

**PERANAN STAF RECEIVING DALAM
MENINGKATKAN KELANCARAN OPERASIONAL
PADA HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh :

JIVALDO JIOVEGA SUMAMPOUW

NIM : 18 053 110



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
ABSTRAK	I
ABSTRACT.....	II
MOTTO	III
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	VI
BIOGRAFI.....	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian	5
1.3.1. Fokus Penelitian.....	5
1.3.2 Sub Fokus Penelitian.....	6
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Penelitian	7
1.7 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Kerangka Pikir Teoritik	10
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Alur Pikir	17

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	19
3.2 Latar Penelitian	20
3.3 Metode Dan Jenis Penelitian	20
3.4 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder.....	21
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	21
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	23
4.1.1 Sejarah Sintesa Group.....	23
4.1.2 Sejarah Hotel Sintesa Peninsula Manado.	27
4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan	29
4.1.4 Bidang Usaha.....	30
4.1.5 Sumber Daya Perusahaan	30
4.1.6 Aktivitas Perusahaan	31
4.1.7 Struktur Organisasi Hotel Sintesa Peninsula Manado.....	32
4.1.8 Job Description/Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Gambaran Subjek Dan Informan Penelitian	39
5.2 Hasil Temuan Penelitian.....	39
5.3 Pembahasan Temuan Penelitian	54
5.4 Implementasi Temuan Penelitian.	57
BAB VI PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia pariwisata pada saat ini di negara Indonesia sudah berkembang dengan sangat pesat dan maju, secara umum pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan baik individu maupun grup dari tempat tinggal menuju suatu tempat tertentu untuk mendapatkan pengalaman diluar aktivitas kesehariannya (seperti: bekerja, sekolah, mengurus rumah tangga dll) dalam waktu yang sementara. Dari pengertian mengenai kegiatan wisata tersebut terlihat beberapa komponen penting yang menjadikan proses tersebut terjadi. Komponen-komponen tersebut adalah: tempat tinggal, perjalanan, pelaku perjalanan wisata, dan tempat tujuan. Pelaku perjalanan tersebut tidak lain adalah wisatawan atau turis.

Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak dengan jarak sejauh 40 km atau lebih dari tempat tinggalnya dan menginap. Dalam hal ini hotel sangat berperan penting dalam menyediakan tempat menginap, ini tak lepas dari fakta bahwa industry perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan dalam sektor pariwisata. Karena banyak kontribusi industry perhotelan yang berimplikasi dan berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata. Secara umum hubungan industry perhotelan dengan pariwisata didominasi oleh kepentingan financial dimana pihak hotel mendapatkan keuntungan dari jumlah wisatawan yang menginap untuk berkunjung ke daerah tersebut. Untuk memenuhi hal itu hotel harus berupaya menyediakan tempat

menginap yang memadai dan mempunyai standard kualitas yang tinggi dalam hal pelayanan untuk menciptakan kenyamanan kepada tamu yang menginap, manajemen yang baik dari setiap departemen adalah salah satu kunci keberhasilan dalam hotel.

Di dalam suatu usaha hotel juga tidak terlepas dari kebutuhan-kebutuhan barang dan bahan untuk memastikan kecukupan, kelengkapan, dan kelancaran operasional hotel tersebut. Dalam hal ini ada satu bagian penerimaan dalam hotel yang bertanggung jawab atas penerimaan barang dan bahan yang diterima hotel dimana sebelumnya telah ada permintaan dari departemen yang membutuhkan dan adanya proses pengadaan atau pembelian yang ditangani oleh bagian *Purchasing*.

Proses yang dilakukan sampai terjadinya penerimaan kepada bagian receiving karena adanya permintaan dari departemen yang membutuhkan, pada umumnya pada departemen *Kitchen* memiliki store (gudang) atau tempat penyimpanan pribadi yang menyimpan bahan-bahan yang setidaknya akan segera dipakai oleh pihak *Kitchen*, jika persediaan barang atau bahan yang ada sudah habis atau menipis departemen akan melakukan pengambilan kepada pihak store keeper, sistem pengambilan barang pada store menggunakan store request meliputi beberapa tahapan, antara lain: pembuatan store request, persetujuan oleh manajer, pengeluaran barang oleh store keeper, pengambilan barang dan penulisan pada bin card atau stock card oleh store keeper. Dan jika persediaan di dalam store sudah menipis store keeper akan membuat catatan mengenai barang yang stoknya hampir habis atau menipis untuk diserahkan kepada receiving, selanjutnya *Staff Receiving* akan membuat pencatatan pemesanan di sistem dan akan langsung di cek

oleh *Cost Controller* apabila pesanan sudah sesuai kebutuhan atau tidak karena *Cost Controller* sendiri berhak menambah ataupun mengurangi stok pesanan apabila tidak sesuai kebutuhan, jika sudah sesuai maka akan diserahkan kepada purchasing dan akan dibuatkan *Purchase Requisition* yang akan di tanda tangani oleh beberapa pihak yaitu *Head of Department, Logistic Manager, Financial Controller, dan General Manager* setelah mendapat persetujuan barulah dibuatnya *Purchase Order* yang akan dikirimkan langsung kepada supplier atau pemasok setelah disetujui supplier maka perusahaan akan mencatat barang yang diminta yang akan dikirimkan supplier, setelah dikirim maka akan ada proses penerimaan barang ataupun bahan oleh bagian receiving.

