

## **UPAYA PURCHASING DALAM MENGHADAPI PERMASALAHAN PENGADAAN BARANG DI CRYSTAL LOTUS HOTEL YOGYAKARTA**

**Siti Nurjanah<sup>1</sup>, Citra Unik Mayasari<sup>2</sup>**  
**Universitas Bina Sarana Informatika<sup>1,2</sup>**

Email: [citra.cyu@bsi.ac.id](mailto:citra.cyu@bsi.ac.id)

Submitted: 2020-04-18  
Accepted: 2020-05-21

Published: 2020-20-06

DOI: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01/761>

URL: <http://jpk.pj.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/761>

### **Abstract**

Purchasing is part of the accounting department whose job is as a buyer as well as procurement of goods in the form of services and materials and providers of hotel needs that are ordered to vendors. The problem that often occurs in the procurement of goods is that there is often no availability of goods to vendors when there is a request from the hotel. The purpose of this research is to assist the smooth operation of hotels, especially in the procurement of goods. The research method used is qualitative descriptive and data collection techniques used are observation, interviews, documentation, and literature study. The results of this study are in the form of constraints that often occur in crystal lotus Yogyakarta hotels, namely late delivery of goods, goods that do not match the type and quantity ordered, lack of quality and quantity safeguards and frequent increases in the price of goods, these constraints adversely affect operations hotels, such as guest complaints and hotel cost overruns. The solution to deal with the obstacles experienced by purchasing is that the purchasing party is strived to find a replacement for a vendor that is better and can be consistent with the contract system that has been established and has been agreed by both parties.

Keywords: Purchasing, Vendors, Procurement of goods

### **Abstrak**

Purchasing merupakan bagian accounting department yang bertugas sebagai pembeli serta pengadaan barang baik berupa jasa maupun material dan penyedia kebutuhan hotel yang dipesan kepada vendor. Permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan pengadaan barang yaitu sering terjadi tidak ketersediaannya barang pada vendor saat adanya permintaan dari hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu kelancaran operasional hotel khususnya dalam pengadaan barang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka. Hasil penelitian ini adalah berupa kendala yang kerap terjadi di crystal lotus hotel Yogyakarta yaitu terlambatnya pengiriman barang, barang datang yg tidak sesuai dengan jenis dan jumlah yang di pesan, kurangnya penjagaan kualitas dan kuantitas dan sering terjadinya kenaikan harga barang, kendala ini berdampak buruk terhadap operasional hotel, seperti keluhan tamu dan terjadinya pembengkakan biaya hotel. Solusi untuk menangani kendala yang dialami purchasing



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

adalah pihak purchasing diusahakan untuk mencari pengganti vendor yang lebih baik dan bisa konsisten dengan sistem kontrak yang telah ditetapkan dan telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Kata kunci: Purchasing, Vendor, Pengadaan Barang

### **Pendahuluan**

Hotel menurut Sulastiyono dalam (Pradiatiningtyas, 2015:36) “merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan orang tersebut mampu membayarsesuai dengan pelayanan yang telah diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Crystal Lotus Hotel adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada di Yogyakarta. Hotel ini memiliki beberapa bagian atau departemen di dalamnya antara lain adalah Accounting Department atau bagian keuangan. Salah satu departemen utama di dalam sebuah hotel menurut Sudarso (2016:25) adalah “finance department (departemen keuangan) yang bertugas mengelola keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran hotel”. Accounting atau akuntansi dalam Setyowati et al (2015:1) “proses pelacakan, pencatatan, dan analisis terhadap biaya yang berhubungan dengan aktivitas organisasi untuk menghasilkan barang atau jasa”. Maka dapat disimpulkan bahwa Accounting Department adalah departemen yang bersangkutan dengan pembukuan pemasukan dan pengeluaran keuangan di hotel. Accounting Department sangat besar pengaruhnya terhadap keberlangsungan operasional hotel terutama perihal keberlangsungan keuangannya.

Accounting Department di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta memiliki beberapa bagian di dalamnya, salah satunya adalah bagian purchasing. Purchasing menurut Rama dan Jones (2008:318) “merupakan tempat dilakukannya sebuah transaksi segala jenis pembelian barang untuk keperluan operasional hotel”. Himayati (2007:28) “Purchasing atau pembelian merupakan transaksi sebuah barang atau jasa dari supplier atau vendor, yang dapat dilakukan secara tunai atau hutang oleh sebuah perusahaan”. Menurut Suarsana dalam (Kholifatun dan Nurcahyo, 2015:41), “purchasing berasal dari bahasa Inggris yaitu “purchase” tepatnya “to purchase” yang diartikan membeli atau melakukan pembelian”. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan purchasing adalah bagian pembelian dan pengadaan barang baik berupa jasa maupun material dan penyedia semua kebutuhan hotel.

