

**ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA PEMBELIAN BARANG
(PURCHASING) ANTARA HOTEL DENGAN VENDOR DALAM
MENGOPERASIKAN PRODUK
(Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

CARINE ADRIANA

NIM : 135030800111007



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA MALANG**

2019

MOTTO

**“Dalam takut akan Tuhan ada ketenteraman yang besar, bahkan ada perlindungan bagi anak-anak-Nya”
(Amsal 14,26)**

“Andalkan Tuhan dalam setiap cita-cita dan aktivitas Mu ”

(Carine Adriana)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang
(*Purchasing*) antara Hotel dengan Vendor dalam
Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham
Surabaya)

Disusun oleh : Carine Adriana

NIM : 135030800111007

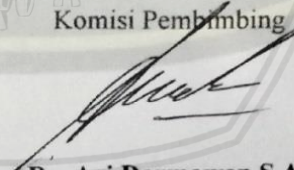
Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata

Konsentrasi/Minat : Perhotelan

Malang, 24 Januari 2019

Komisi Pembimbing


Dr. Ari Darmawan S.A.B., M.A.B.
NIP. 2012018009141001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini yang berjudul “**Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (Purchasing) antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No.20 Tahun 2003 Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 24 Januari 2019



Carine Adriana
135030800111007

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 22 April 2019
Jam : 13.00-14.00 WIB
Skripsi atas nama : Carine Adriana
Judul : Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang
(Purchasing) antara Hotel dengan Vendor dalam
Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham
Surabaya)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Dr. Ari Darmawan, S.AB., M.AB
NIP. 2012018009141001

Anggota


Ari Irawan, SE., MM
NIP. 2013048212311001

Anggota


Aniesa Samira Bafadhal, S.AB., M.AB
NIP. 2013048807062001

RINGKASAN

Carine Adriana, 2019, **Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (*Purchasing*) antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)**. Dr. Ari Darmawan S.AB, M.AB. 77 Halaman+xvi.

Hotel sebagai sebuah industri memiliki suatu bagian atau departemen yang bekerja dengan peran dan fungsi masing-masing. Salah satu bagian pada Hotel yang memegang peranan penting yaitu bagian pembelian barang (*purchasing*). *Purchasing department* atau bagian pembelian ini bertujuan untuk memenuhi pengadaan barang, guna persediaan barang di gudang maupun pengadaan barang yang akan dipakai langsung untuk keperluan operasional hotel. Adapun ruang lingkup dilakukannya penelitian ini yaitu dengan menjadikan Hotel Wyndham Surabaya sebagai fokus penelitian. Hotel Wyndham Surabaya berlokasi dipusat Kota Surabaya yang letaknya sangat strategis. Berdasarsarkan pemaparan inilah yang akhirnya melatar belakngi penelitian yang berjudul: “Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (*purchasing*) antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan tiga rumusan masalah, yaitu 1) Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya?. 2) Bagaimana proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*?. 3) Apa saja hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya?. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa: 1) Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya telah sesuai dengan SOP pembelian. 2) Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor* dilakuakn melalui tahapan prosedur yang terdiri dari: a) permintaan pembelian, b) pesanan pembelian, c) otorisasi pembelian, d) pengawasan pengiriman dan e) pembatalan pesanan pembelian (jika terjadi ketidaksesuaian). 3) Hambatan selama proses pembelian terdiri dari hambatan pada permintaan pembelian dan pemilihan supplier/ vendor. Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang telah dilakuka oleh peneliti di lapangan, maka saran dari peneliti yaitu diperlukannya penhembangan dan/ pembangunan startegi yang berfungsi sebagai pengendalian internal dan eksternal.

Kata kunci: Efektivitas kinerja, *purchasing*, *Supplier* dan Hotel

SUMMARY

Carine Adriana, 2019, **Analysis of the Effectiveness of Goods Purchasing Performance between Hotels and Vendors in Operating Products (Study on Wyndham Surabaya Hotels)**. Dr. Ari Darmawan S.AB, M.AB. 77 pages + xvi.

Hotels as an industry have a department that works with their respective roles and functions. One part of the hotel that plays an important role is the purchasing department. Purchasing department aims to fulfill the procurement of goods, for the inventory of goods in the warehouse and the procurement of goods that will be used directly for hotel operational needs. The scope of this research is to make Wyndham Surabaya Hotels focused of the research. T Wyndham Surabaya Hotels is located in the center of Surabaya, which is very strategically located. Based on this explanation, it is finally the background of the research entitled: "Analysis of the Effectiveness of Goods Purchasing Performance (purchasing) between Hotels and Vendors in Operating Products (Study on Wyndham Surabaya Hotels)".

This study uses a descriptive qualitative approach method with three problem formulations, they are: 1) What is the Standard Operating Procedure (SOP) for purchasing goods at Wyndham Surabaya Hotels ?. 2) What is the process of purchasing goods between Wyndham Surabaya Hotels with vendors ?. 3) What are the obstacles during the purchasing process at the Wyndham Surabaya Hotels?. Data sources are obtained from primary data and secondary data. Data analysis uses four stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

Based on the results of the study, it shows that: 1) Standard Operating Procedures (SOP) for purchasing goods at Wyndham Surabaya Hotels are in accordance with the SOP of purchase. 2) The purchasing process between Wyndham Surabaya Hotels and vendors is carried out through a procedure stage consisting of: a) purchase request, b) purchase order, c) purchase authorization, d) supervision of shipment and e) cancellation of purchase order (if it occurs incompatibility). 3) Obstacles during the purchasing process consist of obstacles to the purchase and selection of suppliers/ vendors. Based on the phenomenon and the results of research that have been carried out by researchers in the field, then the advice of researchers is the need for development strategies that function as internal and external controls.

Keywords: Effectiveness of Performance, Purchasing, Supplier and Hot

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (Purchasing) antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)**”. skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pihak-pihak yang membantu baik secara moril, materil, dan saran dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS** selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya .
2. **Ibu Dr. Sunarti, S.Sos., M.AB** selaku Ketua Program Studi Pariwisata dan Ibu Edriana Pangestuti, SE., M.SI., DBA selaku Sekretaris Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. **Bapak Yusri Abdillah, S.Sos, M.Si, Ph.d** selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi dapat disusun dengan baik.

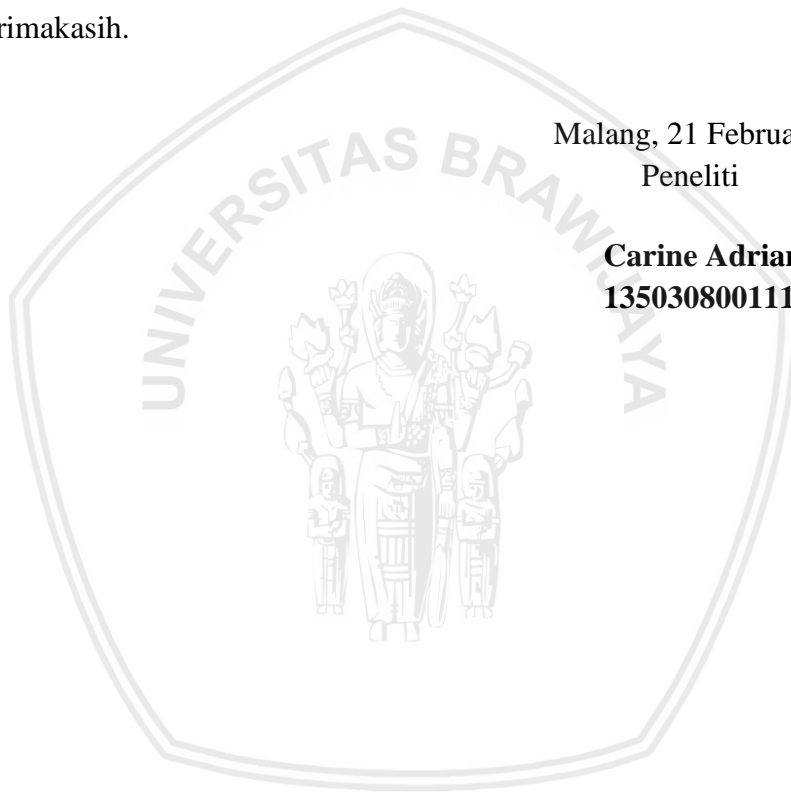
4. **Bapak Dr. Ari Darmawan, SAB, MAB** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, motivasi, perhatian dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. **Kedua Orang Tua yang Kusayangi (Papa Timbul Siahaan dan Mama Ade Christina D Sihotang) AbangKu Gurasa Tua Raja Siahaan dan Kakak Ipar Cindy Cintya Watimena beserta KeponakanKu Hasiana Victoria br Siahaan dan Keano Imanuel Siahaan, dan juga Kakak Ku Lidya Mercya Caroline beserta Abang Ipar Anthony Trench** yang terus memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
6. **Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan terkait kepariwisataan selama perkuliahan berlangsung **serta karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** yang telah membantu kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini.
7. **Bapak Yos Handarto Poernomo, MA** selaku Pimpinan Hotel Wyndham, Surabaya yang telah bersedia menjadi narasumber.
8. **Supervisor dan karyawan Hotel Wyndham Surabaya** yang telah bersedia menjadi narasumber.
9. **Teman-teman ku** khususnya untuk Nova, Asti, Cila, Ule, Dawi, Eva, Irsya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi keluarga dan memberikan kenangan selama masa perkuliahan.

10. **Terima kasih kepada semua pihak** yang mendukung dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian skripsi ini peneliti buat dan demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Atas perhatian serta dukungan seluruh pihak yang terlibat, peneliti ucapkan terimakasih.

Malang, 21 Februari 2019
Peneliti

Carine Adriana
135030800111007

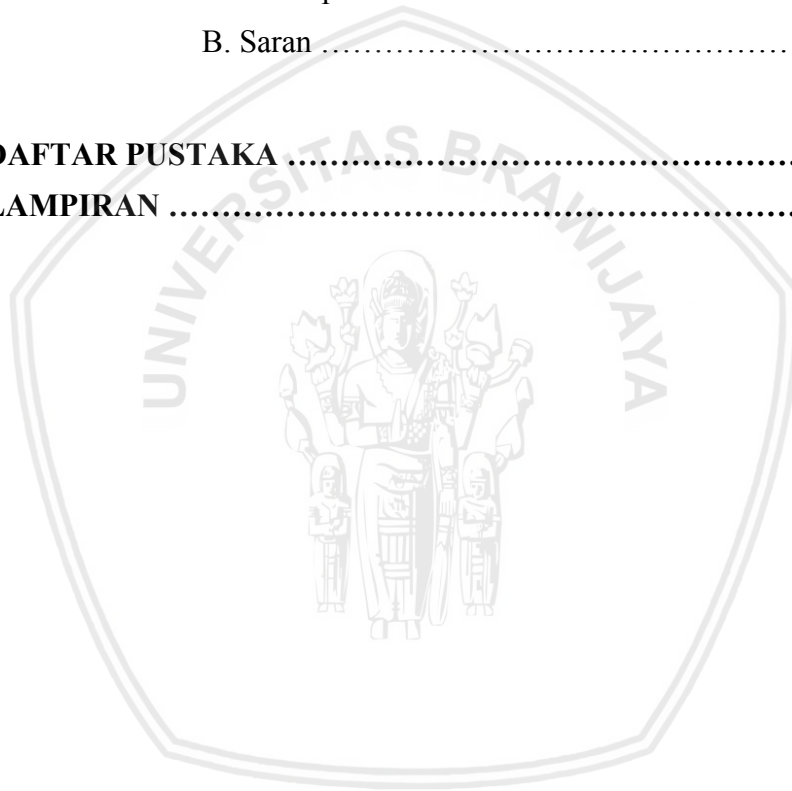


DAFTAR ISI

MOTTO		ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI		iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI		iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI		v
RINGKASAN		vi
SUMMARY		vii
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		xi
DAFTAR TABEL		xiii
DAFTAR GAMBAR		xiv
DAFTAR LAMPIRAN		xv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Permasalahan	7
	C. Tujuan Penelitian	8
	D. Manfaat Penelitian	8
	E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	11
	A. Kajian Empirik	11
	B. Tinjauan Hotel	15
	C. Tinjauan <i>Purchasing</i>	16
	1. Pengertian <i>Purchasing</i>	16
	2. <i>Purchasing Department</i>	17
	3. Target Bagian Pembelian	18
	4. Teknik membeli barang	20
	5. Sistem atau cara membeli barang	21

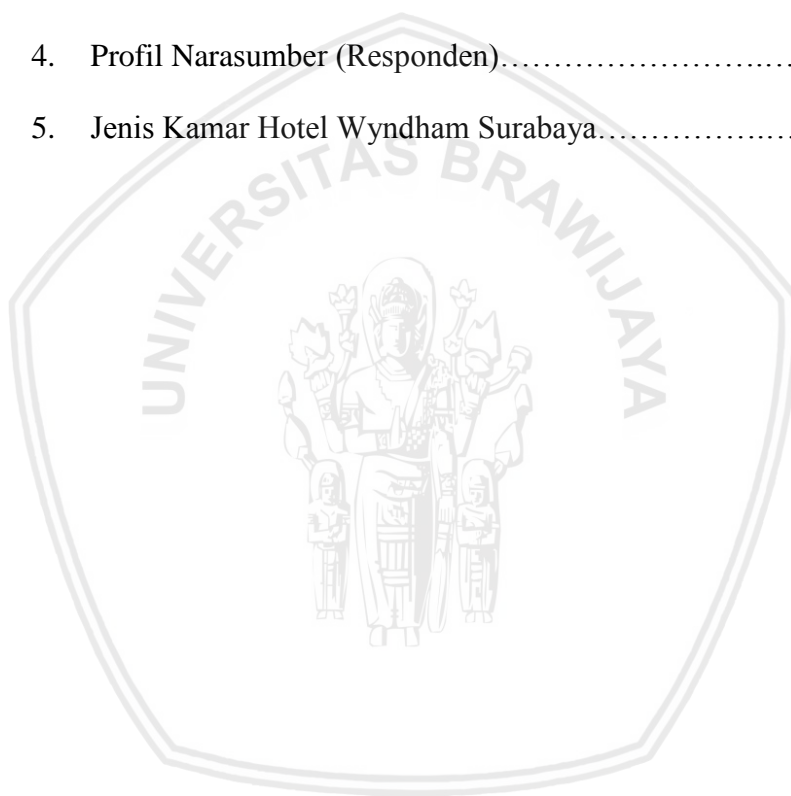
6. Prinsip dalam <i>purchasing</i> (pembelian)	22
7. Tugas dan tanggung jawab <i>purchasing</i> (pembelian).....	23
D. <i>Supply</i> dan <i>Demand</i>	24
1. Pengertian <i>supply</i> dan <i>demand</i>	24
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>supply</i> dan <i>demand</i>	25
3. Jenis-jenis <i>supply</i> dan <i>demand</i>	25
E. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Fokus Penelitian	29
C. Lokasi dan Situs Penelitian	29
D. Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	33
G. Analisis Data	34
H. Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Hotel Wyndham Surabaya	38
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian	47
1. Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (<i>purchasing</i>) di Hotel Wyndham Surabaya	47
2. Proses pembelian barang (<i>purchasing</i>) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan <i>vendor</i>	48
3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (<i>purchasing</i>) pada Hotel Wyndham Surabaya	51
C. Pembahasan	53
1. Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (<i>purchasing</i>) di Hotel Wyndham Surabaya	53

2. Proses pembelian barang (<i>purchasing</i>) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan <i>vendor</i>	56
3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (<i>purchasing</i>) pada Hotel Wyndham Surabaya	59
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72



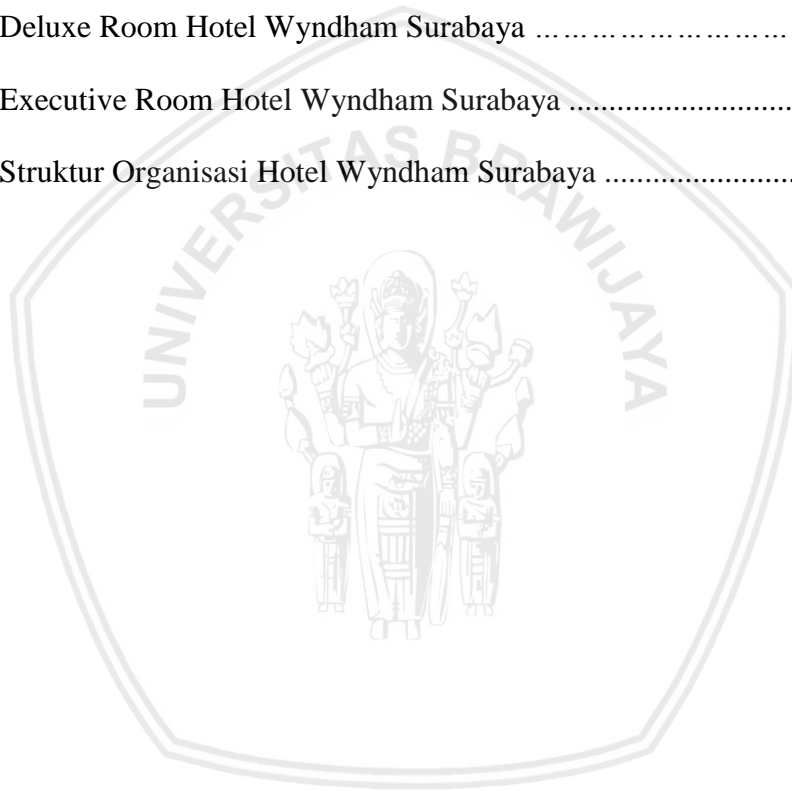
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Investasi Sektor Pariwisata (US\$ Juta).....	4
2.	Jumlah Realisasi Investasi Sektor Pariwisata Tahun 2017...	4
3.	Studi Terdahulu.....	14
4.	Profil Narasumber (Responden).....	35
5.	Jenis Kamar Hotel Wyndham Surabaya.....	44



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka pemikiran	29
2.	Ruangan President Suite Hotel wyndham Surabaya	42
3.	Suite Room Hotel Wyndham Surabaya	43
4.	Superior Room Hotel Wyndham Surabaya	44
5.	Deluxe Room Hotel Wyndham Surabaya	45
6.	Executive Room Hotel Wyndham Surabaya	46
7.	Struktur Organisasi Hotel Wyndham Surabaya	48



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2	Foto Dokumentasi	78
Lampiran 3	<i>Curriculum Vitae</i>	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata dengan segala aspeknya dapat memberikan dampak kepada berbagai aspek kehidupan, baik secara ekonomi maupun non-ekonomi. Secara ekonomi, dampak pariwisata menjadi potensi besar dalam penerimaan devisa negara dari konsumsi wisatawan mancanegara terhadap produk barang dan jasa (Nesparnas: 2016). Selain penerimaan devisa dari wisatawan mancanegara, jumlah perjalanan wisatawan nusantara juga berpengaruh terhadap potensi pendapatan negara dan penciptaan kesejahteraan bagi masyarakat setempat dimana destinasi berada.

