

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1. Tinjauan Teori**

##### **3.1.1. Pengertian Hotel**

Hotel merupakan salah satu industri penunjang ekonomi di Indonesia. Perkembangan dunia pariwisata membuka peluang bagi industri perhotelan untuk terus berkembang. Adapun pengertian pariwisata itu sendiri menurut UU No.9 tahun 1990 adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait tersebut.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).

Hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Sebagai penjual jasa, hotel harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, beserta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara profesional. Maka dari itu hotel sebagai sebuah industri atau perusahaan tentunya mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing, untuk kelancaran operasional hotel.

##### **3.1.2. Karakteristik Hotel**

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah (Tarmoezi, 2000,p.20):

- a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaan memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.

- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

#### Jenis Hotel

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000). Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

##### 1) City Hotel

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

##### 2) Residential Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya haotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

##### 3) Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (mountain hotel) atau di tepi pantai (beach hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti

ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

4) Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

### **3.1.3. Departemen-departemen di Hotel Beserta Tugasnya**

Berikut adalah bagian departemen-departemen yang ada pada hotel beserta tugasnya:

1. *Marketing Department* (Departemen Pemasaran)

Tugasnya adalah memasarkan beberapa hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhan.

2. *Front Office Department* (Departemen Kantor Depan)

Tugasnya adalah menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.

3. *Housekeeping Department* (Departemen tata graham)

Tugasnya adalah menyediakan sebuah kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.

4. *Laundry Department* (Departemen Binatu)

Tugasnya adalah membantu departemen Housekeeping dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, seprei, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.

5. *Enggineering & Maintenance Department* (Departemen Pengoperasian dan Perbaikan)

Tugasnya adalah mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan dama hotel.

6. *Food & Beverage Department* (Departemen makanan dan minuman)

Tugasnya adalah menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.

7. *Finance Departement* (Departemen Keuangan)

Tugasnya adalah mengelola keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

8. *Personnel Departement* (Departemen Personalia)

Tugasnya adalah mengurus seluruh administrasi karyawan hotel.

9. *Training Departement* (Departemen Pelatihan)

Tugasnya adalah memberikan berbagai pelatihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun yang lama.

10. *Security Departement* (Departemen Keamanan)

Tugasnya adalah menjaga dan mengatur sistem keamanan hotel.

#### **3.1.4. Pengertian Purchasing Department**

*Purchasing Departement* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan penting yang berada dalam satu departemen dengan *Accounting Departement*. Dimana *Purchasing* memiliki fungsi yaitu suatu bagian yang berperan dalam memenuhi segala kebutuhan hotel. Atau bisa juga disebut dengan bagian yang menangani atau melakukan pembelian atau *Procurement Departement* (Bagian Pengadaan).

Menurut Richard Sihite (2005:4) bahwa “Bagian *Purchasing* bertugas dalam hal pengadaan bahan dan barang untuk semua keperluan atas dasar permintaan”. Pengadaan barang diadakan setelah mendapatkan persetujuan tertulis dari *Chief Accounting* dan *General Manager* kemudian baru mencarikan penawaran kepada *supplier*. Pembelian bahan harus diatur dengan spesifikasi tertentu sehingga didapat bahan dengan kualitas dan kuantitas yang baik, atau sesuai dengan *Standard Purchase Spesification* (SPS). Setelah terjadi kesepakatan antara petugas *Purchasing* dengan *Supplier* maka pengiriman barang dilakukan.

Proses pembelian adalah tindakan –tindakan yang dilakukan secara berurutan dalam kegiatan pembelian, atau kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan oleh bagian pembelian. Bagian pembelian merupakan salah satu fungsi dasar dari sebuah hotel, fungsi pembelian ini dikatakan dasar karena suatu hotel tidak akan

dapat beroperasi dengan baik tanpa adanya fungsi tersebut. Fungsi pembelian ini sangat penting untuk dikelola dengan sungguh-sungguh karena ruang lingkup dari pembelian tidak hanya sebatas bagaimana manajemen berhasil menerapkan suatu mekanisme pengadaan barang secara tepat waktu dan sesuai dengan target harga, namun lebih jauh lagi adalah bagaimana menentukan strategi kemitraan antara hotel yang efektif dan tanggung jawab dari segi kepuasan dan keselamatan untuk tamu hotel.

Dalam penerapannya, secara sekilas fungsi pembelian terlihat sederhana, namun pada kenyatannya terdapat suatu hal tertentu yang harus diperhatikan, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab atas keselamatan tamu hotel. Oleh karena itulah manajemen dalam pembelian penting untuk diterapkan dalam perusahaan/hotel.

Adapun menurut Nazib Mundandar dalam jurnal pendidikan yang berjudul *Hotel Store dan Purchasing Departement* bagian dari *Purchasing Departement* yang memiliki peranan penting adalah *Purchasing Staff* yaitu melakukan proses pembelian barang agar tersedianya barang sesuai dengan permintaan kebutuhan setiap departemen, agar operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, membuat dan mencetak PO (*Purchase Order*) dan mengirimkannya ke *supplier*, agar proses pembelian dapat berjalan dengan baik sesuai jadwal dan spesifikasi yang diinginkan, membuat laporan bulanan untuk pembelian dan *outstanding PO*, untuk menjadi bahan informasi bagi atasan dalam pengambilan keputusan.

Penerimaan barang/*Receiving* adalah bagian yang juga mempunyai peran penting dalam bagian pembelian, *receiving* bertugas menerima dan mengecek barang-barang yang dipesan oleh *Purchasing*, dimana barang-barang tersebut harus sesuai dengan kualitas dan kuantitas barang yang diminta. Jika tidak sesuai, maka *Receiving* akan memberitahukan hal tersebut kepada *Purchasing* dan *Purchasing* akan meminta kepada *supplier* untuk menukar atau bahkan menarik kembali barang tersebut. Apabila barang-barang yang diterima itu sudah disetujui baik kuantitas maupun kualitasnya, maka bagian *Receiving* menandatangani dan membubuhkan cap/stampel pada nota pengiriman barang dari *supplier*.

*Supplier* merupakan suatu perusahaan atau individu yang menyediakan sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan atau hotel dan para pesaing untuk memproduksi barang dan jasa tertentu. Untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu barang diperlukan pemilihan *supplier* yang berkualitas. Suatu hotel akan mencari *supplier* yang mutu dan efisiensinya dapat dipertahankan. Pemilihan *supplier* menjadi salah satu aktifitas yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan tujuan perusahaan atau untuk mampu membuat produk yang berkualitas. Pelaku industri mulai sadar bahwa untuk menyediakan produk yang murah, berkualitas, dan cepat, perbaikan di internal sebuah perusahaan tidaklah cukup. Ketiga aspek tersebut membutuhkan peran serta dari semua pihak diantaranya *supplier*. Perusahaan melakukan efisiensi internal secara terus menerus dengan meningkatkan kinerja perusahaan serta membangun hubungan eksternal baik dengan konsumen maupun dengan *supplier-supplier* perusahaan. Suatu perusahaan atau hotel membutuhkan para *supplier* yang memahami apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh hotel.

(sumber: <http://www.wikipedia.com>)

### **3.1.5. Kerjasama dengan bagian lain (*Close Cooperation*)**

Dalam melakukan tugas sehari-hari, bagian pembelian bekerjasama dengan 3 bagian paling dekat yaitu:

a) Bagian Gudang (*Store Room*)

Bagian gudang adalah bagian persediaan umum hotel yang dibutuhkan untuk keperluan masing-masing bagian operasional hotel. Bagian gudang selalu menjalin komunikasi kepada bagian *purchasing* apabila barang (*Stock Items*) sudah habis atau mendekati angka minimum persediaan (*minimum stock*).

b) Bagian Pengendalian Biaya (*Cost control*)

Bagian pengendalian biaya adalah bagian yang berperan aktif dalam proses pengecekan daftar harga barang, sebagai bahan dasar perbandingan dalam memilih rekanan bisnis yang dilakukan oleh bagian *purchasing*

yang kemudian jika memenuhi prosedur akan dijadikan bahan acuan kontrak harga dengan rekanan bisnis yang bonafid atau menguntungkan.

c) Bagian Penerimaan Barang (*Receiving*)

Bagian penerimaan barang merupakan, bagian yang berperan dalam menerima barang yang telah di order atau di pesan hotel melalui bagian purchasing tentunya. Bagian penerima barang akan selalu bekerjasama dengan bagian *purchasing* apabila barang datang untuk mengantisipasi kesalahan order, kecocokan harga, serta formulir PO yang benar.

### 3.1.6. Sistem atau Cara Pembelian Barang Pada Hotel

Dalam buku Nyoman Suarsana dengan judul “Siklus Pengadaan Barang”, ada beberapa sistem atau cara pembelian barang yang dilakukan bagian pembelian pada sebuah hotel. Antara lain:

a. Sistem Kontrak

Sistem pembelian ini berdasarkan pada pembelian bahan makanan terutama jenis *perishable* tertentu seperti sayur mayur, dan buah-buahan atau bahan makanan musiman (*seasonal foods*). Kontrak dilakukan dengan satu rekanan atau lebih, dan yang ditekankan dalam surat kontrak mengenai kualitas, kuantitas, dan harga barang.

b. Sistem Harian dan Bulanan

Sistem harian atau bulanan maksudnya adalah pihak hotel bisa dengan bebas dan leluasa membeli barang-barang keperluannya dari beberapa *supplier* atau dari toko serba ada / super market yang ada disekitarnya.

c. Sistem Pembelian Secara Kontan (*Cash and Carry*)

Pembelian yang dilakukan dengan menggunakan kas yang tersedia dari bagian pembelian itu sendiri yang jumlahnya tidak terlalu banyak (*petty cash*). Biasa digunakan untuk membeli barang keperluan operasional hotel, terutama bahan makanan keperluan dapur yang sering diminta secara mendadak.

d. Pesanan Tetap (*Standing Order*)

Pesanan tetap adalah, salah satu cara pembelian bahan makanan tertentu saja yang dipasok oleh *supplier* tertentu juga. Jenis bahan makanan tersebut biasa disebut dengan istilah “*dairy product*”.

### 3.1.7. Jenis Kebutuhan Pembelian dalam sebuah Hotel

Kebutuhan pembelian dalam sebuah hotel sangatlah banyak dan beragam. Dalam hal ini bagian pembelian membagi jenis kebutuhan pembelian dalam 2 jenis yaitu:

- a) Kebutuhan Operasional, merupakan kebutuhan yang digunakan dalam kurun waktu yang dekat atau harian, berupa sayur-sayuran, buah dan daging. Kebutuhan ini umumnya paling banyak diminta oleh bagian dapur atau F&B.
- b) Kebutuhan Material, kebutuhan ini merupakan jenis kebutuhan yang bersifat keras dan tahan lama, seperti mesin cuci, genset, material spa, linen, dan lain-lain.

### 3.1.8. Pengertian Siklus Dokumen Pembelian

Siklus Dokumen pembelian adalah, peredaran-peredaran dokumen-dokumen yang dipergunakan dalam proses pengadaan seperti ; formulir *Purchase Requisition*. Formulir ini dibuat oleh semua bagian departemen yang melakukan permintaan pembelian barang, yang akan di jadikan *Purchase Order* (pesanan pembelian) untuk di kirim dan di proses ke *supplier*. Dokumen yang digunakan antara lain adalah:

- a. *Purchase Request/PR* (Permintaan Pembelian), merupakan berkas pembelian yang digunakan oleh departemen terkait dalam sebuah hotel untuk menuliskan daftar permintaan barang kepada bagian pembelian.
- b. *Purchase Order/PO* (Form Pembelian), merupakan berkas yang dibuat oleh bagian pembelian melalui sistem komputer keuangan berdasarkan data PR yang diterima dari departemen yang membutuhkan.

- c. Nota, *Invoice*, Kwitansi, *Cash Payment*, merupakan bukti transaksi atau pembayaran dari hasil kegiatan pembelian barang ataupun jasa yang diterima dari penjual atau *supplier*.
- d. DML (*Daily Market List*), merupakan form order harian bagian dapur atau F&B yang dibuat oleh bagian pembelian berdasarkan permintaan yang telah di tuliskan.
- e. *Market List/Store Request*, merupakan form order bagian gudang yang digunakan untuk stok barang yang memiliki jenjang waktu pemakaian yang lebih lama.
- f. Form Penawaran, merupakan daftar harga pembelian dari *supplier* yang diserahkan kebagian pembelian sebagai bahan dasar pembelian.

### **3.2. Tinjauan Praktek**

#### **3.2.1. Peran Purchasing Department dalam Pengadaan Barang di Hotel Secara Umum**

- a) Membantu pengadaan barang yang di perlukan oleh hotel, karena untuk memperlancar operasional hotel atau departemen yang membutuhkan barang untuk diolah, menjadi sebuah produk yang berkualitas dan pelayanan yang prima.
- b) Mengontrol masuknya barang, bertujuan untuk mengkoordinasi apa saja barang yang masuk, sehingga barang yang masuk juga harus sesuai dengan *Purchase Order* atau *Market List*, agar tidak terjadi kelebihan atau kekurangan, dan bagian *Purchasing* juga harus berkoordinasi dengan bagian *Receiving*, apakah dalam pengiriman barang dari *supplier* tepat waktu, dan apakah barangnya berkualitas baik atau tidak.
- c) Mengontrol waktu datangnya barang, dan memeriksa barang yang kualitasnya masih baik ataupun tidak, tujuannya untuk tidak menghambat operasional, apabila kedatangan barang terlambat, maka operasional hotel akan berantakan, dan jika tidak memeriksa barang dari segi kualitas, maka tamu akan complain, dan itu akan menjadi dampak yang kurang baik untuk hotel kedepannya.

### 3.2.2. Prosedur Umum Pengadaan (Purchasing)

Prosedur pengadaan dan kelengkapan dokumen, digunakan untuk dua tujuan dalam perusahaan, yaitu :

- Memberikan kerangka kerja dan arah penyediaan pasokan dan kegiatan manajemen material secara efektif dan efisien.
- Memberikan arti pada proses masukan informasi dari dluar untuk menghasilkan keluaran komunikasi yang dibutuhkan oleh individu-individu dalam departemen lain untuk mengajarkan pekerjaan mereka dalam suatu kegiatan koordinasi dan waktu tertentu.

Bagian *purchasing* membeli banyak macam serta jenis material dan jasa, dan prosedur yang digunakan dalam melengkapi transaksi keseluruhan umumnya bervariasi antara setiap jenis pembelian. Bagaimanapun juga, daur umum kegiatan *purchasing* yang paling baik dalam operasi material dan pasokan adalah distandardisasi secara benar.

Langkah-langkah di bawah ini merupakan daur *purchasing* yang setiap hari dilakukan, seperti :

- Mengenali, mengidentifikasi dan menguraikan kebutuhan
- Mencerminkan kebutuhan
- Menyelidiki dan memilih pemasok
- Menyiapkan dan menerbitkan surat pemesanan (*Purchase Order*)
- Menindaklanjuti pemesanan (termasuk mempercepat dan menunda pengiriman)
- Penerimaan dan pemeriksaan material
- Audit dokumen tagihan (*invoice*)
- Menutup pesanan

### 3.2.3. Proses Pengadaan Barang Pada Hotel Ciputra Semarang

1. Purchase Request , permintaan barang yang dibutuhkan oleh outlet atau departemen masing-masing untuk melakukan pembelian dilakukan melalui Purchase Request. PR tersebut merupakan barang-barang seperti, makanan

dan minuman serta barang-barang general seperti kertas, alat tulis dan perlengkapan untuk kamar tamu.

2. Barang-barang tersebut dibedakan menjadi dua, yaitu:

Barang Market List : Merupakan barang-barang yang di pesan melalui supplier biasanya adalah bahan-bahan makanan seperti sayur, buah, dan ikan.

Barang Store Item : Merupakan barang-barang yang dibutuhkan oleh outlet yang tersedia pada bagian store atau penyimpanan seperti bahan makanan yang sudah berbentuk kaleng atau box, bahan makanan yang harus dibekukan, serta alat tulis kebutuhan kantor.

3. Released By Autorised, barang di klasifikasikan ke dalam dua kelompok Market List dan Store Item, dalam proses tersebut membutuhkan persetujuan atau konfirmasi dari Dept. Head yang bersangkutan, seperti : Mnager Departemen, Supervisor Departemen dan General Manager.
4. Pemesanan (order), pemesanan barang berdasarkan persetujuan yang telah dilakukan biasanya dilakukan oleh bagian purchasing melalui telephone. Pemesanan barang dilakukan berdasarkan pemilihan supplier menurut harga dan kualitas supplier.
5. Penerimaan (Receiving), proses ini adalah proses penerimaan barang datang yang telah di pesan oleh bagian purchasing. Penerimaan barang dilakukan berdasarkan jumlah barang, kualitas barang, waktu penyimpanan barang, serta harga barang yang mungkin akan naik atau turun dalam jangka waktu tertentu, penerimaan nota dan konfirmasi pengiriman.
6. Distribute to Outlet, barang-barang yang sudah datang pada hari itu juga didistribusikan sesuai dengan Market List atau Store Item.

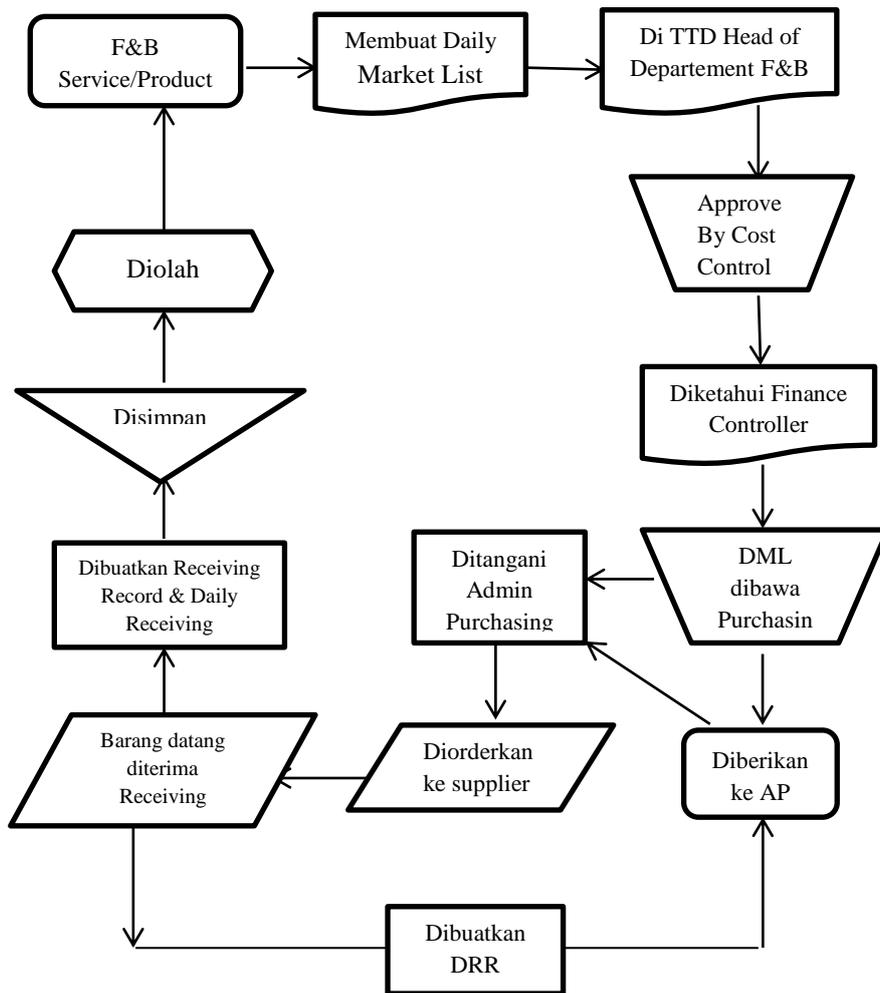
#### **3.2.4. Peran Purchasing dalam Pengadaan Barang Melalui Daily Market List Pada Hotel Ciputra Semarang**

*Daily Market List* adalah formulir yang digunakan untuk permintaan pengadaan barang di suatu hotel, khusus untuk *Food and Beverage Department* baik produk (*Kitchen*) maupun *service* (*Restaurant*). Berikut adalah peran *purchasing* dalam pengadaan barang melalui *Daily Market List*:

- a. *Purchasing* sebagai bagian yang melayani permintaan pengadaan barang, khususnya barang *perishable*, yakni menggunakan *Daily Market List*.
- b. *Purchasing* adalah bagian yang berhak memesan barang permintaan kepada *supplier*, berdasarkan permintaan yang tertulis dan sesuai dengan *Daily Market List*.
- c. *Purchasing* mampu memilihkan *supplier* yang tepat untuk kecocokan barang permintaan.
- d. *Purchasing* juga bertanggung jawab dan memastikan barang pesanan datang tepat waktu, sesuai dengan *Daily Market List*.

#### **3.2.5. Proses Pengadaan dan Penanganan Daily Market List oleh Purchasing Pada Hotel Ciputra Semarang**

Di dalam proses Pengadaan dan Penanganan barang di bagian *Purchasing* terdapat suatu alur yang dapat membuat kegiatan tersebut menjadi efisien dan saling bekerjasama dalam tugas dan tanggung jawabnya. Proses ini yang nantinya akan berpengaruh terhadap operasional hotel terutama untuk bagian/departemen *Kitchen*, karena departemen tersebut yang membutuhkan barang setiap hari untuk diproduksi di *Restaurant*. Berikut adalah alur proses pengadaan dan penanganan barang pada Hotel Ciputra Semarang



**Gambar 3.1 Alur Penanganan Daily Market List di Hotel Ciputra Semarang**  
**Sumber : Dokumen Hotel Ciputra Semarang**

Keterangan:

1. *Purchasing* berperan sebagai penyedia barang , atau bagian yang mengadakan barang-barang kebutuhan hotel, untuk kegiatan operasional, baik melalui formulir *Purchase Request* atau *Daily Market List*, namun yang fokus dijabarkan di sini adalah penanganan untuk *Daily Market List*.
2. Pemesanan dilakukan, apabila ada permintaan dari bagian dapur ataupun restoran untuk pengadaan barang *perishable* kebutuhan dapur lain.
3. Bagian *Kitchen/Restaurant* membuat atau mengisi *Daily Market List* yang telah disediakan, di dalamnya harus di cantumkan apa yang dibutuhkan,

dan berapa banyak dalam bentuk satuan, dari departemen apa, pesan tanggal berapa, minta dikirimkan tanggal berapa.

4. Jika sudah selesai, dimintakan tandatangan *Head of Departement* yang bersangkutan atau yang menginginkan barang tersebut. Setelah dari *Head of Department*, tandatangan dimintakan kebagian *Cost Control*, untuk mengetahui dan meminimalkan, juga mengontrol pengeluaran biaya, setelah dari *Cost Control* tandatangan selanjutnya dimintakan kepada *Finance Controller*, untuk mengetahui barang apa saja dan berapa banyak yang dibutuhkan.
5. Setelah tandatangan sudah lengkap, maka *Daily Market List* dapat dibawa ke *Purchasing* untuk dipesankan.
6. Pemesanan dilakukan melalui telepon, oleh admin *Purchasing* kepada *supplier* yang tepat, dengan harga yang rendah dan kualitas bagus.
7. Bila sudah melakukan pemesanan ke *supplier*, maka admin *Purchasing* bertugas mensortir formulir *Daily Market List*, yang berangkap 3. Bagian atas berwarna putih/asli diberikan kepada *Receiving section*, rangkap ke 2 berwarna kuning atau hijau untuk *Purchasing*, sedangkan rangkap terakhir berwarna biru atau pink untuk arsip/file kitchen.
8. *Admin Purchasing* mengarsip *Daily Market List* pada *odneer* khusus untuk file.
9. Keesokan hari, bila barang sudah datang, maka diterima oleh bagian *Receiving*, dicocokkan barang yang dipesan sesuai dengan *Daily Market List*, ditimbang sesuai yang dipesan, dicek bila ada kekeliruan.
10. *Receiving* membuat *receiving record*, yang selanjutnya akan dibuatkan *Daily Receiving Record*, setiap hari diberikan kepada *Account Payable*.
11. *Daily Receiving Record* di file, sesuai nama *supplier* di rak khusus, untuk menunggu dibuatkan *payment voucher* untuk pembayaran.
12. *Account Payable* membuat *overbook* setiap akhir bulan, untuk membayar semua hutang kepada *supplier* maupun pihak terkait lainnya, bersama dengan *Financial Controller* dan *General Chasier*.

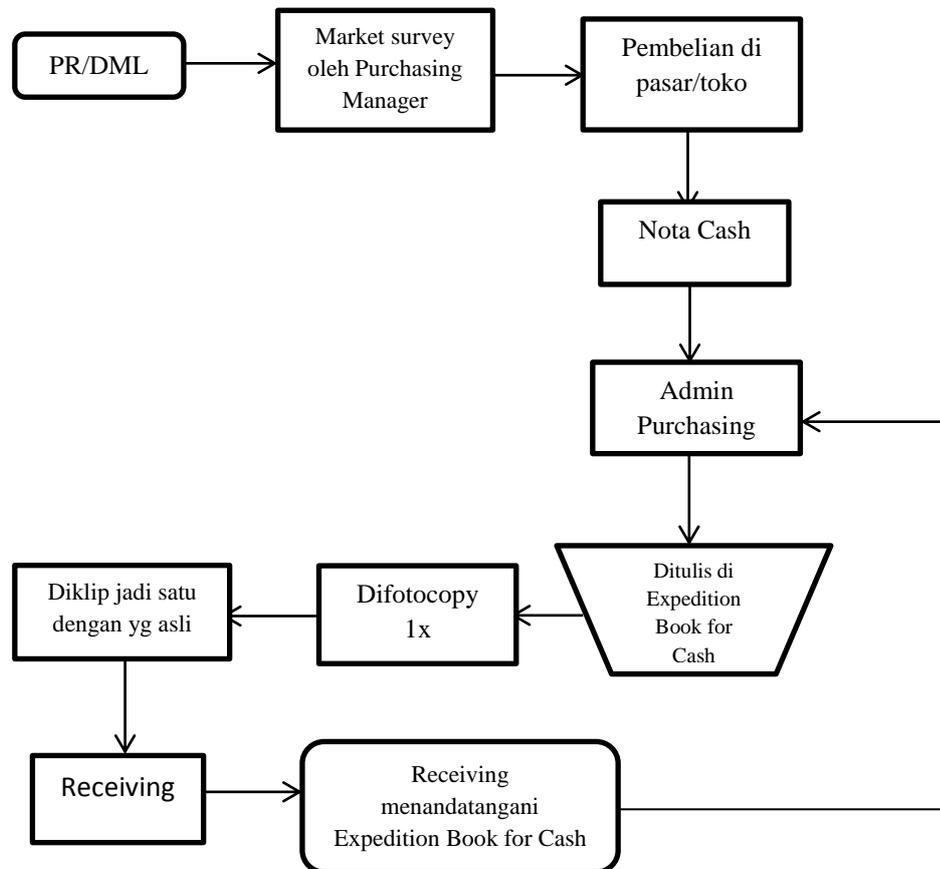
13. Purchasing selalu koordinasi dengan *Account Payable* menyangkut pembayaran *supplier*.

### **3.2.6. Proses Administrasi Pengarsipan Berkas-Berkas Supplier Hotel oleh bagian Purchasing di Hotel Ciputra Semarang**

Pada Hotel Ciputra Semarang, *Accounting Departement* khususnya *Purchasing* menggunakan beberapa sistem yang dinilai sangat efisien dalam pengarsipan berkas-berkas, khususnya berkas untuk *supplier* hotel, yaitu sistem abjad dan sistem tanggal. Pengarsipan yang dilakukan untuk semua Nota, Tanda Terima, *Store Requestion*, *Purchase Request*, *Purchase Order*, *Daily Market List*, *Receiving Record*, *Daily Receiving Record*, *Payment Voucher*, surat kontrak, surat penawaran produk, dan dokumen lain yang terkait.

#### **a) Pengarsipan Nota Cash**

Pengarsipan untuk Nota Cash dilakukan dengan menuliskan seluruh transaksi dan bukti secara tertulis di sebuah buku yang diberi nama *Expedition Book for Cash*. Di dalam buku tersebut dicantumkan tanggal menerima nota, nama barang yang dibeli, total harga, dan *sign* untuk *Receiving*. Pertama-tama nota diterima dari *Purchasing Manager*, diberikan kepada *Admin Purchasing*, yang selanjutnya ditulis di *Expedition Book for Cash*, kemudian dikopi 1x dan di jadikan satu dengan yang asli, selanjutnya diberikan ke *Receiving*, dengan membawa buku ekspedisi untuk di tandatangani karena sudah menerima.

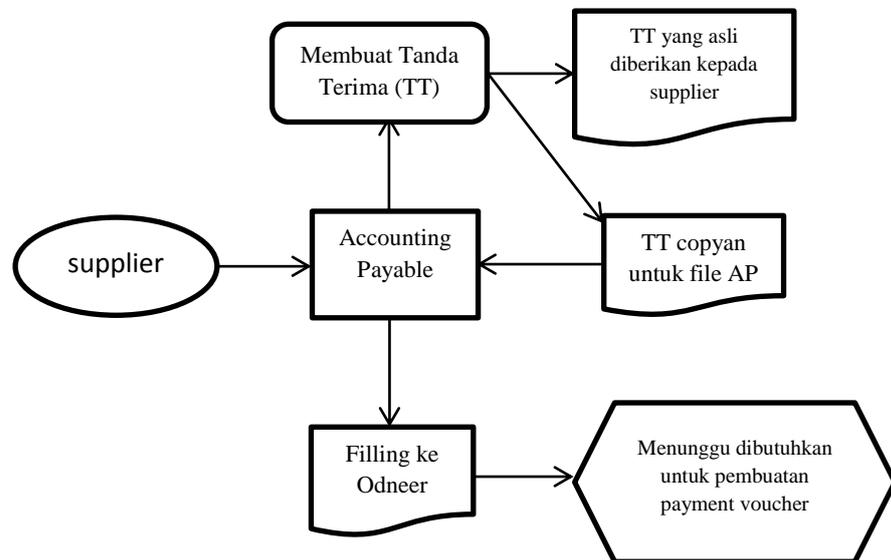


**Gambar 3.2 Pengarsipan Nota Cash**

**Sumber : Dokumen Hotel Ciputra Semarang**

**b) Pengarsipan Tanda Terima**

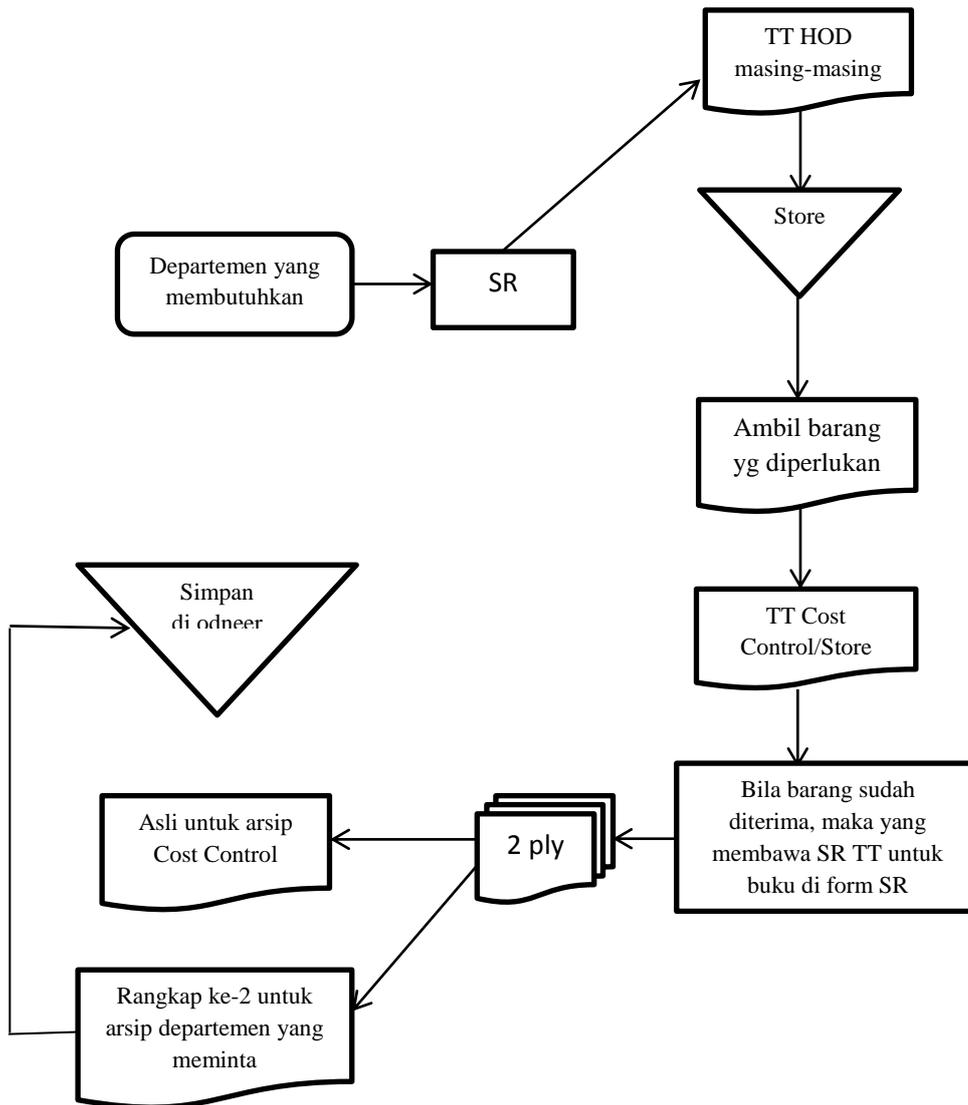
Pengarsipan Tanda Terima dari *Accounting Ciputra Hotel Semarang* kepada *supplier*, dilakukan kurang lebih 1 bulan dari penyetoran barang ke hotel, sesuai kesepakatan awal dulu. *Accounting Payable* adalah section yang melayani penukaran Tanda Terima tersebut, dengan *supplier* menyerahkan kwitansi untuk pembayaran selanjutnya. Tanda Terima dan kwitansi yang dimaksud kemudian disimpan (*filling*) dengan sistem pengurutan sesuai tanggal, yaitu tanggal dengan angka kecil di tempatkan di paling baeah, angka lebih besar/tanggal selanjutnya di tempatkan di atasnya, begitu seterusnya, untuk memudahkan pencarian pada saat dibutuhkan. Tanda Terima disimpan di sebuah tempat penyimpanan berkas kantor (*odneer*).



**Gambar 3.3 Pengarsipan Tanda Terima**  
**Sumber : Dokumen Hotel Ciputra Semarang**

**c) Pengarsipan Store Requestion**

Pengarsipan *Store Requestion* dilakukan oleh departemen yang melakukan *Store Requestion*, dalam hal ini contohnya *Accounting Departemen*, khususnya *Purchasing*. Formulir *Store Requestion* memiliki 2 ply lembar, yang pertama atau asli berwarna putih, diarsip oleh *Cost Control* atau kepala gudang, dan yang kopi ke-2 diarsip oleh *Admin Purchasing*, atau departemen yang meminta, pengarsipan dilakukan menurut sistem tanggal dan ditempatkan disebuah *filling document folder (odneer)*. *Store Requestion* bisa juga dilakukan dari departemen lain.



**Gambar 3.4 Pengarsipan Store Requestion**

**Sumber : Dokumen Hotel Ciputra Semarang**

**d) Pengarsipan Purchase Request**

Pengarsipan dokumen atau formulir *Purchase Request*, dilakukan oleh *Admin Purchasing*. Dalam hal ini, yang perlu diperhatikan adalah darimana *Purchase Request* itu datang, untuk kapan, urgent atau tidak, barang yang diminta kira-kira mudah ditemukan atau tidak. Khusus untuk *Purchase Request* yang belum ditindaklanjuti, pengarsipan dilakukan dengan 2 cara, yakni penulisan kembali *Purchase Request* pada buku *Purchase Request Book*, dan penyimpanan

pada map khusus, untuk *Purchase Request* yang belum ditindaklanjuti, menurut tanggal permintaan maupun nama departemen. Untuk *Purchase Request* yang sudah *clear*, maka pengarsipan dilakukan pada *odneer* yang disusun menurut sistem tanggal.

**e) Pengarsipan Purchase Order**

Pengarsipan *Purchase Order* untuk *Purchasing*, dilakukan menurut sistem tanggal, yaitu mengurutkan formulir atau dokumen, mulai dari yang terkecil berada di bawah, dan tanggal selanjutnya ditempatkan di atasnya. Sedangkan menurut *Account Payable*, pengarsipan dilakukan menurut sistem tanggal dan nama *supplier*, untuk memudahkan pencarian apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. *Purchase Order* memiliki 3 ply lembar. Lembar asli/pertama untuk *supplier*, lembar ke-2 berwarna kuning untuk *Purchasing*, dan lembar ke-3 berwarna pink untuk *Account Payable*.

**f) Pengarsipan Daily Market List**

Pengarsipan *Daily Market List* yang baru saja diorder dan belum *clear* pembayarannya, dilakukan dengan *filling dokumen* pada *odneer* besar yang disediakan, menurut sistem tanggal. Sedangkan yang sudah *clear* pembayarannya, maka pengarsipan *Daily Market List* dilakukan bersamaan dengan *Receiving Record*, nota *supplier*, dan dokumen penunjang lain, pada 1 bendel yang diberi nama *Payment Voucher*, yang ditempatkan di *odneer* dan rak khusus yang disediakan.

**g) Pengarsipan Receiving Record**

*Receiving Record* diarsip sesuai nama *supplier*, pada sebuah map dan ditempatkan di rak khusus, bersama dengan nama *supplier-supplier* lain, yang berarti *supplier-supplier* tersebut belum selesai dalam pelunasan pembayaran oleh hotel, dan lebih memudahkan *Account Payable* untuk membedakan *supplier* dan bulan apa yang sudah dibayarkan dan belum dibayarkan.

**h) Pengarsipan Daily Receiving Record**

Berbeda dengan formulir/dokumen lain, pengarsipan *Daily Receiving Record* dilakukan sangatlah *simple*. Pengarsipan dilakukan oleh *Admin Purchasing*, yang menangani semua pengarsipan, baik *Account Payable* maupun *Purchasing*. Pengarsipan ini dilakukan dengan sistemurut tanggal, ini adalah laporan yang setiap hari harus diproses oleh *Receiving* dan diberikan kepada *Account Payable* setiap hari pula.

**i) Pengarsipan Payment Voucher**

Pengarsipan *Payment Voucher* dilakukan bersama dengan dokumen lain, seperti *Purchase Request*, *Purchase Order*, *Daily Market List*, nota supplier, *Receiving Record*, faktur pajak, dan dokumen penunjang lain bila ada, disismpkan dalam *odneer* besar dan ditempatkan di rak khusus untuk *Payment Voucher*, dengan kata lain, khusus untuk *Payment Voucher* yang sudah di *filling*, berarti pembayaran sudah *clear (paid)*.

**j) Pengarsipan Surat Kontrak**

Pengarsipan Surat Kontrak dilakukan oleh *Financial Controller*, untuk penyimpanannya pun bearda di *office Financial Controller*.

**k) Pengarsipan Surat Penawaran Produk**

Surat Penawaran Produk sangat banyak di meja *Purchasing*, untuk memudahkan pencarian, maka *Admin Purchasing* berinisiatif megarsip dalam sebuah map besar khusus untuk Surat Penawaran.

**3.2.7. Hambatan dan Solusi yang Dialami Purchasing Departemen Terkait Daily Market List**

Dalam proses pengadaan dan penanganan barang, *Purchasing* juga menemukan hambatan yang terkait dengan *Daily Market List*, baik dalam hal proses permintaan dari departemen terkait, khususnya *Kitchen* dan Restoran, menyangkut makanan, minuman, buah-buahan, sayur mayur, bahan makanan

yang musiman dan cukup sulit didapatkan, disiplin *Daily Market List*, dan sebagainya.

### **Permasalahan**

- a. Penyerahan form *Daily Market List* yang terlalu siang oleh *Kitchen*, lebih dari jam yang ditentukan (terlambat 1-2 jam dari jam yang disepakati). Terdapat sebagian *supplier* yang menerima pesanan hanya sampai jam 12.00 WIB, pada hari tertentu. Bagian *Kitchen* sering lupa dengan hal itu. Permasalahan tersebut terkadang yang membuat pesanan yang diminta tidak dapat dicarikan secara maksimal oleh *supplier*, dan terlihat kurang profesional.
- b. Mengingat jam karet di atas, hambatan selanjutnya yang dapat timbul akibat permasalahan yang sama adalah kehabisan pesanan barang yang diminta, dan *Purchasing* harus berfikir ulang agar barang yang dibutuhkan tetap dapat diadakan.
- c. Karena terlalu banyak pesanan, kadang *Purchasing* tidak sengaja melompati salah satu barang, seperti telur dan *sea food*. Karena pemesanan tidak semua menggunakan telepon, ada sebagian *supplier* yang menginginkan pemesanan, dilakukan lewat sms maupun bbm. Akibat ketidaksengajaan itu, pernah terjadi keterlambatan pemesanan telur, dan membuat keterlambatan pengantaran.
- d. Pemesanan sudah dilakukan oleh *Purchasing*, namun terkadang barang yang diharapkan, berbeda dengan barang yang dikirimkan pihak *supplier*.
- e. Terjadinya order yang berkali-kali, tambahan-tambahan yang sangat banyak, tidak dalam satu waktu oleh *Kitchen*.
- f. Bila pesanan tidak sesuai dengan *Daily Market List*, maka *Purchasing* ikut pertanggungjawaban, sebab semua pesanan yang memesan adalah *Purchasing*, jadi *Purchasing* harus pandai dalam menyikapi semua permasalahan. Jumlah barang yang tidak sesuai pesanan.

## Solusi

- a. Sebaiknya *Purchasing Manager* memberikan pengarahan kepada seluruh *staff*, baik *Kitchen* maupun Hotel untuk ikut disiplin waktu, agar kegiatan operasional berjalan dengan baik.
- b. Bila tidak berhasil, dan pihak *Kitchen* masih dengan jam karet, maka sebaiknya *Purchasing Manager* menegur dengan baik, bila 2-3 kali masih dilakukan, maka *Purchasing Manager* berhak menegur dengan cara yang lebih tegas.
- c. Pihak *Purchasing* harus mencarikan *supplier* lain yang menyediakan barang sejenis, walaupun harga yang ditawarkan lebih tinggi, dan tidak seperti biasa yang dipesan pada *supplier* sebelumnya.
- d. Memberikan pengertian, agar pemesanan dapat dilakukan secara maksimal, dan Bagian *Kitchen* maupun yang terkait dapat memprediksi total bahan yang digunakan dalam satu hari ke depan.
- e. Bila tambahan itu untuk keperluan mendesak (*urgent*), maka sebaiknya pihak *Kitchen* membuat *Daily Market List* yang baru dan meminta tandatangan kembali kepada *Finance Controller* dan menjelaskan untuk apa tambahan tersebut.
- f. Memberi tanda (√) pada setiap pesanan yang sudah di order, agar lebih mudah diteliti kembali, bila ada barang ataupun pesanan yang belum dipesan.
- g. Bila sudah terlanjur, *Purchasing* segera menghubungi *supplier* yang tepat untuk memesan, bila waktu tidak memenuhi, dan *supplier* menolak pesanan, maka *Purchasing* mencari *supplier* lain, yang menyediakan barang yang sejenis, walaupun terkadang harga lebih mahal dan kualitas berbeda.
- h. *Purchasing* wajib memberikan pengertian kepada Departemen yang bersangkutan untuk segera mengambil pesanan yang telah dipesan.
- i. Barang diterima oleh *Receiving*, jumlah atau berat pesanan tidak sesuai dengan yang ada di *Daily Market List*. Bila berat atau jumlah barang yang

di pesan kurang dari yang tercantum dalam *Daily Market List*, maka *Receiving* berhak meminta kekurangan kepada *supplier*.

### 3.3. Perbedaan Teori dan Praktek Pada Bagian Pengadaan (Purchasing) Hotel Ciputra Semarang

Tabel 3.1 Perbedaan Teori dan Praktek

Teori	Praktek
<p>1. Dalam sistem pembelian barang pada hotel, terdapat beberapa sistem atau cara pembelian barang yang dilakukan bagian pembelian pada sebuah hotel. Antara lain: Sistem Kontrak, Sistem Harian dan Bulanan, Sistem Pembelian secara kontan, dan Pesanan Tetap.</p>	<p>1. Pada Hotel Ciputra Semarang hanya menerapkan 3 sistem pembelian saja yaitu: Sistem Kontrak, Sistem Harian dan Bulanan, dan Pesanan Tetap. Sistem kontrak biasanya untuk pemesanan barang-barang kebutuhan yang berhubungan dengan store/gudang. Sistem Harian dan Bulanan biasanya untuk kebutuhan operasional harian seperti departemen kitchen yang membutuhkan bahan produksi setiap hari. Sedangkan Pesanan tetap, biasanya dilakukan untuk suatu barang yang sulit didapatkan atau hanya <i>supplier</i> tersebut yang memiliki barang tersebut.</p>
<p>2. Dalam setiap Hotel atau Perusahaan harus memiliki banyak <i>supplier</i> untuk jenis kebutuhan yang sering</p>	<p>2. Pada <i>Purchasing</i> Hotel Ciputra Semarang, dalam kebutuhan harian atau bulanan hanya memiliki 3 <i>supplier</i>/pemasok.</p>

<p>digunakan seperti <i>supplier</i> yang memasok bahan makanan, atau produk yang setiap hari dibutuhkan.</p>	<p>Karena untuk mempermudah pemesana barang yang jenisnya sama dan sebagai perbandingan harga untuk setiap minggunya.</p>
<p>3. Sistem pembayaran yang berlaku pada hotel umumnya dapat dilakukan setiap minggu atau setiap bulannya dan dilakukan oleh bagian <i>Account Payable</i> dan Bagian <i>Cashier</i>.</p>	<p>3. Pada Hotel Ciputra sistem pembayaran dapat dilakukan pada hari selasa dan jum'at saja. Selain hari selasa dan Jum'at bagian <i>Account Payable</i> dan <i>Cashier</i> tidak melayani penukaran nota ataupun pembayaran lainnya</p>
<p>4. Penyerahan form <i>Daily Market List</i> hanya sampai jam 12.00 WIB, karena terdapat sebagian <i>supplier</i> yang menerima pesanan tidak lebih dari jam 12.00 agar dapat memaksimalkan dalam pencarian barang yang di minta oleh pihak <i>Purchasing</i>.</p>	<p>4. Penyerahan form <i>Daily Market List</i> yang terlalu siang oleh <i>Kitchen</i>, akibatnya pemesanan barang pada <i>supplier</i> menjadi terlambat akibat penyerahan form yang terlalu siang.</p>
<p>5. Dalam hal pengiriman barang oleh <i>supplier</i>, harus dapat sesuai dengan waktu permintaan barang, karena untuk mengantisipasi adanya kekurangan stok pada gudang/store</p>	<p>5. Pada Hotel Ciputra Semarang dalam hal pengiriman barang sering terjadi keterlambatan akibat <i>supplier</i> yang tidak dapat menggunakan waktunya dengan baik, akibatnya sering terjadi keterlambatan pula untuk departemen yang membutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan mereka.</p>