

MEKANISME *PURCHASING SECTION* DALAM PEMBELIAN BAHAN MAKANAN DI FOX HOTEL PEKANBARU

Oleh : Annisa Febli Fahmi

Pembimbing : Andri Sulistyani, S.S, M.Sc

annisa.febli5384@student.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Hotel is a type of accommodation that uses part or all of the building, to provide lodging, eating and drinking services and other services for the public which are managed commercially. Hotels as a complete business that provides various facilities for the needs of tourists are increasingly mushrooming in Indonesia, especially Pekanbaru City. One of the hotel's income, namely the sale of food at the hotel, of course, cannot be separated from the party responsible for production, namely the Food and Beverage Product or often called the Kitchen Section. Guest comfort is a priority that must always be maintained by the company. Therefore, Fox Hotel considers the importance of purchasing goods which is the initial stage in a production process that will provide maximum results to guests. This study aims to determine the mechanism for purchasing food ingredients from the Kitchen that applies in the Purchasing Section of Fox Hotel Pekanbaru. With qualitative methods. By using 4 sample sources, namely chief accounting, purchasing supervisor, receiving, executive chef. The data collection technique in this study was the observation and interview system used by Fox Hotel Pekanbaru, namely the Visual Hotel Program. Purchases are made in 2 ways, namely perishable class materials, namely daily market lists and purchase requests, while groceries materials are store requests. Suppliers do not use a contract system but by establishing good cooperation. Orders are made by contacting the supplier the day before delivery by the supplier which is carried out during working hours. The goods received must be checked first for completeness and suitability by the receiving after it is stored in the store.

Keywords: *Mechanism, Purchasing, Foodstuffs, Hotel*

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pariwisata, secara umum, adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang dari satu tempat ke tempat lain untuk jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi daripada mencari nafkah. World Tourism Organization (WTO) menjelaskan bahwa pariwisata adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan perjalanan untuk liburan, bisnis atau tujuan lain dan tinggal di luar lingkungan normal mereka selama satu tahun atau lebih berturut-turut. Aronson (Kapita Selecta Tourism, 2000) menyatakan bahwa komponen produk pariwisata di suatu destinasi meliputi atraksi/kegiatan, akomodasi, restoran, transportasi dan jasa lainnya.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Keputusan Menteri Perhubungan No. PM10/PW.301/PHB.77 menyebutkan bahwa pengertian hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan untuk semua orang dengan tujuan untuk menerima layanan akomodasi beserta makanan dan minuman. Menurut Sulastiyono (2011:5) pengertian hotel adalah hotel yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan akomodasi kepada pelancong dan memungkinkan pelancong untuk membayar jumlah yang wajar tanpa menerima layanan tanpa persetujuan. Spesial.

Menurut definisi di atas, penulis percaya bahwa hotel adalah

fasilitas pendukung pariwisata, perusahaan jasa yang dijalankan secara profesional oleh tenaga kerja dan departemen perhotelan yang sangat terampil, yang mendukung penyediaan layanan dengan fasilitas dan peralatan yang sesuai. Secara umum, struktur organisasi sebuah hotel adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*
2. *Front Office Department*
3. *Housekeeping Department*
4. *Accounting Department*
5. *Food and Beverage Department*
6. *Engineering Department*
7. *Human Resources Department*
8. *Marketing Department*
9. *Security Department*

Karena setiap divisi bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel, kerja sama tim di setiap divisi adalah kuncinya. Salah satu departemen yang mengelola keuangan hotel adalah departemen akuntansi. Untuk melaksanakan tugas yang lebih spesifik, departemen akuntansi memiliki bagian-bagian yang lebih kecil sebagai berikut:

1. *Account Payable*, bertugas menangani hutang hotel.
2. *Account Receivable*, bertugas menangani piutang hotel.
3. *Income Audit*, bertugas memeriksa pemasukan hotel.
4. *Book Keeper*, bertugas dalam hal pencatatan atau pembukuan transaksi.
5. *Cost Control*, bertugas dalam pengawasan biaya operasional hotel.
6. *General Store*, bertugas dalam hal penyimpanan barang-barang kebutuhan hotel.
7. *Purchasing*, bertanggung jawab terhadap pembelian barang-barang kebutuhan hotel.

8. *Receiving*, bertanggung jawab menerima pemesanan terhadap pembelian barang.
9. *General Chasier*, bertanggung jawab terhadap pengelolaan uang kas di hotel.
10. *Night Audit*, bertanggung jawab terhadap pemasukan hotel hari ini.

Berbagai fungsi manajemen harus berfungsi dalam organisasi hotel untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu orientasi laba. Soal hotel, hotel tentu saja mencari keuntungan karena dinyatakan beroperasi secara komersial. Oleh karena itu, kegiatan pengelolaan yang efektif dan efisien harus dilakukan.

George R. Terry dalam buku “*principles of management*” (2011) mendefinisikan manajemen sebagai pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau Bersama-sama usaha orang lain. Agar tercapainya tujuan yang diinginkan melalui tindakan yang dilakukan secara optimal dengan menggunakan sumber daya yang paling minimal.

Jumlah hotel korporasi lengkap yang menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan menjamur di Indonesia, khususnya di kota Pekanbaru. Pekanbaru, mengalami perkembangan pesat, dengan dibangunnya hotel-hotel dengan berbagai tingkatan dan jumlahnya terus meningkat setiap tahun. Pekanbaru sebagai ibu kota provinsi Riau yang kini mengalami perkembangan pembangunan yang pesat juga memiliki hotel-hotel dengan berbagai kelas. Pembangunan hotel pun semakin meningkat setiap tahunnya. Namun hingga saat ini hotel bintang 4 sudah sangat banyak pesaing di Pekanbaru. Berikut daftar hotel bintang 4 yang ada di Pekanbaru :

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 4 di Pekanbaru

N O	NAMA HOTEL	ALAMAT HOTEL
1	FOX HOTEL PEKANBARU	Jl. Riau No.147, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154
2	HOTEL NOVOTEL PEKANBARU	Jl. Riau No.59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154
3	HOTEL THE ZURI	Kompleks Transmart, Jl. Soekarno - Hatta, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292
4	ARYA DUTA HOTEL	Jl. Diponegoro No.34, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116
5	THE PREMIER HOTEL	Jl. Jend. Sudirman No.389,

		Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28121
6	HOTEL GRAND ELIT	Komplek Riau Business Centre, Jl. Riau, Air Hitam, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292
7	HOTEL GRAND ZURI	Jl. Teuku Umar No.7, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau 28141
8	HOTEL MUTIARA MERDEKA	Jalan Yos Sudarso No.12-A Kampung Bandar, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154

Sumber : bookinghotel.com

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kota Pekanbaru memiliki 8 hotel berbintang 4 disebabkan perbedaan yang tidak terlalu signifikan. Setiap hotel berlomba-lomba untuk memberika pelayanan terbaik untuk

mendapatkan simpati dari tamu dengan menawarkan fasilitas yang mereka miliki. Adapun hotel-hotel yang harus menjaga standart kualitas yang mereka punya, agar hotel tetap bisa bertahan.

Dengan adanya persaingan antar industri perhotelan, maka kualitas dari pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi. Untuk itu industri harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Agar dapat meningkatkan jumlah tamu yang menginap dan menggunakan jasa pelayanan di hotel.

Dapat dilihat dari table diatas bahwa Fox Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang *room accupiednya* terbanyak diantara hotel lainnya walau pun *percentage occupancy* nya tidak menjadi yang paling tinggi diantara hotel lainnya. Hal itu disebabkan oleh banyaknya jumlah kamar yang dimiliki Fox Hotel Pekanbaru yang merupakan hotel dengan memiliki kamar terbanyak di Pekanbaru yaitu sebanyak 223 kamar dengan *percentage occupancy* 44,24% itu jumlah *room occupied* Fox Hotel jauh melebihi hotel lain yang ada pada table.

Hasil dari pelaksanaan fungsi *purchasing* dapat dilihat dan merupakan hal yang sangat penting bagi tamu. Kualitas produk yang ditawarkan sangat berpengaruh pada persepsi konsumen mengenai komitmen jajaran manajemen tentang hal tersebut. Peran utama *purchasing* adalah mendapatkan produk terbaik dengan harga terbaik serta memastikan produk tersebut sampai pada waktu yang diharapkan. Perusahaan yang memiliki kecendrungan selalu mencari harga yang paling murah beresiko kehilangan uang akibat konsumen yang kecewa karena tidak mendapatkan

produk berkualitas baik, sehingga reputasi perusahaan akan rusak serta akan berakibat pada peningkatan biaya karena kualitas produk yang tidak memuaskan. Sering terjadi produk yang diinginkan oleh *kitchen* tidak sesuai sehingga *kitchen* selalu complain kepada pihak *purchasing* dan *receiving* agar barang yang datang tidak langsung diterima tetapi melakukan pengecekan kualitas bahan makanan tersebut sehingga tidak terjadinya pekerjaan dua kali sehingga *kitchen* dapat langsung memproses bahan makanan dan juga dapat mengurangi kualitas makanan yang diolah membuat penurunan kepuasan tamu.

Lalu permasalahan Ketika *purchase request* mendadak dari *kitchen* yang kurang matang dalam perhitungan dan perkiraan pemakaian bahan makanan yang tentunya sangat membutuhkan bantuan *purchasing* untuk mengatasinya. Oleh karena itu penulis meneliti tentang *mekanisme purchasing section* dalam pembelian bahan makanan di Fox Hotel Pekanbaru. Menurut penulis sangat penting mengoptimalkan permulaan pembelian sebagai tahap awal pemenuhan kebutuhan dapur sebagai bagian dari upaya menghasilkan makanan dan minuman sebagai sumber pendapatan. Mengingat penjualan makanan merupakan sumber pendapatan terbesar kedua bagi Fox Hotel Pekanbaru setelah penjualan kamar. Selain itu *purchasing* merupakan fungsi yang berada dibalik layer dan tidak terlihat secara nyata oleh tamu serta memiliki fungsi yang sangat penting bagi operasional, terutama *food service operation*.

1.2 RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian merumuskan permasalahan menjadi,

1. bagaimana mekanisme pembelian bahan makanan di Fox Hotel Pekanbaru oleh pihak *Purchasing Section* ?
2. Apakah terdapat kendala dalam proses mekanisme *purchasing section* dalam pembelian bahan makanan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pembelian bahan makanan dari *Kitchen* yang berlaku di *Purchasing Section* Fox Hotel Pekanbaru.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Bagi Akademis

1. Bagi penulis berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan
2. Memberikan pemahaman mendalam mengenai manajemen dan proses pembelian barang kebutuhan di hotel bintang 4 bagi penulis sehingga mengetahui pentingnya permulaan yaitu *purchasing section* sebagai fungsi yang berada dibalik layer dan tidak terlihat secara nyata oleh tamu serta memahai bahwa persepsi konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan sangat berkaitan dengan kualitas produk tersebut. Dan penjelasan yang lebih jelas kepada pembaca untuk lebih mengerti tentang bagaimana mekanisme

- pembelian bahan makanan di sebuah hotel
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Bagi Perusahaan

1. Menjadikan sarana informasi untuk perusahaan sehingga manajemen dapat memperbaiki maupun meningkatkan proses pembelian bahan makanan demi mengoptimalkan pendapatan.
2. Untuk menjadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam mencari
3. solusi untuk menyelesaikan masalah.

LANDASAN TEORI

2. 1. *Purchasing*

Sofjan Assauri (2008), menyatakan bahwa tanggung jawab pembelian itu berbeda-beda tergantung pada luasnya aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Sebagai bagian pengadaan dan pembelian bahan *purchasing section* memiliki tanggung jawab yaitu :

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembelian bahan-bahan agar rencana operasional dapat dipenuhi dan pembelian bahan-bahan tersebut dalam harga yang dapat bersaing untuk memasarkan produknya.
2. Bertanggung jawab untuk dapat mengikuti perkembangan bahan-bahan baru yang dapat menguntungkan dalam proses produksi, perkembangan dalam desain, harga dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi produk perusahaan.

3. Bertanggung jawab untuk meminimalisasi investasi atau meningkatkan perputaran bahan, yaitu dengan menentukan jadwal arus bahan dalam perusahaan dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan produksi.
4. Bertanggung jawab atas kegiatan penelitian dengan menyelidiki data dan perkembangan pasar, perbedaan sumber penawaran dan memeriksa produk *supplier* untuk mengetahui kepastiannya dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan perusahaan.
5. Bertanggung jawab atas pemeliharaan bahan yang dibeli setelah diterima dan bertanggung jawab atas pengawasan persediaan.

Menurut Andrew Hale Feinstein & John M. Stefanelli (2005:99) sebagai agen pembelian *Purchasing Section* mempunyai tanggung jawab, diantaranya:

1. Menentukan kapan untuk melakukan pemesanan (*Determine to order*)
2. Mengontrol atau memantau tingkat persediaan (*Control inventory levels*)
3. Menentukan standart mutu (*Establish quality standards*)
4. Menentukan spesifikasi (*Determine specification*)
5. Mendapatkan penawaran yang kompetitif (*Obtain competitive bids*)
6. Mengawasi *supplier* (*Investigate vendor*)
7. Mengatur finansial (*Arrange financial term*)
8. Mengawasi pengiriman barang (*Oversee delivery*)
9. Menegosiasikan pengembalian dana (*Negotiate refunds*)

10. Menangani penyesuaian (*Handle adjustman*)
11. Mengatur penyimpanan (*Arrange for storage*)

Menurut Jhon R. Walker (2008:269), siklus *purchasing* dapat diatur seefisien mungkin, bisa juga suatu siklus *purchasing* dilakukan sama setiap harinya. Meskipun begitu, siklus dapat saja berubah, misalnya karena pertimbangan perubahan menu dan perubahan barang dari *supplier*. Spesifikasi produk perlu ditinjau ulang setiap barang yang dipesan. Jumlah persediaan dan titik pemesanan Kembali relative tetap dan hanya akan berubah jika terjadi perubahan jumlah penjualan atau menu berubah. Didalam sebuah siklus *purchasing* khususnya untuk bahan olahan makanan. Biasanya *chef* akan berkonsultasi dengan *manager restaurant* dan seorang lainnya dalam manajemen. Pemesana kebutuhan *kitchen* diputuskan setelah mempertimbangkan spesifikasi produk, pemilihan *supplier* dan perhitungan dasar tentang *par stock* dan *reorder point*.

Menurut Nyoman Suarsana dalam buku Siklus pengadaan barang di perhotelan dan restoran (2007), juga menyatakan *purchasing* untuk membeli barang membutuhkan Teknik dan cara tertentu dimana dengan Teknik dan cara tersebut mendapatkan harga paling murah dengan kualitas terbaik. Nyoman Suarsana menyatakan ada beberapa cara pembelian barang yaitu :

1. Sistem kontrak
2. Sistem harian dan bulanan
3. Pembelian secara kontan

Menurut Indrajit dan Djokopranoto (2003), prinsip pembelian adalah hal pokok dalam pelaksanaan fungsi pembelian yang perlu dijadikan pedoman atau acuan. Oleh karena itu,

prinsip-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. Beberapa prinsip dari *purchasing* anatar lain :

1. *The right price*
2. *The right quantity*
3. *The right time*
4. *The right place*
5. *The right quality*
6. *The right source*

2.2. Mekanisme

Menurt Bagus (1996) mengartikan mekanisme sebagai interaksi bagian atu dengan bagian lainnya dalam suatu system secara keseluruhan untuk menghasilkan fungsi atau kegiatan sesuai dengan tujuan. Mekanisme juga berarti suatu rangkaian kerja sebuah alat yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja yang tujuannya adalah untuk menghasilkan yang maksimal serta mengurangi kegagalan.

Bartono dan Ruffino E.M (2005:61) membagi beberapa alur mekanisme pengadaan bahan yaitu :

1. Penentuan standar pembelian
2. Seleksi *supplier*
3. Pembuatan *Purchase request* (PR)
4. *Purchase order* (PO)
5. Pembelian barang
6. Pengiriman ke perusahaan
7. Penerimaan oleh *Receiving*
8. Penyimpana oleh *store*

2.3. Bahan olahan

Di dunia industri, sering disebut sebagai *Commodity*. Untuk setiap proses

pengolahan makanan diperlukan material atau bahan olahan. Bartono dan Ruffino E.M dalam bukunya “ Food Product Management di Hotel dan Restoran” (2005: 94) mengklasifikasikan material yang akan diolah menjadi dua golongan besar, yaitu ;

1. Barang *Perishables*,
2. Barang *Groceries*,

dapat menjadi bahan baku olahan. Bahan itu harus memenuhi berbagai syarat, yaitu :

1. Memenuhi standar spesifikasi pembelian yang ditetapkan hotel.
2. Memiliki identitas yang jelas atas asal bahan tersebut, misal New Zealand, Itali, USA.
3. Memiliki tingkatan kualitas atau *grade* yang jelas, misalnya *grade* 1,2,3, prime
4. Memiliki ukuran kuantitas yang jelas, misalnya Lb (pound), Kg, Ltr, Pack, Gr.
5. Memiliki harga satuan yang jelas per Lb, per Kg, per Ltr.
6. Memiliki kejelasan syarat penyimpanan, misalnya pada suhu 0, 5, 10, 16°C
7. Bahan harus bersih dan rapi kemasannya, dilengkapi *identification card/tag*.

2.4. Receiving

Receiving merupakan sebuah bagian dari *accounting department* yang bertanggung jawab terhadap penerimaan barang di hotel. Bartono (2005:70) menyatakan bahwa *receiving staff* berkewajiban untuk menerima, memeriksa barang atau bahan olahan yang diantar dan diserahkan oleh

supplier. Semua barang yang masuk ke hotel harus melalui *receiving*. Tujuan dari penerimaan barang adalah untuk mendapatkan barang yang berkualitas dengan jumlah dan harga yang sesuai dengan pesanan. Selain menerima barang *receiving* bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap barang yang diantar *supplier*.

2.5. Food and Beverage Departement

Departemen ini mutlak perlu dalam operasional suatu hotel. Karena hasil penjualan dari makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Tugas utama Departemen ini adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi para tamu hotel maupun pemesanan diluar hotel (*catering*). Menurut Subagjo (2007:3), “Pada usaha perhotelan departemen *Food and Beverage* masih di bagi menjadi dua lagi terdiri dari: *Food and Beverage Service Department* adalah departemen yang bertugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu, *Food and Beverage Product Department* merupakan departemen yang bertugas menyediakan makan dan minuman yang diperlukan untuk tamu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan yang siap untuk disajikan kepada tamu. Makanan dan minuman yang dihasilkan *food product* banyak jenis dan macam ragamnya, untuk itu *food product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang

ada yaitu *pastry* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), roti (*bread*).

1. Dapur (*kitchen*)

2. Jenis-jenis dapur

Adapun Jenis-Jenis Dapur (*Kitchen*) menurut Sudiara (2001) antara lain:

1. Pastry Kitchen
2. Production (Main) Kitchen
3. Butcher
4. Garde Manger Kitchen

2.6. Kitchen

Menurut Soekresno (2000: 155), kitchen di sebuah hotel memiliki luas 40% dari restoran. Kitchen harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi. Fungsi kitchen didasarkan pada besar kecilnya hotel serta jumlah outlet penjualan makanan. Semakin besar hotel, semakin banyak unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka semakin dapur yang disediakan.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Teknik yang dipakai dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sebenarnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari lapangan, menjelaskan dalam bentuk uraian (Rakhmat, 1999))

Dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai instrumen utama selama berada di lokasi penelitian. Metode kualitatif memiliki desain yang bersifat umum dan fleksibel mengikuti perkembangan situasi dan kondisi objek penelitian

dengan memanfaatkan metode wawancara dan observasi yang disajikan dalam bentuk deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial secara sistematis, faktual dan akurat.

3.2 Lokasi dan waktu penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

3.2.2 Waktu Penelitian

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan narasumber untuk mendapatkan informasi seputar *Mekanisme Purchasing Section* Dalam Pembelian Bahan Makanan di Fox Hotel Pekanbaru.

Narasumber ialah orang yang menjadi kunci informasi data dalam investigasi atau orang yang memberikan keterangan kepada penulis. Narasumber yang dilakukan ada 4 (empat) orang yaitu, 1 (satu) *Chief Accounting*, 1 (satu) *Purchasing Supervisor*, 1 (satu) *Receiving*, dan 1 (satu) *Executive Chef*.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi actual ketika peristiwa terjadi. Individu, kelompok focus, dan satu kelompok responden secara khusus dijadikan penelitian sebagai sumber data menurut Silalahi (2010). Jadi dapat disimpulkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, jadi dalam penelitian ini data primer yang di dapatkan adalah hasil dari data-data pada saat penelitian melakukan observasi dan wawancara dengan *Chief Accounting*, *Purchasing Supervisor*, *Receiving*, *Executive Chef*.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis dari perusahaan serta informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,2013: 224). Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1. Wawancara

3.5.2. Observasi

3.5.3 Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan,2013: 244).

3.7 Konsep Variabel

Wardiyanta (2006:13) menyebutkan bahwa definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang digunakan oleh penelitian untuk mengukur suatu variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian/ seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum

yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

- b. Mekanisme adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja yang tujuannya adalah untuk menghasilkan hasil yang maksimal serta mengurangi kegagalan.
- c. *Purchasing* adalah suatu proses pencarian sumber, pemesanan dan pembelian barang atau jasa untuk kegiatan produksi yang memiliki fungsi penting dalam manajemen material dan bertugas dalam pencarian serta pembelian mesin produksi, peralatan, perlengkapan produksi dan fasilitas lainnya untuk mendukung kelancaran proses produksi.
- d. *Receiving* meruakan sebuah bagian dari *Accounting Depeartment* yang bertanggung jawab terhadap penerimaan barang di hotel.
- e. *Store* adalah sebuah bagian dari *Accounting Department* yang bertugas untuk mengendalikan masuk keluarnya barang yang tersimpan di gudang.
- f. *Kitchen* adalah suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan masakan bahan-bahan makanan yang keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhannya.
- g. Spesifikasi standart pembelian adalah persyaratan untuk membeli bahan makanan dengan tepat guna memastikan kualitas produk dan membantu untuk membuat perbandingan harga.
- h. *Purchase Request* adalah saranan untuk membuat permintaan

pembelian agar pihak *purchasing / buyer* dapat melakukan proses pengadaan barang yang diminta.

- i. *Supplier* adalah penyedia produk untuk kebutuhan yang relative banyak untuk dijual Kembali oleh para pengusaha kecil atau pedagang.
- j. *Purchase order* adalah sarana yang menjadi surat perjanjian antara pembeli dan *supplier*, yang berisi ketentuan jumlah dan harga barang dimana dokumen ini akan menjadi dasar bagi *supplier* untuk mengirimkan barang.
- k. Bahan baku adalah bahan yang membentuk bagian besar produk jadi, bahan baku yang diolah dalam perusahaan manufaktur dapat diperoleh dari pembelian local, impor atau hasil sendiri.

Hasil dan Pembahasan

Kendala Dalam Pembelian Bahan Makanan Oleh *Purchasing Section*

Pada umumnya setiap pekerjaan memiliki kendala karena adanya perbedaan Ketika dalam pengorderan bahan makanan seperti :

1. kendala oleh *kitchen*, *kitchen* tidak memberikan merek, ukuran dan spesifikasi bahan yang diinginkan sehingga *purchasing* harus menginfokan Kembali kepada pihak *kitchen* untuk memberika spesifikasi bahan yang diinginkan dan terjadi keterlambatan pemeriksaan *list purchase order* dan terjadi keterlambatan dalam pengorderan kepada *supplier*.
2. *Supplier*, sering terjadi keterlambatan pengantaran yang dilakukan *supplier* dan sering terjadi untuk pengantaran bahan makanan tidak dilakukan sekali pengantaran

tetapi dilakukan beberapa kali pengantaran di jam yang bereda sehigga *kitchen* tidak bisa mengelolah bahan secara langsung apabila sangat dibutuhkan dan mengakibatkan menu yang disorder oleh tamu tidak sesuai dengan yang dimenu karena ada beberapa bahan yang diganti. Selanjutnya *supplier* sering sekali terjadinya salah membeli bahan makanan yang mengakibatkan *purchasing* harus melakukan pengembalian dan harus menunggu bahan yang diinginkan.

Standard Pembelian Bahan Makanan

Dalam proses pemilihan bahan makanan yang akan digunakan, Fox hotel sangat selektif dalam menentukan standar bahan guna mempertahankan kualitas produk yang dihidangkan. Standar resep yang sudah ditentukan akan selalu menjadi pedoman utama. Stndart resep akan selalu menjaga konsistensi kualitas produk meskipun berbeda juru masak tapi jika menggunkana stnadart resep yang sama dan mengikuti petunjuk maka akan menghasilkan produk yang sama. Standart resep juga berguna untuk pengendalian biaya. Mengingat pentingnya berpedoman terhadap standart resep fox hotel Pekanbaru merancang standart resep dengan sangat teliti oleh *Chef* yang berkompeten dan berpengalaman.

Standart resep yang dirancang oleh Fox hotel Pekanbaru meliputi :

1. Nama resep
2. Hasil
3. Bahan baku
4. Prosedur pengeolaan
5. Metode pengelolaan
6. Ukuran / porsi

Untuk pembelian bahan *parishable*, *standart purchase spesificatio* dicetak dalam sebuah gambar. Hal ini mempermudah *purchaser* untuk mematokan kualitas yang diinginkan *kitchen*. Setiap pembelian bahan *parishable* seperti buah dan sayur harus mengikuti standart kualitas yang ada di gambar sehingga *kitchen* tidak perlu menjabarkan Kembali seperti apa kualitas bahan *parishable* yang diperlukan.

Berbeda dengan pembelian bahan makanan *groceries*, standart *purchase specification* harus dituliskan dengan jelas dan secara terperinci guna menimlaisir kesalahan pembelian barang yang diinginkan oleh *kitchen* dan dituliskan oleh *kitchen* dalam *purchase requisition*. Hal ini dilakukan karena banyaknya perbedaan macam ukuran, merek, kualitas sehingga memungkinkan melakukan kesalahan pembelian jika tidak dicantumkan dengan rinci dan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan *Chief Accounting* dan *Purchasing Supervisor*, standar spesifikasi pembelian produk sangat berguna, yaitu adalah :

1. Memberitahu karakteristik produk akan mempermudah *Purchasing* dalam pembelian barang.
2. Mengurangi konflik karena adanya kesalahpahaman antara pembeli dengan penjual
3. Menjaga kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen.

Pemilihan Supplier

Untuk pemilihan *supplier* bahan makanan di Fox Hotel Pekanbaru langsung *purchasing* yang memilih, tapi tidak menutup kemungkinan *kitchen*

diikut sertakan untuk memberikan masukan dalam pemilihan *supplier* tetapi untuk melakukan komunikasi kepada *supplier* tetap *purchasing* yang melakukannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Fox Hotel Pekanbaru tidak terikat hanya dengan 1 *supplier* sehingga tidak berpengaruh jika 1 *supplier* tersebut tidak dapat menyediakan barang yang diperlukan. Dalam hal ini Fox Hotel Pekanbaru juga dapat menemukan *supplier* alternatif jika terjadi penurunan kualitas maupun kenaikan harga. Dala pemilihan *supplier kitchen* tidak langsung diikut sertakan atau langsung berkomunikasi dengan *supplier* Ketika pemilihan tetapi *purchasing* menanyakan kepada *kitchen* Ketika mereka punya pilihan *supplier*.

Membuat Purchase Request

Bahan makanan juga dapat dipesan melalui PR, *Purchase Request* adalah sebuah *form* permintaan barang yang dibuat karena adanya kebutuhan, *form* ini dibuat oleh *user* yang membutuhkan barang. Setelah menenrima PR dari *user*, *Purchasing Staff* akan menyeleksi *supplier* yang dapat menyediakan barang yang berkualitas bagus dengan harga yang murah.

Di Fox Hotel Pekanbaru, *User* khususnya *Kitchen* akan mengeluarkan PR jika membutuhkan barang berupa *dry food* dan *frozen food*. perbelanjaan dengan PR akan dilakukan setiap *user* mengeluarkan PR. Didalam PR, *user* wajib mencantumkan spesifikasi barang yang ingin dipesan. Spesifikasi barang sangat dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pembelian barang dikarenakan banyaknya barang dengan merek berbeda, ukuran yang bervariasi serta standar kualitas yang

ditawarkan berbeda. Sering terjadi kesalahan pembelian barang yang dilakukan oleh *Purchasing Staff* dikarenakan *kitchen* tidak mencantumkan spesifikasi barang yang dibutuhkan dengan lengkap dan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Purchasing Supervisor*, penulis menyimpulkan bahwa spesifikasi produk sangat perlu dicantumkan dengan jelas dan lengkap karena spesifikasi produk berguna sebagai:

1. komunikasi tidak langsung antara *Kitchen* dan *Purchasing Supervisor* dalam hal menjelaskan produk yang diperlukan.
2. Menjaga standar produk yang ditawarkan untuk kosumen
3. Mengurangi resiko dalam melakukan kesalahan dalam memberi barang
4. Menaga kesalahpahaman antara *Supplier* dan *Purchaser*

Pembuatan *Purchase Order*

setelah *market list* dan *purchase request* diajukan oleh *kitchen*, lalu diberikan kepada *cost controller* dan *general manager* untuk disetujui. Setelah proses tersebut, *market list* dan *purchase request* akan dicetak menjadi sebuah *purchase order form* yang harus ditandatangani oleh *financial controller*, *cost controller*, *user* dan *general manager* sebagai *top management*.

dalam sebuah *purchase order form* terdapat tiga lembar *form* yaitu *form* berwarna putih atau *form* asli yang akan diberikan ke *supplier form* berwarna merah sebagai arsip *purchasing section* dan *form* berwarna kuning diberikan kepada *receiving section* sebagai

pedoman pada saat *supplier* mengantarkan barang ke hotel. Di Fox Hotel Pekanbaru PO akan dikirim melalui whatsapp atau *email*. Hal ini untuk mempersingkat waktu dan untuk memanfaatkan teknologi yang sudah canggih.

Pembelian Barang

Untuk mempertahankan konsistensi kualitas produk Fox Hotel Pekanbaru melakukan pembelian dengan 2 cara yaitu dengan system *Market List* dan *Purchase Request*. Tahapan dalam proses pembelian bahan makanan golongan *parishable* di Fox Hotel Pekanbaru dengan membuat *market list* yang didalamnya terdapat daftar bahan makanan yang dibutuhkan oleh *kitchen*. Pembelian bahan makanan melalui *market list* dilakukan secara *cash* karena *supplier* langsung menjemput *form PO*. Pembelian bahan makanan dengan system *market list* dilakukan dua kali dalam seminggu yaitu yaitu hari senin dan jumat guna menjaga kualitas dan kesegaran bahan makanan tersebut.

Beberapa bahan makanan yang proses pembelianya melalui *market list* adalah buah-buahan dan sayuran. Di dalam *market list kitchen* tidak perlu mencantumkan spesifikasi barang yang dibutuhkan mengingat sudah tercetak dengan jelas. Barang golongan *parishabe* harus memiliki kualitas dan keadaan fisik yang bagus.

Dari hasil wawancara terkait dengan *market list*, penulis menyimpulkan bahwa *purchaser* di Fox Hotel Pekanbaru melakukan pembelian secara *market list* ketika akana membeli bahan yang *fresh* yang sifatnya *optional*. Jika bahan yang diinginkan tidak tersedia maka dapat diganti dengan bahan

lainnya sesuai dengan kesepakatan Bersama *executive chef*.

Pengiriman Oleh Supplier

Dalam proses pengantaran barang oleh *supplier*, Fox Hotel Pekanbaru menetapkan waktu pengantaran bahan makanan oleh *supplier* pada jam operasional kerja yaitu dari pukul 09.00 s/d 03.00. Barang yang dikirim ke Gudang yang berlokasi di Fox Hotel Pekanbaru. *Supplier* yang mengirim barang harus membawa *purchase order*. Pengiriman barang oleh *supplier* akan langsung diterima oleh bagian penerimaan barang (*receiving*).

Penerimaan barang oleh Receiving

Receiving adalah bagian dari *Accounting Department* yang bertanggung jawab dalam proses penerimaan barang di hotel.

Dari hasil wawancara dengan *receiving staff* dan *Executive Chef* terkait dengan proses penerimaan barang, penulis menyimpulkan bahwa dalam proses penerimaan barang, Fox Hotel Pekanbaru sangat memperhatikan kualitas barang yang dipesan sehingga nantinya menghasilkan sebuah produk yang berkualitas dan Fox Hotel Pekanbaru juga selalu menjaga kepuasan tamu terhadap produk yang ditawarkan.

Penyimpanan Oleh Store Keeper

Bahan makanan yang sudah diterima dan dicek oleh *Receiving* selanjutnya diserahkan kepada *store*. Bahan makanan tersebut ada yang akan langsung diantarkan ke *kitchen* dan ada juga yang disimpan oleh *store*. Untuk bahan makanan dengan *market list kitchen* langsung mengambil ke gudang tempat pengantaran barang masuk. Sedangkan bahan makanan dengan

Purchase request disimpan terlebih dahulu di *store*.

Proses penerimaan dan pengecekan bahan makanan juga dilakukan di *store* Fox Hotel Pekanbaru. Jika *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru memerlukan bahan maka akan langsung mengambil bahan tersebut ke *store*.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI.
- Reksopoetranto, S. 1992. *Manajemen Proyek Pembangunan*. Jakarta: FE
- Bagus, Lorens. 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bartono. R. 2005. *Tata Boga Industri*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bogdan. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methods*. USA: A Wiley-Interscience Publication.
- Djokopranoto. 2003. *Manajemen Persediaan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Komar, R. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Suarthana. 2006.

- Manajemen Perhotelan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Stevenson William J. 2002. *Operation Management*. New York: Mc Graw Hill.
- Suarsana, N. 2007. *Siklus Pengadaan Barang di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Indrajit,
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. 2000. *Principles of Management*. Bandung: Penerbit Alumni.
Universitas Indonesia.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.