

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu merupakan suatu akomodasi yang mempunyai peranan penting nya dalam perkembangan industri pariwisata. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian jasa keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan dan seluruh bangunannya menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang di kelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang telah ditelahi di tetapkan di dalam keputusan pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen untuk tingkat tingkat pelayanan yang telah di teriman (*perceived service*) dengan tingkatan layanan yang telah diharapkan (*expected service*) dan hotel juga adalah salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hotel merupakan salah satu bentuk perusahaan jasa yang menghasilkan ke anekaragaman jasa.

Setiap orang memiliki aktivitas berpergian yang jauh dari rumah, baik dalam tujuan bisnis, dinas luar, wisata dan lain-lain. Semua dilakukan untuk mengisi liburan dan juga tanggung jawab yang biasa dilakukan sehari-hari. Maka untuk itu hotel dibuat sebagai rumah pengganti bagi siapapun dan dimanapun yang akan dapat menjadikan mereka sebagai penghuni hotel. Hotel dapat memberikan unsur pelayanan atau yang dapat disebut sebagai industri *Hospitality Service* yang akan dapat membuat konsumen merasa layaknya seperti

rumah sendiri. Usaha perhotelan membentuk dua pihak yang sederhananya kedua pihak ini adalah pihak pembeli yang mengeluarkan uang dan menerima pelayanan dan produk hotel, penjual yang memberikan pelayanan dan produk hotel dan menerima uang. Terkait dari pendapatan diatas penulis mengambil satu dasar pembahasan bagaimanakah peran hotel sebagai pembeli.

Tentu sebagai penjual jasa hotel harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, beserta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan yang profesional. Oleh sebab itu hotel dapat di sebut sebagai industri atau perusahaan yang tentunya mempunyai department yang bekerja sesuai tugasnya masing-masing demi kelancaraan operasional hotel. Dengan ada nya pembahasan mengenai tentang hotel sebagai pembeli, maka bagian pembelian (*Purchasing department*) pada satu hotel sangat berperan penting terhadap operasional hotel.

Purchasing department menurut Suarsana (2007: 2) adalah departement yang bertugas untuk melakukan pengadaan barang dan pembelian barang yang dibutuhkan untuk keperluan Hotel, maka bagian pembelian ini dapat dikatakan sebagai pusat tempat pembelian kepada perusahaan atau manajemen hotel yang bersangkutan. Barang yang sudah dibeli lalu segera disimpan di pergudangan yang disebut dengan penyimpanan barang kemudian bahan yang telah dibeli dan kemudian segera di ambil dan di konsumsi oleh bagian atau department yang memesan barang tersebut disebut dengan *direct use items* atau *direct used purchased*.

Purchasing memainkan peran penting dalam aktivitas pengadaan barang untuk memenuhi kebutuhan proses produksi maupun operasional hotel (Agus, dkk. 2000: 11). Pembelian atau purchasing adalah proses penemuan sumber dan pemesanan bahan, jasa, dan perlengkapan kegiatan tersebut terkadang disebut pengadaan barang. Tujuan utamanya adalah memperoleh bahan dengan biaya serendah mungkin yang konsisten dengan kualitas dan jasa yang di persyaratkan. Menurut pendapat (Galloway, dkk. 2000: 118) mengenai fungsi pembelian, yaitu *“The role of purchasing function is to make materials and parts of the right quality, and quantity available for use by operations at the right time and at the right place.”*

Menurut Nyoman Suarsana (2001) bagian pembelian pada sebuah hotel yang dianggap sebagai salah satu bagian yang berperan penting dalam menentukan ke langsgungan hotel itu sendiri. Karena dengan menerapkan sistem dan prosedur yang dimiliki oleh pengelola atau staf bagian pembelian. Hal-hal penting yang harus di perhatikan dalam peroses pembelian bahan makanan.

Menurut 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 dan dengan harga yang berlaku. Pengawasan perlu di lakukan terhadap pelaksanaan fungsi ini, karena pembelian menyangkut investasi dana dalam persediaan dan kelancaraan arus bahan ke dalam hotel. Prinsip dalam purchasing menurut Indrajit dan Djokopranoto (209: 94) prinsip adalah hal pokok yang dijadikan sebaga pedoman

dalam melakukan sesuatu, oleh karena itu, yang dimaksud dengan prinsip-prinsip pembelian adalah hal-hal pokok dalam pelaksanaan fungsi pembelian. Prinsip dari purchasing yaitu *The Right Price, The Right Quantity, The Right Time, The Right Place, The Right Quality, The Right Source*.

Penelitian yang dilakukan oleh *Weele* (2010) mengatakan bahwa, ”pengadaan barang adalah perolehan barang . Hal ini menguntungkan bahwa yang dibeli dengan biaya terbaik untuk memenuhi kebutuhan pembeli dalam hal kualitas dengan kuantitas, waktu, dan lokasi”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Christopher dan Schooner* (2007) menerangkan pengadaan barang adalah suatu kegiatan supaya mendapatkan barang secara transparan, efektif dan efisien sesuai kebutuhan dan keinginan penggunanya.