Tugas utama purchasing yaitu sebagai pengadaan semua barang-barang hotel dari berbagai departemen. Adapun tugas dan tanggungjawab purchasing menurut Utama (2016:73) sebagai berikut; (1) Bertanggungjawab atas pelaksanaan pembelian bahan atau barang dalam operasional hotel, (2) Bertanggungjawab atas usaha untuk dapat mengikuti perkembangan bahan-bahan atau barang baru, seperti perkembangan dalam harga, desain dan faktor lainnya, (3) Bertanggungjawab untuk meningkatkan perputaran (turn over) bahan, (4) Bertanggungjawab terhadap perkembangan pasar untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, (5) Bertanggungjawab atas pengadaan, pemeliharaan, serta pengawasan persediaan bahan-bahan atau barang yang dibutuhkan perusahaan.

Christopher dan Schooner dalam (Novitaningrum, 2014:14) menyatakan bahwa “Pengadaan atau procurement adalah sebuah kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa secara efektif, efisien dan transparan sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan keinginan penggunaannya.” Sedangkan menurut Tuanakotta (2007) pengadaan barang merupakan “Sektor dalam memperoleh barang atau jasa dengan harga, jumlah dan mutu yang sesuai serta dapat dipertanggungjawabkan”. Dapat disimpulkan bahwa

pengadaan barang merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan atau mewujudkan barang yang diinginkan berdasarkan peraturan yang berlaku dengan cara dan waktu tertentu serta dilaksanakan oleh pihak-pihak yang memiliki keahlian dalam melakukan proses pengadaan barang. Pada sebuah hotel pengadaan barang biasanya dilakukan oleh seorang purchasing dan di pesankan kepada vendor sesuai pemesanan dari user atau departemen dengan melalui beberapa prosedur. Vendor adalah seorang pemasok barang atau penjual barang baik berupa material, bahan pangan, dan lain-lain yang sudah bekerja sama dengan hotel perihal harga barang, kuantitas dan kualitas barang serta sistem kontrak pembayaran

Prosedur pengadaan barang di department purchasing dalam (Kholifatun dan Nurcahyo, 2015:41) antara lain: (1) Memahami kebutuhan dan menerima permintaan dari pihak yang membutuhkan, (2) Pemilihan pemasok, (3) Melakukan pemesanan, (4) Menindak lanjuti dan memantau perkembangan pesanan, (5) Penerimaan barang dan pemeriksaan, (6) Pembayaran faktur, (7) Memelihara dan menjaga hubungan dengan pemasok. Proses pengadaan barang diadakan setelah mendapat persetujuan tertulis dari finance controller dan general manager kemudian baru mencarikan penawaran kepada vendor. Pembelian bahan harus diatur dengan spesifikasi tertentu sehingga didapat bahan dengan kualitas dan kuantitas yang baik, atau sesuai standart purchase specification (SPS) setelah terjadi kesepakatan antara petugas purchasing dengan vendor atau pemasok barang maka pengiriman dilakukan (Merquri dan Kawedar, 2016:20).

Setiap hotel memiliki kebijakan masing-masing dalam sistem pembelian barang terhadap vendor. Adapun beberapa sistem pembelian barang yang dilakukan bagian pembelian pada sebuah hotel (Suarsana, 2007:27), yaitu: (1) Sistem kontrak, sistem ini biasa digunakan dalam pembelian barang perishable atau barang yang mudah busuk seperti sayuran dan buah-buahan. Kontrak dilakukan dengan satu rekaman atau lebih, dan yang ditekankan dalam surat kontrak adalah mengenai kualitas, kuantitas dan harga. (2) Sistem harian dan bulanan, pada sistem ini pihak hotel bisa bebas membeli barang yang dibutuhkan dari beberapa supplier. (3) Sistem pembelian secara kontan (cash and carry) adalah 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 dan keperluan dapur yang sering diminta secara mendadak. (4) Pesanan tetap (standing order), salah satu cara pembelian bahan makanan tertentu saja yang di pasok oleh supplier tertentu juga. Jenis bahan makanan tersebut biasa disebut dengan istilah (daily product).

