

**PENGADAAN BARANG KEBUTUHAN KAMAR DEPARTEMEN  
*HOUSEKEEPING* DI HOTEL HW PADANG**



Oleh :  
**IMAM ALI SATRIA**  
**1102317/2011**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode September 2016**

## **PENGADAAN BARANG KEBUTUHAN KAMAR DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL HW PADANG**

**Imam Ali Satria<sup>1</sup>, Yuliana<sup>2</sup>, Hijriyantomi Suyuthie<sup>2</sup>**  
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan Pariwisata**  
**FPP Universitas Negeri Padang**  
**Email: *imamalisatria@rocketmail.com***

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengadaan barang kebutuhan kamar yang kurang baik terlihat dari spesifikasi permintaan barang yang kurang detail, kurangnya keterbukaan dalam pengadaan barang yang dilakukan oleh *purchasing*, kemudian kurang efektifnya pengadaan barang yang dilakukan oleh *purchasing*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prinsip dalam pengadaan barang yaitu : efektif, efisien , dan keterbukaan di hotel HW Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang terdiri dari pengelola departemen *housekeeping* sebanyak 2 orang dan pelaksana pengadaan barang kebutuhan kamar 2 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap *departement head, user housekeeping, purchasing* dan *cost control* ditemukan beberapa hal yang terkait dengan pengadaan barang kebutuhan kamar yaitu: Efisiensi pengadaan barang kebutuhan kamar departemen *housekeeping* yang masih belum maksimal dari segi metode kerja, ada beberapa pelaksanaan pekerjaan yang belum sesuai dengan aturan yang ada, terutama dalam pengadaan barang. Kemudian berkaitan dengan efektif pengadaan barang kebutuhan kamar departemen *housekeeping* yang sudah sesuai dengan aturan yang ada. Kemudian keterbukaan dalam pengadaan barang kebutuhan kamar departemen *housekeeping* yang masih kurang baik terutama dalam penawaran harga yang dilakukan oleh *purchasing* kepada *supplier*.

**Kata kunci : Pengadaan, efisien, efektif, keterbukaan**

---

<sup>1</sup>Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2016

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

## **Abstract**

This research is motivated by the procurement needs of rooms are less well seen from the specifications for goods less detail, the lack of transparency in the procurement of goods made by the purchasing, then the lack of effective procurement of goods made by the purchasing. This study aimed to describe the principle of the supply of goods, namely: effective, efficient, and openness in HW Padang. This research is a descriptive study with qualitative data. Data was collected using interviews, observation and documentation. The sampling technique used was purposive sampling consisting of Housekeeping department manager as much as 2 people and implementing the procurement needs of rooms 2 people. Based on the results of a study of the department head, user housekeeping, purchasing and cost control found some aspects related to the procurement needs of rooms are: Efficient procurement needs of rooms departmental housekeeping were still not optimally in terms of working methods, there are some tasks where yet in accordance with existing rules, especially in the procurement of goods. Then with regard to effective procurement department needs housekeeping room which is in conformity with existing rules. Then openness in the procurement department needs housekeeping room which is still not good, especially in the Bid made by purchasing the supplier.

**Key words : Procurement , efficient , effective , openness**

---

<sup>1</sup>Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2016

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

## **A. Pendahuluan**

Industri perhotelan merupakan salah satu bisnis industri jasa yang sangat kompleks dengan bermacam ragam variasi disiplin ilmu dan dinamika lingkungan pekerjaannya. Hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar penginapan, makan dan minum, serta fasilitas pelayanan jasa lainnya. Menurut Muljadi (2010: 148), "Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata dan dapat dikatakan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut: kamar tamu, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan lainnya".