Berdasarkan beberapa penelitian yang mengenai pengadaan barang dan jasa adalah agar mendapatkan barang dan jasa oleh suatu instansi secara efektif dan efisien dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, judul yang penulis berikan pada laporan Tugas Akhir ini adalah **“Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menganalisis kinerja bagian Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang yang bepedoman pada praktek kerja lapangan selama dua bulan. Adapun rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana prosedur pengadaan barang pada hotel Bina Darma Palembang ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam prosedur pengadaan barang yang ada pada Hotel Bina Darma Palembang ?
3. Bagaimana upaya mengatasi keterlambatan datangnya barang yang telah di Order ?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1. Tujuan

Adapun Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang .
2. Untuk mengetahui alur Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang terdapat pada prosedur dalam pengadaan barang terkait *Daily Market List* Hotel Bina Darma Palembang.

1.5.2. Manfaat

Manfaat penulisan Tugas Akhir bagi penulis adalah:

1. Dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan baru tentang prosedur dalam pengadaan barang pada Hotel Bina Darma Palembang.
2. Merupakan tambahan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Dapat mengetahui proses administrasi pengarsipan berkas-berkas *supplier* hotel.

1.3 Ruang Lingkup

Pada pembahasan ini terfokuskan pada permasalahan terhadap : Hotel Bina Darma Palembang adalah salah satu hotel berbintang dua (***) di Provinsi Sumatera Selatan. Letak strategis berada di tengah kota sekitar area Universitas. Letak strategis sebuah hotel mempengaruhi banyak tidaknya tingkat kunjungan tamu disebuah hotel. Akan tetapi kualitas pelayanan hotel menjadi kunci keberhasilan sebuah hotel. Makin tinggi kepuasan tamu karena kualitas yang diberikan maka makin tinggi penghasilan yang di dapat oleh jasa.

Untuk memenuhi hal tersebut hotel Bina Darma Palembang membutuhkan biaya yang besar dan mahal. Untuk ini department akuntansi menjadi bagian yang mengurus pengeluaran atau pembiayaan dan hasil yang di dapat dari kegiatan operasional Hotel. Dengan membawahi bagian pembelian (*purchasing*),

department akuntansi menjadi pusat pengawasan pengadaan kebutuhan operasional Hotel Bina Darma Palembang.

Bagian pembelian merupakan jalur pengelolaan biaya terbesar dan terkecil dalam pengeluaran suatu hotel, material, serta bagian kebutuhan dapur. Kinerja bagian pembelian membutuhkan proses yang harus sangat teliti, karena harus mengikuti prosedur. Kesalahan dalam prosedur akan mengakibatkan kerugian biaya. Untuk itu penulis akan mencoba menganalisis Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang yang berpedoman pada praktek kerja lapangan selama dua bulan. Adapun perumusannya adalah :

1. Bagaimana Standard Operasional Prosedur Purchasing dalam pengadaan barang melalui Daily Market List pada Hotel Bina Darma Palembang ?

1.4 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu Hotel di Palembang yaitu Hotel Bina Darma Palembang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober. Untuk mendapatkan informasi terhadap penelitian Tugas Akhir ini maka penulis memerlukan beberapa data, Adapun data yang digunakan untuk penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang langsung diberikan sumbernya yaitu Department *Purchasing* pada Hotel Bina Darma Palembang.

Cara perolehan data primer ini adalah dengan:

- a. Wawancara

Untuk memerlukan perolehan data penulis melakukan cara wawancara terhadap staff *Department Purchasing* Hotel Bina Darma.

b. Observasi

Penulis melakukan sebuah Observasi terhadap objek penelitian terhadap sistem prosedur pengadaan barang pada Hotel Bina Darma Palembang.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang luar yang sudah dibukukan serta dipublikasikan. Cara data sekunder ini adalah dengan:

- a. Pengambilan data dari arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang ada pada bagian *Purchasing*.
- b. studi keperustakaan yaitu pengumpulan data yang bersumber dari buku, artikel litelatur yang berhubungan dengan materi laporan.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penulisan laporan penelitian ini secara sistematika diatur dan disusun dalam empat bab yaitu:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah serta permasalahan dan ruang lingkup, metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan ini.

Bab 2 Gambaran Umum perusahaan

Pada bab ini menerangkan tentang gambaran umum perusahaan yakni, sejarah hotel, visi dan misi perusahaan serta lokasi perusahaan.

Bab 3 Pembahasan

Pada bab ini mengemukakan pembahasan mengenai Prosedur dalam Pengadaan Barang pada Hotel Bina Darma Palembang.

Bab 4 Penutup

Pada bab kesimpulan dan saran berisi kesimpulan penelitian dan saran. Dari kesimpulan ini akan menjelaskan tentang hasil dari penelitian, sedangkan saran akan menjelaskan tentang masukan terhadap sistem untuk proses pengembangan yang lebih lanjut.