Sebuah operasional hotel akan berjalan dengan lancar apabila bahan, peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan tersedia dengan baik. Ketersediaan barang tersebut menjadi tanggung jawab oleh bagian purchasing. Dalam pengadaan barang di Crystal Lotus hotel purchasing sering mengalami beberapa kendala seperti kekurangan jumlah barang yang di pesan sehingga mengganggu berjalannya operasional hotel. Dalam pengadaan barang purchasing menyediakan adanya purchase request (PR) dan purchasing order (PO) untuk meminimalisir adanya kendala-kendala dalam pengadaan barang di hotel. PO (purchase order) adalah dokumen yang berisi permintaan atas kebutuhan persediaan barang dan dikirim dari pihak pembeli kepada pemasok barang (vendor/supplier). Jenis barang, kuantitas, harga, dan nomor PO secara umum tertera pada dokumen PO. Purchase request (PR) merupakan formulir untuk internal perusahaan, yang berfungsi untuk mencatat permintaan pembelian barang kepada bagian pembelian dari semua departemen hotel yang membutuhkan.



Dalam hal pengadaan barang ini vendor mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional sebuah hotel. Pemilihan vendor harus diperhatikan dari beberapa aspek, seperti aspek harga, kualitas dan kuantitas. Tujuannya adalah untuk konsistensi dalam pengadaan barang agar operasional hotel berjalan dengan lancar. Crystal Lotus Hotel memiliki beberapa jenis vendor seperti vendor sayuran, vendor daging, vendor stationary, dan alat-alat engineering lainnya. Crystal Lotus Hotel memiliki sistem kontrak antara hotel dengan vendor, sistem kontrak tersebut biasanya lebih ditekankan mengenai kualitas, kuantitas, harga barang dan sistem pembayaran. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan penelitian ini akan membahas tentang sistem pembelian barang dengan vendor, kendala yang dihadapi oleh purchasing dalam pengadaan barang, dampak dari kendala yang terjadi di purchasing dalam pengadaan barang dari vendor, serta upaya yang dilakukan purchasing dalam menangani kendala tentang pengadaan barang dari vendor di crystal lotus hotel Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu kelancaran operasional hotel..

### **Metode**

Menurut Nawawi, (2014:53) “Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, berdasarkan fakta-fakta yang tampak dari suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi sesuai dengan kejadian yang sebenarnya di *accounting department* khususnya pada bagian *purchasing* Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Teknik pengambilan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

### **Observasi**

Dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan sumber data. Peneliti melakukan observasi di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta April – Juni 2019. Peneliti melakukan observasi di bagian *purchasing* mengenai pengadaan barang dari *vendor*, penerima barang, *inventory* barang yang ada di *store*, pendistribusian barang ke masing-masing departemen serta menangani upaya-upaya dalam menghadapi kendala dari *vendor*.

### **Wawancara**

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Pewawancara memberikan pertanyaan kepada informan namun dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh informan. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancarai dimintai pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016:233).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anton selaku *Purchasing manager* di Crystal Lotus Hotel mengatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan pemasok barang yaitu sering terjadi tidak ketersedianya barang pada *vendor* saat terjadinya permintaan barang dari *user* (hotel), sering terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak hotel, kendala dalam pembayaran kepada *vendor*, kurangnya profesional kerja dari *vendor* perihal kuantitas dan kualitas barang. Dampak dari permasalahan tersebut adalah operasional hotel menjadi terhambat. Adapun informasi yang di ungkap dari subjek penelitian ini yaitu mengenai upaya *purchasing* menghadapi permasalahan pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Adapun daftar narasumber sebagai berikut.

**Table 1** Daftar Narasumber

No	Nama	Jabatan	Topik
1.	Hariyo Kuncoro	Tri Finance Controller	Pekerjaan yang dilakukan dan tugas operasional dalam <i>Acoounting Department</i> terutama bagian <i>Purchasing</i> di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.
2.	Antonius Nugroho	Eko Purchasing Manager	Prosedur pengadaan barang sesuai ketentuan, permasalahan yang sering terjadi dalam kegiatan pengadaan barang dan <i>job description PurchasingManager</i> di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.
3.	Ayu Fanesa	Account Payyable	Pembayaran barang yang telah dibeli dan macam-macam sistem pembelian barang di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.
4.	Ubaydillah	Receiving dan Store keeper	Informasi tentang kerja sama antara <i>purchasing, cost control</i> dalam pengadaan barang, penerimaan hingga sampai ke gudang ( <i>store</i> ) dan sampai kepada masing-masing departemen.