Untuk mendukung pelayanan prima yang diberikan kepada setiap konsumen maka hotel melengkapi segala kebutuhan pendukung dimulai dari sistem pengelolaan yang baik, struktur organisasi yang terintegrasi dalam menjalankan bidang perhotelan hingga *job and description* (tugas dan tanggung jawab yang jelas) dalam menjalankan fungsi dan tugas sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Setiap hotel memiliki sistem dan struktur organisasi sebagai suatu kesatuan yang saling berhubungan dan bekerjasama dengan baik. Wiyasha (2010: 13) menjelaskan bahwa:

”Sistem hotel mencakup berbagai aktivitas yang dijalankan oleh berbagai *department*, yaitu: kantor depan (*Front Office*), tata hidangan (*food and beverage service*), tata graha (*housekeeping*), tata boga (*food and beverage product*), pemasaran (*sales and marketing*), personalia (*human resources*), keuangan (*accounting*), pengendalian biaya (*cost control*), teknik dan pemeliharaan (*engineering*), dan keamanan (*security*)”.

*Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. (Djohan, T.M. 1993).

Untuk membantu dalam proses pembersihan area hotel, *Housekeeping Department* membutuhkan alat dan bahan yang baik guna memperlancar segala aktivitasnya. Ketersediaan alat dan bahan yang ada di *housekeeping department* merupakan tanggung jawab bagian *purchasing department*. Sugiarto dan Sulartiningrum (2003: 90), mengungkapkan bahwa, “*purchasing* (bagian pemesanan) adalah bagian yang mengelola pemesanan barang-barang untuk keperluan sehari-hari seperti chemical, perlengkapan kebersihan dan lain-lain”.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri di Hayam Wuruk Hotel Padang pada Bulan Desember sampai dengan Maret tahun 2015, penulis mengetahui bahwa hotel HW Padang memiliki 9 departemen, yaitu: *General Manager*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F & B Service department*, *F & B Product*

*Department, Human Resources Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department dan Accounting Department.*

*Accounting Department* memiliki berbagai bagian yang bertugas langsung untuk mengelola seluruh barang operasional hotel, yaitu: *Purchasing, Cost Control,* dan *Store & Receiving.* *Purchasing* bertanggung jawab menangani pengadaan barang-barang secara keseluruhan di hotel. *Store & receiving* bertanggung jawab dalam penerimaan barang-barang yang telah dipesan *purchasing staff* dan penyimpanan barang-barang tersebut dalam gudang (*Store Room*). Kemudian, *Cost Control* bertanggung jawab dalam mengawasi penggunaan barang-barang yang telah dipergunakan oleh hotel.

Agar seluruh departemen dapat memenuhi kebutuhannya, maka bagian *Purchasing* bertanggung jawab terhadap pengadaan barang kebutuhan pada setiap departemen. Setiap departemen membuat form pemesanan barang (*Purchase Requisition /PR*) yang dibuat dan ditandatangani oleh *Department Head* dan mengirimkannya kepada *Purchasing.* Kemudian, PR tersebut dijadikan sebagai *Purchase Order/ PO* dan ditandatangani oleh *Accounting (Cief Accounting).* Setelah itu, *Purchase Staff* akan memesan barang kepada *supllier.* Barang yang telah datang, diterima oleh *receiving* dengan memeriksa kualitas dan kuantitas sesuai dengan pesanan, kemudian disimpan di *Store Room* oleh *Store Keeper.* Barang yang disimpan di dalam *Store Room* tersebut, merupakan barang persediaan kebutuhan operasional hotel.

Efektifitas dalam pengadaan barang termasuk hal yang amat penting, salah satunya, harus detail dalam menentukan spesifikasi permintaan barang, peneliti menemukan tidak telitinya *user* dalam menentukan spesifikasi permintaan barang. Mengakibatkan, barang yang dibeli tidak sesuai dengan permintaan, hingga menimbulkan kerugian bagi hotel, baik *finansial* maupun waktu.

Keterbukaan dalam pengadaan barang erat hubungannya dengan penyedia barang/*Supplier*, peneliti melihat dalam pengadaan barang *Purchasing* tidak melakukan perbandingan harga kepada beberapa *Supplier* (minimal 3 *Supplier*) hingga mengakibatkan barang yang dibeli terlalu mahal. Disamping itu keterbukaan atas harga barang yang ditawarkan kepada *Supplier* amat penting, dimana seorang *purchasing* memberikan penawaran harus sesuai dengan *purchasing order* yang telah ditetapkan.

Kemudian, kurang efektifnya pengadaan barang yang dilakukan oleh *purchasing*, terlihat dari pengadaan barang yang tidak tepat guna, sebagai contoh peneliti melihat pengadaan buku tulis untuk departemen *housekeeping* yang kurang tepat, hingga barang tersebut berlebih dan menumpuk digudang. Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pengadaan barang kebutuhan kamar *Housekeeping Department* di hotel HW Padang.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, menggunakan data kualitatif dengan metode survey. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, didalamnya mendapat upaya mendeskripsikan, mencatat dan menganalisis data dan tidak menggunakan angka-angka dengan mendekati makna dan ketajaman analisis. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini adalah pegadaan barang kebutuhan kamar departemen *housekeeping* di Hotel HW Padang. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui perantara. Data sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran umum dan tipe-tipe kamar di Hotel HW Padang.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga alur kegiatan yakni, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan.



## **C. Hasil penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Temuan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 jenis: 1) temuan umum yang bersifat menyeluruh, 2) temuan yang bersifat khusus tentang pengadaan barang kebutuhan kamar Departemen *Housekeeping* di Hotel HW Padang dimulai dari prinsip efektif, efisien dan keterbukaan.

#### **a. Sejarah berdirinya Hotel HW Padang**

Hotel HW Padang adalah hotel bintang tiga (\*\*\*) yang terletak di pusat Kota Padang, dengan kapasitas 60 kamar, yang berlokasi di jalan Hayam Wuruk No.16. *phone*: 62 (0751) 693500 *fax*: +62 (0751) 693501 Padang. Pemilik Hotel HW Padang ini ada dua orang yaitu Ibu Tjoa Goat Bie dan Bapak Hendro Nyoman. Hotel HW bukanlah hotel baru, hotel ini sejak dulu sudah ada dengan nama Hotel Hayam Wuruk menyandang predikat Hotel Berbintang Satu (\*). Akibat gempa yang melanda Kota Padang pada bulan September tahun 2009, hotel ini mengalami kerusakan yang cukup parah. Hotel ini berdiri lagi dua tahun bencana gempa tersebut dengan manajemen baru, dan mengganti nama hayam wuruk menjadi Hotel HW. Hotel ini juga telah menaikkan ratingnya dari hotel bintang satu (\*) menjadi hotel bintang tiga (\*\*\*). Hotel HW Padang *opening* pada tanggal 14 Mei 2011. Sistem yang digunakan oleh pihak manajemen Hotel HW adalah Sistem Realta.

## **b. Fasilitas**

Bangunan Hotel HW Padang memiliki 6 (enam) tingkat, namun secara umum hotel ini dikenal dengan 5 (lantai) karena tidak memiliki lantai 4 (empat). Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Hotel HW Padang bangunannya adalah sebagai berikut:

### **a. *Parking Area***

### **b. Lantai dasar (lantai I)**

Selain kamar tamu, pada lantai dasar Hotel HW Padang terdapat berbagai tempat yang disediakan bagi karyawan, diantaranya:

- 1) *Office* yaitu: *Security Office* yang berada di luar, *Purchasing Office, Store, Sales Marketing Office, FO Manager Office.*
- 2) *Locker* karyawan
- 3) *Loading dock* yaitu: tempat penerimaan barang untuk *store* dan *purchasing.*
- 4) *Fontaint* yang bisa digunakan sebagai tempat makan *buffet* untuk tamu *meeting.*
- 5) Bakery Nihon No Pan yaitu: salah satu fasilitas di hotel HW yang disediakan untuk penjualan segala jenis *cake* buatan hotel.
- 6) Kamar tamu yang terdiri dari 9 kamar.

7) Fasilitas Lift terletak didepan lobby, 2 lift yang tersedia untuk tamu dan 1 lift khusus untuk karyawan yang berada disamping bagian kiri hotel.

**c. Lantai II**

- 1) *Office* yaitu: *Owner Office* dan *Accounting Office*.
- 2) Kamar tamu yang terdiri dari 20 kamar.

**d. Lantai III**

- 1) *Officer* yaitu: *GM Office, HRD Office, engineering office, EDP office, HK Office*.
- 2) Kamar tamu yang terdiri dari 20 kamar.

**e. Lantai V**

- 1) *Sattoo Restaurant* dan *Kitchen*
- 2) *Office* yaitu: *FBM Office* dan *Chef Office*
- 3) *Meeting room* yaitu: *Amarilis I, Amarilis II*
- 4) Kamar tamu yang terdiri dari 7 kamar.

**f. Lantai VI**

- 1) *Laundry*
- 2) *Meeting room* yaitu: *Amarossa*
- 3) *Swimming pool*
- 4) Kamar tamu yang terdiri dari 2 kamar

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang Pengadaan barang kebutuhan kamar di Hotel HW Padang, pihak yang menangani pengadaan barang yaitu: *Manager Housekeeping*, *Purchasing*, *User Housekeeping*, dan *Cost Control*. Hasil penelitian mengenai pengadaan barang kebutuhan kamar terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

### 1. Efisiensi

Merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh hasil tertentu. Berdasarkan hasil reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi tentang efisiensi yang meliputi waktu, biaya, dan metode kerja.

### 2. Efektif

Adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya berdasarkan hasil reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi tentang efektifitas dalam pengadaan barang yang meliputi produktif, kepuasan, dan adaptasi.

### 3. Keterbukaan

Adalah memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang dan jasa yang kompeten untuk mengikuti pengadaan. Berdasarkan hasil reduksi data yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi tentang prinsip keterbukaan dalam pengadaan barang yang meliputi produktif, kepuasan, dan adaptasi.

## **D. Kesimpulan dan saran**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi tentang pengadaan barang kebutuhan kamar departemen *Housekeeping* hotel HW Padang, sebagai berikut:

1. Efisiensi merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh hasil tertentu dengan tidak boros waktu dan masukan (biaya yang serendah-rendahnya) untuk menghasilkan suatu keluaran (output), dan juga merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar (metode kerja).
2. Prinsip efektif dalam pengadaan barang adalah dengan sumber daya yang tersedia diperoleh barang dan jasa yang mempunyai nilai manfaat setinggi-tingginya.
3. Keterbukaan dalam pengadaan barang adalah memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang dan jasa yang

kompeten untuk mengikuti pengadaan sesuai persyaratan/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas.

## 2. Saran

- a. Bagi manajemen Hotel HW Padang agar lebih memperhatikan jalannya pengadaan barang kebutuhan hotel, kemudian SOP dapat dijalankan dengan benar, dikontrol dan diawasi sehingga siapa saja yang melanggar akan diberi sanksi, kemudian dalam perencanaan jumlah kebutuhan barang agar lebih diperhatikan lagi (*Stock* digudang pada *bin card*) sehingga tidak terjadi lagi kekurangan dalam persediaan kebutuhan operasional hotel.
- b. Bagi karyawan bagian *Housekeeping* di Hotel HW Padang akan lebih baik jika terdapat pembagian kerja dan memiliki struktur organisasi dalam mengelola barang, serta mematuhi SOP yang telah diterapkan.
- c. Bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata khususnya Program Studi Manajemen Perhotelan untuk dapat mempraktekan ilmu yang telah dipelajari didalam mata kuliah akuntansi, pengantar perhotelan, ekonomi perusahaan, manajemen pemasaran, serta sebagai bahan bacaan sebelum memasuki dunia industri atau melakukan kegiatan pengalaman lapangan industri 2.
- d. Bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah ataupun dapat melakukan penelitian tentang pengelolaan pengadaan barang kebutuhan Hotel.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM.

### **Daftar Pustaka**

Muljadi. 2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada

Saepudin. 2008. *Housekeeping Management*. Jakarta: EPST

Sugiarto, Endar dan Sri Sulatiningrum. 2003. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wiyasha, I. B. M. 2010. *Akuntansi Perhotelan (Penerapan Uniform System of Accounting for the Lodging Industry)*. Yogyakarta: Andi Offset