
ANALISIS PENGORDERAN BARANG PADA DEPARTMENT KITCHEN HOTEL ARYADUTA PALEMBANG

Zhafira Suhary¹, Solahudin Arsyad²

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, debbydp97@gmail.com

²Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, shola.arsyad@gmail.com

Abstract - *The purpose of this research is to know the process of cost control from the beginning of the process to the end, that has been doing by the ministry of food and beverage product in the Aryaduta Hotel Palembang. This research was conducted in a manner: 1. Observation is data collection directly to the site and observed directly to objects in carefully, so the accuracy of the data can be preserve. 2. Interview is giving questions to some people who is responsible in the department product, by giving the appropriate question topics covered. Research results can taken the conclusion, that cost control inside the Aryaduta Hotel Palembang is already good enough, in the control already existing staff in the kitchen, so that cost control can be pressed with either. Meanwhile, the activity in the Aryaduta Hotel Palembang already pay attention to the quality of the vasic ingredients of rhe food, whether through the selection of the ingredient and the clean lines of the kitchen that fits standard star hotel.*

Keywords: *control, quality, fb product, hotel.*

Abstrak – Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengendalian biaya dari awal sampai akhir proses, yang telah dilakukan oleh departemen Food and Beverage Product di Hotel Aryaduta Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan cara: 1. observasi: yaitu pengumpulan data dengan cara langsung ke lokasi dan mengamati secara langsung objek yang di teliti, sehingga keakuratan data bisa di pertanggung jawabkan. 2. Wawancara: yaitu pengumpulan data melalui beberapa yang bertanggung jawab di department product. dengan memberikan pertanyaan yang sesuai topik yang di bahas. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengendalian biaya didalam dapur Hotel Aryaduta Palembang sudah cukup baik, dalam pengendalian ini sudah ada keikutsertaan semua staff yang ada didalam dapur, sehingga pengendalian biaya biasa ditekan dengan baik. Sedangkan, kegiatan didalam hotel Aryaduta Palembang sudah memperhatikan kualitas bahan dasar makanan, baik melalui pemilihan bahan dan kebersihan dapur yang sesuai dengan standart hotel berbintang.

Kata kunci: pengendalian, kualitas, *Fb product*, hotel

1. Pendahuluan

Pengertian Hotel adalah 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 komersil. Definisi dan pengertian hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. Ada beberapa definisi hotel berdasarkan berbagai pendapat, di antaranya: 1) Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan [1]. 2) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum [2].

2. Tinjauan Pustaka

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan [1]. Hotel adalah: Suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan

minum [2]. Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersil dalam jasa tersebut [3]. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar [4].

Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang [5]. Pengendalian adalah proses atau usaha yang sistematis dalam penetapan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, sistem informasi umpan balik [6]. Pengelolaan merupakan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif [7].

Prosedur pembelian bahan-bahan/ barang-barang untuk kebutuhan operasional restoran dapat dilakukan dengan melalui tahapan [8]. “Bagian *Purchasing* bertugas dalam hal pengadaan bahan dan barang untuk semua keperluan atas dasar permintaan” [9].

3. Hasil dan Pembahasan

1. Hotel Aryaduta Palembang membutuhkan biaya yang besar dan mahal. Untuk itu departemen *finance* menjadi bagian yang mengurus pengeluaran atau pembiayaan dan hasil yang di dapat dari kegiatan operasional hotel. Dengan membawahi bagian pembelian (*purchasing*), departemen *finance* menjadi pusat pengawasan pengadaan kebutuhan operasional Hotel Aryaduta Palembang. Bagian pembelian merupakan jalur pengelolaan biaya terbesar dan terkecil dalam pengeluaran suatu hotel. Bagian pembelian secara umum berperan dalam pengadaan persediaan 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 kinerja bagian *Cost control* Hotel Aryaduta Palembang berpedoman pada praktek kerja lapangan selama 4 (empat bulan).
2. *Purchasing department* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan penting yang berada dalam satu departemen dengan *Accounting Department*. Di mana *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 Department* (bagian pengadaan).
Sistem atau Cara Pembelian Barang Pada Hotel Aryaduta Palembang, 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 di tekankan dalam surat kontrak mengenai kualitas, kuantitas, dan harga barang.
 - b. Sistem harian dan bulanan
Sistem harian atau bulanan maksudnya adalah pihak hotel biasa 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.
3. Data transfer biaya ke pengeluaran departemen lain
Kadang makanan dan minuman dibuat bukan untuk dijual, tapi untuk keperluan lain. Misalnya untuk pengambilan gambar (*photo shooting*) liputan media dan promosi, untuk *F&B tasting* (uji rasa) bakal menu baru, untuk menjamu (*entertain*) relasi bisnis dan pemerintahan, untuk *employee privilege*, untuk *employee activities*, *employee meal* dan lainnya. Kadang juga makanan dan minuman dibuat untuk dijual oleh departemen lain, sehingga pendapatannya