Receiving merupakan salah satu bagian dari departemen *Accounting* yang bertugas sebagai bagian penerimaan barang-barang yang dibeli oleh pihak hotel. Apabila terjadi perbedaan (jumlah, kualitas, merek, dan sebagainya) maka sesuai dengan standart penerimaan jika terjadi hal serupa hotel tidak harus menerima barang tersebut dan dapat diklaim ke supplier yang bersangkutan, dan perlu dicatat bahwa semua barang yang masuk dan diterima oleh pihak hotel harus melalui receiving untuk memeriksa apabila barang atau pesanan yang diterima sudah sesuai dengan standar yang di pesan perusahaan.

Adapun tujuan utama dari menerima barang-barang adalah mendapatkan barang-barang yang berkualitas dan jumlah yang sesuai dengan pesanan dan sesuai dengan harga yang dicatat. Mengecek, mengontrol dan mengatur semua barang-barang yang diterima pada saat penerimaan barang. Dalam hal ini *Staf Receiving* dituntut untuk adanya ketegasan, ketelitian, dan tanggung jawab sebagai orang yang

berperan penting jika terjadinya kesalahan dalam proses penerimaan yang akan berdampak buruk kepada departemen-departemen lainnya. Namun tetap saja ada banyak kesalahan-kesalahan dalam proses penerimaan bahan-bahan makanan yang sering terjadi yang mempengaruhi beberapa departemen salah satunya adalah *Kitchen* dan *Food & Beverage*.

Berbicara tentang *Kitchen* dan *food and Beverage* masalah yang sering terjadi ialah proses penerimaan bahan makanan *perishable* yang kualitasnya tidak sesuai yang menyebabkan kualitas hotel menurun, jika ada bahan makanan yang kurang atau kualitas bahan dibawah standart karena kesalahan dalam proses penerimaan tentu hasil dari makanan tersebut akan berkurang atau menjadi tidak enak tentu akan membuat tamu tidak nyaman dan mungkin tidak akan datang lagi karena telah mendapatkan kualitas layanan yang buruk walau hanya dengan makanan, Oleh karena itu bagian receiving dituntut untuk selalu meningkatkan kelancaran operasional barang-barang yang dibeli hotel semaksimal mungkin. Mengingat pentingnya peranan receiving sebagai pihak penerimaan barang, menginginkan kelancaran dalam penerimaan barang. Untuk itu perlu memperhatikan bagaimana meningkatkan ketelitian dan pengawasan, serta bagaimana mempermudah kelancaran pengambilan dan penyimpanan barang. Maka didalam menjalankan kegiatan operasional dengan baik, perusahaan membutuhkan *Staf Receiving* yang memiliki ketelitian dan ketegasan untuk meningkatkan kelancaran operasional hotel dan sebagai pedoman kerja bagi seluruh karyawan hotel.

Berdasarkan urain latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan **“PERANAN STAF RECEIVING DALAM**

MENINGKATKAN KELANCARAN OPERASIONAL PADA HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO”

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting dalam suatu proses penelitian. Dan berdasarkan uraian diatas maka penulis mengidentifikasi berbagai masalah yang terjadi pada Hotel Sintesa Peninsula Manado seperti :

1. Kurangnya ketelitian dalam proses penerimaan barang dan bahan yang berujung pada kesalahan penerimaan.
2. Tidak melakukan pengecekan barang dan bahan secara detail.
3. Adanya barang yang rusak disaat penerimaan.

1.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Oleh sebab itu, digunakanlah indikator- indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi judul penelitian. Menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Berdasarkan pada uraian dan indentifikasi masalah maka yang menjadi focus penelitian dalam Skripsi penelitian adalah proses penerimaan barang pada bagian receiving, terutama dalam hal bagaimana meningkatkan kelancaran operasional dan standarisasi khususnya *perishable* pada department *food and Beverage* dan penerapan standar

penerimaan bahan perishable untuk *food and Beverage department* di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Sub fokus dalam penelitian ini adalah permasalahan permasalahan yang ada di penelitian ini penulis menggunakan sub indikator peran menurut Kusnadi (2002) yaitu adalah

1. Peran Pribadi (*Interpersonal role*)
2. Peran Informasi (*Informasi role*)
3. Peran Keputusan (*Decision role*)

1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan. Berdasarkan pada uraian dan identifikasi masalah diatas maka pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu pada bagian penerimaan barang dan bahan hanya meneliti mengenai proses kerja pada *Staf Receiving* dalam proses penerimaan khususnya persediaan bahan makanan pada department *Kitchen* yang mempengaruhi kelancaran operasional pada bagian departemen food and Beverage.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penerimaan yang sesuai dengan standard operasional diterapkan di Hotel Sintesa Peninsula Manado.
2. Bagaimana dampak dari penerimaan barang yang rusak.

3. Bagaimana kendala yang terjadi jika barang dan bahan yang akan digunakan tidak sesuai.
4. Bagaimana implementasi apabila tidak melakukan pemeriksaan secara fisik saat penerimaan yang berakibat barang dan bahan yang diterima tidak sesuai.

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penerimaan barang dan bahan yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Manado.
2. Untuk mengetahui dampak yang akan terjadi dari penerimaan barang dan bahan yang rusak.
3. Untuk mengetahui kendala yang terjadi jika barang dan bahan yang akan digunakan tidak sesuai.
4. Untuk mengetahui implementasi pada proses penerimaan barang yang tidak sesuai.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Sebagai bahan informatif yang dapat menambah wawasan kepada peneliti, dengan begitu peneliti dapat memahami prosedur penerimaan barang dan bahan pada bagian Receiving.

2. Manfaat bagi Akademik

Khususnya Program Studi D4 Manajemen Bisnis penelitian ini dapat dikembangkan menjadi bahan ajaran tentang bagaimana prosedur penerimaan

juga sebagai referensi atau bahan masukan dan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerimaan.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan karena adanya kesalahan-kesalahan dalam prosedur penerimaan yang bisa dikoreksi perusahaan.