barang yang dikirim oleh supplier berbeda dari pesanan, atau pihak hotel melakukan kesalahan dalam pemesanan sehingga barang yang diterima tidak mendukung kebutuhan operasional. Hambatan lainnya adalah adanya permintaan mendadak dari departemen lain yang mengharuskan barang datang pada saat itu juga. Tidak jarang pula harga yang diberikan oleh supplier berbeda dengan yang tercantum pada Purchase Order (PO) yang dikirim oleh bagian purchasing, perbedaan ini biasanya terjadi akibat kenaikan harga dari pihak pemasok karena alasan tertentu.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan beberapa hambatan yang sudah diuraikan terlihat jelas bahwa masih banyak hambatan yang timbul dalam proses pengadaan barang. Hambatan tersebut timbul dikarenakan miss komunikasi antar pihak hotel dengan *supplier* dan pihak hotel terkadang tidak mematuhi SOP secara konsisten dan baik karena kelalaian atau ketidakpeduliannya sendiri oleh karena itu proses pengadaan barang menjadi tidak

efektif dan akan semakin banyak hambatan. Penerapan SOP dalam proses pengadaan barang memiliki peranan penting untuk menjaga kelancaran operasional suatu perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Implementasi Pengadaan Barang Pada *Purchasing & Receiving Department* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Pengadaan Barang Pada *Purchasing & Receiving Department* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pengadaan Barang Pada *Purchasing & Receiving Department* di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Jika tujuan penelitian berhasil diwujudkan, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat, antara lain:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan wawasan dan pemahaman terkait bagaimana Implementasi

Pengadaan Barang Pada *Purchasing* dan *Receiving Department* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dalam memberikan masukan dan acuan terhadap sesuatu hal yang dirasa kurang pada perusahaan serta dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan selanjutnya khususnya dalam pengadaan barang yang dilakukan pada *Purchasing* dan *Receiving Department*.

b. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu sumber rujukan bagi mahasiswa dalam mengembangkan penelitian lanjutan mengenai permasalahan yang berkaitan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana untuk menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan tambahan wawasan serta pengalaman di dunia kerja, sekaligus memenuhi salah satu syarat dalam

menyelesaikan Program Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi penjelasan latar belakang dan dasar pemikiran dari penelitian yang dilakukan. Subbab yang terdapat dalam bab ini meliputi, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini berisi kajian teoritis, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir yang mendasari penelitian. Subbab yang terdapat dalam bab ini meliputi, Kajian Teori, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan tempat penelitian dan objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan serta teknik analisis data yang digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN, bab ini membahas gambaran umum perusahaan yang menjadi lokasi penelitian dan juga membahas bagaimana hasil dari analisis beserta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teoritis**

##### **2.1.1 Manajemen Operasional**

###### **a. Pengertian Manajemen Operasional**

Manajemen adalah proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Kegiatan ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian yang dilakukan oleh individu maupun kelompok. Wijaya (2020:2) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan aktivitas produksi perusahaan diperlukan fungsi manajerial yang berperan dalam pengambilan keputusan untuk mengatur dan mengoordinasikan pemanfaatan sumber daya, yang dikenal sebagai manajemen operasional. Menurut Parinduri dkk. (2020:2), manajemen operasional merupakan bentuk pengelolaan yang menyeluruh dan optimal terhadap tenaga kerja, mesin, peralatan, bahan baku, maupun produk yang dapat dihasilkan menjadi barang atau jasa yang memiliki nilai jual.

Subagyo dalam Ambarwati (2021:9) menjelaskan bahwa manajemen operasional merupakan penerapan ilmu manajemen dalam mengatur seluruh aktivitas produksi atau operasional agar dapat berjalan secara efisien. Dari ketiga definisi yang dikemukakan para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasional adalah seni sekaligus ilmu dalam mengelola proses

produksi maupun layanan perusahaan guna menjamin tercapainya efisiensi serta efektivitas.

b. Fungsi-fungsi Manajemen Operasional

Manajemen operasional memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Menurut Christanti (2017:2), fungsi manajemen operasional dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

1) Perencanaan Operasional (*Operations Plan*)

Perencanaan adalah penyusunan langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi atau menyelesaikan masalah tertentu. Proses ini juga dapat dipahami sebagai upaya pemanfaatan sumber daya yang tersedia dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan yang ada agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2) Penjadwalan Operasional (*Operations Schedule*)

Pada tahap ini, manajer menyusun jadwal atau daftar kegiatan untuk memperoleh serta memanfaatkan sumber daya produksi. Penjadwalan mencakup informasi mengenai produk yang akan dibuat, waktu pelaksanaan proses produksi, serta jenis sumber daya yang digunakan.

3) Pengawasan Operasional (*Operations Control*)

Fungsi ini berhubungan dengan pengelolaan material dan pengendalian kualitas. Manajemen material mencakup lima aspek

utama, yaitu transportasi, penyimpanan (warehousing), pengelolaan persediaan (inventory), pemilihan pemasok, serta pembelian bahan baku yang diperlukan dalam proses produksi.

## **2.2 Kajian Empiris**

Penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian sebelumnya yang menelaah implementasi standar operasional prosedur dalam pengadaan barang oleh purchasing dan receiving department. Kajian terhadap penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan memperkuat argumen dalam analisis yang dilakukan. Melalui tinjauan penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa variabel-variabel yang diteliti memiliki relevansi yang kuat dengan tema penelitian ini, serta memberikan wawasan mengenai metodologi dan hasil yang mendukung atau berbeda dengan temuan penelitian ini.

### **2.2.1 Pengadaan Barang (*Procurement*)**

#### **a. Pengertian Pengadaan Barang (*Procurement*)**

Pengadaan barang atau procurement merupakan suatu proses strategis yang bertujuan memperoleh barang maupun jasa yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan. Tahapan dalam proses ini mencakup identifikasi kebutuhan, pemilihan pemasok, negosiasi, pembelian, penerimaan hingga evaluasi. Tujuan utamanya adalah memastikan barang atau jasa diperoleh dengan kualitas yang baik, harga yang kompetitif, serta waktu pengiriman yang sesuai. Procurement bukan hanya sebatas aktivitas pembelian, tetapi

merupakan rangkaian kegiatan yang terstruktur guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pengadaan. Pelaksanaan procurement yang optimal akan mendukung organisasi dalam mengurangi biaya, meningkatkan mutu produk atau jasa, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan pemasok.

Utojo (2019) menjelaskan bahwa pengadaan barang dan jasa merupakan suatu siklus yang mencakup berbagai tahapan, mulai dari pencatatan master data, pengajuan permintaan pembelian, pemilihan vendor, pelaksanaan pembelian, pemantauan pesanan, penerimaan barang atau jasa, verifikasi faktur oleh bagian keuangan sebagai acuan pembayaran, hingga pelaporan dalam pembukuan melalui sistem yang terintegrasi. Siahaya (2016) mendefinisikan pengadaan sebagai proses memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan, yang dilakukan secara logis, sistematis, sesuai dengan norma dan etika, serta mengikuti metode pengadaan yang berlaku. Sementara itu, Feinstein (2012) memandang pengadaan sebagai suatu sistem pertukaran antara penjual dan pembeli yang melibatkan serangkaian aktivitas, mulai dari penentuan jenis produk yang dibutuhkan, proses pembelian, penerimaan dan penyimpanan barang yang dikirim, hingga administrasi kontrak pembelian.

Berdasarkan ketiga definisi para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengadaan barang adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan memperoleh barang sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, dengan metode serta waktu tertentu, dan melibatkan pihak-pihak yang memiliki kompetensi dalam proses pengadaan.

## b. Prinsip Pengadaan Barang

Prinsip-prinsip dalam pengadaan barang merupakan pedoman atau nilai-nilai yang mengatur cara organisasi atau entitas mengelola proses pengadaan barang. Berikut adalah beberapa prinsip penting dalam pengadaan barang:

### 1) Efisiensi

Pengadaan barang harus memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal sehingga barang atau jasa dapat diperoleh dalam jumlah, mutu, serta waktu yang tepat.

### 2) Efektifitas

Proses pengadaan diharapkan menghasilkan barang atau jasa yang memberikan manfaat maksimal sesuai kebutuhan organisasi.

### 3) Persingan sehat

Dalam pengadaan, harus tercipta persaingan yang adil antar penyedia barang atau jasa berdasarkan etika dan norma yang berlaku, serta bebas dari praktik kecurangan.

### 4) Terbuka

Pengadaan dilaksanakan secara terbuka dengan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh penyedia yang memiliki kompetensi.

### 5) Transparansi

Informasi terkait aturan dan prosedur pengadaan harus disampaikan secara jelas dan lengkap kepada semua pihak yang berminat.

6) Tidak deskriminatif

Setiap calon penyedia barang atau jasa memperoleh perlakuan yang setara tanpa adanya perbedaan yang tidak adil.

7) Akuntabilitas

Setiap tahapan dalam pengadaan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan serta masyarakat, sesuai dengan norma, etika, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berisi penjelasan rinci mengenai tahapan-tahapan kerja yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas tertentu. Bentuknya dapat berupa diagram alur, spesifikasi material, maupun format lain yang relevan. SOP juga berfungsi sebagai dokumentasi resmi perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk yang diberikan dapat konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Messila dalam Winata (2016), SOP menjadi acuan yang digunakan perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap aktivitas operasional. Sementara itu, Gabriele (2018) menyatakan bahwa SOP disusun sebagai pedoman kerja bagi

karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan serta sebagai upaya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2017:90), Standar Operasional Prosedur (SOP) atau prosedur merupakan dokumen yang disusun secara detail untuk menjelaskan metode pelaksanaan kebijakan serta aktivitas organisasi sebagaimana tercantum dalam pedoman. Sementara itu, Tambunan (2019:8) mendefinisikan SOP sebagai seperangkat standar operasional yang berfungsi sebagai pedoman bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja secara efektif, konsisten, dan sistematis. Dari berbagai definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja bagi karyawan yang berisi langkah-langkah standar agar setiap aktivitas dalam perusahaan dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan sekaligus meminimalisasi terjadinya kesalahan.

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur

Menurut Purnamasari (2015:49), tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan catatan kegiatan dan operasional secara praktis.
- 2) Menjelaskan secara jelas peran serta tanggung jawab setiap posisi dalam organisasi.
- 3) Menumbuhkan disiplin kerja bagi seluruh anggota organisasi, baik di institusi maupun perusahaan.
- 4) Menjaga konsistensi kinerja pada tiap unit kerja.

- 5) Memudahkan pelaksanaan pekerjaan dan tugas karyawan.
- 6) Menjadi dasar hukum yang kuat ketika terjadi penyimpangan wewenang atau penyalahgunaan jabatan.
- 7) Memberikan kemudahan dalam melakukan seleksi, analisis, serta perbaikan terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
- 8) Mengurangi potensi kesalahan, kegagalan, keraguan, maupun inefisiensi.
- 9) Meningkatkan kualitas kinerja dan performa karyawan.
- 10) Menjadi pedoman dalam penyusunan regulasi perusahaan.
- 11) Menjamin efisiensi dalam setiap aktivitas operasional.
- 12) Memberikan arahan mengenai penggunaan peralatan untuk menunjang efektivitas program pelatihan.
- 13) Membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan sehingga karyawan memahami tanggung jawab, hak, dan kewajibannya.
- 14) Melindungi organisasi maupun karyawan dari malapraktik serta kesalahan lainnya.

c. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Aini (2016:42), penerapan SOP secara tepat memberikan

sejumlah manfaat, di antaranya:

- 1) Kejelasan Prosedur

SOP berfungsi memberikan arahan yang jelas mengenai tahapan pekerjaan, sehingga setiap kegiatan dapat dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan secara rinci.

2) Efisiensi Waktu Ketika *Traning* Karyawan

Dengan adanya SOP, proses pelatihan dapat berlangsung lebih singkat dan terarah karena karyawan memperoleh pedoman tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bahkan dalam masa training yang terbatas.

3) Standarisasi Kegiatan

SOP menjamin keseragaman pelaksanaan kerja sehingga hasil dari setiap karyawan memiliki kualitas dan standar yang sama.

4) Mempermudah Evaluasi

Standarisasi melalui SOP memudahkan supervisor maupun manajer dalam melakukan evaluasi serta penilaian terhadap kinerja dan proses operasional perusahaan.

5) Mempertahankan Kualitas

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

SOP membantu perusahaan mempertahankan mutu kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas melalui sistem kerja yang teratur dan konsisten.

6) Meningkatkan Kemandirian Karyawan

Dengan adanya SOP, karyawan dapat bekerja secara lebih mandiri tanpa harus selalu menunggu arahan pimpinan, karena mereka memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### 7) Informasi Kompetensi dan Cara Meningkatkannya

SOP juga berfungsi sebagai acuan mengenai kualifikasi dan keterampilan yang harus dimiliki karyawan, sehingga perusahaan lebih mudah memberikan arahan maupun masukan untuk pengembangan kompetensi.

### 2.2.3 *Purchasing*

#### a. Pengertian *Purchasing*

*Purchasing* atau pembelian dapat diartikan sebagai aktivitas perusahaan dalam memperoleh barang maupun jasa yang diperlukan, baik untuk menunjang kegiatan operasional maupun untuk dipasarkan kembali. Menurut para ahli, *purchasing* melibatkan pencarian sumber, pemesanan, dan pengadaan material, suplai, atau jasa yang diperlukan. Secara singkat, *purchasing* melibatkan berbagai aktivitas, mulai dari perencanaan, pemilihan pemasok, negosiasi harga, pemesanan, pengiriman, penerimaan barang, pembayaran, hingga pengarsipan dokumen. Fungsi *purchasing* sangat penting karena memastikan perusahaan memiliki barang dan jasa yang dibutuhkan untuk menjalankan operasional atau menghasilkan produk yang akan dijual.

Menurut Kho (2016), istilah *purchasing* berasal dari bahasa Inggris dan secara umum dipakai baik dalam industri dalam negeri maupun luar negeri. Jika

diterjemahkan, purchasing berarti pembelian dalam bahasa Indonesia. Pada hakikatnya, purchasing merupakan suatu proses yang mencakup pencarian sumber serta pemesanan barang atau jasa yang dibutuhkan untuk kegiatan produksi. Tugas ini biasanya ditangani oleh divisi khusus yang dikenal dengan purchasing department. Proses purchasing sendiri meliputi rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis dalam kegiatan pembelian, di mana bagian pembelian bertanggung jawab atas pengadaan barang yang diperlukan oleh departemen lain dalam perusahaan.

b. Tanggung Jawab dan Tugas *Purchasing*

Menurut Fitriastuti (2014), tanggung jawab merupakan sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan kewajiban yang seharusnya dipenuhi, baik terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (sosial, budaya, maupun alam), serta kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tanggung jawab bagian pembelian dapat berbeda pada setiap perusahaan, bergantung pada luasnya kegiatan yang dijalankan. Secara umum, tanggung jawab purchasing adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola kegiatan pembelian bahan baku agar kebutuhan operasional terpenuhi, dengan harga yang membuat perusahaan tetap kompetitif di pasar.
- 2) Mengikuti perkembangan bahan baru, desain, harga, serta faktor lain yang dapat memengaruhi proses produksi maupun produk perusahaan.

- 3) Mengatur jadwal arus masuk bahan secara tepat untuk meminimalkan investasi persediaan sekaligus meningkatkan perputaran (turn over) bahan.
- 4) Melakukan riset dan analisis pasar terkait sumber pasokan, harga, serta memeriksa kualitas produk pemasok guna memastikan kapasitas mereka dalam memenuhi kebutuhan perusahaan.
- 5) Memelihara kondisi dan kualitas bahan setelah diterima agar tetap sesuai standar.
- 6) Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap persediaan bahan di perusahaan..

Sedangkan tugas dari *Purchasing* antara lain:

- 1) Menyusun serta mencetak Purchase Order (PO) dan mengirimkannya ke pemasok agar pembelian berjalan sesuai spesifikasi dan jadwal.
- 2) Mencatat biaya pengiriman barang yang dibebankan kepada penerima.
- 3) Melakukan pembelian perlengkapan kantor (office supplies) sesuai kebutuhan masing-masing departemen.
- 4) Menyusun perbandingan harga dari minimal tiga pemasok untuk pengadaan barang atau peralatan, lalu melampirkannya dalam PO.
- 5) Membuat perbandingan harga rutin setiap bulan untuk bahan makanan seperti sayuran, buah, daging, unggas, seafood, produk susu, dan kebutuhan groceries.

- 6) Menentukan kualitas serta harga terbaik dari barang yang dibutuhkan setiap departemen atau outlet.
- 7) Mengawasi kelancaran pesanan mulai dari pengiriman hingga proses pengembalian barang bila terjadi ketidaksesuaian.
- 8) Menjaga komunikasi yang efektif dengan seluruh departemen untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.

#### **2.2.4 Flowchart**

##### **a. Pengertian *Flowchart***

Flowchart merupakan sebuah diagram yang menampilkan urutan langkah atau prosedur dalam menyelesaikan suatu permasalahan dengan menggunakan simbol-simbol khusus yang sudah ditetapkan. Bagan ini membantu menggambarkan alur proses dari awal hingga akhir secara sistematis. Menurut Ladjamudian (2013:211), flowchart adalah kumpulan bagan yang memiliki aliran untuk menunjukkan tahapan-tahapan dalam menyelesaikan suatu persoalan. Sedangkan menurut Sopiandi (2018:18), flowchart adalah ilustrasi grafis dari tahapan penyelesaian masalah yang terdiri dari serangkaian simbol, di mana setiap simbol melambangkan suatu kegiatan tertentu. Dengan kata lain, flowchart merupakan cara penyajian algoritma atau program dalam bentuk visual sehingga lebih mudah dipahami.

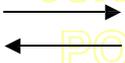
Berdasarkan berbagai definisi para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian *flowchart* adalah representasi visual dari algoritma atau proses kerja

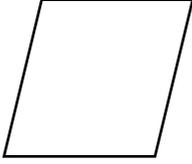
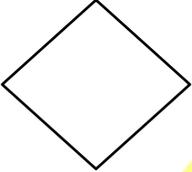
yang menggunakan simbol-simbol grafis untuk menggambarkan langkah-langkah prosedur untuk penyelesaian atau pemecahan suatu masalah.

b. Simbol-simbol *Flowchart*

Pengertian simbol *flowchart* oleh Purnamasari (2015:99) simbol *flowchart* masing-masing memiliki arti yang berbeda sesuai dengan fungsinya. Simbol-simbol yang biasanya digunakan dalam *flowchart* adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol	Keterangan
	<b>Simbol Terminator</b> Simbol ini menunjukkan awal atau akhir aliran proses. Biasanya ditulis kata “ <i>Start</i> ”, “ <i>End</i> ”, “ <i>Mulai</i> ”, “ <i>Selesai</i> ”.
	<b>Simbol Proses</b> Simbol untuk menunjukkan sebuah langkah proses atau operasi. Umumnya, menggunakan kata kerja dalam deskripsi singkat dan jelas. Contohnya pembuatan <i>purchase order</i> .
Simbol	Keterangan
	<b>Simbol Connector</b> Tanda panah menunjukkan arah aliran dari suatu proses menuju ke proses selanjutnya.
	<b>Simbol Kegiatan Manual</b> Menunjukkan kegiatan atau pekerjaan manual.

	<p><b>Simbol Input/Output</b> Simbol yang menyatakan proses input atau output tanpa tergantung peralatan.</p>
	<p><b>Simbol Document</b> Simbol yang menyatakan bahwa input berasal dari dokumen dalam bentuk fisik atau output yang perlu dicetak. Contohnya seperti <i>invoice</i> barang.</p>
	<p><b>Simbol Keputusan (Decision)</b> Menunjukkan sebuah langkah dalam pengambilan keputusan, biasanya menggunakan bentuk pertanyaan dengan jawaban “Yes” dan “No” atau “Ya dan “Tidak”.</p>

Sumber : Purnamasari (2015:99)

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berlandaskan pada sejumlah penelitian sebelumnya yang telah menelaah penerapan proses pengadaan barang dalam lingkup purchasing dan receiving department. Kajian terhadap penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan memperkuat argumen dalam analisis yang dilakukan. Melalui tinjauan penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa variabel variabel yang diteliti memiliki relevansi yang kuat dengan tema penelitian ini, serta memberikan wawasan mengenai metodologi dan hasil yang mendukung atau berbeda dengan temuan penelitian ini.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian Ini
-----	---------------	------------------	------------------	---------------------------------

1.	Ni Kadek Malya Diah Indriani (2024)	Implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) Dalam Pengadaan Barang Bagian <i>Banquet Department</i> Pada Hotel Ayana Resort Bali	Hasil penelitian ini pengadaan barangnya berobjek pada bagian <i>banquet department</i> .	Penelitian ini berbeda dengan penelitian tersebut dikarenakan objeknya hanya pada <i>purchasing</i> dan <i>receiving department</i> dimana <i>department</i> ini yang memiliki tugas dalam pengadaan barang keseluruhan <i>department</i> .
2.	I Gede Arya Mahendra (2022)	Evaluasi Efektivitas Pengadaan Barang dan Jasa di <i>Department Purchasing</i> Hotel Hilton Bali Resort	Hasil penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pengadaan bergantung pada kompetensi SDM dan sistem <i>e-procurement</i> . Hilton telah menerapkan sistem digital penuh yang meningkatkan efisiensi dan transparansi.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian Arya di Hilton Bali Resort telah mengadopsi sistem digital secara menyeluruh, sedangkan penelitian ini menilai proses pengadaan dalam konteks lokal yang belum sepenuhnya mengadopsi <i>e-procurement</i> .
3.	Komang Sri Ayu Widiasih (2023)	Studi Efisiensi Proses <i>Receiving</i> Barang pada Hotel Bintang Lima di Gianyar	Pada penelitian ini proses <i>receiving</i> masih banyak menghadapi kendala seperti ketidaksesuaian jumlah barang, keterlambatan, dan kerusakan barang.	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian ini mencakup dua departemen utama: <i>Purchasing</i> dan <i>Receiving</i> , serta keterkaitannya secara sistematis.
<b>No.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan Dengan Penelitian Ini</b>
4.	Putu Lestari Dewi (2020)	Manajemen Pengadaan Barang pada Hotel	Penelitian ini menunjukkan bahwa pengadaan barang masih dilakukan	Sementara perbedaan dengan penelitian ini ialah penelitian ini akan mengevaluasi

		Berbintang di Ubud: Studi pada Hotel Maya Ubud Resort	secara konvensional dengan kendala utama pada koordinasi antar-departemen. SOP yang digunakan belum sepenuhnya terdokumentasi dan dijalankan.	pelaksanaan aktual dan alur kerja <i>Purchasing &amp; Receiving Department</i> .
5.	Ni Made Yuliani (2021)	Analisis Proses Pengadaan Barang di Hotel Bintang Lima di Bali: Studi Kasus pada <i>Purchasing Department</i> Hotel Mulia Resort Nusa Dua	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengadaan barang di Hotel Mulia menggunakan sistem semi-terkomputerisasi dengan tahapan permintaan internal ( <i>purchase request</i> ), verifikasi, pemilihan vendor, dan pembelian. Kendala utama adalah keterlambatan pengiriman barang karena vendor tidak tepat waktu.	Perbedaan dengan penelitian ini dimana lebih menekankan pada implementasi menyeluruh dari awal sampai penerimaan barang, termasuk sistem penerimaan ( <i>receiving</i> ). Serta pengevaluasian terkait dengan hambatan-hambatan yang terjadi saat kegiatan operasional serta solusi dan saran yang bisa diberikan untuk meminimalisir hambatan tersebut.

Sumber : Peneliti (2025)

#### 2.4 Kerangka Teoritis

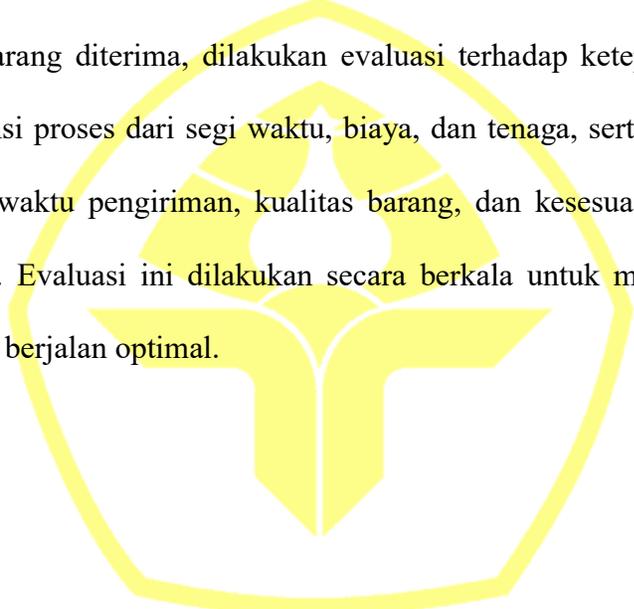
Kerangka teoritis merupakan kumpulan teori yang dijadikan dasar atau pijakan berpikir dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, kerangka ini berfungsi sebagai acuan konseptual untuk menelaah permasalahan yang diteliti. Berdasarkan hasil kajian teori serta beberapa penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan kerangka teoritis yang ditampilkan pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

Kerangka berpikir ini menggambarkan alur logis dan sistematis dari proses pengadaan barang yang dilakukan oleh *Purchasing & Receiving Department*, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi efektivitas dan efisiensi operasional. Proses diawali ketika departemen operasional hotel, seperti *housekeeping*, *kitchen*, *F&B service*, dan lainnya, menyampaikan daftar kebutuhan barang harian, mingguan, maupun bulanan yang meliputi bahan makanan, perlengkapan kebersihan, linen, alat dapur, dan barang pendukung lainnya. Selanjutnya *Purchasing Department* melakukan perencanaan berdasarkan permintaan yang masuk, meliputi penentuan jumlah dan jenis barang, penyesuaian dengan anggaran, penjadwalan waktu pemesanan, serta analisis

kebutuhan berdasarkan prioritas dan ketersediaan stok. Proses pengadaan dijalankan mengikuti Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku di hotel, yang meliputi tahapan pengajuan permintaan pembelian (Purchase Request), seleksi dan koordinasi dengan pemasok, pembuatan Purchase Order (PO), proses pembelian, pemeriksaan barang, hingga pencatatan penerimaan barang (receiving). Tahapan teknis pengadaan meliputi pengiriman oleh supplier, penerimaan barang oleh *Receiving Department*, pemeriksaan kualitas dan kuantitas barang, pencatatan, serta distribusi ke departemen terkait. Setelah barang diterima, dilakukan evaluasi terhadap ketepatan pemenuhan kebutuhan, efisiensi proses dari segi waktu, biaya, dan tenaga, serta kinerja *supplier* terkait ketepatan waktu pengiriman, kualitas barang, dan kesesuaian harga dengan kesepakatan awal. Evaluasi ini dilakukan secara berkala untuk memastikan proses pengadaan barang berjalan optimal.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Tabrani (2015:77) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu proses kajian ilmiah yang bertujuan memahami fenomena sosial maupun kemanusiaan dengan menyajikan gambaran yang utuh serta mendalam. Hasilnya dituangkan dalam bentuk narasi, memuat pandangan rinci dari informan, dan dilakukan dalam konteks alamiah. Metode ini dipakai ketika permasalahan masih belum terdefinisi dengan jelas, untuk mengungkap makna yang tersembunyi, memahami situasi, menyusun teori, serta memverifikasi data. Dengan demikian, data kualitatif dalam penelitian ini menyoroti fenomena yang pada umumnya tidak dapat diukur secara angka, tetapi dijabarkan melalui penjelasan deskriptif.

##### **3.1.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi:

###### **a. Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama pada saat penelitian dilakukan. Menurut Sugiyono (2018:456), data primer adalah jenis data yang disampaikan secara langsung

oleh responden atau narasumber kepada peneliti. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- 1) Wawancara langsung dengan Staf *Purchasing* dan Staf *Receiving* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pengadaan dan penerimaan barang.
- 2) Observasi lapangan, yaitu pengamatan langsung pada kegiatan operasional pengadaan, pemesanan, dan penerimaan barang di departemen terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yakni melalui dokumen, arsip, maupun sumber lain yang relevan. Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder adalah data yang tidak diberikan secara langsung oleh responden kepada peneliti, tetapi disajikan melalui pihak atau media perantara. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

- 1) Dokumen internal hotel, seperti *invoice* pembelian, *purchase order*, *receiving record*, dan laporan penerimaan barang.
- 2) Arsip dan sistem internal (*Marriott Global Source*, *Requisition*, *Receive PO*).
- 3) Literatur pendukung, meliputi buku-buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau prosedur yang dipakai peneliti untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui:

#### a. Observasi

Biklen (2017:30) menjelaskan bahwa observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung perilaku, interaksi sosial, serta konteks yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Sementara itu, Suardeyasari (2010:9) mendefinisikan observasi sebagai metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan sekaligus pencatatan secara teratur, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan secara langsung (direct observation) di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali guna memperoleh gambaran faktual mengenai prosedur pengadaan serta proses penerimaan barang. Observasi dipakai dalam beberapa tahap kegiatan penelitian, yaitu:

#### 1) Observasi pada proses pengajuan permintaan barang (*Requisition/REQ*)

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Untuk mengetahui bagaimana kebutuhan barang diajukan oleh bagian terkait ke departemen *purchasing*.

#### 2) Observasi pada proses pemesanan barang (*Purchase Order/PO*)

Untuk melihat bagaimana staf *purchasing* mengelola pemesanan dan berinteraksi dengan *supplier*.

#### 3) Observasi pada proses penerimaan barang di *Loading Dock*

Untuk mengamati bagaimana staf *receiving* memeriksa, mencatat, dan membandingkan barang dengan dokumen PO dan *invoice*.

4) Observasi pada proses pencatatan administrasi

Untuk mempelajari bagaimana data penerimaan barang diinput dan dilaporkan melalui sistem internal hotel.

5) Observasi terhadap koordinasi antara staf Purchasing dan Receiving

Untuk memahami pola komunikasi dan kerja sama dalam memastikan kelancaran pengadaan barang..

b. Wawancara

Fadhallah (2020:2) mendefinisikan wawancara sebagai bentuk komunikasi yang melibatkan dua pihak atau lebih, biasanya dilakukan secara langsung (tatap muka), di mana salah satu bertindak sebagai pewawancara (interviewer) dan pihak lainnya sebagai narasumber (interviewee) dengan tujuan memperoleh data atau informasi. Sementara itu, Saroso (2017:47) menyatakan bahwa wawancara merupakan salah satu teknik yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam, yang sering kali tidak dapat dicapai melalui metode lain.

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut, wawancara dapat disimpulkan sebagai percakapan yang terstruktur antara pewawancara dan narasumber, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian

ini, wawancara dilakukan secara langsung (*face to face interview*) dengan dua informan utama, yaitu:

1. Staf *Purchasing*

Dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait proses perencanaan serta pengadaan barang, termasuk prosedur pemesanan dan hubungan dengan pemasok.

2. Staf *Receiving*

Dipilih karena bertanggung jawab dalam pemeriksaan, pencatatan, dan penerimaan barang yang datang dari pemasok, sehingga mengetahui secara detail tahap verifikasi dan kontrol kualitas barang.

Alasan pemilihan kedua informan tersebut adalah karena mereka terlibat langsung dalam pelaksanaan operasional pengadaan dan penerimaan barang di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali..

- c. Dokumentasi

Sukmadinata (2015:221) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan serta menelaah berbagai dokumen, baik berupa catatan tertulis, arsip, gambar, maupun dokumen elektronik. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi dipakai sebagai pelengkap observasi dan wawancara, serta berfungsi untuk memperkuat validitas data. Bentuk dokumentasi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Dokumen Sistem dan Prosedur

- a) Sistem MGS (*Marriott Global Source*)
  - b) Sistem *Purchase Order*
  - c) Sistem *Requisition* (REQ)
  - d) Sistem *Receive PO*
- 2) Dokumen Administrasi dan Transaksi
- a) *Requisition ke Supplier*
  - b) *Receiving Record*
  - c) *Invoice Supplier*
  - d) *Receiving Report*
- 3) Dokumentasi Lapangan
- a) Penerimaan barang di *Loading Dock*
  - b) Dokumentasi pengecekan barang
- 4) Dokumentasi Wawancara
- a) Daftar pertanyaan wawancara dengan staf *Purchasing Department*
  - b) Dokumentasi wawancara dengan staf *Purchasing* dan *Receiving*.

### 3.3 Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini, digunakan metode triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2017:125), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan informasi di luar data utama

sebagai alat pengecekan maupun pembanding. Dalam penelitian ini diterapkan triangulasi sumber dan triangulasi data, yaitu dengan cara membandingkan hasil wawancara dari Staf Purchasing dan Staf Receiving, lalu mengonfirmasikannya melalui observasi lapangan serta dokumen pendukung (seperti invoice, purchase order, receiving record, dan arsip internal). Selain itu, digunakan pula triangulasi teknik, yakni menguji keabsahan data dari sumber yang sama tetapi melalui beragam metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih akurat, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 3.1 Triangulasi Sumber Data Penelitian

No.	Pertanyaan	Informan 1 (Staf <i>Purchasing</i> )	Informan 2 (Staf <i>Receiving</i> )	Kesimpulan
1.	Seberapa penting peran <i>Purchasing/Receiving</i> ?	<i>Purchasing</i> sangat penting karena tanpa <i>purchasing</i> tidak ada yang memesan barang; setiap perusahaan wajib ada pembagian tanggung jawab.	<i>Receiving</i> sangat penting untuk memastikan barang datang sesuai jumlah dan kualitas, agar operasional berjalan lancar.	Data valid karena kedua informan menekankan pentingnya peran masing-masing divisi dalam menunjang kelancaran operasional hotel.
2.	Efektivitas sistem <i>E-List Daily Market</i> / Kendala dalam penerimaan barang	<i>E-List Daily Market</i> sangat membantu, lebih cepat, hemat waktu dan biaya.	Kendala sering muncul ketika barang datang tidak sesuai jumlah atau kualitas, serta	Data valid: <i>purchasing</i> menekankan efektivitas sistem, <i>receiving</i> menyoroti kendala di lapangan,

			keterlambatan <i>supplier</i> .	sehingga keduanya saling melengkapi.
3.	Kendala sistem MGS ( <i>Marriot Global Source</i> )	Kadang <i>loading</i> lama, <i>error</i> pada <i>server</i> , menyebabkan <i>purchasing</i> harus mengoreksi pesanan.	Saat <i>receive invoice</i> dari <i>supplier</i> , sistem MGS sering <i>loading</i> , terutama sore hari.	Data valid karena kedua informan mengakui kendala teknis sistem MGS yang berdampak pada efisiensi kerja.
4.	Tindakan ketika terjadi perubahan harga / barang tidak sesuai pesanan	Jika harga berubah signifikan, <i>purchasing</i> wajib konfirmasi ulang dengan outlet pemesan.	Jika barang tidak sesuai, <i>receiving</i> konfirmasi ke <i>supplier</i> , kemudian ke outlet apakah barang diterima atau tidak.	Data valid: <i>purchasing</i> menekankan komunikasi ke outlet, <i>receiving</i> menekankan konfirmasi ke <i>supplier</i> , sehingga keduanya menunjukkan koordinasi antar divisi.
5.	Mengatasi keterlambatan pemesanan barang	Jika barang sangat <i>urgent</i> , <i>purchasing</i> lakukan pembelian langsung ke toko terdekat atau minta <i>supplier</i> percepat pengiriman.	<i>Receiving</i> memastikan konfirmasi dengan <i>supplier</i> terkait keterlambatan, dan tetap menunggu instruksi outlet.	Data valid karena kedua informan menunjukkan adanya langkah cepat ( <i>purchasing</i> proaktif, <i>receiving</i> koordinatif) untuk mengatasi keterlambatan.

### 3.4 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:112) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah pengumpulan data dengan cara menguraikan, menggambarkan dan menjelaskan keterangan-keterangan atau fakta-fakta secara lengkap yang diperoleh dari hasil

penelitian yang ada hubungannya dengan pokok masalah. Selanjutnya menurut Sugiyono (2018) dalam penelitian kualitatif, terdapat tiga langkah utama dalam teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahapan analisis yang dilakukan untuk menyederhanakan data yang beragam dan kompleks agar lebih mudah dipahami serta dianalisis. Proses ini bertujuan menyaring, menyeleksi, serta merangkum informasi yang relevan tanpa menghilangkan esensi pentingnya, sehingga data dapat lebih terorganisir dan siap dianalisis lebih lanjut. Kegiatan reduksi meliputi penyusunan ringkasan, pemilihan aspek-aspek utama, pemusatan perhatian pada bagian penting sesuai dengan topik penelitian, serta pencarian tema dan pola, sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas sekaligus memudahkan penambahan data baru bila diperlukan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan terhadap informasi yang diperoleh dari pihak Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Data yang sudah terkumpul kemudian disederhanakan dan dilengkapi dengan data tambahan untuk menunjang pembahasan, sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipercaya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data (*data display*) dalam penelitian kualitatif adalah tahap di mana data yang telah dikumpulkan (misalnya, wawancara, observasi, atau

dokumen) disusun dan disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dianalisis. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengorganisir informasi sehingga dapat menemukan pola, hubungan, atau tema yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, data yang sudah melalui proses reduksi (penyaringan dan pemilahan) akan dipresentasikan dalam bentuk yang lebih terstruktur dan sistematis, untuk mempermudah analisis lebih lanjut. Bentuk-bentuk penyajian data berupa tabel, grafik, peta konsep, narasi atau deskripsi.

c. Verifikasi atau Mengumpulkan Data

Verifikasi atau mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif merujuk pada proses pengumpulan dan memastikan keabsahan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti berfokus untuk mengumpulkan data yang relevan, serta memverifikasi keakuratan, kebenaran, dan kredibilitas informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, atau sumber lain yang terkait dengan topik penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah perusahaan dimulai dari Marriott International pada tahun 1927 dengan usaha pertama yaitu stand root beer A&W yang didirikan oleh J. Williard Marriott dan istrinya Alice untuk memuaskan dahaga orang selama musim panas. Upaya ini terus berlanjut dan berkembang, pendirinya memasukkan menu makanan panas ke dalam bisnisnya dan mengganti nama stand menjadi restoran Hot Shoppes. Pada tahun selanjutnya usahanya semakin berkembang mulai dari membuka layanan drive thru, menjadi katering untuk jasa penerbangan, hingga mulai membuka bisnis hotel pertama pada tahun 1957 yang diberi nama Twin Bridge Hotel di Arlington, Virginia USA. Marriott menjadi perusahaan global yang beragam, dan terus berkembang dari tahun ke tahun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 3.1 The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Marriott menjalin kerja sama dengan Sun Line sehingga menjadi perusahaan perhotelan pertama yang merambah bisnis hingga ke sektor kapal pesiar, yang kemudian mendorong perkembangan usahanya semakin pesat. Pada tahun-tahun berikutnya, berbagai merek dengan konsep inovatif mulai diperkenalkan di sejumlah negara. Hingga tahun 2016, Marriott International berhasil mengakuisisi Starwood Hotels & Resorts, yang menjadikannya perusahaan hotel terbesar di dunia dengan lebih dari 7.000 properti, menyediakan lebih dari 1,1 juta kamar melalui 30 merek di lebih dari 130 negara. The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu properti milik Marriott International yang resmi beroperasi pada akhir tahun 2019, tepatnya pada bulan Desember. Hotel ini termasuk dalam salah satu brand Marriott yang masuk kategori distinctive premium.

Hotel ini menawarkan akomodasi penginapan dengan layanan eksklusif dengan desain modern, dan suasana asri di daerah Ubud yang dapat dipakai baik untuk bisnis,

atau mencari tempat rekreasi bersama keluarga dan menyediakan fasilitas yang baik dan sangat nyaman untuk menginap. The Westin Resort & Spa Ubud, Bali berfokus untuk menjadi merk dengan pelayanan jasa terkemuka di Indonesia dengan melihat tamu sebelum, selama dan setelah mereka menginap. The Westin Resort and Spa Ubud memiliki *tagline* yaitu “Let’s Rise”. Dengan tujuan agar The Westin Resort & Spa Ubud dapat mengajak para pengunjung atau tamu untuk menginap dengan baik dan nyaman di tempat yang dimana mereka bisa bersama-sama bisa “bangkit”. Karena apapun kendala yang muncul selama perjalanan liburan, The Westin Resort & Spa Ubud, Bali membantu mengatasi hal tersebut dengan program-program yang telah disiapkan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Organisasi Perusahaan**

Menurut Kotler dalam Nawawi (2017:12), visi merupakan pernyataan mengenai tujuan organisasi yang tercermin melalui produk maupun layanan yang diberikan, kebutuhan yang berusaha dipenuhi, kelompok masyarakat yang menjadi sasaran, nilai-nilai yang dipegang, serta aspirasi jangka panjang yang ingin dicapai. Dengan demikian, visi dapat dipahami sebagai sebuah pernyataan strategis yang memuat nilai, cita-cita, serta arah yang akan dituju organisasi. Sementara itu, Edison dkk. (2018:26) menjelaskan bahwa misi adalah pernyataan yang menggambarkan fungsi utama serta alasan mendasar keberadaan suatu organisasi. Dalam konteks organisasi bisnis atau berorientasi profit, misi diwujudkan melalui kemampuan menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas sehingga mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi pelanggan.

Perusahaan besar seperti The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki visi dan misi sebagai berikut:

**VISI:**

*“To be the World’s Favorite Travel Company”*

Yang berarti “Menjadi perusahaan perjalanan favorit dunia”

**MISI:**

*“To be the preeminent wellness brand in hospitality, empowering guests to regain control and enhance their well-being when they need it most, while traveling, ensuring they can be the best version of themselves.”*

Artinya “Menjadi merek wellness terdepan dalam dunia perhotelan, yang memberdayakan tamu untuk memulihkan kendali dan meningkatkan kesejahteraan mereka saat paling membutuhkannya selama perjalanan, memastikan mereka dapat menjadi versi terbaik diri mereka sendiri”

**4.1.3 Bidang Usaha**

The Westin Resort & Spa Ubud atau PT Bina Buana Sarana bergerak di bidang perhotelan di bawah manajemen Marriott International yang menyediakan kamar, makanan dan minuman, spa, gym, tempat pertemuan, dan fasilitas pendukung lainnya. Beberapa bidang usaha atau fasilitas yang disediakan oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yaitu sebagai berikut:

a. Kamar

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali menawarkan pengalaman menginap yang luar biasa bersama keluarga dengan memberikan kamar dengan

pemandangan *resort* yang rimbun didukung dengan dekorasi yang modern dan menenangkan. Liburan bersama keluarga menjadi berkesan dan mendapat kenyamanan khas dengan tempat tidur mewah dan perlengkapan mandi kelas satu. Mengutamakan kenyamanan tamu sesuai dengan Program 6 Pilar *Wellness*, The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memfasilitasi setiap tempat tidur dengan tempat tidur 10 lapis dengan sprei khusus atau disebut “*Heavenly Bed*” yang akan membuat setiap orang merasa rileks. Kategori kamar yang dimiliki oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Kamar

No	Type Of Room	Total Room
1.	Deluxe Garden King	44
2.	Deluxe Garden Twin	22
3.	Deluxe Pool View King	18
4.	Deluxe Pool View Twin	8
5.	Junior Suite King	9
6.	Junior Suite Twin	2
7.	Family Suite	3
8.	Executive Suite	11
9.	Presidential Suite	1
10.	Villa King Bed	1
	Villa Twin Bed	1
	<b>Total all room</b>	<b>121</b>

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Setiap kamar di The Westin Resort & Spa Ubud dilengkapi dengan beragam fasilitas yang dirancang untuk menunjang kenyamanan serta aktivitas para tamu. Jenis fasilitas yang tersedia bervariasi sesuai dengan tipe kamar, sehingga berpengaruh terhadap perbedaan harga yang ditawarkan. Beberapa fasilitas yang umumnya ada di setiap kamar antara lain desain interior elegan

dan modern, sistem kunci elektronik, pendingin ruangan (AC), mesin pembuat kopi, tempat tidur sesuai kategori kamar, televisi dengan saluran lokal maupun internasional, akses internet berkecepatan tinggi, kamar mandi dengan shower bergaya hujan, serta dilengkapi telepon, lemari pakaian, dan mini bar.

Adapun rincian kamar yang ada di The Westin Ubud beserta fasilitas di dalamnya sebagai berikut:

1) Deluxe Garden View with Balcony

Merupakan kamar dengan jumlah terbanyak, total 66 kamar yang tersedia. Kamar ini memiliki luas 50 m<sup>2</sup>, berdasarkan jenis tempat tidurnya dibagi menjadi dua yaitu King Suite 44 unit dan Twin 22 unit.



Gambar 3.2 Kamar Tipe Deluxe Garden View with Balcony

Sumber: The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

2) Deluxe Pool View with Balcony

Menawarkan pemandangan luar yang menghadap ke area kolam renang. Total ada 26 kamar yang tersedia. Kamar ini memiliki luas 50m<sup>2</sup>, berdasarkan jenis tempat tidurnya, terbagi menjadi dua yaitu King Suite 18 unit dan Twin 9 unit.

3) Junior Suite

Memiliki total 11 kamar. Ruangan ini memiliki luas 84m<sup>2</sup>. Dengan fasilitas ruang keluarga yang terpisah dari kamar tidur utama, serta *walk-in closet* pribadi. Dilihat 20 jenis tempat tidur yang terbagi menjadi dua yaitu 9 unit King Suite dan 2 unit Twin.

4) Family Suite

Memiliki total hanya 3 unit. Ruangan ini memiliki luas 79 m<sup>2</sup> dengan hunian maksimal 4 pack. Memiliki ruang tamu yang dipisahkan oleh dinding, serta 1 king bed dan 2 twin bed yang didesain senyaman mungkin untuk liburan keluarga. Tak perlu khawatir dengan fasilitas yang memang sengaja disiapkan untuk 4 orang.

5) Executive Suite

Memiliki total 11 unit dengan luas 103m<sup>2</sup>. Kamar cukup luas dengan pemandangan tak terbatas. Kamar ini dilengkapi dengan ruang tamu terpisah dengan dinding. Kamar terhubung tersedia untuk kamar tertentu. Okupansi maksimum untuk kamar ini adalah 3 paket.

b. Restaurant



Gambar 3.3 Restaurant Tall Trees

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

The Westin Resort & Spa Ubud menawarkan fasilitas *restaurant* dan bar, hotel ini memiliki 2 restoran yaitu Tabia Restaurant & Tall Trees. Tabia restaurant merupakan restoran all-day dining yang inovatif menawarkan hidangan lokal otentik menggunakan bahan-bahan paling segar menawarkan pengalaman makanan sehat sesuai dengan pillars Eat Well dari Westin tentang makan yang sehat. Tall Trees merupakan restoran kedua yang dimiliki The Westin Resort & Spa Ubud yang menyajikan jenis makanan dengan resep kuno dengan menu Indonesian & Western food.

c. Bar

The Westin Resort & Spa Ubud memiliki 2 bar yaitu *Lobby Bar & Pool Bar*. *Lobby Bar* terletak di *Lobby* setelah *front office* sedangkan *Pool Bar*

terletak ditengah-tengah kolam berenang di lantai paling bawah. *Lobby Bar* dan *Pool Bar* menyediakan berbagai macam minuman beralkohol dan non-alkohol serta makanan ringan yang dapat memanjakan tamu sembari menikmati fasilitas di The Westin Resort & Spa Ubud. *Lobby Bar & Pool Bar* ini buka pada pukul 10.00 - 18.00 WITA.

d. Westin Family Kids Club



Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Westin Resort & Spa Ubud menyediakan fasilitas Westin Family Kids Club dengan beragam permainan serta sarana pendukung yang dirancang untuk menghadirkan pengalaman menyenangkan sekaligus berkesan bagi anak-anak yang menginap. Program ini diberikan secara gratis bagi seluruh tamu hotel. Klub Anak beroperasi setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 20.00 WITA.

## e. Spa



Gambar 3.5 Heavenly Spa

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Heavenly Spa by Westin menghadirkan konsep Feel Well yang selaras dengan enam pilar utama Westin. Layanan ini ditujukan bagi tamu yang menginginkan relaksasi fisik maupun spiritual, dengan berbagai ritual spa yang khas dan menenangkan. Fasilitas spa ini buka setiap hari mulai pukul 10.00 hingga 19.00 WITA.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

f. Chakra & Prana Meeting Room



Gambar 3.6 Chakra & Prana Meeting Room

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Ruang pertemuan Chakra & Prana dapat dibagi menjadi dua bagian ruangan yaitu Chakra & Prana. Total luas ruang pertemuan adalah 3.487 kaki persegi dengan kapasitas maksimum 120 orang. Adapun beberapa peralatan yang mendukung ruang pertemuan seperti Proyektor LCD, Mikrofon, Proyektor Overhead, dan TV. Chakra dan Prana sering digunakan untuk melaksanakan beberapa pertemuan penting. Sehingga selain mengadakan pertemuan, tamu juga dapat melihat pemandangan hijau Ubud.

g. Yoga Pavilion



Gambar 3.7 Paviliun Yoga

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Paviliun Yoga di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali terletak tepat di sebelah Heavenly Spa oleh Westin. Paviliun Yoga dengan pemandangan hutan tropis Ubud ini cukup luas dan dapat menampung hingga 10 peserta yoga.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

#### h. Westin Workout Fitness Studio



Gambar 3.8 Westin Workout Fitness Studio

Sumber : The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

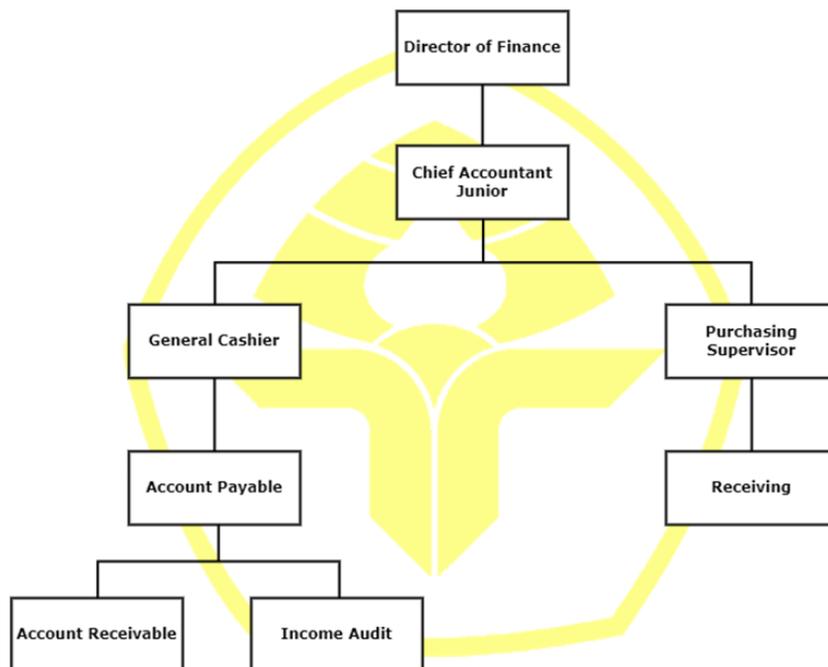
Bagi tamu yang ingin menjaga kebugaran selama menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, hotel ini menyediakan pusat kebugaran bernama Westin Workout Fitness Studio. Fasilitas ini dilengkapi dengan peralatan olahraga modern dan lengkap, serta dapat digunakan selama 24 jam.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan wadah yang berisi sekelompok individu dengan jabatan serta tugas berbeda, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sebagai sebuah organisasi, keberhasilan maupun kegagalan perusahaan sangat dipengaruhi oleh efektivitas manajemennya. Organisasi perusahaan dianggap

baik apabila mampu menjamin tercapainya tujuan secara efisien dan efektif. The Westin Resort & Spa Ubud menggunakan bentuk struktur organisasi garis.

Struktur organisasi garis adalah model organisasi di mana terdapat hubungan wewenang langsung secara vertikal antara atasan dengan bawahan. Melalui sistem ini, setiap posisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan aktivitas operasional perusahaan:



Gambar 3.9 Struktur Organisasi Perusahaan

a. Uraian Jabatan

Uraian jabatan merupakan daftar yang menjelaskan tugas, tanggung jawab, kondisi kerja, serta peran yang melekat pada suatu posisi tertentu.

Adapun uraian jabatan pada struktur organisasi Accounting Department adalah sebagai berikut:

1) *Director Of Finance*

Direktur Keuangan adalah posisi tertinggi dalam struktur Finance Department yang memiliki peran utama dalam pengawasan serta pengambilan keputusan strategis terkait pengelolaan keuangan perusahaan. Adapun tanggung jawabnya mencakup:

- a) Melakukan pengawasan terhadap tugas Account Payable, General Cashier, Account Receivable, Income Audit, Purchasing, dan Receiving untuk menjamin arus kas perusahaan berjalan sesuai kebutuhan.
- b) Mengendalikan dan mengoperasikan aktivitas keuangan perusahaan secara efektif dan efisien melalui kerja sama dengan manajer departemen lain, termasuk mengambil keputusan penting mengenai investasi, pembiayaan, serta kebijakan terkait.
- c) Melaporkan secara langsung kepada General Manager mengenai seluruh aspek keuangan perusahaan.n.

2) *Chief Accountant Junior*

*Chief Accountant Junior* adalah posisi pengelola yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan akuntansi perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a) Mengawasi pelaksanaan administrasi akuntansi harian, mulai dari pengumpulan bukti transaksi, pengklasifikasian, perhitungan hingga pencatatan ke dalam sistem sesuai prosedur.
  - b) Melakukan rekonsiliasi seluruh akun (nominal maupun permanen) setiap akhir bulan, memberikan persetujuan terhadap penyesuaian, serta memastikan laporan akurat sebelum diteruskan kepada DOF.
  - c) Melakukan pemeriksaan rutin terhadap akun kas harian, akun piutang dan utang mingguan, serta seluruh akun bulanan.
  - d) Memastikan keakuratan laporan kas harian, mingguan, dan laporan arus kas bulanan yang dibuat oleh General Cashier..
- 3) *General Cashier*
- General Cashier* adalah staf yang bertanggung jawab atas pengelolaan kas kecil dan kas utama perusahaan. Tugasnya meliputi:
- a) Menghimpun seluruh penerimaan tunai dari tiap outlet hotel.
  - b) Menerima pembayaran piutang dari bill collector.
  - c) Mengeluarkan bukti penerimaan kas atas seluruh transaksi tunai.
  - d) Menyetorkan hasil penjualan tunai ke bank rekanan perusahaan.

4) *Purchasing Supervisor*

*Purchasing supervisor* merupakan posisi manajemen yang dirancang untuk memastikan perusahaan dan staffnya meatuhi strategi pembelian barang dan jasa tertentu serta sebagai sumber pemesanan

barang dan jasa untuk kepentingan kegiatan operasional. Berikut tugas dan tanggung jawab dari *purchasing supervisor*:

- a) Menyimpan dokumen kontrak sebagai referensi bila diperlukan.
- b) Melakukan negosiasi, menyetujui kontrak, serta memantau kualitas layanan supplier.
- c) Menjaga hubungan baik dengan *supplier*.
- d) Memastikan setiap pembelian baik pembelian barang dan jasa sudah disetujui oleh manajemen eksekutif.

#### 5) *Account Payable*

Bagian *Account Payable* bertugas menangani seluruh kewajiban pembayaran perusahaan yang timbul akibat transaksi pembelian secara kredit dari pihak ketiga, yang kemudian barang atau jasa tersebut digunakan kembali untuk mendukung kegiatan operasional maupun dijual kepada konsumen. Adapun tanggung jawab utama dari bagian ini meliputi:

- a) Melakukan pembayaran ke *supplier* atas segala pembelian.
- b) Melakukan pengecekan berkala terhadap aktivitas pembelian yang dilakukan oleh masing-masing outlet.
- c) Mengkoordinasi dengan semua staff yang berkaitan dengan *supply chain*.
- d) Membuat *closingan* yang balance setiap bulan atas pembayaran yang sudah dilakukan.

## 6) *Account Receivable*

*Account receivable* merupakan catatan transaksi yang menjadi dasar kita menerima uang. Dalam bahasa sehari-hari *account receivable* juga dikenal dengan istilah piutang usaha. *Account receivable* merupakan jenis transaksi yang merupakan pengertian penagihan kepada konsumen yang telah berhutang. Pihak yang memberi hutang kepada Perusahaan ini bermacam-macam mulai dari perorangan, perusahaan atau organisasi. Berikut tugas dan tanggung jawab dari *Account receivable*:

- a) Melakukan rekonsiliasi data AR balance bulanan.
- b) Mengecek dan mengalokasikan semua penagihan untuk klien.
- c) Mencatat segala transaksi penjualan yang dilakukan secara *credit*.
- d) Bertanggung jawab menerbitkan dan mengirimkan *invoice* atas permintaan dari *Sales Department*.

## 7) *Income Audit*

*Income Audit* adalah salah satu subbagian dalam Accounting Department yang bertugas melakukan pemeriksaan, pencatatan, dan pelaporan atas data penjualan harian. Proses audit ini dimulai dengan memeriksa setiap transaksi yang telah selesai tercatat dalam laporan, untuk memastikan kesesuaian antara pendapatan yang diperoleh dengan bukti transaksi yang ada. Bukti pendukung tersebut mencakup cashier

closing report, guest folio, laporan kasir outlet hotel (restoran, bar, spa), captain order, deposit voucher, salinan bank, hingga bukti transfer, yang secara otomatis juga tercatat dalam sistem. Kegiatan audit pendapatan wajib dilakukan setiap hari untuk menghindari adanya kerugian akibat kesalahan pencatatan. Jika ditemukan ketidaksesuaian, auditor pendapatan harus segera melakukan perbaikan serta konfirmasi kepada Front Office atau outlet terkait. Adapun tanggung jawab Income Audit antara lain:

- a) Menerima laporan penjualan dari seluruh outlet.
- b) Memeriksa kelengkapan data penjualan pada setiap outlet.
- c) Membuat rekapitulasi penjualan harian, bulanan, maupun tahunan.
- d) Menyerahkan data penjualan kredit serta transaksi kartu kredit kepada bagian Account Receivable.

#### 8) *Receiving*

Bagian Receiving bertanggung jawab terhadap penerimaan barang dari pemasok. Petugas di bagian ini wajib memastikan bahwa barang yang diterima telah sesuai dengan standar spesifikasi, baik dari segi kualitas, jenis, bentuk, maupun ukuran. Untuk mendukung proses tersebut, salinan Purchase Order sangat diperlukan saat pengecekan agar kuantitas, mutu, dan harga barang yang diterima dapat

dibandingkan dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.

Adapun tugas dan tanggung jawab utama bagian Receiving meliputi:

- a) Menerima dan meneliti semua barang yang oleh diperlukan oleh Perusahaan baik dari segi kualitas, kuantitas, mutu dan standar sesuai tercantum di dalam *purchase order*.
- b) Membuat receivingan yang sesuai dengan nota dan PO yang akan diberikan pada bagian *account payable*.
- c) Melakukan pengecekan berkala ke store untuk memastikan stok dari barang tidak mendekati minimum.
- d) Menyimpan dan menjaga kuantitas barang dari masing-masing *outlet*.

## 4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan

### 4.2.1 Hasil

Penelitian ini mengidentifikasi langkah-langkah penyelesaian masalah pada tahap pengadaan dan penerimaan barang di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak *Purchasing Department* dan *Receiving Department*, kemudian ditampilkan dalam bentuk data *display* berupa tabel serta diverifikasi menggunakan triangulasi sumber (membandingkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumen internal seperti *Purchase Order*, surat jalan, dan *invoice*).

#### a. *Purchasing Department*

Berdasarkan wawancara dengan Hendra Wijaya, *Purchasing Supervisor*:

“Kalau misalnya barang yang dikirim tidak sesuai atau terlambat, kami langsung hubungi *supplier*, kalau perlu kita stop sementara pengiriman dari *supplier* tersebut sambil kita cari alternatif lain yang bisa *support* kebutuhan hotel. Tapi biasanya kita juga diskusi dulu sama outlet apakah barang tersebut masih bisa dipakai atau tidak. Kalau benar-benar urgent, kadang kita minta staf belanja manual ke *supplier* terdekat.”

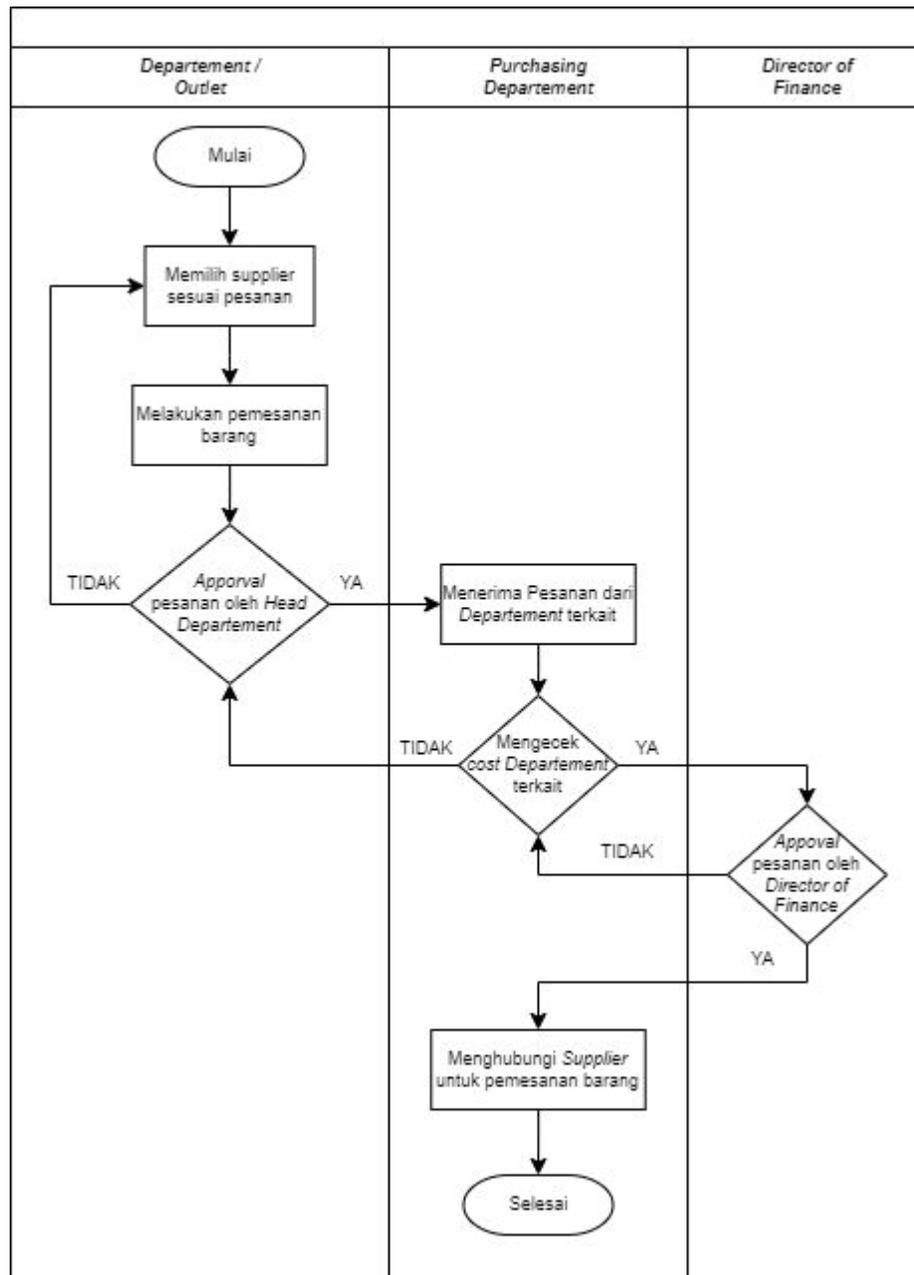
Hasil triangulasi dengan dokumen Purchase Order dan catatan pembelian manual menunjukkan bahwa penyelesaian masalah pada Purchasing Department bersifat fleksibel dan reaktif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menghentikan sementara kerja sama dengan *supplier* bermasalah.
- b. Mencari alternatif pemasok lain.
- c. Berdiskusi dengan outlet terkait kelayakan barang.
- d. Melakukan pembelian manual ke *supplier* terdekat jika mendesak.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Tabel 4.1 Temuan *Purchasing Department*  
POLITEKNIK NEGERI BALI

No.	Permasalahan	Tindakan Penyelesaian	Karakteristik	Potensi Kelemahan
1.	Barang tidak sesuai/terlambat	Hubungi <i>supplier</i> , hentikan sementara pengiriman, cari alternatif pemasok	Reaktif dan korektif	Tidak ada evaluasi kinerja <i>supplier</i> terstandarisasi
2.	Kebutuhan mendesak	Belanja manual ke <i>supplier</i> terdekat	Fleksibel	Risiko ketidaksesuaian

				harga, kualitas, dan administrasi
3.	Barang masih dapat digunakan	Diskusi outlet kelayakan	dengan terkait Kolaboratif	Keputusan tidak berbasis SOP tertulis



Gambar 4.1 *Flowchart* Proses Pengadaan Barang

Keterangan Gambar:

- 1) Outlet yang memesan barang memilih *supplier* sesuai dengan pesanan. Terdapat kurang lebih 3 *supplier* dengan penjualan yang sama, harga penjualan termurah akan otomatis berada pada urutan pertama, selain itu juga terdapat keterangan pada masing-masing *supplier* untuk harganya jadi outlet akan dengan mudah untuk memilih *supplier*.
- 2) Jika pesanan sudah sesuai outlet bisa langsung memesan barang dan mengisi form PO (*Purchase Order*) yang sudah disediakan oleh *purchasing* dengan benar dan tepat.
- 3) PO yang sudah diproses langsung terlihat di sistem *Head Department* terkait. *Head* akan memutuskan apakah barang yang dipesan layak untuk dibeli atau tidak. Jika barang tidak layak dibeli maka *head* mengkonfirmasi untuk pemesanan ulang.
- 4) PO yang disetujui oleh *head* diterima oleh *Purchasing Department* melalui sistem.
- 5) *Purchasing* mengecek *cost* dari outlet yang membeli jika *cost* cukup untuk pemesanan barang maka, PO dikirim untuk di putuskan oleh *Director Of Finance* (DOF).
- 6) DOF memutuskan apakah PO diterima atau tidak, jika tidak DOF akan konfirmasi ke *purchasing* untuk di informasikan ke outlet yang memesan sehingga outlet harus memesan ulang.

7) *Purchasing Department* memproses PO yang sudah di *approval* oleh DOF dan menghubungi langsung *supplier* terkait melalui email, WA, atau telepon.

b. *Receiving Department*

Berdasarkan wawancara dengan Kadek Lodika, *Staff Receiving*:

“Kalau barang datang tidak sesuai, apalagi kalau bahan makanan, biasanya langsung kita tolak. Tapi kalau kitchen butuh banget, mereka yang memutuskan, asal kita ingat untuk lapor saja. Kalau salah surat jalan, kita akan minta *supplier* revisi dan kirim ulang via email atau WA, terus nanti dicetak ulang untuk dicocokkan lagi.”

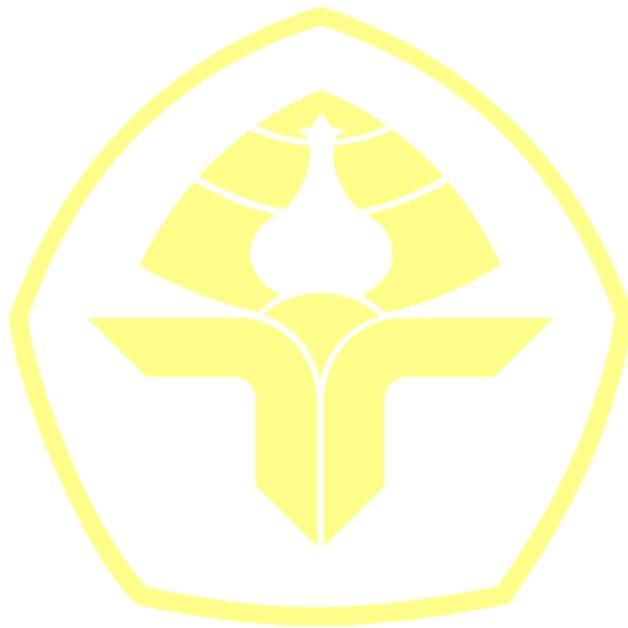
Hasil triangulasi dengan observasi di *receiving* area serta dokumen surat jalan dan *invoice* menunjukkan bahwa penyelesaian masalah di tahap penerimaan barang dilakukan situasional dan informal, dengan pola:

- a. Menolak barang yang tidak sesuai.
- b. Menyerahkan keputusan akhir ke kitchen jika mendesak.
- c. Meminta revisi dokumen melalui email/WA dan mencetak ulang untuk dicocokkan kembali.

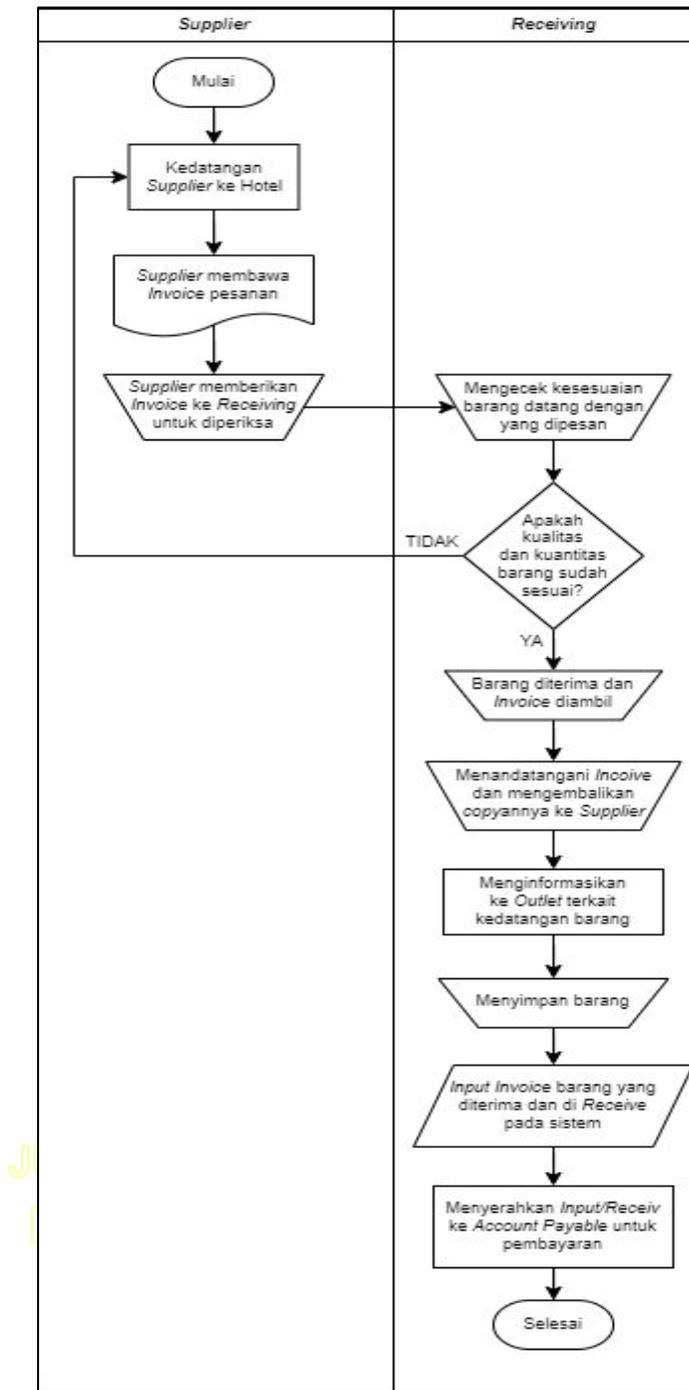
Tabel 4.2 Temuan *Receiving Department*

No.	Permasalahan	Tindakan Penyelesaian	Karakteristik	Potensi Kelemahan
1.	Barang tidak sesuai	Menolak barang, keputusan akhir oleh kitchen	Tepat sasaran, fleksibel	Keputusan ad hoc, bergantung pada situasi

2.	Dokumen tidak sesuai	Meminta revisi via email/WA, cetak ulang	Cepat langsung dan	Tidak ada sistem digitalisasi terintegrasi
3.	Kebutuhan mendesak	Mengikuti arahan kitchen untuk menerima barang	Adaptif	Potensi risiko kualitas dan keamanan pangan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 4.2 *Flowchart* Proses Penerimaan Barang

Keterangan Gambar:

- 1) Kedatangan supplier ke hotel, kebanyakan supplier biasanya datang pada pagi sampai siang hari mulai dari pukul 08.00 – 15.00 WITA sesuai jam operasional kerja.
- 2) *Supplier* yang datang wajib membawa *invoice* barang pesanan hal ini sangat penting dikarenakan *invoice* sebagai bukti dari keterangan barang yang datang, seperti kuantitas barang dan harga barang. *Invoice* yang dibawa harus minimal 2 copy, *invoice* asli diserahkan ke *receiving* dan *copy*-an dikembalikan ke *supplier*.
- 3) *Supplier* akan memberikan *invoice* kepada *receiving* untuk pengecekan lebih lanjut.
- 4) *Receiving* mengecek kesesuaian barang yang datang dengan yang dipesan agar tidak terjadi kesalahan saat penerimaan.
- 5) Kuantitas dan kualitas barang juga harus diperhatikan oleh *receiving* dalam pengecekan barang. Hal ini sangat penting dilakukan agar tidak terjadi kerugian pada pihak hotel serta barang yang dibeli memiliki kualitas yang bagus untuk diberikan kepada tamu yang menginap. Contohnya seperti kebutuhan kitchen (ikan, udang, cumi) *receiving* akan memanggil *chef* atau pihak *kitchen* yang paham akan kualitas produk yang akan diolah agar sesuai dengan yang dibutuhkan, karena produk tersebut dari pihak *kitchen* sendiri yang akan menggunakannya.

- 6) Jika terdapat barang yang tidak sesuai maka *receiving* mengembalikan ke *supplier* terkait dan meminta *supplier* untuk mengirim kembali keesokan harinya sampai barang yang diinginkan sesuai. Barang yang sudah sesuai akan diterima oleh *receiving* dan disimpan.
- 7) *Receiving* menandatangani dan stempel *invoice* asli dari *supplier* sebagai bukti bahwa barang sudah diterima secara sah dan untuk kelengkapan pada saat pembayaran, *copy-an* dari *invoice* yang sudah distempel akan dikembalikan ke *supplier* terkait untuk bukti bahwa hotel sudah menerima barang yang dipesan.
- 8) Proses penerimaan barang sudah selesai lalu *receiving* menginformasikan kedatangan barang dengan menghubungi outlet yang memesan melalui *WA group*.
- 9) Barang yang diterima sementara disimpan oleh *receiving* di *loading dock* (tempat khusus untuk kedatangan barang pesanan) sebelum nanti dari masing – masing outlet mengambil barangnya. Untuk barang yang sifatnya mudah membusuk seperti kebutuhan *kitchen* (ikan, daging, sosis) *receiving* membantu untuk membawa langsung ke *kitchen* dan diserahkan ke pihak *kitchen* agar disimpan di kulkas.
- 10) *Receiving* menginput atau *merecieve* langsung *invoice* barang yang diterima. Menginput wajib dilakukan oleh *receiving* setiap harinya sesuai dengan kedatangan barang dalam satu hari itu agar tidak terjadi keterlambatan pada pembayaran. Jika terdapat hari libur maka *invoice*

yang belum di input akan di input keesokan harinya dengan syarat tidak lebih dari satu bulan kedatangan barang.

11) *Receive* yang sudah lengkap dan sesuai dikirim langsung oleh *receiving* melalui sistem dan *hardcopy* seperti *invoice* barang dibawa ke AP (*Account Payable*) untuk dilakukan pembayaran pada akhir bulan.

#### 4.2.2 Pembahasan

##### a. Analisis Temuan dari *Purchasing Department*

Wawancara dengan Hendra Wijaya mengungkap bahwa proses penyelesaian masalah dalam pengadaan barang di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali bersifat cepat dan adaptif. Beliau menyatakan, “Kalau misalnya barang yang dikirim tidak sesuai atau terlambat, kami langsung hubungi supplier, kalau perlu kita stop sementara pengiriman dari supplier tersebut sambil kita cari alternatif lain yang bisa support kebutuhan hotel... Kalau benar-benar urgent, kadang kita minta staf belanja manual ke supplier terdekat.” Kutipan ini menunjukkan bahwa keputusan yang diambil mengutamakan kelancaran operasional hotel. Langkah menghentikan sementara pemasok yang bermasalah merupakan tindakan korektif (*corrective action*) yang umum dilakukan di industri perhotelan. Pendekatan ini juga sejalan dengan konsep *contingency purchasing* yang dijelaskan oleh Monczka et al. (2016). Konsep tersebut menekankan pentingnya memiliki opsi pemasok alternatif untuk menghindari potensi gangguan rantai pasok. Namun tindakan ini dilakukan secara *ad hoc* dan lebih bersifat situasional. Hal ini berarti keputusan sangat

bergantung pada kondisi lapangan saat itu. Meskipun fleksibilitas ini bermanfaat untuk kebutuhan mendesak, efektivitas jangka panjangnya masih perlu dipertanyakan. Sehingga proses ini perlu dianalisis lebih dalam agar kelemahannya dapat diidentifikasi.

Pendekatan yang digunakan Purchasing Department dalam menangani masalah terbukti mampu meredam gangguan operasional secara cepat. Menghubungi pemasok, menghentikan sementara suplai, dan mencari pemasok alternatif adalah bentuk respons langsung terhadap permasalahan yang muncul. Strategi ini menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan situasi yang tidak terduga. Keputusan yang diambil tidak selalu didasarkan pada data kinerja pemasok sebelumnya. Tidak adanya mekanisme evaluasi kinerja pemasok yang terdokumentasi (supplier performance appraisal) menjadi kelemahan yang cukup signifikan. Menurut Suparman (2016), proses penyelesaian masalah yang efektif harus mencakup tiga langkah penting. Pertama, identifikasi akar masalah agar solusi yang diambil tidak hanya bersifat sementara. Kedua, dokumentasi solusi untuk menjadi acuan jika masalah serupa terjadi kembali. Ketiga, evaluasi efektivitas solusi yang telah diterapkan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan. Tanpa ketiga langkah ini, upaya penyelesaian masalah akan cenderung bersifat reaktif dan berulang.

Kurangnya evaluasi kinerja pemasok juga berdampak pada keterbatasan dalam pengambilan keputusan strategis. Tanpa data historis, perusahaan akan kesulitan menentukan pemasok mana yang benar-benar dapat diandalkan.

Akibatnya keputusan penghentian kerja sama atau penggantian pemasok hanya didasarkan pada pengalaman subjektif. Hal ini dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dalam kualitas pasokan yang diterima. Risiko ketergantungan pada pemasok tertentu menjadi tinggi karena tidak ada pembandingan yang jelas. Evaluasi yang terukur seharusnya mencakup indikator seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas barang, dan tingkat respons terhadap keluhan. Keputusan yang diambil akan berbasis pada data yang objektif. Penerapan supplier performance appraisal secara berkala juga dapat meminimalkan risiko gangguan operasional di masa depan. Selain itu, proses dokumentasi yang rapi akan memperkuat akuntabilitas internal. Sistem yang terstruktur akan memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan dalam rantai pasok.

Praktik belanja manual ke supplier terdekat, seperti yang dijelaskan oleh Hendra, memang dapat menjadi solusi praktis dalam kondisi mendesak. Langkah ini menunjukkan adaptabilitas tinggi dari pihak Purchasing Department. Keputusan ini memungkinkan hotel tetap mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus menunggu proses formal yang mungkin memakan waktu lama. Metode ini menyimpan sejumlah risiko yang tidak bisa diabaikan. Menurut Thai (2017), pembelian manual dapat menyebabkan ketidaksesuaian harga dibandingkan harga kontrak. Selain itu, kualitas barang yang diperoleh tidak selalu sesuai dengan standar yang telah disepakati. Risiko administrasi juga meningkat karena transaksi tidak tercatat dalam sistem resmi. Hal ini dapat

memengaruhi keakuratan laporan keuangan perusahaan. Dari perspektif pengendalian stok, pembelian manual dapat menimbulkan selisih antara catatan sistem dan kondisi aktual di gudang. Sehingga meskipun berguna dalam keadaan darurat, pembelian manual sebaiknya diatur dalam SOP yang jelas.

Dampak dari pendekatan yang fleksibel namun kurang terdokumentasi ini cukup kompleks bagi operasional hotel. Di satu sisi, kecepatan respons memastikan kebutuhan tamu dan operasional tetap terpenuhi. Namun di sisi lain, potensi terjadinya kesalahan berulang menjadi lebih besar. Sistem pengadaan yang tidak terstruktur dapat mengurangi efisiensi jangka panjang. Menurut teori manajemen rantai pasok, keseimbangan antara fleksibilitas dan standarisasi adalah kunci keberhasilan operasional. Jika fleksibilitas terlalu dominan tanpa dukungan data dan prosedur, risiko inefisiensi akan meningkat. Oleh karena itu, integrasi sistem evaluasi pemasok dan dokumentasi formal sangat dibutuhkan. Proses ini harus mencakup pencatatan seluruh kejadian masalah, langkah penyelesaiannya, dan evaluasi hasilnya. Dengan demikian, setiap masalah yang terjadi dapat menjadi bahan pembelajaran. Implementasi ini akan membantu perusahaan beralih dari pola penanganan masalah yang reaktif menjadi preventif. Perubahan tersebut akan memperkuat keberlanjutan dan keandalan rantai pasok hotel.

b. Analisis Temuan dari *Receiving Department*

Wawancara dengan Kadek Lodika mengungkap pola penyelesaian masalah pada tahap penerimaan barang di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

Beliau menjelaskan, “Kalau barang datang tidak sesuai, apalagi kalau bahan makanan, biasanya langsung kita tolak. Tapi kalau kitchen butuh banget, mereka yang mutusin, kita Cuma lapor saja. Kalau salah surat jalan, kita minta supplier revisi dan kirim ulang via email atau WA, terus nanti dicetak ulang untuk dicocokkan lagi.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan secara cepat dan situasional. Penolakan barang yang tidak sesuai spesifikasi mencerminkan penerapan prinsip quality control. Hal ini penting untuk menjaga mutu produk yang digunakan dalam operasional hotel. Namun, pelibatan kitchen dalam keputusan akhir bersifat informal dan tidak didukung dengan SOP tertulis. Proses tersebut bergantung pada komunikasi antar-departemen yang sifatnya kasuistik. Meskipun koordinasi seperti ini efisien secara waktu, potensi inkonsistensi standar penilaian barang menjadi lebih besar.

Langkah penolakan barang yang tidak sesuai spesifikasi sebenarnya sudah sesuai dengan panduan quality assurance yang dijelaskan oleh Heizer & Render (2017). Dalam teori tersebut, pengendalian kualitas tidak hanya berlaku pada produk akhir, tetapi juga pada bahan baku yang diterima. Namun, keputusan yang bergantung pada kitchen saat kondisi mendesak menunjukkan bahwa standar kualitas dapat dinegosiasikan berdasarkan situasi. Hal ini menimbulkan risiko penurunan mutu layanan secara keseluruhan. Menurut penelitian Hartono et al. (2020), perusahaan yang memiliki SOP jelas untuk penerimaan barang mampu mengurangi risiko penurunan kualitas hingga 35%.

Dalam kasus The Westin Resort & Spa Ubud, belum adanya SOP khusus untuk situasi darurat membuat penanganan masalah cenderung subjektif. Perbedaan interpretasi antar staf dapat memengaruhi konsistensi layanan. Oleh karena itu, SOP penerimaan barang yang mencakup kondisi normal dan darurat sangat diperlukan. SOP ini juga akan memperjelas wewenang pengambilan keputusan dalam situasi mendesak.

Permasalahan lain yang muncul adalah penggunaan email atau aplikasi pesan instan seperti WhatsApp untuk revisi dokumen. Di satu sisi, metode ini mempercepat proses komunikasi antara pihak hotel dan pemasok. Namun, dari perspektif tata kelola dokumen, cara ini berisiko tinggi. Utojo (2019) menjelaskan bahwa dokumen yang dikirim melalui media tidak terintegrasi rentan hilang, terhapus, atau sulit dilacak. Dalam industri perhotelan yang membutuhkan akurasi tinggi, kehilangan dokumen dapat menghambat proses audit dan pelaporan. Selain itu, tidak ada jaminan keamanan data dalam penggunaan aplikasi pesan instan. Sistem digital terintegrasi seharusnya digunakan untuk memastikan dokumen yang direvisi dapat langsung tersimpan dalam database perusahaan. Dengan sistem seperti ini, setiap perubahan akan memiliki jejak audit yang jelas. Hal ini akan mempermudah penelusuran jika terjadi perbedaan data di kemudian hari.

Penggunaan media informal untuk revisi dokumen juga berdampak pada akuntabilitas staf. Tanpa sistem yang memverifikasi dan mencatat setiap revisi, kesalahan administratif menjadi lebih sulit diidentifikasi. Menurut Silaen

& Prawira (2018), pengelolaan dokumen yang efektif memerlukan proses verifikasi berlapis untuk menghindari manipulasi data. Dalam kasus ini, proses revisi melalui WhatsApp atau email memang efisien, tetapi tidak memenuhi prinsip keamanan data (data security) dan kelengkapan arsip (document completeness). Selain itu, proses pencetakan ulang dokumen dari sumber informal dapat meningkatkan risiko kesalahan penyalinan data. Hal ini dapat berimbas pada ketidaksesuaian antara catatan gudang, catatan purchasing, dan catatan keuangan. Tanpa integrasi sistem, koordinasi antar departemen menjadi rentan terhadap miskomunikasi. Dengan demikian, modernisasi sistem dokumentasi menjadi kebutuhan yang mendesak. Implementasi sistem ini akan mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat proses penerimaan barang.

Penyelesaian masalah di Receiving Department menunjukkan adanya respons cepat dan fleksibel terhadap kendala operasional. Proses penolakan barang yang tidak sesuai spesifikasi dan koordinasi dengan kitchen menunjukkan komitmen menjaga kualitas layanan. Namun, fleksibilitas ini belum sepenuhnya didukung oleh prosedur formal yang baku. Ketiadaan SOP khusus untuk penerimaan barang dalam situasi darurat menyebabkan keputusan sering kali bergantung pada interpretasi personal. Penggunaan media informal untuk revisi dokumen mempercepat proses tetapi mengorbankan keamanan dan akurasi data. Integrasi sistem digital dan penguatan SOP akan meningkatkan konsistensi, keamanan, dan akuntabilitas proses. Langkah ini juga akan mendukung evaluasi jangka panjang terhadap kinerja pemasok. Dengan

demikian, The Westin Resort & Spa Ubud dapat beralih dari pola penyelesaian masalah yang reaktif menuju sistem yang lebih preventif. Perubahan ini akan memperkuat keberlanjutan dan efektivitas rantai pasok hotel secara keseluruhan.

#### 4.2.3 Analisis SWOT

Analisis SWOT diterapkan guna mengetahui kondisi internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta kondisi eksternal yang meliputi peluang dan ancaman, yang berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan proses pengadaan dan penerimaan barang di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

a. *Strengths* (Kekuatan):

- 1) Respons cepat dan adaptif dalam menyelesaikan masalah pengadaan maupun penerimaan barang.
- 2) Fleksibilitas tinggi, misalnya pembelian manual ketika *urgent* dan diskusi langsung dengan *kitchen/outlet*.
- 3) *Receiving Department* sudah menerapkan kontrol kualitas dengan menolak barang yang tidak sesuai spesifikasi.
- 4) Koordinasi antar-departemen (*purchasing-receiving-kitchen*) cukup terbuka dan dinamis.

b. *Weaknesses* (Kelemahan):

- 1) Belum adanya mekanisme evaluasi kinerja pemasok (*supplier performance appraisal*) yang terstandarisasi.

- 2) Prosedur operasional sering bersifat *ad hoc*, bergantung pada kondisi lapangan tanpa panduan SOP khusus.
- 3) Penggunaan media informal (WA/email) dalam revisi dokumen rawan kehilangan data dan tidak sesuai standar audit.
- 4) Kurangnya dokumentasi digital menyebabkan perbedaan antara catatan sistem dan kondisi riil di lapangan.

c. *Opportunities* (Peluang):

- 1) Implementasi sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) atau *digital procurement system* untuk integrasi data.
- 2) Penerapan *Vendor Scorecard* untuk mengevaluasi *supplier* secara berkala dengan indikator kinerja.
- 3) Pelatihan staf terkait pemahaman dan konsistensi penerapan SOP pengadaan dan penerimaan.
- 4) Penguatan koordinasi antar-departemen melalui forum evaluasi rutin dan validasi PR sebelum diproses.
- 5) Pemanfaatan *digital logbook* atau *dashboard* sebagai sarana pelacakan masalah (*problem tracking*) dan perbaikan berkelanjutan

d. *Threats* (Ancaman):

- 1) Gangguan rantai pasok jika *supplier* utama bermasalah dan alternatif pemasok tidak segera tersedia.
- 2) Potensi turunnya kualitas layanan akibat penerimaan barang non-standar pada kondisi mendesak.

- 3) Risiko kehilangan atau tidak sesuainya dokumen akibat penggunaan komunikasi informal.
- 4) Persaingan antar-hotel berbintang lima menuntut standar *procurement* dan *receiving* yang terdokumentasi baik.
- 5) Ancaman keamanan pangan bila barang diterima tanpa verifikasi menyeluruh dalam kondisi *urgent*.

Dari hasil pemetaan SWOT dapat disimpulkan bahwa kekuatan utama terletak pada fleksibilitas dan respons cepat kedua departemen, namun kelemahannya adalah minimnya dokumentasi, evaluasi pemasok, dan digitalisasi. Di sisi lain, peluang terbesar ada pada penerapan sistem digital dan evaluasi terstruktur, sementara ancaman terbesar adalah risiko kualitas layanan serta ketidaksesuaian dokumen yang dapat memengaruhi reputasi hotel.

### **4.3 Implikasi Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dalam memperkaya kajian mengenai implementasi pengadaan barang, khususnya dalam sektor perhotelan berbintang lima yang memiliki kompleksitas operasional tinggi. Melalui pendekatan kualitatif berupa observasi dan wawancara mendalam, penelitian ini tidak hanya mengungkap kesesuaian antara praktik pengadaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga menyingkap berbagai deviasi serta hambatan teknis dan non-teknis yang sering kali tidak tercatat dalam dokumentasi formal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tabrani (2015) dan Sugiyono (2018) bahwa dalam penelitian kualitatif, teori harus diuji melalui realitas empiris, bukan hanya secara normatif. Dalam konteks ini, teori-teori manajemen operasional, seperti teori efisiensi pengadaan, efektivitas pengendalian internal, serta model komunikasi antar departemen, mendapatkan validasi sekaligus perluasan makna ketika diterapkan dalam studi kasus nyata. Penelitian ini memperkuat konsep bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya bergantung pada keberadaan dokumen standar, tetapi juga pada kualitas pemahaman dan konsistensi eksekusi oleh sumber daya manusia di lapangan. Hal ini memperdalam teori tentang *knowledge implementation gap*, yaitu celah antara pengetahuan formal (SOP) dan praktik aktual (*real operational behavior*).

Selain itu, pengamatan terhadap proses dokumentasi pengadaan dan manajemen vendor membuka ruang untuk mengembangkan model baru yang mengintegrasikan digitalisasi dan vendor *performance* monitoring sebagai bagian dari kontrol mutu berkelanjutan. Dalam teori manajemen rantai pasok (*supply chain management*), aspek seperti *digital procurement system* dan *vendor evaluation tools* telah banyak dibahas, tetapi penerapannya dalam konteks industri perhotelan di Indonesia masih relatif terbatas. Penelitian ini memberikan basis empiris untuk pengembangan kerangka kerja baru yang lebih adaptif terhadap kondisi industri hospitality lokal.

Kelemahan koordinasi antar departemen yang ditemukan juga mendukung teori komunikasi organisasi, di mana efektivitas koordinasi horizontal memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran proses pengadaan. Model komunikasi dua arah dan sistem

evaluasi lintas divisi dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dalam mengevaluasi efisiensi komunikasi operasional. Penelitian ini tidak hanya memverifikasi teori-teori yang ada, tetapi juga membuka peluang pengembangan teori baru yang lebih kontekstual, berbasis pada kompleksitas operasional dan budaya kerja dalam sektor perhotelan di Indonesia.

#### **4.3.2 Implikasi Manajerial**

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi manajemen The Westin Resort & Spa Ubud dalam hal penguatan efektivitas dan efisiensi pengadaan barang. Masih kurangnya pemahaman menyeluruh terhadap SOP pengadaan barang, khususnya di kalangan staf baru, kontrak, maupun magang. Hal ini menuntut manajemen untuk merancang modul pelatihan komprehensif dan terstruktur yang mencakup simulasi implementasi SOP di lapangan. Pelatihan ini harus menjadi bagian wajib dalam proses orientasi karyawan baru serta diselenggarakan secara berkala dalam bentuk refresher training untuk seluruh staf operasional guna menjaga konsistensi pelaksanaan standar kerja.

Selain itu, kebutuhan akan digitalisasi dalam proses pengadaan sangat nyata, terutama terkait dengan masih digunakannya media komunikasi pribadi seperti WhatsApp atau email dalam revisi dokumen penting seperti invoice atau surat jalan. Hal ini menimbulkan risiko kehilangan data, manipulasi dokumen, dan minimnya jejak audit (digital audit trail). Oleh karena itu, manajemen perlu mengadopsi sistem informasi yang lebih terintegrasi, seperti ERP (Enterprise Resource Planning) atau procurement management system berbasis cloud yang memungkinkan pelacakan status

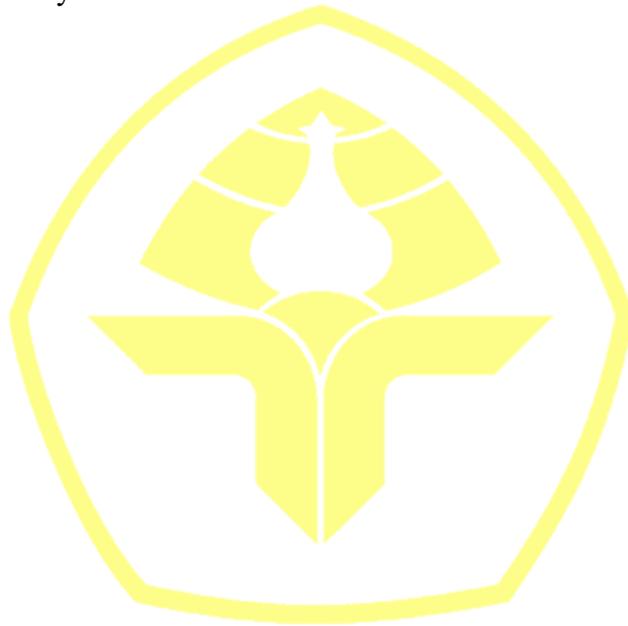
PO, PR, hingga evaluasi vendor secara real time dan transparan. Langkah ini akan meningkatkan kecepatan dan akurasi proses pengadaan serta memperkuat akuntabilitas internal.

Manajemen juga harus menata kembali proses evaluasi terhadap supplier. Penghentian kerja sama dengan vendor sering dilakukan tanpa dasar penilaian yang objektif. Hal ini menimbulkan inkonsistensi dalam pengambilan keputusan strategis. Untuk itu, perlu dikembangkan instrumen evaluasi berbasis Vendor Scorecard yang mencakup indikator performa seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas barang, dan keakuratan dokumen. Evaluasi tersebut sebaiknya dilakukan secara berkala, misalnya setiap tiga atau enam bulan, untuk memastikan kerja sama hanya dilanjutkan dengan vendor yang memenuhi standar kinerja.

Pentingnya penguatan koordinasi lintas departemen. Miskomunikasi antara outlet pemesan dengan bagian purchasing sering menyebabkan pemesanan barang bersifat mendadak dan tidak sesuai spesifikasi. Untuk mengatasi hal ini, manajemen perlu memfasilitasi forum koordinasi mingguan antar departemen yang terlibat langsung dalam proses pengadaan, seperti kitchen, housekeeping, dan engineering. Di samping itu, diperlukan prosedur validasi internal untuk setiap permintaan barang (PR) agar hanya permintaan yang telah diverifikasi oleh penanggung jawab departemen yang diproses lebih lanjut.

Manajemen perlu membangun sistem pelaporan masalah yang sistematis dan terdigitalisasi. Tidak adanya log book atau catatan kendala menyebabkan kesulitan dalam melakukan pembelajaran organisasi atau evaluasi proses. Dengan adanya sistem

pelaporan digital, misalnya dalam bentuk problem tracking dashboard, setiap masalah yang terjadi selama proses pengadaan dapat dicatat, dianalisis, dan dijadikan umpan balik untuk penyempurnaan SOP serta pelatihan di masa depan. Implikasi keseluruhan dari temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pengadaan tidak hanya bergantung pada supplier eksternal, melainkan juga pada ketertiban internal, kejelasan alur kerja, serta kesigapan manajemen dalam membangun sistem yang adaptif, terdokumentasi, dan efisien secara menyeluruh.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pengadaan barang pada *Purchasing dan Receiving Department* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Proses pengadaan barang telah berjalan sesuai prosedur standar, namun masih menghadapi hambatan teknis seperti keterlambatan permintaan, kesalahan pengiriman, serta kendala pemahaman SOP oleh staf baru.
- b. Struktur organisasi dan alur pengadaan sudah jelas, tetapi komunikasi antar-departemen belum maksimal sehingga sering menimbulkan pemesanan mendadak.
- c. Efisiensi dan konsistensi pelaksanaan SOP masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pengendalian vendor dan dokumentasi penyelesaian masalah.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini disesuaikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengatasi hambatan teknis dan non-teknis seperti keterlambatan permintaan, kesalahan pengiriman, serta kurangnya pemahaman SOP oleh staf baru, perlu dilakukan pelatihan berkala dan penyusunan modul SOP praktis.

Selain itu, perlu diterapkan sistem pengingat otomatis untuk setiap tahapan pengadaan guna mencegah keterlambatan atau kesalahan prosedur.

- b. Mengingat pentingnya peran struktur organisasi dan alur komunikasi, perlu ditingkatkan efektivitas koordinasi antar departemen melalui forum koordinasi mingguan dan penggunaan *platform* komunikasi digital internal yang terintegrasi, agar proses permintaan barang lebih terencana dan efisien.
- c. Untuk memperkuat kualitas data dan pengawasan proses, pengembangan sistem dokumentasi yang lebih baik seperti problem log digital sangat diperlukan. Sistem ini dapat mencatat hambatan, solusi yang diambil, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas penyelesaian masalah dan kinerja vendor.
- d. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan konsistensi pelaksanaan SOP, perusahaan disarankan untuk mendigitalisasi seluruh proses pengadaan mulai dari PR, PO, hingga verifikasi dokumen. Selain itu, evaluasi vendor secara berkala dengan instrumen seperti vendor *scorecard* perlu diterapkan untuk memastikan kualitas dan akurasi tetap terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

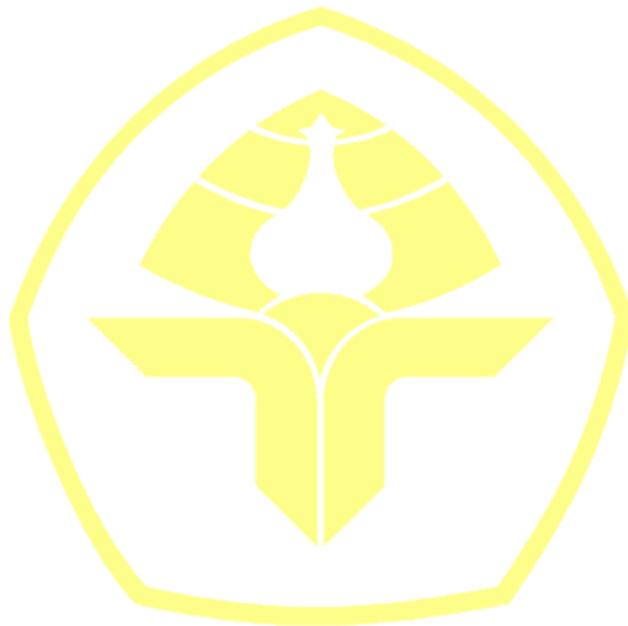
- Ambarwati, R. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Biklen, S. R., & Bogdan, R. C. (2017). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods* (5th ed.). New York: Pearson.
- Christanti, V. N. A. (2017). Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic. *Agora*, 5(2), 112–118.
- Edison, E., dkk. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.
- Feinstein, A. H., & Stefanelli, J. M. (2012). *Purchasing: Selection and Procurement for the Hospitality Industry* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Fitriastuti, W. (2014). *Peningkatan Sikap Kerja Keras dan Tanggung Jawab Siswa Dalam Pembelajaran Matematika Melalui Strategi Course Review Horay (PTK Kelas VIII Semester Genap SMP Negeri 1 Sambi Tahun Ajaran 2013/2014)* [Skripsi tidak diterbitkan]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *Agora*, 6(1), 287270.
- Indriani, N. K. M. D. (2024). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengadaan Barang Bagian Banquet Departemen pada Hotel Ayana Resort Bali* [Skripsi tidak diterbitkan]. Politeknik Negeri Bali.
- Kho, B. (2016). *Pengertian Purchasing & Prosedur Dalam Proses Purchasing*. Retrieved from <http://www.ilmumanajemenindustri.com/pengertian-purchasing-prosedur-dalam-proses-purchasing/>

- Ladjamuddin, S. (2013). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nawawi, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nur'Aini, F. (2016). Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta: Quadrant.
- Parinduri, L., Hasdiana, S., Purba, P. B., & Sudarso, A. (2020). Manajemen Operasional: Teori dan Strategi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Purnamasari, Evita P. (2015). Panduan Menyusun SOP. Yogyakarta: PT. Buku Kita.
- Purnamasari, M. (2015). Standar Operasional Prosedur dalam Peningkatan Kinerja Organisasi. Bandung: Humaniora Press.
- Sarosa, S. (2017). Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar (2nd ed.). Jakarta: Indeks.
- Siahaya, A. M. (2016). Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. Yogyakarta: Deepublish.
- Soemohadiwidjojo, G. (2017). Pengantar Manajemen dan SOP. Surabaya: Unair Press.
- Sopiandi, Y. (2018). Flowchart dan Flowmap. Bandung: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer.
- Suardeyasari. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Gramedia.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tabrani, R. (2015). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan. Bandung: Humaniora Press.
- Tambunan, T. T. H. (2019). Manajemen Operasional dan SOP UMKM di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Utojo, H. I. (2019). Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa. Yogyakarta: Deepublish.

Wijaya, A., Sisca, S., Julyanthry, J., & Ervina, N. (2020). Manajemen Operasional. Jakarta: Penerbit Widina.

Winata, S. V. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) pada Chocolab. Jurnal Performa, 13(1), 35–41.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI