

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Hotel adalah badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Malang memiliki berbagai jenis hotel antara lain: resort, motel, dan hotel bintang 1 hingga bintang 5. Hotel berfungsi sebagai tempat menginap sementara yang bisa memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan memuaskan. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 menyebutkan, Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar yang ada di dalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Mariana, 2020).

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa Departemen antara lain: *Food and beverage product, Food and beverage service, Engineering, Housekeeping, Front office, Sales and Marketing, Human Resources, Administration & general*. Bagian *purchasing* di hotel adalah melakukan pembelian dan penerimaan barang sesuai permintaan tiap departemen yang ada di solaria Hotel dan bertanggung jawab untuk memilih vendor atau pemasok sesuai budget dengan kualitas barang yang bagus (Irawan, 2023b). Bagian *receiving* memiliki tugas untuk menerima barang yang telah di pesan atau di beli oleh Purchasing dan menyiapkan kelengkapan administrasi yang

di perlukan pada saat menerima barang (*Purchase Request, Purchase Order* atau *Market List*) sampai laporan penerimaan barang (*Receiving Report*) untuk di pertanggungjawabkan kepada *Cost Control*.(Wiryo, 2014;Mahyudin, 2018)

Hotel Solaris merupakan inovasi baru dari hotel modern, adalah sebuah hotel persembahan dari Tanly Hospitality. Tanly Hospitality adalah grup manajemen perhotelan yang sedang berkembang di Indonesia dan merupakan bagian dari Tancorp Corporation (Avian Brands, Cleo Pure Water oleh Tanobel, Depo Bangunan, CMN Moorlife, Tanrise Property, dan masih banyak lagi). Hotel dengan 94 kamar dengan berbagai type (Standart Room, Superior Room, Deluxe Room, Junior Suit Room, Executive Room) dan fasilitas meskipun hotel baru namun *occupancy* dari hotel cukuplah tinggi maka dari itu diperlukan tenaga ahli untuk mengelola hotel tersebut salah satunya adalah bagian purchasing dan receiving dimana tugas dari *purchasing* adalah melakukan pembelian dan penerimaan barang sesuai permintaan tiap departemen yang ada di solaris Hotel dan bertanggung jawab untuk memilih vendor atau pemasok sesuai budget dengan kualitas barang yang bagus dan *Receiving* untuk menyediakan barang yang diperlukan untuk kepentingan operasional hotel. Sebab itu dari diperlukan peranan purchasing dan Receiving untuk kelancaran operasional barang di hotel(Kustini, 2016;Irawan, 2023)

Fenomena yang terjadi di hotel solaris malang yang sudah berdiri selama 13 tahun, prakteknya yang terjadi di lapangan masih banyak terjadi

permasalahan dalam *purchasing dan receiving*, permasalahan *purchasing* yang sering terjadi dilapangan **Pertama**, ketika ada salah satu permintaan dari user yang dikirim oleh vendor/supplier ternyata tidak dibawakan tanpa pemberitahuan kepada pihak hotel **Kedua**, sering terjadi kesalahan nota yang dilakukan secara sepihak oleh vendor tanpa direvisi atau dibuatkan ulang nota baru. **Ketiga**, kesulitan berhubungan dengan banyak pihak baik internal maupun eksternal karena *purchasing* minimal mempunyai tiga vendor untuk bisa membandingkan harga, Sedangkan permasalahan *receiving* adalah kesulitan berhubungan dengan banyak pihak baik internal maupun eksternal karena *receiving* minimal lebih dari satu *user*.

Berdasarkan Fenomena dan penelitian terdahulu maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Peranan *purchasing* dan *receiving* dalam meningkatkan *quality of goods* demi kelancaran operasional di Solaris Hotel Malang.

B. FOKUS PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan diatas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah untuk menganalisis Peranan *purchasing* dan *receiving* dalam meningkatkan *quality of goods* dalam kelancaran operasional di Solaris Hotel Malang. sehingga kedepannya bisa mempermudah proses pengelolaan menerima barang yang telah di pesan atau di beli oleh Purchasing dan menyiapkan kelengkapan administrasi yang di perlukan pada saat menerima barang (*Purchase Request, Purchase Order* atau *Market List*) sampai laporan penerimaan barang (*Receiving Report*)

untuk di pertanggungjawabkan kepada *Cost Control* di Hotel Solaris Malang

Berdasarkan ruang lingkup penelitian maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pada saat purchasing atau pembelian barang kebutuhan *user* di Hotel Solaris Malang
2. Prosedur pada saat receiving atau penerimaan barang kebutuhan *user* di Hotel Solaris Malang
3. Hambatan-hambatan yang ada pada pengelolaan purchasing dan *receiving* barang di Hotel Solaris Malang
4. Tingkat keberhasilan pada pengelolaan purchasing dan receiving barang di Hotel Solaris Malang

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah dijelaskan diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Prosedur pada saat purchasing atau pembelian barang kebutuhan user di Hotel Solaris Malang.?
2. Bagaimana Prosedur pada saat receiving atau penerimaan barang kebutuhan user di Hotel Solaris Malang?
3. Hambatan-hambatan yang ada pada pengelolaan purchasing dan receiving barang di Hotel Solaris Malang
4. Tingkat keberhasilan pada pengelolaan purchasing dan receiving barang di Hotel Solaris Malang ?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Prosedur pada saat purchasing atau pembelian barang kebutuhan user di Hotel Solaris Malang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Prosedur pada saat receiving atau penerimaan barang kebutuhan user di Hotel Solaris Malang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apa yang menjadi Hambatan- yang ada pada pengelolaan purchasing dan receiving barang di Hotel Solaris Malang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Tingkat keberhasilan pada pengelolaan purchasing dan receiving barang di Hotel Solaris Malang

E. KEGUNAAN PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dengan menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, ilmu pengetahuan serta pemikiran yang baru dan relevan terkait bagaimana menganalisis Peranan *purchasing* dan *receiving* dalam meningkatkan *quality of goods* dalam kelancaran operasional di Solaris Hotel Malang. sehingga kedepannya bisa mempermudah proses pengelolaan menerima barang yang telah di pesan atau di beli oleh Purchasing dan menyiapkan kelengkapan administrasi yang di perlukan pada saat menerima barang (*Purchase Request, Purchase Order atau Market List*) sampai laporan penerimaan barang (*Receiving Report*). Penelitian yang dihasilkan juga diharapkan mampu dijadikan bahan perbandingan serta referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan purchasing dan receiving barang bagi kebutuhan user per departemen

2. Sebagai bahan kajian dalam penerapan tingkat keberhasilan penerapan di hotel solaris malang dibandingkan dengan pengelolaan purchasing dan receiving barang sebelumnya.

b. Bagi Mahasiswa

1. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.
2. Untuk mengetahui prosedur pengelolaan purchasing dan receiving pada hotel