Sumber: peneliti (2019)

### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2016:329). Dalam penelitian ini peneliti mengambil dokumentasi yang berupa foto-foto tentang hotel dan struktur organisasi *accounting* berupa *brochure, purchase request, purchase order, daily market list, dan store request department* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.

### **Studi Pustaka**

Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang di teliti, selain itu studi pustaka sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatu-literatur ilmiah (Sugiyono, 2016:291). Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti dengan melakukan studi pustaka pendukung seperti buku, jurnal, artikel dengan referensi maksimal 10 tahun.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Hasil**

Berdasarkan penelitian tentang upaya *purchasing* dalam menghadapi permasalahan pengadan barang di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta yang di ambil dan kumpulkan melalui observasi, wawancara dengan nara sumber, dokumentasi serta studi pustaka dapat di hasilkan sebagai berikut : (1) Sistem pembelian dengan *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta memiliki 4 sistem kontrak pembayaran. Sistem kontrak pembayaran tersebut



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

adalah sistem kontrak, sistem harian dan bulanan, sistem pembelian secara kontan (*cash and carry*), dan pesanan tetap (*standing order*). (2) Kendala yang di hadapi oleh *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta adalah keterlambatan pengiriman, barang datang tidak sesuai jenis pesanan, barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan, Kurangnya penjagaan kualitas barang dari *vendor*, kurangnya ketelitian *vendor* dalam memeriksa pemesanan dari hotel, dan terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh *vendor* kepada pihak hotel. (3) Dampak dari kendala yang terjadi di *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* terhadap kegiatan operasional di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta adalah mengganggu seluruh operasional departemen hotel, yang dapat berdampak terhadap munculnya keluhan dari tamu. (4) Untuk meminimalisir dampak dari kendala-kendala yang ada bagian *purchasing* melakukan beberapa upaya. Upaya *purchasing* dalam menangani kendala tentang pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta adalah mencari pengganti *vendor* yang lebih baik, mengembalikan barang yang tidak sesuai jumlah dan jenisnya sesuai dengan prosedur yang berlaku, Memberikan sanksi berat kepada *vendor* jika kualitas barang tidak sesuai dan melakukan pengecekan ulang *daily market list* maupun *purchase order* yang di pesan. (5) Menghimbau kepada *vendor* jika terjadi kenaikan barang mohon segera menghubungi jauh-jauh hari.

## **Pembahasan**

### **Sistem pembelian dengan *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta**

Crystal Lotus Hotel Yogyakarta mempunyai sistem pembelian dengan *vendor* yang hampir sama dengan hotel lainnya. Adapun beberapa sistem pembelian barang yang dilakukan bagian *purchasing* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta sebagai berikut:

#### ***Sistem kontrak***

Sistem kontrak pada pembelian ini berupa semua keperluan hotel baik dari permintaan *engineering department* maupun *housekeeping department* dan departemen lainnya. Kontrak dilakukan dengan satu rekaman atau lebih dan lebih ditekankan dalam surat kontrak mengenai kualitas, kuantitas, dan harga barang. Alur pembelian melalui sistem kontrak ini meliputi, permintaan barang (*purchase request*) dari departemen contohnya *department engineering* meminta dibelikan kabel dan membuat *purchase request* kepada *purchasing*, penawaran harga (*quotation*) kepada *vendor* dilakukan oleh *purchasing* sampai harga sudah cocok lalu *purchasing* melakukan pembuatan pemesanan (*purchase request*), pemesanan (*purchase order*) dengan menghubungi *vendor* dan mengirimkan *draft* pemesanan melalui pesan *whatsapp* dan *email* permintaan dari departemen dengan harga yang sudah cocok kepada *vendor*, lalu pihak *vendor* mengirimkan barang pesanan yang akan diterima oleh penerimaan barang (*receiving*), penerimaan barang (*receiving*) menerima barang yang dipesan oleh *purchasing* dan mengecek ulang pesanan yang diminta oleh departemen hotel dan penanda tangan serah terima barang, pembayaran dilakukan setiap 3 bulan.