-
- bukanlah milik departemen F&B, misalnya *Guest Birthday Cake, Honeymoon Cake, Welcome Drink, Complimentary Mineral Water, Fruit Basket*, dan lainnya.
4. Jenis kebutuhan pembelian di Hotel Aryaduta Palembang
Kebutuhan pembelian di dalam 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.
 5. Pengertian siklus dokumen penelitian
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*
 6. Peran *Purchasing* dan *Cost Control* di hotel Aryaduta Palembang
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. 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.
 7. Prosedur dan Proses pengaturan Cost di hotel Aryaduta Palembang
Proses Pengadaan Barang Pada Hotel Aryaduta Palembang adalah sebagai berikut:
 - a. *Purchase Request*, permintaan barang yang dibutuhkan oleh *outlet* atau departemen masing-masing untuk melakukan pembelian dilakukan melalui *Purchase Request* merupakan barang-barang seperti, makanan dan minuman serta barang-barang *general* seperti kertas, alat tulis dan perlengkapan untuk kamar tamu.
 - b. *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.
 - c. *Released By Autorised*, barang diklasifikasikan ke dalam dua kelompok *Market List* dan *Store Item*, dalam proses tersebut membutuhkan persetujuan atau konfirmasi dari *Head Department* yang bersangkutan, seperti: *Manager Department, Supervisor Department* dan *General Manager*.
 - d. *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*.
 - e. *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.
 8. Hambatan dan Solusi yang dialami dalam mengatur *cost control* di Hotel Aryaduta Palembang
 - a. Permasalahan
 - 1) 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.
-

-
- 2) 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.
 - 3) Dikarenakan 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 (short messages) maupun bbm (blackberry messenger). Akibat ketidak sengajaan itu, pernah terjadi keterlambatan pemesanan telur, dan membuat keterlambatan pengantaran.
 - 4) Pemesanan sudah dilakukan oleh *Purchasing*, namun terkadang barang yang diharapkan, berbeda dengan barang yang dikirimkan pihak *Supplier*.
 - 5) Terjadinya *order* yang berkali-kali, tambahan-tambahan yang sangat banyak, tidak dalam satu waktu oleh *Kitchen*.
 - 6) Bila pesanan tidak sesuai dengan *daily market list*, maka *Purchasing* ikut pertanggung jawaban, sebab semua pesanan yang memesankan adalah *Purchasing*, jadi *Purchasing* harus pandai dalam menyikapi semua permasalahan jumlah barang yang tidak sesuai pesanan
- b. Solusi
- 1) Sebaiknya *Purchasing Manager* memberikan pengarahan kepada seluruh *staff*, baik *Kitchen* maupun Hotel untuk ikut disiplin waktu, agar kegiatan operasional berjalan dengan baik.
 - 2) 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.
 - 3) Pihak *Purchasing* harus mencari *Supplier* lain yang menyediakan barang sejenis, walaupun harga yang ditawarkan lebih tinggi, dan tidak seperti biasa yang dipesan pada *Supplier* sebelumnya.
 - 4) 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.
 - 5) Bila tambahan itu untuk keperluan mendesak (*urgent*), maka sebaiknya pihak *Kitchen* membuat *daily market list* yang baru dan meminta tanda tangan kembali kepada *Finance Controller* dan menjelaskan untuk apa tambahan tersebut.
 - 6) Memberi tanda (√) pada setiap pesanan yang sudah di *order*, agar lebih mudah diteliti kembali, bila ada barang ataupun pesanan yang belum dipesan.
 - 7) 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.
 - 8) 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*.

5. Kesimpulan dan Sara

5.1 Kesimpulan

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan untuk menilai apakah perusahaan telah melakukan kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien. Pada kesempatan ini, peneliti melakukan pemeriksaan operasional terhadap pengelolaan persediaan yang dilakukan di Hotel Aryaduta Palembang untuk membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari aktivitas pengelolaan persediaan. Melalui penelitian ini, berikut ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut.

Dalam melakukan proses pengelolaan persediaan, terdapat kebijakan dan prosedur yang mengatur berjalannya kegiatan pengelolaan persediaan tersebut yang ditetapkan khusus oleh pihak hotel di mana terdiri dari prosedur pemilihan pemasok, pembelian, penerimaan barang, retur barang, penyimpanan barang di gudang, pengeluaran barang dari gudang, dan *stock opname* barang. Berikut ini merupakan uraian dari masing-masing prosedur dan kebijakan tersebut:

1. Pemilihan pemasok

Bagian *Purchasing* akan mengirimkan proposal kepada pemasok dengan tujuan menjelaskan kebutuhan pihak hotel secara spesifik serta menetapkan perjanjian di antara kedua belah pihak. Kualitas barang akan dinilai oleh departemen penggunaannya. Bagian *purchasing* juga memiliki tanggung jawab untuk mengevaluasi kegiatan pengiriman barang, izin, dan sertifikasi barang yang dikirimkan oleh pemasok. Untuk masing-masing bahan, bagian *purchasing* menetapkan 3 (tiga) pemasok dan memasukkannya ke dalam daftar pemasok.

2. Pembelian barang

Dalam kegiatan pembelian barang, pihak departemen yang membutuhkan bahan akan mengajukan permintaan barang melalui dokumen *Purchase Requisition*. Bagian *Purchasing* akan memesan barang setelah dokumen tersebut diotorisasi oleh pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut seperti departemen pengguna *Purchasing*, *Cost Control*, *Financial Controller*, dan *General Manager*. Jika telah mendapatkan persetujuan dari keseluruhan pihak, maka bagian *Purchasing* akan memesan barang kepada pemasok.

3. Penerimaan barang

Pada proses penerimaan barang akan dilakukan oleh bagian *store* dan *receiving* dimana salinan dokumen *purchase order* yang diterima dari bagian *Purchasing* menjadi acuan utama dan menjadi arsip bagian *store* dan *receiving* pada saat penerimaan barang. Bagian *receiving* perlu memerhatikan kualitas dan kuantitas dari barang tersebut. Apabila jumlahnya telah sesuai, maka bagian *store* dan *receiving* akan menandatangani dokumen penerimaan barang yaitu *receiving record*.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama kegiatan pemeriksaan, maka peneliti menyarankan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan di Hotel Aryaduta Palembang dengan tujuan dapat meningkatkan performa kegiatan operasional hotel dan mengurangi timbulnya kritik dari konsumen. Rekomendasi-rekomendasi tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penambahan karyawan untuk memisahkan jabatan *Storing* dan *receiving*.
2. Dalam kegiatan pemilihan pemasok, bagian *purchasing* kiranya melibatkan departemen pengguna agar selama proses pemesanan dan ketika penerimaan akan mendapatkan kecocokan kualitas dan kuantitas bahan yang diinginkan.
3. Dalam melakukan kegiatan *stock opname*, harus selalu dilakukan atau didampingi pihak yang independen.
4. Pihak hotel kiranya mematuhi peraturan yang berasal dari luar terutama mengenai persediaan barang untuk menjaga kualitas barang tetap dalam keadaan baik ketika disajikan kepada tamu hotel.
5. Memisahkan penyimpanan bahan makanan dan material. Apabila tidak dapat dilakukan di dalam ruangan terpisah, kiranya pihak hotel menyimpan bahan material dan bahan makanan di dalam lemari yang tertutup agar pemisahannya jelas dan aman dari kerusakan serta pencurian barang.
6. Departemen pengguna harus selalu melakukan pemeriksaan terhadap barang sebelum digunakan.
7. *Cost Controller* kiranya melakukan evaluasi atas kinerja karyawan *store and receiving* dan mengingatkan tugasnya untuk menggunakan *bin card* dan pengisian pencatatan dilakukan dengan benar serta mengingatkan untuk tidak lupa menagih dokumen *Store Requisition* menandatangani dokumen penerimaan barang yaitu *receiving record*. *Cost Controller* kiranya melakukan evaluasi atas kinerja karyawan *store and receiving* dan mengingatkan tugasnya untuk menggunakan *bin card* dan pengisian pencatatan dilakukan dengan benar serta mengingatkan

-
- untuk tidak lupa menagih dokumen *Store Requisition* untuk digunakan sebagai bukti dalam pengambilan barang dari gudang.
8. *Cost Controller* harus tegas dalam menerapkan batas akhir perpindahan barang sebelum *stock opname* dilakukan.
 9. Bagian *Purchasing* melakukan pemesanan dengan melibatkan departemen pengguna agar departemen pengguna dapat memberi masukan mengenai kemampuan dan prediksi penjualan sehingga penjualan dapat dilakukan secara efektif dan efisien pelayanan.

Referensi

- [1] Rumecko, Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi, 2002.
- [2] Surat Keputusan Menteri Perhubungan No: Pm 10/Pw 307/Phb 77
- [3] Surat Keputusan Menteri Perhubungan No: 241/11/1970
- [4] Ardhana, Metode Penelitian. Jakarta. Erlangga, 2002.
- [5] Nazir, Metode Penelitian. Jakarta. Ghalia Indonesia, 2005.
- [6] Robbins dan Coulter, Manajemen Edisi Kesepuluh. Jakarta. Penerbit Erlangga, 2010.
- [7] Siagian, P.Sondang, Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara. 1999.
- [8] S. Agus, Manajemen Penyelenggaraan hotel: Manajemen hotel. Bandung: Alfabeta. 2011.
- [9] S. Richard, Hotel Accounting dan Cashier. Makasar. Perpustakaan universitas fajar. Makasar, . 2002.