Berdasarkan laporan UNWTO *Tourism Highlight 2017* menyatakan bahwa, pariwisata adalah kunci dalam pembangunan, kemakmuran dan kesejahteraan. Salah satu faktor yang melatar belakangi alasan tersebut yakni bahwa pariwisata bersifat multidimensi serta memberikan dampak yang beruntun terhadap sektor perekonomian yang lain. PERMENPAR No. 18 Tahun 2016 Pasal 6 ayat (1) membagi bidang usaha pariwisata ke dalam 13 sub bidang yakni:

1. Daya tarik wisata
2. Kawasan pariwisata
3. Jasa transportasi wisata
4. Jasa perjalanan wisata
5. Jasa makanan dan minuman

6. Penyediaan akomodasi
7. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi
8. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
9. Jasa informasi pariwisata
10. Jasa konsultan pariwisata
11. Jasa pramuwisata
12. Wisata tirta, dan
13. Spa

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat diketahui bahwa kegiatan pariwisata dalam pelaksanaannya banyak memengaruhi sektor-sektor ekonomi maupun non-ekonomi yang lain. Banyaknya bidang usaha yang terlibat dalam industri kepariwisataan inilah yang akhirnya membangunkan geliat positif pariwisata sebagai sebuah industri. Menurut studi World Tourism Organization (WTO) dalam Gelgel (2006: 25) menyatakan bahwa:

“Jumlah wisatawan dunia tahun 2020 akan mencapai 1,5 miliar orang dengan pengeluaran 5 US\$ miliar setiap hari. Artinya bahwa industri pariwisata menjanjikan kemajuan ekonomi kepada banyak orang dan banyak negara di dunia. Pariwisata menjadi penghasil uang terbesar dan sektor terkuat dalam pembiayaan ekonomi global. Pariwisata akan menjadi pendorong utama perekonomian dunia pada abad ke-21 dan menjadi industri yang mengglobal”.

Pernyataan diatas menjelaskan pariwisata sebagai suatu industri. Industri pariwisata terdiri dari beberapa sektor pendorong perekonomian. Salah satunya yakni usaha penyedia jasa akomodasi, yaitu usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa hotel, vila,

pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan wisata (statistik indonesia, 2008: 375). Lebih lanjut, fungsi dan peran hotel dalam perekonomian dewasa ini memberikan efek penting bagi peningkatan pendapatan daerah, baik dari pajak retribusi daerah, peningkatan pengunjung, devisa serta kemajuan industri pariwisata secara keseluruhan di daerah tersebut. Menurut laporan *City Travel and Tourism in Asia Pasific Tahun 2017* dari *The World Travel and Tourism Council (WTTC)*, peningkatan kesejahteraan di regional Asia Pasifik mendorong peningkatan permintaan pada pariwisata. Peningkatan permintaan tersebut telah mendorong investasi antara lain pada infrastruktur, transportasi, dan hotel.

Pertumbuhan industri pariwisata, termasuk sektor-sektor pendukung pariwisata saat ini menimbulkan peningkatan terhadap investasi di sektor pariwisata. Terkait dengan sasaran meningkatnya investasi di sektor pariwisata, Kementerian Pariwisata telah menetapkan suatu indikator yakni jumlah investasi sektor pariwisata. Indikator jumlah investasi sektor pariwisata ini digunakan karena dinilai dapat menunjukkan kualitas performansi dan juga kepercayaan publik terhadap investasi bidang pariwisata, jika dibandingkan dengan hanya melihat persentase dalam kontribusi (www.kemenpar.go.id/LAKIP2017). Adapun realisasi jumlah investasi sektor pariwisata Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Jumlah Investasi Sektor Pariwisata (US\$ Juta)

No	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi	Capaian %
1	Jumlah Investasi Sektor Pariwisata (US\$ Juta)	1.750	1.788,05	102,17

Sumber: BKPM (2017)

Dilihat dari tabel diatas, jumlah realisasi investasi sektor pariwisata lebih banyak dibandingkan dengan target investasi sektor pariwisata atau jika dinilai berdasarkan persentase capaian maka setara dengan kenaikan sebesar 102,17%. Perhitungan jumlah realisasi investasi di Indonesia ini berdasarkan data dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) meliputi realisasi investasi Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal dalam Negeri (PMDN). Tabel 2 dibawah ini akan menunjukkan penjabaran jumlah realisasi investasi asing dan investasi dalam negeri pada Tahun 2017:

Tabel 1.2 Jumlah Realisasi Investasi Sektor Pariwisata Tahun 2017

Realisasi Investasi Pariwisata	Jumlah
Penanaman Modal Asing (PMA)	1.326,56
Penanaman Modal dalam Negeri (PMDN)	461,49
Total Investasi Pariwisata	1.788,05

Sumber: BKPM, PMA dan PMDN (dalam US\$ Juta) (2017)

Berdasarkan Tabel 2 diatas, rincian realisasi top tiga pada penanaman modal asing (PMA) Tahun 2017 menurut jenis usahanya meliputi: hotel bintang, akomodasi jangka pendek lainnya dan restoran & penyedia makanan lainnya. Sedangkan rincian realisasi top tiga pada penanaman modal dalam negeri (PMDN) Tahun 2017 menurut jenis usahanya terdiri dari: hotel bintang, taman bertema, dan daya tarik wisata buatan/ binaan manusia. Berdasarkan dari data top tiga PMA dan PMDN diatas, maka jenis usaha

yang paling diminati oleh investor, baik asing maupun dalam negeri yaitu hotel berbintang.

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel itu (Bagus, 2009). Usaha perhotelan dalam kegiatan operasionalnya terdiri dari dua pihak, yakni pihak pembeli atau pihak yang mengeluarkan uang dan menerima pelayanan dan produk hotel serta pihak penjual atau pihak yang memberikan pelayanan dan produk hotel dan pihak yang menerima uang. Terkait dengan hal tersebut, maka peneliti mengambil suatu dasar pembahasan mengenai peran hotel sebagai pihak pembeli. Karena hubungan yang saling memengaruhi, hotel sebagai pihak pembeli ini akan memengaruhi kinerja hotel sebagai pihak penjual. Sebagai pihak penjual hotel harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, beserta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara profesional.

Hotel sebagai sebuah industri memiliki suatu bagian atau departemen yang bekerja dengan peran dan fungsi masing-masing, demi untuk kelancaran kegiatan operasional hotel. Dengan dasar pembahasan tentang hotel sebagai pembeli, maka bagian pembelian barang (*purchasing*) pada suatu hotel memiliki peranan penting terhadap aktivitas operasional hotel. Lendal (1994:

2) menerangkan definisi *purchasing* sebagai serangkaian kegiatan yang dalam pemilihan dan kebutuhan barang untuk pemakaian operasional. Kegiatan *purchasing* dalam operasional hotel dapat dibagi dalam tiga area, yaitu: administrasi, penerimaan dan pendistribusian (Lee Evans: 1995). Agar dapat menunjang operasional hotel dengan baik, kegiatan *purchasing* pada hotel harus memenuhi sasaran ini, yaitu: *right product, right price, right quality, right quantity, right time* dan *right supplier (vendor)* (Virst WB, 1987: 6). Adapun ruang lingkup dilakukannya penelitian ini yaitu dengan menjadikan Hotel Wyndham Surabaya sebagai fokus penelitian.

Hotel Wyndham Surabaya berlokasi dipusat Kota Surabaya yang letaknya sangat strategis dekat dengan pusat perkantoran, perbelanjaan, dan kuliner. Letaknya yang berada di jantung kota dan dekat dengan sentral bisnis area ritel di Surabaya, Hotel Wyndham Surabaya diharapkan mampu menjadi pintu gerbang wisatawan untuk meng-*explore* berbagai destinasi wisata dan pusat komersial di Surabaya. Hotel Wyndham Surabaya sendiri merupakan hotel berbintang lima yang memiliki 292 kamar dengan luas mulai 42m² hingga 283m². Secara singkat, Hotel Wyndham Surabaya ini mengusung desain modern dengan sentuhan asia untuk masing-masing kamar yang ditawarkannya serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang berupa koneksi WIFI, kolam renang, pusat kebugaran, sauna, spa, *jacuzzi, ballroom* dan ruang rapat. Hotel Wyndham Surabaya ini merupakan Hotel Wyndham keenam yang ada di Indonesia.

Untuk mendukung aktivitas operasional Hotel Wyndham Surabaya diperlukan dukungan dari segenap departemen hotel. Salah satunya yaitu *purchasing departement*. *Purchasing departement* atau bagian pembelian ini bertujuan dalam rangka untuk memenuhi pengadaan barang, guna persediaan barang di gudang maupun pengadaan barang yang akan dipakai langsung untuk keperluan operasional hotel. Aktivitas ini sangat berpengaruh terhadap kualitas barang dan pendapatan hotel itu sendiri. Selama memenuhi tugasnya, bagian pembelian selalu berinteraksi dengan perusahaan-perusahaan lain di luar hotel, baik sebagai pendukung maupun mitra kerja hotel dalam hal memenuhi kebutuhan barang yang diperlukan oleh hotel.

Adapun pihak luar atau perusahaan-perusahaan yang dimaksud adalah yang disebut *supplier* atau *vendor*. Bagian pembelian merupakan jalur pengelolaan biaya terbesar dan terkecil dalam pengeluaran suatu hotel dan secara umum berperan dalam pengadaan persediaan hotel, material, serta bagian kebutuhan dapur. Kinerja bagian pembelian atau pengadaan membutuhkan proses yang harus sangat teliti, karena harus mengikuti prosedur. Kesalahan dalam prosedur akan mengakibatkan kerugian biaya. Berdasarkan pemaparan inilah yang akhirnya melatar belakangi penelitian yang berjudul: **“Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (*purchasing*) antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi pada Hotel Wyndham Surabaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi terdapat masalah dalam pembelian barang (*purchasing*) di hotel Wyndham Surabaya, dari penjabaran tersebut disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya ?
2. Bagaimana proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*?
3. Apa saja hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya.
2. Untuk mengetahui proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Kontribusi Akademik.

- a. Memberikan pengayaan pengetahuan dan pemahaman secara akademik terutama dalam menjelaskan mengenai pembelian barang (*purchasing*), sehingga dapat memberikan masukan teoritis dalam konsep pembelian barang (*purchasing*).
- b. Memberikan pengetahuan, wawasan dan pemahaman lebih mendalam terkait faktor penghambat dalam proses pembelian barang (*purchasing*).

2. Kontribusi Praktis.

- a. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan analisis untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja bagian pembelian barang (*purchasing*) di hotel.
- b. Memberikan rekomendasi usulan bagi manajemen hotel tentang pembelian barang (*purchasing*).

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan akan menguraikan secara singkat mengenai isi dari penelitian ini. Peneliti membagi pokok-pokok pembahasan kedalam beberapa bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, membahas mengenai alasan penulis mengambil judul faktor yang memperlambat pembelian barang di Hotel Wyndhan, Surabaya. Perumusan

masalah yang menguraikan poin-poin permasalahan yang menjadi obyek penelitian. Tujuan penulisan yang menjelaskan tujuan dan maksud penulis dalam masalah yang dibahas. Manfaat penulisan yang terdiri dari manfaat akademik dan manfaat praktis dimana penulis menjelaskan manfaat dari penulisan ini bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca. serta sistematika penulisan yang menjelaskan secara singkat mengenai isi dari penelitian skripsi ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian terdahulu serta teori yang digunakan dalam menjelaskan permasalahan penelitian, dalam penelitian ini penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan yaitu mengenai efektivitas kinerja bagian pembelian barang (*purchasing*).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif beserta cara menganalisisnya. Secara berurutan metode penelitian dibahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari proses penelitian dan pengelolaan data penelitian serta mengemukakan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang peneliti berikan dari fenomena yang diangkat dalam penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Empirik

1. Juliana (2013)

Penelitian yang dilakukan berjudul “*Peranan Purchasing Departement Terhadap Pengadaan Barang di ATRIA Hotel and Conference Paramount Serpong*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *purchasing department* dalam pengadaan barang di ATRIA Hotel and Conference Paramount Serpong. *Purchasing* merupakan kegiatan pengadaan barang yang dibutuhkan untuk setiap departmen di dalam hotel guna mencapai tujuan organisasi serta untuk menunjang kelancaran kegiatan operasional hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung untuk mengetahui kebenaran data.

Hasil yang didapatkan adalah bahwa prinsip *purchasing* sangat berpengaruh didalam pengadaan dan pembelian suatu barang. *Purchasing* membantu dalam pengadaan dan pembelian untuk kegiatan operasional hotel dan sistem yang digunakan sudah sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP). Oleh sebab itu, *purchasing* harus tetap bisa menjalankan tugasnya dengan teliti dan sesuai dengan standar yang

ditetapkan oleh manajemen hotel dan menggunakan prinsip pembelian dengan aturan yang berlaku selama pembelian barang terjadi.

2. Cahyo dan Solikhin (2014)

Penelitian yang dilakukan berjudul “*Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang Di Hotel Lorin Solo*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *purchasing* terhadap proses pengadaan barang di Hotel Lorin Solo. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan melalui pendekatan studi kasus, wawancara, serta pengamatan secara langsung terhadap Peranan *Purchasing* di Hotel Lorin Solo. *Purchasing Department* bertanggung jawab penuh terhadap seluruh proses pengadaan barang di hotel.

Hasil penelitian ini adalah ada beberapa implikasi peranan *purchasing* dalam proses pengadaan barang di Hotel Lorin Solo. Pertama, peranan *purchasing* dalam sistem order barang dari setiap departement di Hotel Lorin Solo, *purchasing* berperan sangat penting dalam menjembatani pihak hotel dengan supplier barang. Kedua, *purchasing* departement bertanggung jawab penuh terhadap seluruh proses pengadaan barang di hotel, *purchasing* juga akan mengawal proses kegiatan pengadaan barang yang sedang berlangsung sampai barang yang dipesan datang dan sampai di hotel. Terakhir, peranan *purchasing* dalam menyalurkan barang yang telah disediakan untuk setiap departement di Hotel Lorin Solo.

3. Sumiati (2015)

Penelitian yang dilakukan berjudul “*Pengadaan Bahan Olahan Makanan di Purchasing Section Grand Jatra Hotel Pekanbaru Propinsi Riau*”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran pengadaan produk oleh Grand Jatra Hotel Pekanbaru bagian pembelian untuk mendapatkan produk makanan berkualitas dan mengoptimalkan pendapatan dari penjualan makanan. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif dengan metode penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bagian pembelian Grand Jatra Hotel Pekanbaru pada tanggung jawab saat proses permintaan diberi nilai “netral” atau setara dengan nilai 3,38. Sedangkan untuk aktivitas pra pembelian dinilai dengan kategori “kurang bagus” atau setara dengan nilai 2,46. Terakhir, untuk tanggung jawab saat proses pengiriman dinilai dengan kategori “kurang baik” atau senilai 2,01. Berdasarkan dengan hasil penelitian tersebut, maka bagian pembelian Grand Jatra Hotell Pekanbaru harus mencari solusi atau perbaikan baru yang lebih baik.

Tabel 3 Studi Terdahulu

No	Penelitian	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	“Peranan Purchasing Departement Terhadap Pengadaan Barang di Atria Hotel and Conference Paramount Serpong”	Kualitatif	untuk mengetahui peranan <i>purchasing department</i> dalam pengadaan barang di ATRIA Hotel and Conference Paramount Serpong.	Hasil yang didapatkan adalah bahwa prinsip <i>purchasing</i> sangat berpengaruh didalam pengadaan dan pembelian suatu barang. <i>Purchasing</i> membantu dalam pengadaan dan pembelian untuk kegiatan operasional

No	Penelitian	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
	Juliana (2013)			hotel dan sistem yang digunakan sudah sesuai dengan <i>standard operational procedure</i> (SOP).
2	“Analisis Peranan <i>Purchasing</i> Terhadap Proses Pengadaan Barang Di Hotel Lorin Solo” Cahyo dan Solikhin (2014)	Kualitatif	untuk mengetahui peranan <i>purchasing</i> terhadap proses pengadaan barang di Hotel Lorin Solo.	Hasil penelitian ini adalah ada beberapa implikasi peranan <i>purchasing</i> dalam proses pengadaan barang di Hotel Lorin Solo. Pertama, <i>purchasing</i> berperan sangat penting dalam menjembatani pihak hotel dengan supplier barang. Kedua, <i>purchasing</i> departement bertanggung jawab penuh terhadap seluruh proses pengadaan barang di hotel, Terakhir, peranan <i>purchasing</i> dalam menyalurkan barang yang telah disediakan untuk setiap departement di Hotel Lorin Solo.
3	“Pengadaan Bahan Olahan Makanan di <i>Purchasing</i> Section Grand Jatra Hotel Pekanbaru Propinsi Riau” Sumiati (2015)	Kualitatif	untuk memberikan gambaran pengadaan produk oleh Grand Jatra Hotel Pekanbaru bagian pembelian untuk mendapatkan produk makanan berkualitas dan mengoptimalkan pendapatan dari penjualan makanan.	Hasil penelitian menunjukkan bagian pembelian Grand Jatra Hotel Pekanbaru pada tanggung jawab saat proses permintaan diberi nilai “netral” atau setara dengan nilai 3,38. Sedangkan untuk aktivitas pra pembelian dinilai dengan kategori “kurang bagus” atau setara dengan nilai 2,46. Terakhir, untuk tanggung jawab saat proses pengiriman dinilai dengan kategori “kurang bak” atau senilai 2,01.

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2018)

B. Tinjauan Hotel

Menurut peraturan pemerintahan Republik Indonesia no 65 tahun 2001 pasal 1, yaitu hotel adalah bangunan memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan di pungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Sedangkan menurut Lawson (1976:27) hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Pengertian hotel menurut buku *managing front office operation* dari AHMA (American Hotel & Motel Association) yang di tulis oleh Steadmon dan Kasavan 1988, yaitu:

Secara Umum, hotel dapat dikategorikan besarnya hotel yang bersangkutan. Manurung dan Tarmoezi Januari tahun 2002, menyatakan terdapat beberapa klasifikasi hotel, yakni:

1. Berdasarkan besarnya hotel yaitu jumlah kamar yang dimiliki.
2. Berdasarkan pemakai jasa hotel yaitu contohnya seperti *commercial hotel, airport hotel, suite hotel, resort hotel, time-shared hotel, casino hotel* dan *conference center hotel*.
3. Berdasarkan mutu pelayanan, merupakan suatu alat ukur atas hotel yang memberikan jasa terhadap tamu.
4. Berdasarkan cara kepemilikan, system hotel dapat di bagi menjadi dua yaitu hotel Independen dan hotel Berantai. Hotel Independen adalah hotel yang tidak memiliki kerjasama kepemilikan ataupun manajemen dengan hotel lain sedangkan hotel berantai adalah hotel yang kepemilikannya memiliki asosiasi atau tergabung dengan hotel lain.

Sebagaimana kita ketahui bersama hampir di tiap-tiap kota terdapat hotel yang memberikan jasa penginapan berikut servise lainnya bagi orang-

orang yang membutuhkan, misalnya turis asing, turis lokasi dan masyarakat (publik) kota-kota setempat. Dalam hal ini dikemukakan beberapa definisi pengertian hotel menurut beberapa lembaga dan pakar, antara lain sebagai berikut:

1. Menurut Menteri Perhubungan, definisi atau pengertian hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum (SK.MenHub. No. PM10/PW.391/PHB-77).
2. Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association), definisi atau pengertian hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara.
3. Menurut Webster, definisi atau pengertian hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum.

Mengacu pada pengertian di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab 1, pasal 1, Ayat (b) dalam SK tersebut menyatakan bahwa: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

C. Tinjauan *Purchasing*

1. Pengertian *Purchasing*

Menurut Sofjan Assauri (2008: 223) Pembelian merupakan salah satu fungsi yang penting dalam berhasilnya operasi suatu perusahaan.

Fungsi ini dibebani tanggung jawab untuk mendapatkan kuantitas dan kualitas bahan-bahan yang tersedia pada waktu dibutuhkan dengan harga yang sesuai dengan harga yang berlaku. Pengawasan perlu dilakukan terhadap pelaksanaan fungsi ini, karena pembelian menyangkut investasi dana dalam persediaan dan kelancaran arus bahan ke dalam pabrik.

Menurut Mulyadi (2007: 711) aktivitas dalam proses pembelian barang adalah:

- a. Permintaan pembelian
- b. Pemilihan pemasok
- c. Penempatan order pembelian
- d. Penerimaan barang, dan
- e. Pencatatan transaksi pembelian

Permintaan pembelian adalah contoh suatu aktivitas yang merupakan satuan pekerjaan yang ditujukan untuk memicu bagian pembelian melakukan pengadaan barang sesuai dengan spesifikasi dan jadwal sebagaimana yang dibutuhkan oleh pemakai barang. Penerimaan barang adalah contoh aktivitas tentang penerimaan kiriman dari pemasok sebagai akibat adanya order pembelian yang dibuat oleh bagian pembelian.

Beberapa pengertian tentang pembelian (*purchasing*):

- a. *Purchasing* adalah kegiatan pengadaan barang atau jasa untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Tujuan utama dari *purchasing department* adalah untuk menjaga kualitas dan nilai dari produk perusahaan, meminimalisasikan perputaran modal yang dipakai untuk penyediaan stok barang, menjaga aliran barang masuk dan barang keluar, dan memperkuat daya saing organisasi atau perusahaan. *Purchasing* juga bisa dikatakan dalam penerimaan dan pemrosesan permintaan resmi (proses pembelian barang), membuat penawaran dan mencari barang, evaluasi penawaran, pemeriksaan atas barang yang diterima dan mengawasi atas penyimpanan dan pemakaian yang tepat.

- b. *Purchasing* dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan atas barang atau jasa yang diperlukan oleh perusahaan dan dapat diterima tepat pada waktunya dengan mutu yang sesuai serta harga yang menguntungkan.
- c. *Purchasing* adalah salah satu fungsi utama diantara fungsi-fungsi penting lainnya yang ada didalam suatu perusahaan atau perhotelan, seperti: administrasi, pembukuan, penjualan dan pemasaran. Pembelian telah banyak didefinisikan oleh para ahli dengan meninjau sudut pandang yang berbeda namun pada dasarnya memiliki pengertian yang sama.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *purchasing* atau pembelian adalah suatu usaha dalam memenuhi kebutuhan atas barang dan jasa yang diperlukan oleh perusahaan dengan melihat kualitas atau mutu, kuantitas dari barang yang dikirim, serta harga dan waktu pengiriman yang tepat.

2. *Purchasing* Departement

Menurut Nyoman Suarsana dalam buku Siklus Pengadaan Barang, Aplikasi di Perhotelan dan Restoran (2007: 2) *purchasing department* merupakan tempat atau pusat dilakukannya transaksi pembelian segala jenis barang keperluan operasional hotel, sehingga bagian pembelian ini sering dikatakan sebagai pusat pembelian pada perusahaan atau hotel yang bersangkutan. Bagian pembelian sebagai sub bagian dari departemen akunting, yang bertugas membeli semua jenis barang keperluan operasional hotel, baik barang untuk disimpan digudang sebagai barang persediaan, maupun barang yang langsung dipakai oleh bagian yang meminta. Barang yang dibeli dan langsung disimpan digudang disebut dengan *stock items*, sedangkan barang-barang yang dibeli dan kemudian

langsung diambil dan dikonsumsi oleh bagian atau departemen yang memesan barang tersebut disebut dengan *direct use items* atau *direct used purchased*.

Bagian pembelian pada sebuah hotel, dianggap sebagai salah satu bagian yang berperan sangat penting dalam ikut menentukan kelangsungan hidup hotel itu sendiri, karena dengan menerapkan sistem dan prosedur yang dimiliki oleh pengelola atau staf bagian pembelian, akan berpengaruh besar pula terhadap keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan atau hotel tersebut. Yang artinya dengan keahlian mereka saat membeli barang dengan harga paling murah dan dengan kualitas bahan yang standar, sehingga setelah diolah oleh bagian dapur akan bisa dijual dengan harga yang sesuai atau standar menurut perhitungan *standard cost percent* kepada tamu hotel, sehingga keuntungan yang diperoleh akan lebih besar. Hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam proses pembelian bahan makanan adalah dengan memperhatikan kualitas produk dan dengan harga yang serendah-rendahnya.

Ada 3 hal pokok yang perlu diperhatikan agar prosedur pembelian barang dapat berjalan dengan efektif adalah:

- a. Dibutuhkan staf bagian pembelian yang memenuhi syarat yaitu staf yang jujur, adil terhadap semua *supplier* dan tidak mau diajak kolusi oleh *supplier* dari pihak manapun. Disamping itu, harus mengetahui tentang asal dari barang atau bahan yang akan dibeli, karakteristik dari bahan yang akan dibeli, cara penyimpanan dari barang yang akan dibeli, tahu cara memilih atau menyeleksi bahan dan spesifikasi barang atau bahan yang akan dibeli.
- b. Adanya pedoman yang dipakai oleh staf bagian pembelian dalam membeli bahan makanan yang dikenal dengan istilah *standard purchase specification* yang meliputi tentang kualitas barang,

ukuran, berat, dan lain sebagainya. Dokumen *standard purchase specification* terutama barang atau bahan makanan perlu disiapkan dan dimengerti betul untuk dipakai sebagai pegangan oleh staf bagian pembelian, staf bagian penerima barang dan tentu juga oleh pihak *supplier* sebagai perusahaan pemasok barang atau bahan.

- c. Penggunaan metode dan prosedur pembelian yang efektif yaitu dalam proses pembelian bahan makanan supaya diusahakan tidak terlalu banyak mempergunakan formulir-formulir yang dapat menghambat kelancaran proses pembelian barang itu sendiri.

3. Target Bagian Pembelian

Menurut Nyoman Suarsana dalam buku *Siklus Pengadaan Barang, Aplikasi di Perhotelan dan Restoran* (2007:23) sebagai bagian yang cukup penting pada sebuah hotel, bagian pembelian dengan ke tiga sub bagiannya sudah tentu dalam melakukan pekerjaannya mempunyai target atau sasaran dalam setiap kegiatannya yang berhubungan dengan transaksi pembelian barang keperluan operasional hotel. Target atau sasaran yang dimaksud adalah dalam proses pembelian barang untuk persediaan digudang, maupun pembelian untuk memenuhi permintaan barang oleh bagian lain, sejak pembuatan *purchase requisition* sampai menjadi *purchase order*, kapan barang akan dikirim ke hotel dan berapa lama proses yang diperlukan.

Untuk mencapai target itu, bagian pembelian diperlukan sebuah analisa dan perhitungan yang matang dan selanjutnya secara transparan dapat diinformasikan halangan-halangan yang terjadi selama proses pembelian kepada bagian-bagian yang meminta barang. Dengan memberikan informasi yang baik dan akurat, maka nantinya tidak jadi bahan pertanyaan oleh bagian atau departemen yang bersangkutan. Untuk

mengantisipasi agar barang datang tepat pada waktunya, sesuai dengan tanggal permintaan, maka bagian pembelian perlu untuk memberikan penjelasan kepada kepala bagian lainnya atau *department heads*, seperti :

- a. *Front Office Department*
- b. *Food & Beverage Department*
- c. *Housekeeping Department*
- d. *Engineering Department*
- e. Dan *department* lainnya

Dalam melakukan pengisian *purchase requisition* khususnya barang-barang yang berupa *spare part* dengan spesifikasinya tertentu dan bahan makanan terutama makanan *imported* dan makanan musiman, supaya bagian yang meminta barang dapat mengetahui dan memahami waktu atau proses dan tanggal pengirimannya. Mengetahui berapa lama waktu pengiriman barang jenis *spare part* atau barang-barang musiman dengan spesifikasi tertentu, maka kepada bagian seperti *engineering* dan bagian dapur yang memerlukan barang-barang tersebut dapat membuat perencanaan dan jadwal pembelian barang dengan lebih tepat waktu atau lebih awal. Artinya agar tidak meminta barang keperluan operasional yang khusus pada saat keadaan sudah sangat kritis atau penting yang biasa disebut dengan *last minute order*.

4. Teknik Membeli Barang

Menurut Nyoman Suarsana dalam buku Siklus Pengadaan Barang, Aplikasi di Perhotelan dan Restoran (2007: 25) bagian pembelian oleh manajemen atau pemilik perusahaan diberikan kepercayaan untuk membeli barang-barang keperluan operasional hotel. Untuk mendapatkan

barang-barang akan dibeli bagian pembelian harus mempunyai cara atau teknik tertentu, dimana dengan teknik yang dimiliki tujuannya adalah untuk mendapatkan harga beli barang yang paling murah dan dengan kualitas barang yang paling baik. Selain itu diperlukan teknik membeli barang yang lain, seperti melakukan pendekatan kepada *supplier*, yaitu bagaimana caranya agar *supplier* yang tadinya tidak bersedia untuk mengantarkan barang dagangannya ke hotel, namun setelah melakukan pendekatan dan dengan teknik-teknik tertentu, pada akhirnya *supplier* bersedia untuk mengantarkan barang-barang pesanan yang penting, walaupun kondisi pembayarannya dilakukan secara kredit.

5. Sistem atau Cara Pembelian Barang

Menurut Suarsana (2007:27), didalam bagian pembelian terdapat beberapa sistem atau cara pembelian barang pada sebuah hotel yaitu:

a. Sistem Kontrak

Sistem atau pembelian barang untuk bahan makanan terutama jenis sayuran, buah-buahan dan makanan yang musiman adalah dengan mempergunakan surat perjanjian kontrak. Kontrak dilakukan dengan satu *supplier* atau lebih. Dalam surat kontrak ditekankan dalam mengenai kualitas, kuantitas dan harga barang. Masa berlaku surat kontrak untuk bahan makanan bisa mencapai 3 atau 6 bulan dan pembayarannya tetap dilakukuan setiap bulan.

b. Sistem Harian dan Bulanan

Pihak perusahaan atau hotel bisa dengan bebas membeli barang-barang keperluannya dari beberapa *supplier* atau dari beberapa toko supermarket yang ada disekitarnya. Dengan cara seperti ini pihak hotel tidak perlu melakukan sebuah analisa yang terlalu ketat terhadap kinerja dari beberapa *supplier* untuk dipilih. Cukup dengan berbelanja pada toko terdekat, toko swalayan bahkan pasar tradisional yang harganya lebih murah, baik secara kontan maupun secara utang bulanan. Namun sistem dan prosedurnya harus tetap sama yaitu dengan mencari informasi

dimana toko atau supermarket dan pasar yang kualitas dan harga barangnya paling murah.

c. Pembelian secara kontan

Di bagian pembelian sebuah hotel pada umumnya menyiapkan uang kas yang jumlahnya tidak terlalu banyak yang disebut dengan kas kecil atau *petty cash*. Kas kecil ini dipergunakan untuk membeli barang keperluan operasional hotel, terutama bahan makanan keperluan dapur yang sering diminta secara mendadak. Pembelian dengan cara kontan dengan menggunakan kas kecil dilakukan untuk membeli bahan makanan atau minuman dalam jumlah yang tidak terlalu banyak. Hal seperti ini sering dilakukan pada saat gudang atau bagian dapur kehabisan bahan makanan yang sangat diperlukan pada saat itu juga. Pembelian secara kontan tidak dapat dilakukan setiap hari, tetapi hanya dilakukan jika keadaan sangat mendesak dan disinilah peranan seorang *buyer* atau *driver* dibagian pembelian sangat diperlukan kemampuannya.

6. Prinsip Dalam *Purchasing* (Pembelian)

Menurut Indrajit dan Djokopranoto (2009), prinsip adalah hal pokok yang dijadikan pedoman dalam melakukan sesuatu, oleh karena itu, yang dimaksud dengan prinsip-prinsip pembelian adalah hal-hal pokok dalam pelaksanaan fungsi pembelian yang perlu dijadikan pedoman atau acuan. Fungsi pembelian atau bagian pembelian diadakan dalam suatu organisasi perusahaan bukan untuk dirinya sendiri, tetapi terutama untuk organisasi lain, yaitu organisasi produksi, atau fabrikasi, atau marketing atau lainnya. Fungsi pembelian diadakan untuk melayani atau menunjang organisasi lain tersebut. Prinsip kerjanya harus sedemikian rupa sehingga juga berorientasi pada aktivitas penunjang seperti yang ditugaskan tersebut dan prinsip kerja dari fungsi pembelian harus diatur supaya mampu

memberikan kontribusi yang besar bagi keberhasilan perusahaan. Prinsip dari *purchasing* menurut Indrajit dan Djokopranoto (2009) yaitu :

a. *The Right Price*

The right price merupakan nilai suatu barang yang dinyatakan dalam mata uang yang layak atau yang umum berlaku pada saat dan kondisi pembelian dilakukan.

b. *The Right Quantity*

Jumlah yang tepat dapat dikatakan sebagai suatu jumlah yang benar-benar diperlukan oleh suatu perusahaan atau perhotelan pada saat tertentu.

c. *The Right Time*

The right time menyangkut pengertian bahwa barang tersedia setiap kali diperlukan. Dalam hal ini persediaan barang haruslah diperhitungkan karena jika ada persediaan barang tentunya ada biaya perawatan barang tersebut.

d. *The Right Place*

The right place mengandung pengertian bahwa barang yang dibeli dikirimkan atau diserahkan pada tempat yang dikehendaki oleh pembeli.

e. *The Right Quality*

The right quality adalah mutu barang yang diperlukan oleh suatu perusahaan sesuai dengan ketentuan yang sudah dirancang yang paling menguntungkan perusahaan.

f. *The Right Source*

The right source mengandung pengertian bahwa barang berasal dari sumber yang tepat. Sumber dikatakan tepat apabila memenuhi prinsip-prinsip yang lain yaitu *the right price, the right quantity, the right time, the right place, and the right quantity*.

7. Tugas Dan Tanggung Jawab *Purchasing* (Pembelian)

Menurut Assauri (2008:228), tanggung jawab bagian pembelian berbeda-beda dari setiap perusahaan tergantung pada luasnya aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Tanggung jawab bagian pembelian antara lain adalah:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembelian bahan-bahan agar rencana operasi dapat dipenuhi dan pembelian bahan-bahan tersebut pada tingkat harga yang perusahaan akan mampu bersaing dalam memasarkan produknya.
- b. Bertanggung jawab atas usaha-usaha untuk dapat mengikuti perkembangan bahan - bahan baru yang dapat menguntungkan dalam proses produksi, perkembangan dalam desain, harga dan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi produk perusahaan, harga dan desainnya.
- c. Bertanggung jawab untuk meminimalisasi investasi atau meningkatkan perputaran (*turn over*) bahan, yaitu dengan penentuan skedul arus bahan ke dalam perusahaan dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan produksi.
- d. Bertanggung jawab atas kegiatan penelitian dengan menyelidiki data dan perkembangan pasar, perbedaan sumber-sumber penawaran (*supply*) dan memeriksa produk *supplier* untuk mengetahui kapasitasnya dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan perusahaan.
- e. Sebagai tambahan, kadang bagian pembelian bertanggung jawab atas pemeliharaan bahan-bahan yang dibeli setelah diterima dan bertanggung jawab atas pengawasan persediaan.

Menurut Assauri (2008:229), tugas-tugas yang dilakukan bagian pembelian dalam memenuhi tanggung jawab antara lain adalah:

- a. Membuat dan mencetak PO (*Purchase Order*) dan mengirimkannya ke *supplier*, agar proses pembelian dapat berjalan dengan baik sesuai dengan jadwal dan spesifikasi yang diinginkan.
- b. Melakukan input biaya- biaya yang timbul untuk pengiriman barang yang dibebankan kepada penerima barang.
- c. Membuat laporan bulanan untuk pembelian dan outstanding PO, untuk menjadi bahan informasi bagi atasan dalam pengambilan keputusan.
- d. Melakukan pembelian alat- alat , barang, seperti *office supplies*, agar tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan oleh setiap departemen.
- e. Setiap nama barang atau *item* yang ada di dalam PR (*Purchase Requisition*) harus membuat perbandingan harga (*quotation*)

paling sedikit 3 *supplier* untuk pembelian alat-alat, barang, obat dan lain-lain, yang nantinya akan dilampirkan kedalam PR tersebut.

- f. Membuat perbandingan harga untuk sayuran, buah-buahan, daging, *poultry*, *seafood*, *dairy* dan *groceries* yang selalu dilakukan setiap bulannya.
- g. Mencari kualitas barang dan harga barang untuk keseluruhan PR dari setiap department yang berbeda.
- h. Bertanggung jawab atas kelancaran pesanan, pengiriman dan pengembalian pembelian barang.
- i. Menjaga komunikasi yang terbuka dan efektif antara departemen lainnya.
- j. Menjaga komunikasi dan hubungan yang baik dengan *supplier*.

D. Supply dan Demand

1. Pengertian Supply Dan Demand

Menurut Chandra pamungkas (2011) *supply* (penawaran) adalah sejumlah barang yang dijual atau ditawarkan pada suatu harga dan waktu tertentu. Sedangkan *demand* (permintaan) adalah sejumlah barang yang dibeli atau diminta pada suatu harga dan waktu tertentu.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penawaran (Supply) Dan Permintaan (Demand)

Menurut Chandra pamungkas (2011:216) tingkat penawaran akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Biaya produksi dan teknologi yang digunakan
- b. Tujuan dari suatu Perusahaan
- c. Pajak
- d. Ketersediaan dan harga barang pengganti atau pelengkap
- e. Prediksi atau perkiraan harga di masa depan.

Menurut Chandra pamungkas (2011:216) pada tingkat permintaan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain oleh:

- a. Perilaku atau selera konsumen
- b. Ketersediaan dan harga barang sejenis pengganti dan pelengkap
- c. Pendapatan atau penghasilan konsumen
- d. Perkiraan harga di masa depan
- e. Banyaknya atau intensitas kebutuhan konsumen.

3. Jenis-Jenis Penawaran (*Supply*) dan Permintaan (*Demand*)

Menurut Chandra Pamungkas (2011:220), berbagai jenis penawaran (*supply*), adalah:

- a. Penawaran sub marginal
Penawaran yang dilakukan oleh penjual yang mampu menjual dibawah harga pasar.
- b. Penawaran marginal
Penawaran yang dilakukan oleh penjual yang mampu menjual sama dengan harga pasar.
- c. Penawaran super marginal
Penawaran yang dilakukan oleh penjual yang menjual produknya diatas harga pasar.
- d. Penawaran individu
Penawaran yang dilakukan oleh satu orang penjual atau individu.
- e. Penawaran pasar
Penawaran yang dilakukan oleh banyak penjual dipasar.

Menurut Chandra Pamungkas (2011), berbagai jenis permintaan (*demand*) adalah:

- a. Permintaan Absurd atau Absolut
Permintaan yang tidak diikuti dengan kemampuan untuk membeli.
- b. Permintaan Potensial
Permintaan yang sudah didukung oleh daya beli, namun belum terdapat keinginan untuk membeli.
- c. Permintaan Efektif

Permintaan yang didukung oleh kemampuan untuk membeli (mempunyai daya beli).

d. Permintaan Individu

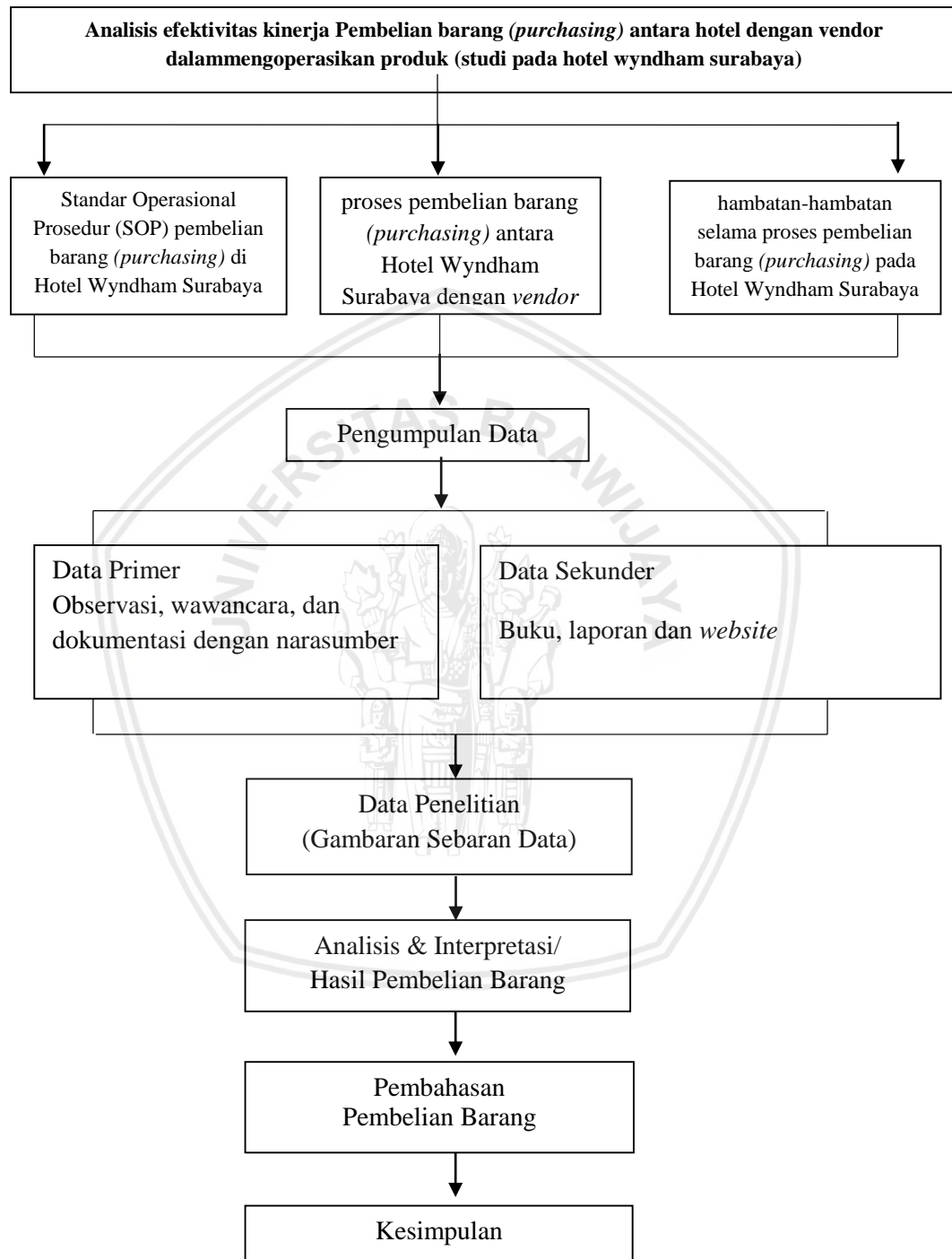
Permintaan yang dilakukan oleh satu konsumen saja.

e. Permintaan Pasar

Permintaan yang dilakukan oleh konsumen secara keseluruhan dalam pasar.



E. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Sumber: hasil olahan peneliti (2018)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Nazir (2003: 63) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, pemikiran atau gagasan maupun peristiwa pada masa sekarang. Pemilihan jenis penelitian kualitatif ini didasarkan bahwa desain penelitian kualitatif dianggap dapat memberi rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkap jika dibandingkan memakai desain penelitian kuantitatif (Strauss & Corbin, 2003). Penelitian kualitatif tidak menerima pendapat atau pandangan yang sudah stabil, yang bertalian secara logis atau dunia yang seragam karena dalam penelitian kualitatif makna terletak dalam pandangan atau konteks tersendiri (khusus), dan arena orang atau kelompok yang berbeda seringkali mempunyai pandangan atau konteks yang berbeda. Sehingga ada banyak perbedaan makna di dunia ini dan tidak ada yang lebih valid atau benar dibanding lainnya (Gay, Mills, & Airasian, 2006).

Devine (dalam Harrison, 2009), juga mengemukakan beberapa kelebihan dari desain penelitian kualitatif antara lain: adanya peluang yang lebih besar untuk mengeksplorasi keyakinan dan sikap ; dapat menjelaskan “mengapa” dan “bagaimana”, dan bukan sekedar ”apa”; dan lebih mengandalkan pada tindakan dan pikiran responden. Penelitian dengan desain

kualitatif juga memungkinkan data diperoleh dari berbagai sumber. Berbagai teknik pengumpulan data dipakai secara terus menerus sehingga dimungkinkan ditemukan data bervariasi. Hal ini sesuai dengan penelitian kualitatif yang mengutamakan kedalaman penghayatan terhadap interaksi antar konsep yang sedang dikaji secara empiris. Moleong (2014: 8-13) memaparkan ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Latar ilmiah
2. Manusia sebagai instrument utama
3. Menggunakan metode kualitatif
4. Analisis data secara induktif
5. Teori dibangun dari dasar
6. Deskriptif
7. Lebih mementingkan proses dari pada hasil
8. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
9. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
10. Desain yang bersifat sementara
11. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama

Penelitian kualitatif perlu dipahami secara menyeluruh dan mendetail langkah-langkah penelitian, termasuk memiliki penguasaan prosedur, teknik, dan langkah-langkah analisis data. Hal ini dikarenakan dalam desain penelitian kualitatif menunjuk: (1) konsep belum menunjukkan kemantapan sehubungan dengan teori dan penelitian sebelumnya, (2) patut diduga bahwa teori yang dikemukakan mungkin tidak akurat, tidak sesuai, salah, atau mengalami bias. (3) adanya tuntutan untuk menyelidiki dan menguraikan gejala dalam rangka mengembangkan teori yang sudah ada. (4) sifat alami peristiwa tidak cocok jika diukur secara kuantitatif (Creswell, 1994).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah titik perhatian dari suatu penelitian (Arikunto, 1998). Titik perhatian tersebut menjadi substansi atau materi yang akan diteliti dan dipecahkan permasalahannya memakai teori-teori yang dipakai. Dalam penjelasan lain disebutkan obyek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah (Anto, 1986). Pada penelitian ini, fokus penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya
2. Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan vendor
3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah sumber peneliti melakukan penelitian, di lokasi inilah peneliti akan memperoleh sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini berdasarkan rumusa masalah dari fokus penelitian. Lokasi penelitian yaitu bearada di Hotel Wyndham Surabaya.

Situs penelitian berfokus pada Hotel Wyndham Surabaya dalam melakukan Standar Operasional Penelitian (SOP) pembelian barang (*purchasing*). Kemudian sebagai data pendukung peneliti juga mengamati beberapa laporan *purchasing* dan *website* Hotel Wyndham Surabaya. Stus

penelitian ini ditentukan berdasarkan pihak-pihak yang terlibat sebagai narasumber dalam penelitian ini.

D. Sumber Data

Kriyantono (2007:43) membedakan data menjadi dua, berdasarkan sumbernya yaitu:

1. Data primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau data yang bersumber dari sumber data pertama yang ada di lapangan. Sumber data ini didapatkan dari responden atau subjek dari pengisian kuisioner, wawancara dan observasi (Kriyantoro, 2007: 43). Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi dengan narasumber. Narasumber yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4. Profil Narasumber (Responden)

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Departement dan Jabatan
1.	Dwi Dambayanti	Perempuan	45	Asisten Human Resource Manager
2.	Ali Sabri	Laki-Laki	48	Purchasing Manager
3.	Widi	Perempuan	32	Purchasing Staff

Sumber: Data olahan peneliti (2018)

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua, data ini bersifat membantu peneliti apabila data primernya sulit atau kurang lengkap. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa buku, laporan, dan

website yang digunakan sebagai pendukung data primer (Kriyantoro, 2007: 43). Data sekunder yang mendukung penelitian ini yaitu:

- a. Laporan *purchasing* Hotel Wyndham Surabaya
- b. *Website* Hotel Wyndham Surabaya

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian, hal ini disebabkan tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, Sugiyono (2014:225) mengungkapkan bahwa secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi atau pengamatan, wawancara, dokumentasi dan gabungan/ triangulasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

1. Observasi Lapangan

Observasi merupakan aktivitas yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2014: 267). Dalam pengamatan ini, peneliti merekam atau mencatat, baik terstruktur atau semi terstruktur (misalnya dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang ingin diketahui oleh peneliti). Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Hotel Wyndham Surabaya kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan aktivitas pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya.

2. Wawancara

Menurut Kriyantono (2007: 96-97) wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam kegiatan penelitian terdapat beberapa jenis wawancara, yakni wawancara pendahuluan, wawancara terstruktur, semi terstruktur dan mendalam. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan kegiatan wawancara semi terstruktur terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan aktivitas pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya. Adapun ciri-ciri wawancara semi terstruktur menurut Herdiyansyah (2015: 190-191) yaitu:

- c. Pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan
- d. Kecepatan wawancara dapat diprediksi
- e. Fleksibel, tetapi tetap terkontrol (dalam hal pertanyaan dan jawaban)
- f. Ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata
- g. Tujuan wawancara adalah untuk memenuhi suatu fenomena

3. Dokumentasi

Menurut Sarwono (2006: 225) dokumentasi merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, ikhtisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Studi dokumentasi dalam penelitian ini berupa rekaman hasil wawancara dengan narasumber, gambar hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan selama penelitian, serta data-data sekunder yang mendukung tentang penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan saat melakukan penelitian untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Instrumen penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti

Salah satu ciri penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah menjadikan manusia sebagai alat (instrumen) (Moleong, 2012:9). Saat melakukan penelitian, peneliti tidak dapat diwakilkan untuk melakukan observasi atau wawancara. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memahami permasalahan dan semua data yang diperoleh di lapangan. Sugiyono (2010: 306) menambahkan bahwa peneliti kualitatif sebagai human instrument yang berfungsi sebagai orang yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

2. Pedoman wawancara

Merupakan serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden, hal ini akan digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara (Sugiyono, 2010: 194)

3. Catatan lapangan

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam Moleong (2005: 153) catatan ini dibuat setelah peneliti melakukan sebuah pengamatan maupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang di dengar,

diliat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif

G. Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan melalui cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting, apa yang dapat dipelajari dan yang dapat diceritakan (Bogdan dan Biklen dalam Moleong, 2014: 248). Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014: 246) menambahkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut merupakan penjelasannya:

1. Pengumpulan data

Proses mengumpulkan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Mereduksi data atau merangkum data yaitu memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang direduksi akan memberikan gambaran jelas serta mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data yang diperlukan. Tujuan aktivitas ini yaitu untuk mengorganisasikan dan menggolongkan sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penyajian data

Setelah data direduksi atau dirangkum, maka langkah selanjutnya adalah dengan memaparkan atau menyajikan data. Penyajian data digunakan untuk memudahkan pemahaman mengenai apa yang terjadi dan dijadikan acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Penelitian analisis efektivitas kinerja bagian pembelian barang (*purchasing*) antara hotel dengan vendor dalam mengoperasikan produk, data yang telah direduksi dan digolongkan sesuai fokus penelitian akan disajikan melalui uraian singkat maupun bagan.

4. Penarikan kesimpulan

Data yang disajikan berdasarkan hasil penelitian akan dibahas dan dihubungkan dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Peneliti kemudian akan menarik kesimpulan sesuai dengan pembahasan. Penarikan kesimpulan yang terkait dengan analisis keefektifitas kinerja bagian pembelian barang (*purchasing*) antara hotel dengan vendor dalam mengoperasikan produk akan disimpulkan berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang disesuaikan dengan fokus penelitian yang dilakukan.

H. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dikatakan absah apabila mengandung nilai-nilai terpercaya. Peneliti melakukan pengujian kredibilitas dengan metode triangulasi agar diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Triangulasi data dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas) dan konsistensi (reliabilitas)

data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data di lapangan (Gunawan, 2015: 218).

Cara yang dilakukan untuk mengecek keabsahan data yaitu melalui beberapa hal. Pertama, mengajukan berbagai variasi pertanyaan, kedua, mengecek dari berbagai sumber data. Ketiga, memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan keabsahan data dapat dilakukan. Menurut Mo;eong (2007: 330-331) menyebutkan terdapat beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi pada penelitian kualitatif, yakni:

1. Triangulasi sumber
2. Triangulasi metode
3. Triangulasi penyidik, dan
4. Triangulasi teori

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan, serta membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dengan latar belakang yang berbeda-beda.

Lampiran 3. Triangulasi Sumber Hasil Reduksi Data

Fokus Penelitian	Triangulasi Sumber Data		
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (<i>purchasing</i>) di Hotel Wyndham Surabaya	<p>Peranan <i>purchasing</i> departemen di dalam suatu hotel ataupun perusahaan pada umumnya berada di posisi sensitif, yakni keberadaannya memang sangat dibutuhkan oleh bagian maupun departemen lain di hotel dan perusahaan karena melalui bagian inilah bagian-bagian lain di hotel maupun perusahaan saat beroperasi dengan baik. Selain itu, melalui bagian ini suatu hotel maupun perusahaan dapat memperoleh barang dengan kualitas bagus akan tetapi dengan harga yang relatif lebih murah</p> <p>Permintaan pembelian di Hotel Wyndham Surabaya ini sudah sesuai SOP. Dimana SOP yang dimiliki oleh Hotel Wyndham Surabaya ini disusun berdasarkan prinsip-prinsip dari pembelian itu sendiri. Ya mulai dari harga yang sesuai, lalu ketika barang diminta barang selalu tersedia, kemudian di <i>quantity</i> nya selalu tepat ya sesuai gitu mba dengan pesanan dari kita, kualitasnya juga oke. Ya itu mbak, untuk pemilihan <i>vendor</i> memang itu standar kita</p>	<ol style="list-style-type: none"> Peranan penting <i>purchasing</i> terhadap operasional hotel Pemilihan <i>supplier</i> atau <i>vendor</i> sesuai dengan prinsip <i>purchasing</i> Standar Operasional Pembelian disusun sesuai prinsip-prinsip pembelian Pengawasan dalam pelaksanaan fungsi pembelian 	<ol style="list-style-type: none"> Foto Rekaman hasil wawancara Lembar SOP <i>purchasing</i> Hotel Wyndham Surabaya Hasil isi kuesioner karyawan
Proses	Prosedur pembelian atau <i>purchasing</i> yang ada	<ol style="list-style-type: none"> Tahapan dalam prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> Foto

<p>pembelian barang (<i>purchasing</i>) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan <i>vendor</i></p>	<p>di Hotel Wyndham Surabaya ini ada beberapa tahap. Pertama, harus ada permintaan pembelian nah setelah ada permintaan lalu dibuatlah pesanan pembelian. Pesanan ini bisa dilakukan melalui telepon, faks, internet atupun surat. Pesanan yang nantinya akan diserahkan ke <i>vendor</i> juga harus melalui otorisasi pembelian, ini tergantung dari jenis barang yang diminta. Terakhir yaitu ada pengewasan pengiriman, nah di titik inilah kita benar-benar harus ketat untuk menghindari mis atau kesalahan pengiriman. Kemudian opsional ada pembatalan pesanan pembelian, kejadian ini memang jarang. Hanya pada saat kondisi tertentu saja.</p> <p>Jadi gini ya mbak, kalo misal prosedurnya sudah oke nih. Nah kan akan menjadi sia-sia kalo faktor yang lainnya tidak saling mendukung. Nah faktor lain-lain yang saya maksud yaitu satu, bagian dari <i>purchasing</i> departemen merupakan staff yang bertanggung jawab. Dua, prosedural yang wajib terpenuhi, jadi nih staff disini harus bekerja <i>extra</i> jeli dalam mengawasi barang yang keluar dan masuk gudang mereka. Ketiga, jelas otorisasi yang sesuai baik bagi pesanan yang terlaksana maupun yang dibatalkan</p>	<p>pembelian di Hotel Wyndham Surabaya</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Kegiatan pembelian sudah berjalan dengan efektif c. Adanya dukungan dari komponen-komponen yang saling berkaitan d. sistem pembayaran dalam proses pembelian di Hotel Wyndham Surabaya 	<ol style="list-style-type: none"> b. Rekaman hasil wawancara c. Lembar SOP <i>purchasing</i> Hotel Whyndham Surabaya d. Hasil isi kuesioner karyawan
---	---	--	--

	<p>Sistem pembayarannya, kita maksud saya Hotel Wyndham Surabaya ini menggunakan sistem kontrak mbak. Karena kan pembelian yang kita lakukan dalam jumlah yang besar. Disini juga kita harus benar-benar teliti ya mba menentukan <i>supplier</i> mana yang mau kita pakai. Yah dengan kontrak kan jadi sama-sama aman. Aman untuk kita dan untuk <i>supplier</i></p>		
<p>Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (purchasing) pada Hotel Wyndham Surabaya</p>	<p>Namanya manusia biasa ya mba, jadi meskipun sistem sudah ada, SOP juga, pelatihan karyawan juga sudah dilakukan. Kita masih kecolongan di beberapa titik, memang tidak sering. Tapi tetap saja kesalahan adalah kesalahan</p> <p>Beberapa hambatan yang masih terjadi pada proses permintaan pembelian yaitu masih adanya permintaan yang mendadak. Permintaan mendadak ini dianggap sebagai hambatan karena bisa mengacaukan kinerja dari bagian pembelian itu sendiri. Kemudian, masih adanya kekeliruan pemesanan, yang akhirnya memberikan dampak kurang baik juga untuk bagian pembelian dan ke penyimpanannya. Terakhir masih adanya pemesanan barang-barang yang bersifat langka di waktu yang tidak tepat</p>	<p>a. Adanya hambatan dalam proses pembelian di Hotel Wyndham Surabaya b. Minimalisir hambatan-hambatan selama proses pembelian di Hotel Wyndham Surabaya c. Masih ada praktik-praktik tidak baik yang terjadi selama proses pembelian d. Dibutuhkan suatu kontrak khusus atau perjanjian kerja yang jelas dan mengikat</p>	<p>a. Foto b. Rekaman hasil wawancara c. Lembar SOP <i>purchasing</i> Hotel Wyndham Surabaya d. Hasil isi kuesioner karyawan</p>

	<p>Kita pakainya masih <i>open tender</i>. Kita masih menggunakan cara manual melalui bagimna cara calon <i>supplier</i> kita dalam menawarkan produknya kepada kita, dan yang sering terjadi di awal-awal perjanjian mereka masih memuaskan tetapi baru terlihat belangnya di tengah maupun diakhir masa perjanjian, ya yang sering terjadi tuh kadang kualitasnya nih menurun kadang kualitas barang kadang kualitas layanan. Harga juga sering menjadi masalah, nah yang terakhir itu perkara pengiriman barang</p>		
--	--	--	--



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Wyndham Surabaya

1. Sejarah

Sebelum menjadi Hotel Wyndham, terlebih dahulu hotel ini bernama Ramayana Hotel yang dibangun tahun 1972, pembangunan hotel ini memakan waktu 2 tahun sehingga pada tahun 1974 hotel dengan nama Ramayana berdiri. Pada November 1974 adalah tahun dimana operasional hotel pertama kalinya. Hotel Ramayana adalah hotel bintang 3 satu-satunya di Surabaya dengan jumlah kamar 105. Pada tahun 1996 hotel ini mulai direnovasi dikarenakan perkembangan kelayakan hotel yang semakin hari semakin berkembang. Namun perkembangan hotel tersebut terjadi penundaan dikarenakan krisis moneter. Dan struktur pembangunan hanya sampai lantai 8. Pembangunan dilanjutkan kembali tahun 2008 dan selesai tahun 2011 dengan ketinggian bangunan adalah 28 lantai dengan kapasitas 292 kamar. Setelah renovasi bergantilah nama menjadi LJ Discovery Hotel selama 1 Tahun. Dan ditahun 2012 berubah nama menjadi Meritus Surabaya City Centre selama 2 tahun. Ditahun 2014 berubah nama menjadi Pullman Surabaya City Centre selama 2 tahun. Pada tanggal 01 januari 2017 berganti nama kembali menjadi Wyndham Surabaya.

Perubahan nama yang dilakukan Hotel Wyndham ini berlangsung sebanyak 4 kali sebelum menjadi hotel Wyndham. Selama pergantian nama hotel, tidak terjadi perubahan kepemilikan hotel, pemilik Wyndham Hotel ini tetap sejak pertama berdiri yaitu Hartono Susilo Kawilarang dibawah naungan PT.Gloria Ramayana Inter Hotel hingga saat ini. Hotel Wyndham ini dekat dengan monumen ikonik Surabaya yaitu Monumen bambu runcing dan terletak 1 km dari pusat perbelanjaan yaitu Tunjungan Plaza serta dekat dengan stasiun kereta Gubeng.

2. Fasilitas Jenis Kamar

Hotel Wyndham Surabaya menawarkan beberapa fasilitas yaitu sejumlah 292 kamar, AC, pelayanan 24 jam, kotakdeposit didalam kamar, fasilitas the dan kopi disetiap kamar, hairdryer disetiap kamar, telpon yang tersedia di setiap kamar, laundry, Wi-Fi, pusat kebugaran, ruang rapat atau perjamuan, kolam renang, macam-macam saluran televisi, TV, minibar yang tersedia disetiap kamar, tempat parkir, menu makanan dan minuman yang tersedia didalam setiap kamar, lift, fasilitas dilarang merokok, restoran, bar, ruang bisnis, spa, massage, ballroom dan dry cleaning. Wyndham Hotel Surabaya memiliki 5 jenis kamar, antara lain sebagai berikut :

Tabel 5. Jenis Kamar Hotel Wyndham Surabaya

Categories	Room (sqm)	Bed Type	Room Available
President Suite	283	King Bed	1
Suite	89	King Bed	20
Superior Room		King Bed	19

Deluxe Room	42	King or Two Single bed	212
Executive Room	49	King or Two Single bed	39
Total			292

Sumber: www.wyndhamsurabaya.com/(2018)

a. President Suite

President Suite merupakan salah satu kamar yang paling mewah dan hanya terdapat satu kamar, dengan dikelilingi dengan kemewahan yakni dengan luas 283 meter persegi, President suite terletak di lantai yang tinggi. Jenis kamar ini memiliki dua kamar tidur, masing-masing dengan king bed, ruang tamu yang besar dengan sofa, TV layar datar dan meja kerja ergonomis dan kursi. Selain itu di kamar mandi utama juga terdapat bathtub dan shower terpisah.



Gambar 2. Ruangannya President Suite Hotel wyndham Surabaya
 Sumber: Hotel wyndham Surabaya (2018)

b. Suite Room

Suite Room memiliki luas 89 meter persegi dengan berbagai fasilitas yang lengkap. Selain King Bed, Suite Room juga memiliki ruang tamu dengan sofa, TV layar datar dan meja kerja dengan kursi ergonomis yang terpisah. Selain itu untuk fasilitas kamar mandi terdapat bak mandi dengan pancuran terpisah. Fasilitas tambahan lainnya antara lain Wi-Fi gratis, dan akses pribadi ke Lounge Eksekutif.



Gambar 3. Suite Room Hotel Wyndham Surabaya
Sumber: Hotel wyndham Surabaya (2018)

c. Superior Room

Superior room terletak di lantai yang tinggi dengan pemandangan kota yang sekaligus tempat tidur dengan linen eksklusif, TV layar datar, Kamar mandi dengan shower terpisah dan area tempat duduk terpisah untuk tempat

hiburan dan tempat makan. Room ini memiliki suasana seperti rumah pribadi yang sangat nyaman dan mudah untuk melakukan aktivitas.



Gambar 4. Superior Room Hotel Wyndham Surabaya
Sumber: Hotel wyndham Surabaya (2018)

d. Deluxe Room

Deluxe Room memiliki dekorasi kontemporer yang khas lokal daerah Surabaya. Jenis kamar ini memiliki luas sebesar 42 meter persegi yang memiliki perabotan dan tema ruangan yang indah atau selaras. Kamar ini tersedia satu king bed atau 2 tempat tidur kecil/ single bed dengan seprai mewah. Fasilitas lainnya seperti TV layar datar, meja kerja, mandi dengan bathtub dan shower, terpisah dan Wi-Fi gratis.



Gambar 5. Deluxe Room Hotel Wyndham Surabaya

Sumber: Hotel wyndham Surabaya (2018)

e. Executive Room

Executive Room merupakan salah satu jenis kamar yang cocok untuk bersantai dan tetap produktif dengan desain yang modern. Jenis kamar ini memiliki luas sebesar 49 meter persegi. Tempat tidur yang ditawarkan terdapat 2 jenis yaitu satu king bed atau 2 single bed. Fasilitas lain yang terdapat pada executive room antara lain sofa, TV layar datar, meja kerja ergonomis, & kursi, Kamar mandi dengan bathtub dan shower terpisah, Wi-Fi gratis dan pembuat kopi/teh.



Gambar 6. Executive Room Hotel Wyndham Surabaya

Sumber: Hotel wyndham Surabaya (2018)

3. Alamat

Jalan Basuki Rahmat 67 – 73, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia 60271

Telpon : 031-5351555

Fax : 031-5351555

Email : reservations@wyndhamsurabaya.com

Website : www.wyndhamsurabaya.com

4. Pelayanan

Layanan yang disediakan oleh hotel Wyndham Surabaya meliputi:

- a. Layanan Kamar
- b. Ruang rapat atau perjamuan
- c. Pusat Bisnis
- d. Laundry

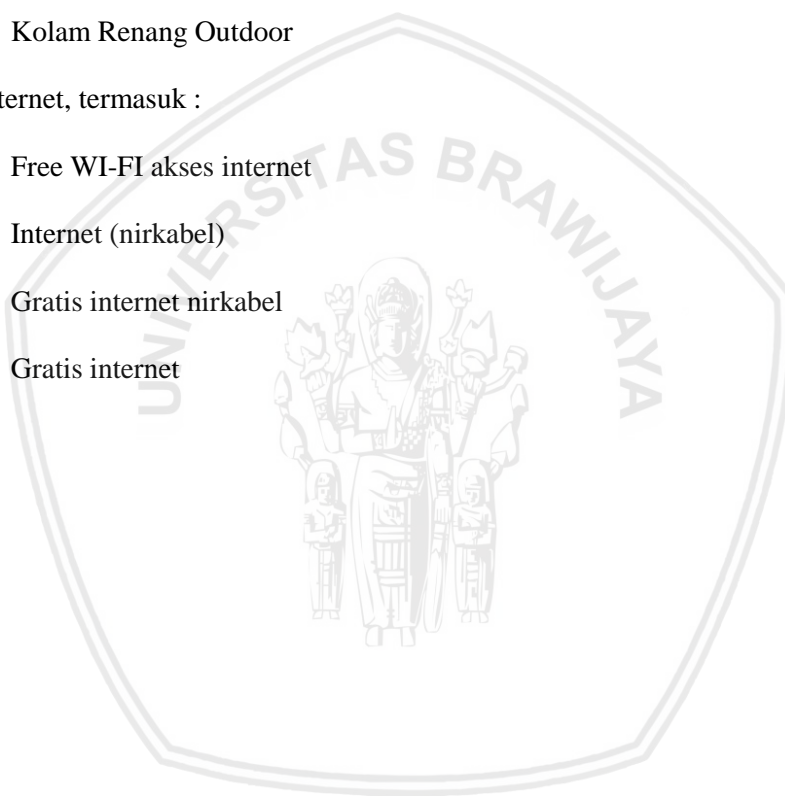
- e. Dry Cleaning
- f. Jasa penyetrikaan
- g. Penyewaan Mobil

Rekreasi dan Hiburan fasilitas, termasuk:

- a. Fasilitas kebugaran
- b. Spa dan Pijat
- c. Kolam Renang Outdoor

Internet, termasuk :

- a. Free WI-FI akses internet
- b. Internet (nirkabel)
- c. Gratis internet nirkabel
- d. Gratis internet



B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Standard Operating Procedures(SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya

Fungsi pembelian diadakan untuk melayani atau menunjang organisasi lain. Prinsip kerjanya harus sedemikian rupa sehingga juga berorientasi pada aktivitas penunjang seperti yang ditugaskan dan prinsip kerja dari fungsi pembelian harus diatur supaya mampu memberikan kontribusi yang besar bagi keberhasilan perusahaan. Prinsip kerja dari fungsi bagian pembelian ini dituangkan dalam suatu wadah yang disebut sebagai peranan bagian pembelian di hotel dan/ perusahaan

“...peranan *purchasing* departemen di dalam suatu hotel ataupun perusahaan pada umumnya berada di posisi sensitif, yakni keberadaannya memang sangat dibutuhkan oleh bagian maupun departemen lain di hotel dan perusahaan karena melalui bagian inilah bagian-bagian lain di hotel maupun perusahaan dapat beroperasi dengan baik. Selain itu, melalui bagian ini suatu hotel maupun perusahaan dapat memperoleh barang dengan kualitas bagus akan tetapi dengan harga yang relatif lebih murah...”(Wawancara dengan Ibu Widi, *Purchasing* Department Staff di Hotel Wyndham Surabaya)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya bagian *purchasing* memiliki peranan penting terhadap operasional hotel dan secara tidak langsung memberikan hotel suatu kesempatan untuk memperoleh keunggulan kompetitif (*Competitive advantage*) melalui pemilihan *supplier/ vendor* yang ketat. *Supplier* atau *vendor* yang dipilih haruslah sesuai dengan standar yang ada, yaitu yang memenuhi prinsip-prinsip pembelian. Prinsip dari *purchasing* yaitu: a) *the right*

price, b) the right quantity, c) the right time, d) the right place, e) the right quality, f) the right source.

“...permintaan pembelian di Hotel Wyndham Surabaya ini sudah sesuai SOP. Dimana SOP yang dimiliki oleh Hotel Wyndham Surabaya ini disusun berdasarkan prinsip-prinsip dari pembelian itu sendiri. Ya mulai dari harga yang sesuai, lalu ketika barang diminta barang selalu tersedia, kemudian di *quantity* nya selalu tepat ya sesuai gitu mba dengan pesanan dari kita, kualitasnya juga oke. Ya itu mba, untuk pemeliharaan *vendor* memang itu standar kita...”(Wawancara dengan Ibu Widi, *Purchasing Department Staff* di Hotel Wyndham Surabaya)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, semakin menegaskan seberapa penting dan riskan bagian pembelian ini di dalam suatu hotel maupun perusahaan, karena selain berhubungan ke dalam yakni dengan bagian-bagian yang lain. Bagian pembelian juga harus dapat menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal yaitu *supplier*. Maka dari itu, pengawasan perlu dilakukan terhadap pelaksanaan fungsi ini, karena pembelian menyangkut investasi dana dalam persediaan dan kelancaran arus bahan ke dalam pabrik.

2. Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*

Proses pembelian barang antara hotel dengan *supplier/ vendor* merupakan suatu aktivitas dan/ kegiatan yang dilakukan oleh hotel dengan memesan satu atau beberapa jenis barang yang biasanya merupakan bahan baku (*raw materials*) ke *supplier/ vendor* yang sesuai dengan standar dari bagian *purchasing*. Menurut Mulyadi (2007) aktivitas dalam proses pembelian barang

adalah: a) permintaan pembelian, b) pemilihan pemasok, c) penempatan order pembelian, d) penerimaan barang, dan e) pencatatan transaksi pembelian.

“...jadi, prosedur pembelian atau *purchasing* yang ada di Hotel Wyndham Surabaya ini ada beberapa tahap. Pertama, harus ada permintaan pembelian nah setelah ada permintaan lalu dibuatlah pesanan pembelian. Pesanan ini bisa dilakukan melalui telepon, faks, internet ataupun surat. Pesanan yang nantinya akan diserahkan ke *vendor* juga harus melalui otorisasi pembelian, ini tergantung dari jenis barang yang diminta. Terakhir yaitu ada pengawasan pengiriman, nah di titik inilah kita benar-benar harus ketat untuk menghindari mis atau kesalahan pengiriman. Kemudian opsional ada pembatalan pesanan pembelian, kejadian ini memang jarang. Hanya pada saat kondisi tertentu saja.” (Wawancara dengan Bapak Ali Sabri, *Purchasing Manager* Hotel Wyndham Surabaya)

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Ali Sabri diatas, dapat dilihat bahwa aktivitas dalam proses pembelian yang dimiliki Hotel Wyndham Surabaya secara garis besar memiliki kesamaan dengan aktivitas proses pembelian yang dijelaskan oleh Mulyadi (2007). Walaupun dituliskan menggunakan kosa kata yang sedikit berbeda akan tetapi memiliki kesamaan maksud yang intinya yaitu untuk membangun SOP bagian pembelian semaksimal mungkin. Selain adanya prosedur pembelian, kegiatan pembelian ini dapat berjalan dengan efektif juga harus ada dukungan dari komponen-komponen yang saling berkaitan.

“.... ya jadi gini ya mba, kalo misal prosedur nya sudah oke nih. Nah kan akan menjadi sia-sia kalo faktor yang lainnya tidak saling mendukung. Nah faktor lain-lain yang saya maksud yaitu satu, bagian dari *purchasing* departemen merupakan staff yang bertanggung jawab. Dua, prosedural yang wajib terpenuhi, jadi nih staff disini harus bekerja extra jeli dalam mengawasi barang yang keluar dan masuk gudang mereka. Ketiga, jelas otorisasi yang sesuai baik bagi pesanan yang terlaksana maupun yang

dibatalkan.” (Wawancara dengan Bapak Ali Sabri, *Purchasing Manager* Hotel Wyndham Surabaya)

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa selain prosedur atau SOP bukan merupakan satu-satunya komponen yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan kinerja atau tolok ukur kinerja bagian pembelian. Karena diluar dari hal itu, maish ada komponen-komponen lain yang memegang peranan sama pentingnya bagi terhdap tolok ukur kinerja bagian pembelian. Mulai dari sumber dayanya, pedomannya khusus bagi staf, yang sesuai dengan standar Hotel Wyndham Surabaya itu sendiri, dan kinerja yang efektif dari semua unsur pendukung. Sehingga peranan bagian pembelian dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.

Terakhir, yang menjadi fokus dalam pembelian yaitu sistem atau cara bagaimana proses pembelian ditangani. Menurut Perhotelan dan Restoran indonesia (2007) didalam bagian pembelian terdapat beberapa sistem atau cara pembelian barang pada sebuah hotel yaitu: sistem kontrak, sistem harian dan bulanan, dan pembelian secara kontan.

“...jadi untuk sistem pembayarannya, kita maksud saya Hotel Wyndham Surabaya ini menggunakan sistem kontrak mba. Karena kan pembelian yang kita lakukan dalam jumlah yang besar. Disini juga kita harus benar-benar teliti ya mba menentukan *supplier* mana yang mau kita pakai. Yah dengan kontrak kan jadi sama-sama aman. Aman untuk kita dan untuk *supplier*.” (Wawancara dengan Bapak Ali Sabri, *Purchasing Manager* Hotel Wyndham Surabaya)

Jadi, berdasarkan wawancara diatas dijelaskan bahwa ada 3 jenis sistem pembayaran yang bisa dilakuakn bagian pembelian terhadap para *suppliernya*,

yaitu sistem kontrak, sistem harian dan bulanan, dan pembelian secara kontan. Ketiga jenis pembayaran ini diterapkan memiliki kriteria masing-masing yang mencerminkan kelebihan dan kekurangan yang dimilikinya.

3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada

Hotel Wyndham Surabaya

a. Permintaan pembelian

Secara umum didalam permintaan pembelian tidak boleh sembarangan, karena bagian yang meminta barang ke bagian *purchasing* harus mengikuti prosedur yang ada atau mengikuti *Standard Operating Procedures* (SOP) yang ada di bagian *purchasing*. Akan tetapi, meskipun SOP yang diterapkan sudah ada dan sumber daya pengerjaannya pun mumpuni tidak berarti bisa menghilangkan hambatan-hambatan ataupun kesalahan-kesalahan selama proses pengerjaannya.

“...ya namanya manusia biasa ya mbak, jadi meskipun sistem sudah ada, SOP juga, pelatihan karyawan juga sudah dilakukan. Kita masih kecolongan di beberapa titik, memang tidak sering. Tapi tetap saja kesalahan adalah kesalahan.” (wawancara dengan Ibu Dwi Dambayanti, Asisten Human Resource Manager Hotel Wyndham Surabaya).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di dalam praktik kerja di Hotel Wyndham Surabaya masih ditemui hambatan-hambatan yang terjadi.

“...beberapa hambatan yang masih terjadi pada proses permintaan pembelian yaitu masih adanya permintaan yang mendadak. Permintaan mendadak ini dianggap sebagai hambatan karena bisa mengacaukan kinerja dari bagian pembelian itu sendiri. Kemudian,

masih adanya kekeliruan pemesanan, yang akhirnya memberikan dampak kurang baik juga untuk bagian pembelian dan ke penyimpanannya. Terakhir masih adanya pemesanan barang-barang yang bersifat langka di waktu yang tidak tepat. Ya selama ini, itu saja sih mbak..”(wawancara dengan Ibu Dwi Dambayanti, Asisten Human Resource Manager Hotel Wyndham Surabaya)

Meskipun memiliki beberapa hambatan-hambatan selama prosesnya, jika diinformasikan maka hambatan-hambatan ini kedepannya dapat terus diminimalisir. Maka diperlukan perhitungan dan analisis terus menerus sebagai evaluasi, baik bagi bagian pembelian dan bagi bagian-bagian lain yang melakukan pemesanan.

b. Penawaran dari *supplier/ vendor*

Pemilihan *supplier/vendor* merupakan hal yang jrusial bagi bagian pembelian. Dari sinilah awal permulaan kinerja bagian pembelian apakah kan meningkatkan keunggulan kompetitif pelanggan atau malah sebaliknya. Seharusnya, pemilihan *supplier* dilakukan dengan mengutamakan *quality, price, delivery, warranty and claim policies*. Hal ini dilakukan agar perusahaan mendapatkan meraih keunggulan bersaing. Secara tidak langsung dengan pemilihan *supplier* yang tepat dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan tidak hanya dari kegiatan produksi tetapi dalam segi pelayanan dan penjualan yang berkaitan erat dengan meningkatkan kepuasan pelanggan (Widiyanesti dan Setyorini, 2017). Meskipun demikian, masih ditemui beberapa *supplier* yang tidak bisa memenuhi standar pemilihan *supplier* dari Hotel Wyndham Surabaya.

“...jadi gini ya mba, karena kan kita pakainya masih *open tender*. Yakita masih menggunakan cara manual melalui bagaimana cara calon *supplier* kita dalam menawarkan produknya kepada kita, dan yang sering terjadi di awal-awal perjanjian mereka masih memuaskan kan tetapi baru terlihat belangnya di tengah maupun diakhir masa perjanjian, ya yang sering terjadi tuh kadang kualitasnya nih menurun kadang kualitas barang kadang kualitas layanan. Harga juga sering menjadi masalah, nah yang terakhir itu perkara pengiriman barang..” (wawancara dengan Ibu Dwi Dambayanti, Asisten Human Resource Manager Hotel Wyndham Surabaya)

Praktik-praktik tidak baik ini masih menjadi momok bagi perusahaan, sehingga untuk mengurangi praktik-praktik tidak baik ini memang dibutuhkan suatu kontrak khusus atau perjanjian kerja yang jelas dan mengikat. Sehingga dapat mengurangi atau meminimalisir praktik-praktik tidak baik ini.

C. Pembahasan

1. Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya

Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (*purchasing*) merupakan suatu *tools* atau panduan untuk melakukan urutan tahapan pekerjaan di bagian pembelian dengan benar. *Tools* atau panduan tahapan pengerjaan ini harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pembelian yang tepat. Assauri (2008) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan prinsip-prinsip pembelian adalah hal-hal pokok dalam pelaksanaan fungsi pembelian yang perlu dijadikan pedoman atau acuan. Fungsi pembelian

atau bagian pembelian diadakan dalam suatu organisasi perusahaan bukan untuk dirinya sendiri, tetapi terutama untuk organisasi lain, yaitu organisasi produksi, atau fabrikasi, atau marketing atau lainnya. Fungsi pembelian diadakan untuk melayani atau menunjang organisasi lain tersebut. Prinsip kerjanya harus sedemikian rupa sehingga juga berorientasi pada aktivitas penunjang seperti yang ditugaskan tersebut dan prinsip kerja dari fungsi pembelian harus diatur supaya mampu memberikan kontribusi yang besar bagi keberhasilan perusahaan. Prinsip dari *purchasing* yaitu: *a) the right price, b) the right quantity, c) the right time, d) the right place, e) the right quality, f) the right source.*

Hasil penelitian menemukan bahwa Hotel Wyndham Surabaya telah melakukan SOP pembelian berdasarkan prinsip-prinsip pembelian yang terdiri dari *a) the right price, b) the right quantity, c) the right time, d) the right place, e) the right quality, f) the right source.* Permintaan Pembelian pada Hotel Wyndham Surabaya pertama-tama dilakukan melalui departemen peminta yang kemudian memunculkan daftar permintaan pembelian yang memastikan bahwa semua bidang sudah selesai. Setelah persetujuan resmi oleh Kepala Departemen yang relevan, daftar permintaan pembelian akan diterima departemen pembelian. Selanjutnya, pembelian harus mengklarifikasi pertanyaan dengan departemen yang meminta sesegera mungkin dan memverifikasi bahwa spesifikasi dan jumlah produk sesuai. Kuantitas pesanan, stok di tangan, pola konsumsi, dan tingkat konsumsi yang diharapkan harus dipertimbangkan.

Pada tahap ini bagian pembelian Hotel Wyndham Surabaya akan meminta kutipan tertulis dari setidaknya 3 pemasok dan pengecekan sampel (jika diperlukan). Kepala Departemen kemudian akan diundang untuk memeriksa dan menilai, apa saja material *variances* harus diberitahukan kepada Pemohon sebelum penempatan pesanan. Kutipan harus dibandingkan dengan spesifikasi, harga, dan tanggal pengiriman. Harga kompetitif adalah satu komponen evaluasi dan dapat dikalahkan oleh faktor lain. Ketika lebih dari satu *vendor* mengajukan penawaran dengan harga yang sama, volume bisnis yang dilakukan dengan masing-masing *vendor* harus dipertimbangkan untuk memilih *vendor*. Meningkatnya persaingan antar *vendor*, pesanan tidak boleh dilakukan hanya dengan satu pemasok.

Permintaan pembelian dilampirkan dengan kutipan dari pemasok dan diusulkan dipilih pemasok akan dikirim ke *Financial Controller* dan *General Manager* untuk persetujuan, sebelumnya pesanan pembelian disiapkan. Untuk barang dengan distributor eksklusif dan/ atau pesanan reguler (seperti barang toko) pesanan pembelian harus disiapkan dan dikirim ke manajemen untuk disetujui pada saat yang sama waktu sesuai permintaan pembelian. Untuk daftar pasar harian, tanda tangan tunggal Chef Eksekutif cukup untuk memulai pesanan. Kapan sistem harga tetap berlaku, hanya kuantitas yang akan dinyatakan dan disetujui; ketika harga pasar harian diterapkan, Eksekutif Chef harus menyetujui daftar pasar setelah penawaran diberikan oleh staf

pembelian. Jika sistem manual digunakan, distribusi permintaan pembelian adalah sebagai berikut:

Asli=> Departemen pembelian (untuk mengaktifkan pesanan)

1 st Copy=> Disirkulasikan melalui Pembelian, Penerimaan dan Akuntansi (to match against Pesanan Pembelian, Laporan Penerimaan dan Faktur untuk pembayaran selanjutnya)

2 nd Copy=> salin departemen Meminta (diajukan untuk catatan)

Di hotel-hotel kecil, di mana tidak ada departemen pembelian yang terpisah, atau tidak ada sistem inventaris, pesanan pembelian dengan kutipan terlampir yang diotorisasi dapat digunakan di tempat daftar permintaan.

2. Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*

Menurut Mulyadi (2007), aktivitas dalam proses pembelian barang adalah: a) Permintaan pembelian, b) Pemilihan *supplier/ vendor*, c) Penempatan order pembelian, d) Penerimaan barang, dan e) Pencatatan transaksi pembelian. Hasil penelitian pada Hotel Wyndham Surabaya menunjukkan bahwa prosedur pembeliannya meliputi: a) permintaan pembelian, b) pesanan pembelian, c) otorisasi pembelian, d) pengawasan pengiriman dan e) pembatalan pesanan pembelian (jika terjadi ketidaksesuaian). Bagian pembelian pada sebuah hotel, dianggap sebagai salah satu bagian yang berperan sangat penting dan ikut menentukan kelangsungan hidup hotel itu sendiri, karena dengan menerapkan

sistem dan prosedur yang dimiliki oleh pengelola atau staf bagian pembelian, akan berpengaruh besar pula terhadap keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan atau hotel tersebut. Yang artinya dengan keahlian mereka saat membeli barang dengan harga paling murah dan dengan kualitas bahan yang standar, sehingga setelah diolah oleh bagian dapur akan bisa dijual dengan harga yang sesuai atau standar menurut perhitungan *standard cost percent* kepada tamu hotel, sehingga keuntungan yang diperoleh akan lebih besar.

Ada 3 hal pokok yang perlu diperhatikan agar prosedur pembelian barang dapat berjalan dengan efektif adalah: (a) Dibutuhkan staf bagian pembelian yang memenuhi syarat yaitu staf yang jujur, adil terhadap semua *supplier* dan tidak mau diajak kolusi oleh *supplier* dari pihak manapun. Disamping itu, harus mengetahui tentang asal dari barang atau bahan yang akan dibeli, karakteristik dari bahan yang akan dibeli, cara penyimpanan dari barang yang akan dibeli, tahu cara memilih atau menyeleksi bahan dan spesifikasi barang atau bahan yang akan dibeli. (b) Adanya pedoman yang dipakai oleh staf bagian pembelian dalam membeli bahan makanan yang dikenal dengan istilah *standard purchase specification* yang meliputi tentang kualitas barang, ukuran, berat, dan lain sebagainya. Dokumen *standard purchase specification* terutama barang atau bahan makanan perlu disiapkan dan dimengerti betul untuk dipakai sebagai pegangan oleh staf bagian pembelian, staf bagian penerima barang dan tentu juga oleh pihak *supplier* sebagai perusahaan pemasok barang atau bahan. (c)

Penggunaan metode dan prosedur pembelian yang efektif yaitu dalam proses pembelian bahan makanan supaya diusahakan tidak terlalu banyak mempergunakan formulir-formulir yang dapat menghambat kelancaran proses pembelian barang itu sendiri. pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian pada Hotel Wyndham Surabaya yang menyatakan bahwa: a) Departemen Pembelian bertanggung jawab untuk menggunakan metode pembelian yang tepat, mengoptimalkan penghematan harga, kualitas atau nilai produk, hubungan kerja *vendor*;menempatkanorder dengan pemasok yang disetujui dan menegosiasikan harga dengan pemasok. b) Prosedur ini mencakup semua barang dan layanan yang diperlukan untuk operasional hotel, termasuk: Item yang tidak mudah rusak, Item daftar pasar, Aset modal dan kontrak untuk penyediaan barang dan jasa. c) Kutipan harus diperoleh untuk barang dan jasa dari calon *vendor* dengan menerapkan proses penawaran kompetitif untuk meminimalkan biaya tanpa mempengaruhi kualitas, kuantitas dan tanggal pengiriman. d) Semua pesanan pembelian harus secara resmi diotorisasi oleh manajemen. Tidak ada penempatan pesanan verbal atau komitmen untuk pihak ketiga diizinkan. Dan e)Semua permintaan pembelian dan pesanan pembelian yang dibatalkan atau ditolak oleh mmanajemen sebelumnya ditempatkan harus ditandai dengan jelas seperti itu dan dipertahankan untuk memastikan bahwa ini tidak ditempatkan kemudian secara tidak sengaja atau ditindaklanjuti dengan asumsi keliru bahwa barang atau jasa diminta tetapi belum disediakan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Wyndham Surabaya menunjukkan bahwa sistem atau cara pembelian barang pada Hotel Wyndham Surabaya adalah menggunakan sistem kontrak. Dengan penjelasan sebagai berikut: a) Permintaan pembelian dan formulir pemesanan harus disahkan oleh Pengawas Keuangan dan Manajer umum. Dalam beberapa kasus, tergantung pada jumlah pembelian dan masa kontrak, otoritas dapat didelegasikan kepada Pengawas Keuangan saja. Dimana ada bagian tertentu pengaturan persetujuan untuk pembelian antara pemilik dan hotel, pengaturan tersebut harus diikuti. Untuk pembelian barang modal, persetujuan dari perusahaan pemilik diperlukan untuk semua pembelian dari Direktur Operasi Regional Accor di mana jumlahnya melebihi US \$20.000 atau di luar modal asli yang disetujui. Ini adalah persyaratan minimum dan kantor Accor dapat menetapkan persyaratan tambahan berdasarkan regional yang harus dipenuhi hotel. b) Pembelian yang melebihi jumlah atau periode kontrak tertentu harus disetujui oleh *General Manager*. Kriteria tersebut harus ditentukan oleh Manajer Umum dengan mempertimbangkan berbagai faktor di setiap hotel, yang terdiri dari Semua pesanan pembelian melebihi jumlah tertentu per pesanan, Semua kontrak yang memiliki jangka waktu satu tahun atau kurang dan nilai lebih dari jumlah tertentu, dan Semua kontrak yang memiliki jangka waktu lebih dari satu tahun. Semua kontrak dan sewa yang akan dibayarkan dengan cicilan harus disetujui oleh *Financial Controller* dan *General Manager*.

3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya

a. Permintaan pembelian

Permintaan pembelian adalah contoh suatu aktivitas yang merupakan satuan pekerjaan yang ditujukan untuk memicu bagian pembelian melakukan pengadaan barang sesuai dengan spesifikasi dan jadwal sebagaimana yang dibutuhkan oleh pemakai barang. Penerimaan barang adalah contoh aktivitas tentang penerimaan kiriman dari pemasok sebagai akibat adanya order pembelian yang dibuat oleh bagian pembelian (Mulyadi, 2007). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Wyndham Surabaya memaparkan bahwa dalam kegiatannya yang berhubungan dengan target atau saran permintaan pembelian harus teliti. Bagian atau departemen lain yang barang ke bagian *purchasing* harus mengikuti prosedur yang ada atau mengikuti *standard operating procedures* yang ada di bagian *purchasing*. Akan tetapi permintaan pembelian ini tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, karena terdapat beberapa alasannya yaitu: a) adanya permintaan pembelian mendadak dari bagian atau departemen lain, b) masih adanya kekeliruan bagian atau departemen lain dalam membuat pesanan yang diberikan kepada bagian pembelian, dan c) belum optimalnya pengelompokan jenis pemesanan barang dilihat dari segi kelangkaannya sedangkan kadang bagian atau departemen yang meminta tidak sabar untuk menunggu pesanan langka yang datang.

Pembahasan dari ketiga permasalahan dalam permintaan pembelian yaitu: satu, permintaan mendadak merupakan hal yang seringkali terjadi baik di dalam dunia perhotelan maupun perusahaan. hal ini terjadi karena seringkali ada cara yang mendadak atau permintaan khusus oleh customer. Sehingga untuk pengendalian internal yang diterapkan yaitu melalui Pengendalian praktik manajemen. Praktik manajemen yang baik meliputi: Pelatihan karyawan yang sesuai dengan bidang, prosedur yang jelas atas pengembangan sistem atau perubahan atas sistem yang sudah berjalan, serta adanya audit rutin atas siklus pembelian.

Kedua, terjadi kekeliruan pemesanan barang. Hal ini terjadi karena adanya pesanan barang yang belum dibutuhkan atau memesan barang yang berlebihan tidak sesuai dengan kebutuhan. Apabila ini terjadi, maka akan mengakibatkan perusahaan harus menanggung biaya ekstra untuk penyimpanan barang dan akan terjadi dana perusahaan akan mengendap berupa barang dalam persediaan (mengurangi likuiditas perusahaan). Sehingga untuk pengendalian internal yang diterapkan yaitu melalui pengendalian organisasi. Terjadinya pemisahan tanggung jawab antara unit yang bertanggung jawab dalam pengendalian persediaan mesti terpisah dengan unit yang bertanggung jawab dalam mencatat transaksi. Demikian juga unit yang mencatat pengeluaran kas mesti terpisah dari unit yang mengeluarkan cek. Sehingga dengan dilakukannya pembagian tugas ini

maka pengecekan akan dilakukan secara berulang-ulang dan akan meminimalkan kesalahan terhadap kekeliruan pemesanan barang.

Terakhir atau ketiga yaitu belum adanya SOP mengenai pengelompokan barang dilihat dari segi kelangkaannya. Jadi hal ini sering terjadi ketika bagian atau departemen memesan barang yang sifatnya musiman atau langka di waktu yang bukan musimnya. Hal ini tentu saja menyulitkan bagian *purchasing* untuk bisa mendapatkan barang yang diinginkan oleh bagian atau departemen yang bersangkutan. Ditambah lagi, apabila bagian atau departemen yang bersangkutan memberikan tempo yang singkat terhadap barang yang dibutuhkan karena suatu keadaan. Sehingga untuk pengendalian internal yang diterapkan yaitu melalui pengendalian dokumen. Pada proses pembelian setiap menggunakan dokumen harus ada dokumen yang didokumentasikan (termasuk *flowchart*, contoh dokumen, rancangan *database* dan lain sebagainya.) Setiap kebijakan yang terkait dengan pembelian harus dinyatakan secara tertulis (seperti kebijakan atas tawaran potongan dari pemasok). Melalui pengendalian dokumen diharapkan bagian lain bisa memahami dalam hal melakukan pemesanan ke bagian *purchasing*. Sehingga terjadi harmonisasi diantara bagian-bagian yang ada di dalam suatu hotel maupun perusahaan.

b. Penawaran dari *supplier/ vendor*

Pemilihan *supplier* pada perhotelan sangat penting, hal ini dikarenakan *supplier* memegang peranan penting dalam ketersediaan bahan baku. Bahan

baku dibutuhkan agar perusahaan dapat melakukan aktivitas produksinya dengan lancar. Pemilihan *supplier* dilakukann dengan mengutamakan *quality, price, delivery, warranty and claim policies*. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat meraih keunggulan bersaing. Secara tidak langsung dengan pemilihan *supplier* yang tepat dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan tidak hanya dari kegiatan produksi tetapi dalam segi pelayanan dan penjualan yang berkaitan erat dengan meningkatkan kepuasan pelanggan (Widiyanesti dan Setyorini, 2017). Pada Hotel Wyndham Surabaya, pemilihan *supplier* dilakukan dengan cara open tender kemudian memilih satu atau beberapa *supplier* atau *vendor* dengan penawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan hotel ataupun perusahaan. kriteria sesuai menurut hotel ataupun perusahaan yakni *supplier* atau *vendor* yang dapat menyediakan barang dengan kualitas yang baik dan dengan harga yang bersaing (terjangkau) dari yang lainnya.

Saat memilih *supplier* ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan. Faktor-faktor yang dipertimbangkan ketika memilih *supplier* (Stevenson, 2002), antara lain:

- 1) Harga: faktor ini biasanya merupakan faktor utama, apakah terdapat penawaran diskon atau tidak.
- 2) Kualitas: suatu perusahaan atau hotel akan membelanjakan lebih besar biayanya untuk mendapatkan kualitas barang yang terbaik.

- 3) Pelayanan: pelayanan yang khusus kadang kala dapat menjadi hal yang penting dalam pemilihan *supplier*. Penggantian atas barang yang rusak, petunjuk cara penggunaan, perbaikan peralatan dan pelayanan yang sejenis, dapat menjadi kunci dalam pemilihan satu *supplier* daripada yang lain.
- 4) Lokasi: lokasi *supplier* dapat mempunyai pengaruh pada waktu pengiriman, biaya transportasi dan waktu saat ada orderan atau pesanan yang mendadak.
- 5) Kebijakan persediaan *supplier*: jika *supplier* dapat memelihara kebijakan persediaannya dan menjaga *spare part* yang dimilikinya, hal ini dapat membantu dalam kasus kebutuhan bahan baku yang mendadak.
- 6) Fleksibilitas: niat yang baik dan kemampuan *supplier* dalam merespon perubahan permintaan dan memenuhi perubahan desain pesanan dapat menjadi faktor yang penting dalam pemilihan *supplier*

Akan tetapi pemilihan *supplier* atau *vendor* ini tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, atau saat sudah terpilih menjadi *supplier* atau *vendor* menimbulkan suatu hambatan. Diantaranya yaitu: a) kualitas barang dan kualitas layanan yang tidak sesuai, b) penetapan harga yang dinamis, dan c) jadwal pengiriman yang tidak bisa sewaktu-waktu. Pembahasan dari ketiga permasalahan dalam pemilihan *supplier/ vendor* yaitu: satu, kualitas yang terdiri dari kualitas barang dan kualitas layanan. Untuk kualitas barang, kadang terdapat *supplier* dimana saat *open tender* dia menawarkan bahwa

barang yang dia miliki setara dengan barang dari *supplier* lain dengan harga yang lebih rendah akan tetapi kenyataannya barang yang ada tidak sebaik dengan barang yang ditawarkan atau jauh dari standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Sedangkan untuk kualitas layanan, ketika suatu barang memiliki harga yang murah dan kualitasnya bagus sering terjadi layanan yang diberikan kurang baik. Sehingga untuk pengendalian eksternal yang diterapkan yaitu melalui penentuan resiko. Penentuan resiko digunakan untuk menganalisis aktivitas pembelian. Sehingga jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka dibuatlah suatu surat order pembelian (revisi) ataupun surat pembatalan kerjasama.

Permasalahan yang kedua yakni adanya perubahan harga karena kondisi pasar. Perubahan harga sesuai kondisi pasar ini bersifat tidak tentu sehingga menyulitkan bagian pembelian karena harus terus menerus memperbaharui kontrak kerja sama dengan *supplier*. Sehingga untuk pengendalian eksternal yang diterapkan yaitu melalui pengendalian dokumen. Pengendalian dokumen ini lebih bersifat sebagai dokumen jika terjadi perubahan iklim ekonomi di pasar. Sehingga ketika terjadi perubahan harga tidak perlu dilakukan perubahan kontrak.

Terakhir atau ketiga yaitu permasalahan pada jadwal pengantaran. Hal ini disebabkan karena beberapa *supplier* memiliki jadwal pengantaran tertentu. Biasanya untuk *supplier* yang berada di luar kota hanya memilih satu atau dua hari tertentu sebagai hari pengantaran, selebihnya mereka

menolak untuk mengantar dihari-hari yang bukan jadwalnya. Keadaan ini berdampak apabila terjadi pemesanan mendadak yang mengharuskan bagian pembelian untuk memilih *supplier* lain dengan harga yang lebih mahal. Sehingga untuk pengendalain eksternal yang diterapkan yaitu melalui perbaikan aliran informasi dan komunikasi. Aliran informasi ini menjadi penting karena jika aliran informasi lancar maka keadaan-keadaan mendadak bisa diminimalkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (*Purchasing*) Antara Hotel dengan Vendor dalam Mengoperasikan Produk (Studi Pada Hotel Wyndham Surabaya) yang dikaji berdasarkan hasil temuan di lapangan dan pembahasan terhadap fokus penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya

Standard Operating Procedures (SOP) pembelian barang (*purchasing*) di Hotel Wyndham Surabaya telah sesuai dengan SOP pembelian berdasarkan prinsip-prinsip pembelian yang terdiri dari *a) the right price, b) the right quantity, c) the right time, d) the right place, e) the right quality, f) the right source.*

2. Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor*

Proses pembelian barang (*purchasing*) antara Hotel Wyndham Surabaya dengan *vendor* dilakuakn melalui tahapan prosedur yang terdiri dari: a) permintaan pembelian, b) pesanan pembelian, c) otorisasi pembelian, d) pengawasan pengiriman dan e) pembatalan pesanan pembelian (jika terjadi ketidaksesuaian).

3. Hambatan-hambatan selama proses pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya

a. Permintaan pembelian

Hambatan-hambatan selama proses permintaan pembelian barang (*purchasing*) pada Hotel Wyndham Surabaya yaitu: a) adanya permintaan pembelian mendadak dari bagian atau departemen lain, b) masih adanya kekeliruan bagian atau departemen lain dalam membuat pesanan yang diberikan kepada bagian pembelian, dan c) belum optimalnya pengelompokan jenis pemesanan barang dilihat dari segi kelangkaannya sedangkan kadang bagian atau departemen yang meminta tidak sabar untuk menunggu pesanan langka yang datang.

b. Pemilihan supplier/ vendor

Hambatan-hambatan selama proses pemilihan supplier/ vendor pada Hotel Wyndham Surabaya yaitu: a) kualitas barang dan kualitas layanan yang tidak sesuai, b) penetapan harga yang dinamis, dan c) jadwal pengiriman yang tidak bisa sewaktu-waktu.

B. Saran

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, maka saran dari peneliti yaitu:

1. Saran untuk Purchasing Department Hotel Wyndham Surabaya yaitu untuk mengembangkannya maupun membangun strategi-strategi yang berfungsi baik untuk pengendalian internal maupun eksternal, sehingga untuk

kedepannya agar hambatan-hambatan yang masih ada dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan. Strategi-strategi pengendalian (baik internal dan eksternal) yang disarankan oleh peneliti yaitu:

- a. Pengendalian praktik manajemen
 - b. Pengendalian organisasi
 - c. Pengendalian dokumen
 - d. Penentuan resiko
 - e. Perbakan aliran informasi dan komunikasi
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, terkait dengan keterbatasan penelitian maka peneliti memberikan rekomendasi antara lain:
- a. Dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk lebih melihat peranan purchasing departemen dimana *purchasing* harus bisa memberitahu atau mempertegaskan kepada departemen lainnya untuk tidak membeli barang secara mendadak, apalagi barang yang dibeli itu adalah untuk kegiatan operasional hotel yang sedang berjalan karena hal ini dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu hotel.
 - b. Dibutuhkan penelitian lebih lanjut yang membahas mengenai perbandingan tugas dan fungsi purchasing departement di beberapa hotel dengan kelas bintang yang berbeda:beda
 - c. Dibutuhkan penelitian lebih lanjut yang khusus untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi di purchasing departemen selain permintaan pembelian dan penawaran dari *supplier* atau *vendor* yang sudah dibahas dalam penelitian ini agar ditemukan

suatu penyelesaian masalah yang bisa meminimalisir hambatan-hambatan lainnya.

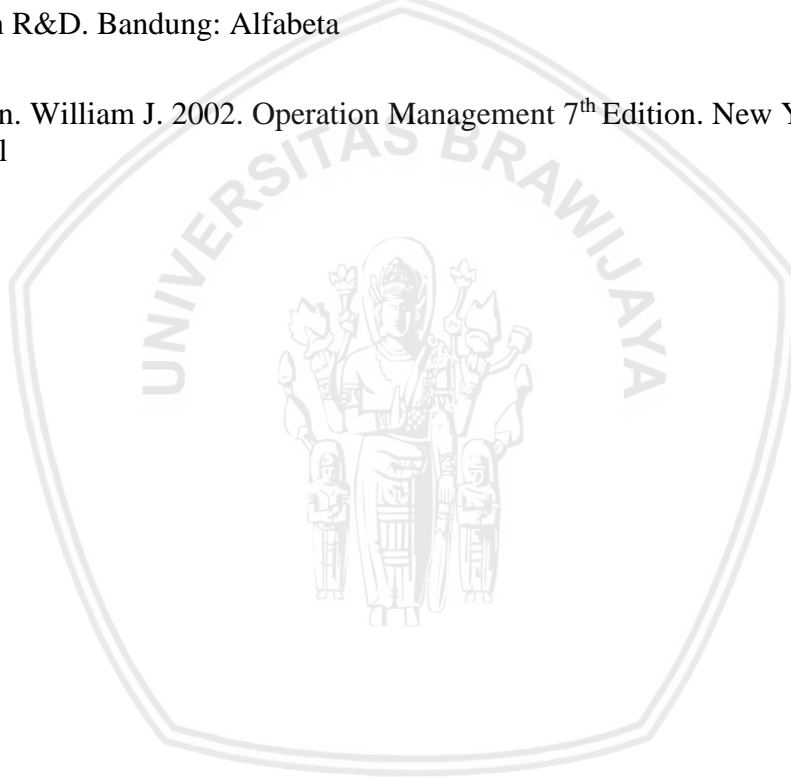


DAFTAR PUSTAKA

- Adriana. Juliana. 2013. Pengaruh Tahapan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Terhubung (Online). Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan)
- Anonim. Riset Media, Public Realation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana
- Anselm. Strauss, Corbin. Juliet. 2003. Dasar Dasar Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto. Suharsimi. 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Assauri. Sofjan. 2008. Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Assauri. Sofjan. 2008. Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Bogdan. R, C. Biklen, S.K. 1990. Qualitative research for education: An Introduction to theory and method. Boston: Allyn and Bacon, inc.
- Creswell. J. W. 1994. Research Design Qualitative and Quantitative Approaches. London: Sage Publications
- Dajan. Anto. 1986. Pengantar Metode Statistik Jilid 1. Jakarta: LP3ES
- Djokopranoto. Richardus, Indrajit. Richardus. 2009. Dasar, Prinsip, Teknik dan Potensi Pengembangan e-Procurement
- Gay. L. R, Mills. G. E, & Airasian. P. 2006. Educational Research: Competencies for Analysis and Applications. Columbus: Merrill Greenwood
- Gelgel. I Putu. 2006. Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa. Bandung: PT. Refika Aditama

- Gunawan. Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herdiansyah. Haris. 2015. *Wawancara, Observasi, dan Focus Group*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hotel Wyndham Surabaya. 2018. *Gambaran umum Hotel Wyndham Surabaya*. Diakses pada tanggal 26 Nopember 2018. Diakses melalui www.wyndhamsurabaya.com
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. 2017. *Neraca Satelit Pariwisata 2016*. Diakses pada tanggal 26 Nopember 2018. Diakses melalui www.kemenpar.go.id/asp/ringkasan.asp?c=146
- Kriyantono. R. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis*
- Lawson. Fred, 1976. *Hotel, Motels. and Condominiums (Design Planning and Maintenance)*. London: First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD
- Manurung. Heldin, Trizno. Tarmoezi. 2002. *Hotel Front Office edisi pertama*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Miles. B. Mathew, Michael. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moch. Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong. Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong. Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat

- Nyoman. Suarsana. 2007. Siklus Pengadaan Barang :Aplikasi di Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pamungkas. Chandra. 2011. Permintaan Penawaran Hukum Permintaan dan Penawaran Harga Keseimbangan
- Putra. Ida Bagus Wiyasa, dkk. 2009. Hukum Bisnis Pariwisata. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Stevenson. William J. 2002. Operation Management 7th Edition. New York: Mc Graw Hill



LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

1. Pedoman Wawancara untuk *Purchasing Departement*

(mohon untuk diisikan keterangan untuk semua jawaban, baik positif maupun negatif)

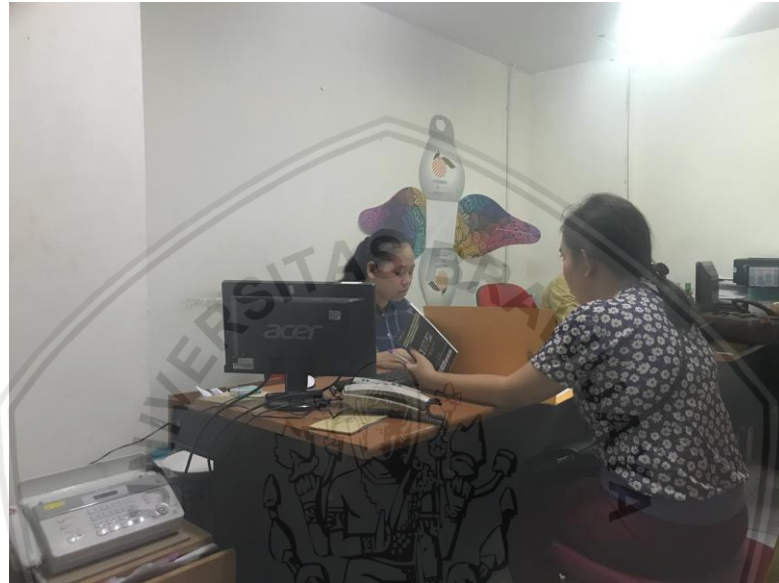
- a. Pada saat pembelian barang, Apakah ada *supplier (vendor)* yang terlambat dalam mengantarkan pesanan hotel?
- b. Apakah kualitas barang yang diterima dari *supplier (vendor)* sudah sesuai dengan barang yang diminta oleh hotel?
- c. Apakah jumlah yang diterima dari *supplier (vendor)* sesuai dengan jumlah barang yang dipesan oleh hotel?
- d. Apakah ada persaingan antara penyedia barang (*supplier/ vendor*) yang satu dengan yang lainnya?
- e. Apakah pemilihan sumber pembelian atau *supplier (vendor)* sangat penting karena dapat menentukan harga yang cukup wajar, waktu penyerahan yang sesuai, dan mutu yang terjamin?
- f. Apakah penentuan kebutuhan termasuk menentukan jumlah yang perlu dibeli, kapan barang yang dibeli harus datang, dan dimana barang tersebut diperlukan?
- g. Apakah di dalam pengadaan barang pernah terdapat perbedaan sampel dengan barang yang diberikan? Contoh?

- h. Pada saat pengadaan barang, Apakah ada dan/ pernah dari departement lain yang meminta barang atau meminta pembelian barang secara mendadak? Bagaimana cara mengatasinya?
- i. Apakah harga, kualitas, kuantitas, waktu, tempat, dan sumber yang tepat merupakan prinsip-prinsip dari pembelian?
- j. Apakah di dalam pembelian barang pernah terdapat kendala-kendala atau hambatan-hambatan dalam melakukan pemesanan barang ke *supplier* (*vendor*)?

2. Pedoman Wawancara untuk *Non-Purchasing Departement*

No	Indikator	Pertanyaan	jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1.	<i>The Right Price</i> (Harga yang sesuai dan wajar)	Menurut Anda, Apakah harga yang tepat dapat dikatakan sebagai nilai suatu barang (kegunaan) yang dinyatakan dalam mata uang yang layak atau berlaku pada saat pembelian barang dilakukan?			
2.	<i>The Right Time</i> (Sesuai dengan waktu yang dibutuhkan)	Menurut Anda, Apakah barang yang Anda butuhkan selalu tersedia tiap kali diperlukan?			
3.	<i>The Right Quantity</i> (Kesesuaian jumlah yang ditentukan)	Apakah Anda selalu menerima barang yang Anda pesan dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan Anda di waktu tertentu?			
4.	<i>The Right Source</i> (Sumber yang tepat)	Menurut Anda, Apakah sumber yang tepat dapat dikatakan sebagai sumber yang dapat			

		memenuhi prinsip-prinsip seperti harga, waktu, kualitas, dan kuantitas?			
5.	Sistem <i>Purchasing Department</i>	Menurut Anda, Apakah sistem pada <i>purchasing department</i> berjalan dengan lancar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?			
6.	Peranan <i>Purchasing Department</i>	Menurut Anda, Bagaimana peranan <i>purchasing</i> terhadap pengadaan barang? Apakah sangat membantu Anda ketika membutuhkan barang yang diperlukan?			
7.	Peranan Lain <i>Purchasing Department</i>	Selain membantu Anda dalam pengadaan barang, Apakah terdapat peranan <i>purchasing</i> lainnya bagi Anda?			
8.	Efisiensi	Menurut Anda, Apakah bagian <i>purchasing</i> menjalankan tugas dengan tepat dan cermat?			
9.	Transparansi	Menurut Anda, Apakah bagian <i>purchasing</i> selalu memberikan informasi yang lengkap tentang barang yang Anda minta?			
10.	Akuntabilitas	Menurut Anda, Apakah bagian <i>purchasing</i> selalu bertanggung jawab atas barang yang Anda minta?			

Lampiran 2**Foto Dokumentasi**



Lampiran 3

Curriculum Vitae

Name : Carine Adriana

NIM : 135030800111007

Date of Birth : Jakarta, January 13nd, 1995

Religion : Christian

Address : Maribaya Blok E5 No.25, Villa
Dago

Pamulang, Tangerang Selatan,
15415

Phone : +62 82143154833

Email : carinaadriana@rocketmail.com



Educational Background :

1. 2000 - 2001 : TK Mekar Jaya
2. 2001 - 2007 : SDN Sarua 3 Tangerang Selatan
3. 2007 - 2010 : SMPN 9 Tangerang Selatan
4. 2010 - 2013 : PKBM Ulul Albab Semarang
5. 2013 - 2019 : Universitas Brawijaya

Organisational Experience :

1. 2013 : Member of Christian Student Union (Persatuan Mahasiswa Kristen) Fakultas Ilmu Administrasi UB

Job Experience :

1. 2016 : Internship Program in The Dharmawangsa Hotel Jakarta