#### ***Sistem harian dan bulanan***

Sistem harian dan bulanan dilakukan pada saat pembelian barang departemen hotel yang dadakan atau tidak terencana, pihak hotel bebas melakukan pembelian sesuai kebutuhannya namun pembayarannya dibayarkan per satu bulan. Alur sistem harian dan bulanan meliputi: permintaan barang oleh departemen hotel contoh departemen *food and beverage product department* meminta dibelikan kue untuk *coffebreakmeeting* dadakan lalu membuat *daily market list* dan *purchasing* memesan kepada *vendor* dengan menghubungi *vendor* melalui *whatsapp*, *vendor* mengirimkan barang yang diterima oleh penerima barang (*receiving*), lalu barang di berikan kepada *food and beverage product*.



### ***Sistem pembelian secara kontan (cash and carry)***

Sistem pembelian secara kontan biasanya dilakukan ketika barang pemakaian dadakan dan harus detik itu juga ada biasanya yang kerap memakai sistem ini ialah pihak *food and beverage product department* karena pihak *department product* terkadang kurang memperkirakan kebutuhan barang untuk esok harinya. Sistem pembelian ini biasanya pihak *purchasing* memakai uang *petty cash* untuk pembelian secara langsung dan bisa membeli di *supermarket* tidak harus di *vendor* yang telah terikat contoh pembelian ikan segar yang diminta oleh *food and beverage product*.

### ***Pesanan tetap (standing order)***

Pesanan tetap adalah pesanan pembelian yang dilakukan hanya pada satu *vendor* yang menetap. Pesanan tetap ini biasanya dilakukan pada *vendor* bahan makanan dan pelengkap bahan yang dibutuhkan oleh *food and beverage department*, contohnya jus, daging, buah-buahan, sayuran dan *mini pastry*. Alur sistem pesanan tetap meliputi: permintaan barang dari *food and beverage product* yaitu *daily market list* permintaan bahan makanan, sayuran dan buah-buahan untuk kebutuhan esok hari dan di berikan ke *purchasing* lalu dipesankan kepada *vendor* dengan mengirimkan *draft* melalui pesan *whatsapp*, pemesanan dilakukan pada sore hari, *vendor* mengirimkan barang pesanan pada pagi hari dan diterima oleh *receiving*, dan *retur* pembelian.

Berdasarkan penelitian ini sistem pembelian barang di bagian *purchasing* Crystal Lotus Hotel Yogyakarta sesuai dengan pendapat dari (Suarsana, 2007:27), tentang sistem pembelian barang di hotel yaitu sistem pembelian yang dilakukan dengan cara sistem kontrak, sistem harian dan bulanan, sistem pembelian secara kontan (*cash and carry*), dan pesanan tetap (*standing order*).

### **Kendala yang dihadapi oleh *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta**

Kendala *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* di *crystal lotus hotel* Yogyakarta memang sering terjadi permasalahan, baik itu yang dilakukan oleh pihak penyedia/*vendor* atau juga pihak hotel sendiri. Permasalahan tersebut bisa saja disengaja atau juga tidak disengaja karena ketidaktahuan peraturan yang ada dalam proses pengadaan barang.

Adapun kendala yang dialami *purchasing* pada saat pengadaan barang di *crystal lotus hotel* Yogyakarta, sebagai berikut:

#### ***Keterlambatan pengiriman barang.***

Keterlambatan pengiriman barang dari *vendor* biasanya terjadi pada saat hari libur, banyak *vendor* yang tidak mengirimkan barang pada tanggal tersebut, kemacetan yang terjadi saat di perjalanan, terkendala pembayaran oleh hotel sering menjadi alasan *vendor* terlambatnya mengirimkan barang, dan kelangkaan barang yang dibutuhkan oleh pihak hotel sehingga sering terjadinya keterlambatan pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang terjadi ketika menggunakan sistem pembelian sistem kontrak karena yang sering terjadi pada saat *loading* barang *perishable*.

#### ***Barang datang tidak sesuai jenis pesanan.***

Barang yang datang tidak sesuai jenis pesanan biasanya kerap dilakukan *vendor* contohnya ketika pihak hotel memesan sawi hijau tetapi *vendor* membawakan sawi putih, sehingga kerap terjadi pergantian menu sayuran dan mengganti komposisi pada makanan yang terdapat pada komposisi menu. Barang datang tidak sesuai dengan jenis pesanan



terjadi ketika menggunakan sistem harian dan bulanan dikarenakan dadakan, sehingga *vendor* tidak bisa memastikan pengiriman barang sesuai jenis yang diminta karena ketersediaan pasar tidak selalu lengkap.

***Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan.***

Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan dari hotel terjadi ketika permintaan banyak yang di antar *vendor* hanya setengahnya dari pemesanan contoh pemesanan gula pasir 10 kg yang datang hanya ada 5 kg. Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan sering terjadi ketika menggunakan sistem harian dan bulanan dikarenakan dadakan, sehingga *vendor* tidak bisa memastikan pengiriman barang sesuai jumlah yang diminta.

***Kurangnya penjagaan kualitas barang dari vendor.***

Kurangnya penjagaan kualitas barang sering dilakukan pihak *vendor* ketika pembungkusan bahan makanan dan sayuran saat pengiriman barang, sehingga barang mudah rusak, sayuran mudah layu dan kerap merugikan pihak hotel, contohnya bahan makanan yang di butuhkan *kitchen*, sayuran, dan buah-buahan. Kurangnya penjagaan kualitas barang dari *vendor* terjadi ketika menggunakan sistem kontrak pembelian karna di sistem kontrak tercantum mengenai penjagaan kualitas barang.

***Kurangnya ketelitian vendor dalam memeriksa pemesanan dari hotel.***

Kurangnya ketelitian *vendor* dalam memeriksa pemesanan dari hotel dikarenakan *vendor* sering terburu-buru pada saat pembelian barang sehingga ada pesanan yang terlewatkan dan belum terbeli, dan ketika pengiriman barang ada barang yang lupa terbawa. Kurangnya barang yang dikirim dan lupa terbeli terjadinya pengiriman dua kali sehingga membuang-buang waktu (*wasting time*). Kurangnya ketelitian *vendor* dalam memeriksa pesanan dari hotel terjadi ketika menggunakan sistem pesanan tetap kepada satu *vendor*, sering terjadi ketika pembelian barang *daily market list* dari *food and beverage product*.

***Terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh vendor kepada pihak hotel***

Terjadi kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari *vendor* kepada pihak hotel sering dilakukan oleh *vendor* dikarenakan harga pasar yang tidak menetap dan tidak bisa diprediksi oleh pihak *vendor* itu sendiri, seperti ketika bulan puasa semua harga barang sembako yang diperlukan oleh *food and beverage product* akan meningkat drastis, dan ketika kelangkaan barang yang dibutuhkan akan menyebabkan kenaikan harga. Terjadinya kenaikan harga terjadi ketika menggunakan sistem pembelian secara kontan (*cash and carry*), Contoh ketika pembelian barang *engineering* di toko cahaya abadi.

**Dampak dari kendala yang terjadi di *purchasing* dalam pengadaan barang dari vendor terhadap kegiatan operasional di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta**

Dampak dari kendala yang sering terjadi di *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* terhadap kegiatan operasional di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta sangat kerap terjadi. Dampak-dampak tersebut sangat menyulitkan pihak hotel terutama bagian *purchasing*. Untuk menghindari dampak dari pengadaan barang pihak *purchasing* harus lebih tegas lagi kepada pihak *vendor* mengenai kesalahan-kesalahan yang kerap dilakukan.

Adapun dampak dari kendala yang terjadi di *purchasing* dalam pengadaan barang dari *vendor* terhadap kegiatan operasional di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, sebagai berikut:



***Keterlambatan pengiriman barang.***

Keterlambatan pengiriman barang dari *vendor* sehingga menyebabkan bahan yang dibutuhkan tidak bisa didapatkan sesuai dengan seharusnya, kerusakan bahan makanan karena terlalu lama dalam perjalanan sehingga terkena sinar matahari menyebabkan bahan sayuran dan buah-buahan layu, terhambatnya operasional semua departemen hotel.

***Barang datang tidak sesuai dengan jenis pesanan.***

Barang yang datang tidak sesuai dengan jenis pesanan sering terjadi yaitu berupa kedatangan buncis yang berukuran lebih kecil dari biasanya, ukurannya lebih kecil dari standar yang ditetapkan dan melanggar kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Kejadian ini menyebabkan *chef* kerap mengganti komposisi makanan yang terdapat pada menu. Sehingga terkadang menu yang dibuat karena ketidaksesuaian dengan bahan yang di pesan akan menimbulkan keluhan dari tamu.

***Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan.***

Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan mengakibatkan terjadinya perebutan barang antar departemen. Karena masing-masing departemen sangat membutuhkan barang tersebut. Contohnya ketika *housekeeping department* dan *food and beverage departments* sama-sama membutuhkan *white sugar, brown sugar, creamer,* dan *notepad* sedangkan *parstock* tidak sesuai dengan pesanan, hal tersebut akan menjadi perebutan masing-masing departemen. Pada akhirnya dapat memberikan dampak kurang harmonisnya lingkungan kerja antar departemen.

***Kurangnya penjagaan kualitas barang dari vendor.***

Kurangnya penjagaan kualitas barang dari *vendor* sering terjadi yaitu bahan makanan sayuran dan buah-buahan yang layu dan tidak sesuai dengan spesifikasi hotel, sedangkan untuk masalah kualitas barang telah menetapkan standar spesifikasi contohnya berupa buah melon *rock* tidak busuk, berwarna hijau segar, berat 1 buah minimal 1,25 kg. Kurangnya penjagaan kualitas barang dan bahan makanan menyebabkan barang mudah rusak, *cost* naik dikarenakan ketika bahan makanan rusak akan terjadinya pembuangan bahan makanan dan melakukan pemesanan ulang, terjadinya *complaint* tamu karena kualitas barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi hotel sangat rentan dengan *complaint* tamu contohnya bahan makanan, dan barang-barang pelengkap kamar lainnya.

***Kurangnya ketelitian vendor dalam memeriksa pesanan dari hotel***

Kurangnya ketelitian *vendor* dalam memeriksa pesanan dari hotel menyebabkan kurangnya barang pesanan dan terjadi pengiriman barang dua kali sehingga terjadi pembuangan waktu kurangnya barang pesanan yang dikirim menyebabkan terhambat operasional yang seharusnya lancar dan tepat waktu.

***Terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh vendor kepada pihak hotel***

Terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari *vendor* kepada pihak hotel menyebabkan membengkaknya biaya hotel dari *budget* yang telah disediakan, *purchasing manager* harus mengubah harga pada sistem *purchase order* menyesuaikan harga yang telah terjadi pada hari tersebut.

**Upaya *purchasing* dalam menangani kendala tentang pengadaan barang dari vendor di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta**

Upaya *purchasing* dalam menanganani kendala tentang pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta harus dilakukan agar meminimalisir kesalahan-kesalahan



yang dilakukan *vendor*. Adapun upaya *purchasing* dalam menanganikendala tentang pengadaan barang dari *vendor* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, sebagai berikut:

***Keterlambatan pengiriman barang.***

Upaya *purchasing* dalam menangani keterlambatan pengiriman barang yaitu pihak *purchasing* diusahakan untuk mencari pengganti *vendor* yang lebih baik, dan bisa konsisten dengan sistem kontrak jam pengiriman barang yang tepat waktu agar meminimalisir terlambatnya kedatangan barang, memberikan sanksi teguran dan pemutusan hubungan kontrak jika kesalahan lebih dari tiga kali dilakukan kepada pihak *vendor*.

***Barang datang tidak sesuai jenis pesanan.***

Barang yang datang tidak sesuai dengan jenis pesanan dikembalikan dan meminta ganti sesuai prosedur dan sesuai dengan pesanan, jika barang yang dipesan sudah secepat mungkin harus ada pihak *purchasing* melakukan pembelian secara langsung ke *supermarket* terdekat dan melakukan pembelian dengan uang *petti cash* dari hotel, memberikan sanksi teguran agar tidak melakukan kesalahan yang sama jika masih melakukan kesalahan yang sama pihak hotel berhak memutus ikat kontrak dengan *vendor* tersebut.

***Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan.***

Barang datang tidak sesuai dengan jumlah pesanan maka pihak hotel meminta kepada *vendor* untuk mengirimkan kekurangan barang yang sudah dipesan, melakukan pembayaran rutin per tiga bulan sesuai yang tertera pada sistem kontrak dengan *vendor* sebelumnya, menambah *parstock* gudang sesuai kebutuhan pihak depertemen hotel.

***Kurangnya penjagaan kualitas barang dari vendor.***

Kurangnya penjagaan kualitas barang dari *vendor* kerap membuat resah pihak hotel oleh karena itu pihak hotel memberikan sanksi yang berat karena kualitas barang sangat penting bagi hotel, ketika *cost* hotel naik pihak hotel melakukan pemeriksaan kembali barang yang dipesan dan melakukan musyawarah kembali dengan pihak *vendor* perihal barang yang rusak karena kenaikan *cost* tersebut disebabkan pihak *vendor* yang kurang menjaga kualitas barang ketika pengiriman barang dan *vendor* harus bertanggung jawab. Pihak *purchasing* juga melakukan pengecekan ulang perihal harga dengan *vendor* supaya tidak terjadi pembengkakan *cost* yang berlebih. Ketika *complaint* tamu terjadi *purchasing* melakukan musyawarah kembali kepada manajemen yang bersangkutan untuk memperbaiki kualitas yang ada, dan bagian *purchasing* memperbaiki kualitas pembelian dari pihak *vendor* tersebut. Pihak *Vendor* sebaiknya melakukan pembungkusan barang pada saat di mobil dengan hati-hati dan jika mobil *pick-up* mobil harus ditutupi agar mengurangi barang terkena sinar matahari.

***Kurangnya ketelitian vendor dalam memeriksa pemesanan dari hotel.***

Kurangnya ketelitian *vendor* dalam memeriksa pemesanan dari hotel menyebabkan kurangnya barang yang dipesan dan dibutuhkan oleh pihak depertemen dengan melihat kejadian ini pihak *purchasing* melakukan pengecekan ulang *daily market list* maupun *purchase order* yang di pesan pengulangan pesanan dengan menghubungi *vendor* agar tidak lupa membelikan barang supaya mencegah terjadinya pengiriman barang dua kali dan mencegah pembuangan waktu yang terpakai.

***Terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh vendor kepada pihak hotel***

Terjadinya kenaikan harga tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh *vendor* kepada pihak hotel dapat diatasi dengan menghimbau kepada *vendor* untuk memberi kabar kepada pihak hotel ketika terjadinya kenaikan harga barang, *purchasing* harus dapat memprediksikan kapan terjadinya kenaikan harga barang maupun penurunan harga barang.

### **Simpulan**

Sistem pembelian dengan *vendor* di Crsytal Lotus Hotel Yogyakarta menggunakan 4 sistem pembelian yaitu sistem kontrak, sistem harian dan bulanan, sistem pembelian secara kontan (*cash and carry*), dan sistem pesanan tetap (*standing order*). Kendala yang dialami oleh *Purchasing* pada saat pengadaan barang sangat berdampak terhadap operasional hotel. Solusi untuk menangani kendala yang dialami *purchasing* adalah pihak *purchasing* diusahakan untuk mencari pengganti *vendor* yang lebih baik dan bisa konsisten dengan sistem kontrak yang telah ditetapkan dan telah disetujui oleh kedua belah pihak.

### **Saran**

Perbaiki kerja sama antara pihak hotel terutama *purchasing* dengan *vendor* perihal kontrak yang telah disetujui mengenai sistem jam pengiriman barang, jenis dan jumlah barang maupun penjaminan kualitas barang dan ketelitian dalam pengiriman pesanan barang dari hotel. Diperjelasnya sistem kontrak pembelian dengan *vendor* perihal spesifikasi barang metode pembayaran dan lain sebagainya. Pembayaran kepada *vendor* dilakukan dengan rutin sesuai kontrak pembayaran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dari pihak hotel maupun dari pihak *vendor* agar tidak menghambat dalam pengiriman barang oleh *vendor* yang disebabkan karena telatnya pembayaran pembelian barang tersebut

### **Rujukan**

- Himayati.(2007). Belajar Sendiri Zahir Accounting.Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kholifatun, Indri dan Nurcahyo,Jati. (2018). Sistem Kerja Storage Dan Purchasing Department Terhadap Kelangsungan Operasional Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu, 9(1).39-46. Di ambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/3637/2366>
- Merquri dan Kawedar, Warsito. (2016). Standar Operasional Prosedur Departemen Pengadaan Barang (Purchasing) pada Hotel Ciputra Semarang. Diambil dari : [http://eprints.undip.ac.id/60588/3/BAB\\_3.pdf](http://eprints.undip.ac.id/60588/3/BAB_3.pdf)
- Nawawi. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Novitaningrum.(2014). Siklus Pengadaan Barang. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pradiatiningtyas, Diah.(2015). Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian Terhadap Bisnis Perhotelan Bintang Dan Non Bintang Di Yogyakarta).Khasanah Ilmu, 6(1), 35-44. Di ambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/464>
- Rama, Dasaratha V. dan Jones, Frederick L. (2008). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat.



- Setyowati, Nurchamid, Tafsir., Iksari, Novitas., dan Retno, Kusumastuti. (2015). Pengantar Akuntansi 2. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suarsana, Nyoman. (2007). Siklus Pengadaan Barang di Hotel dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarso, Andriasan. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tuanakotta, T.M. (2007). Akuntansi Forensik dan Audit Investigasi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (LPFE UI)
- Utama, I Gusti Rai. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish