

SKRIPSI
ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM PENERIMAAN
BAHAN *PERISHABLE* DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT
YOGYAKARTA



OLEH
MONICA LARAS INDAH SURYANI
318101289

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

SKRIPSI
ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM PENERIMAAN
BAHAN *PERISHABLE* DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT
YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH

MONICA LARAS INDAH SURYANI

318101289

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM PENERIMAAN

BAHAN *PERISHABLE* DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT

YOGYAKARTA



OLEH

MONICA LARAS INDAH SURYANI

318101289

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM PENERIMAAN

BAHAN *PERISHABLE* DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT

YOGYAKARTA

OLEH

MONICA LARAS INDAH SURYANI

318101289

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 5 November 2022



TIM PENGUJI :

Penguji Utama : Hari Rachmadi, S.E., M.M
NIDN. 0505076501

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Penguji II : Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Monica Laras Indah Suryani
NIM : 318101289
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : ANALISIS OPERASIONAL RECEIVING DALAM
PENERIMAAN BAHAN PERISHABLE DI THE
ATRIUM HOTEL AND RESORT YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS OPERASIONAL RECEIVING DALAM PENERIMAAN BAHAN PERISHABLE DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT YOGYAKARTA” ini benar – benar karya saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Oktober 2022



Monica Laras Indah Suryani

HALAMAN MOTTO

“Dream, Believe and Make it Happen.”

(Agnes Monica)

“Even if things are hard, it’s okay. I believe in you.”

(BTOB)

*“Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab
Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku.”*

(Mazmur 23:4)

*“Ada saatnya kamu jatuh sejatuh-jatuhnya. Ada saatnya kamu sedang diambang
kesuksesan. Nikmati saja proses tersebut. Jangan lupa bersyukur.”*

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan kasih dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih dan karunia kepada peneliti, sehingga peneliti masih diberikan kesehatan, kesabaran, dan kekuatan dan penyusunan skripsi ini.
2. Dosen-dosen STP AMPTA Yogyakarta yang senantiasa membagikan ilmunya kepada peneliti baik secara akademis maupun non akademis.
3. Keluarga peneliti yang selalu mendukung dan mendoakan semaksimal mungkin dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat peneliti yang senantiasa menjadi tempat bertukar pikiran, keluh kesah dan saling memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan peneliti yang senantiasa mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pak Budi dan Bu Heni selaku dosen pembimbing peneliti yang telah senantiasa membantu dan membimbing peneliti dengan baik dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. *Staff Accounting* The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta yang bersedia memberikan pengalaman dan membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.
8. *Last but not least*, saya berterimakasih untuk diri saya sendiri atas segala perjuangan dan tidak pantang menyerah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Operasional *Receiving* Dalam Penerimaan Bahan *Perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata dalam program studi Pengelolaan Perhotelan D-IV di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak pelajaran, dukungan motivasi, serta bantuan berupa bimbingan berharga dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang peneliti hormati dan cintai yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan baik ini, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Heni Susilawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Hari Rachmadi, S.E., M.M selaku Penguji Utama yang telah memberikan arahan dan nasihat yang berguna dalam laporan hasil skripsi ini.
4. Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.Sos, M.M. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.

6. Chris Andy Siahaan selaku *Executive Accounting Manager* yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.
7. Ibu Lika selaku *receiving staff*, Bapak Ardi selaku *Purchasing staff* dan Ibu Hanifa selaku *supplier* buah yang telah bersedia sebagai responden untuk diwawancara dalam melakukan penelitian ini serta memberikan data sesuai yang peneliti butuhkan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi perbaikan pada penelitian berikutnya.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Yogyakarta, Oktober 2022

Monica Laras Indah Suryani

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Permasalahan.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pengertian Sistem dan Prosedur.....	6
2. Pengertian Receiving atau Penerimaan Barang	7
3. Tugas Receiving.....	11
4. Prosedur Penerimaan Barang.....	13

5. <i>Standard Purchase Specification (SPS)</i>	14
6. Bahan Perishable.....	16
7. Kuantitas dan Kualitas Bahan.....	17
8. Waktu Pengiriman.....	19
9. Peralatan Receiving.....	20
10. Lokasi Penerimaan Barang.....	20
B. Peneliti Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu.....	27
C. Teknik Cuplikan atau Subjek Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Uji Keabsahan Data.....	31
G. Metode Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
1. Sejarah The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.....	36
2. Logo The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.....	37
3. Fasilitas Hotel.....	37
4. Kamar Hotel.....	40
5. <i>Meeting Room</i>	41
6. Struktur Organisasi Accounting di The Atrium Hotel and Resort.....	43
7. <i>Job Description Accounting</i>	43
8. Hubungan kerja <i>Receiving</i> dengan departemen lainnya.....	48
9. Standar Operasional Prosedur <i>Receiving</i>	50

B. Hasil dan Pembahasan	51
1. Pemeriksaan Kualitas.....	52
2. Pemeriksaan Kuantitas.....	57
3. <i>Specification</i>	59
4. Waktu.....	62
5. Dokumen.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Standard Purchase Spesification	16
Tabel 2.2 Kualitas Bahan Perishable	18
Tabel 4.1 Meeting Room.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Logo Hotel.....	37
Gambar 4.2. Lobby	37
Gambar 4.3. Telaga Warna Pool.....	38
Gambar 4.4. Spa.....	38
Gambar 4.5. Lumbung Restaurant	38
Gambar 4.6. Nirwana Bar	39
Gambar 4.7. Fitness Center	39
Gambar 4.8. Parking Area Resort Room	39
Gambar 4.9. Car Park Resort Room.....	40
Gambar 4.10. Deluxe King Room.....	40
Gambar 4.11. Deluxe Twin Room	40
Gambar 4.12. Executive Suite Room.....	41
Gambar 4.13. Resort Room.....	41
Gambar 4.14. Meeting Room.....	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1. Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	34
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Accounting Department	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian dan Email Balasan Hotel

Lampiran 2 Hasil Wawancara Reponden

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Dokumen Hotel

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penerimaan bahan *perishable* di satu hotel dengan hotel lainnya tidak sama dan dalam usahanya menjaga kualitas bahan oleh *receiving* di setiap hotel berbeda. *Receiving* memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas bahan di hotel pada saat proses penerimaan barang di hotel. Barang yang dikirim dari *supplier* tidak selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Berdasarkan hal tersebut maka petugas penerimaan harus memiliki kemampuan dan ketelitian yang baik untuk menyeleksi setiap barang yang masuk harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar proses penerimaan bahan *perishable* dan penerapannya yang dilakukan oleh *receiving* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Reduksi datanya yaitu merangkum, memilih dan mencatat data penting yang diperoleh dari lapangan agar menjadi informasi yang akurat.

Hasil penelitian terkait pemeriksaan kualitas dan kuantitas bahan *perishable* sudah baik, jika terdapat ketidaksesuaian maka sudah tersedia prosedur penanganan pengembaliannya. Pada aspek spesifikasi, tidak terdapat dokumen *Standard Purchase Specification* (SPS), sehingga beresiko dalam pembelian karena tidak ada standar yang jelas. Hasil penelitian mengenai waktu, tidak adanya penjadwalan mengenai kedatangan *supplier* yang mengakibatkan kurangnya pengawasan oleh *receiving*. Hasil penelitian mengenai dokumen, *receiving* melakukan Tindakan tegas terhadap *supplier* yang tidak membawa nota. Selain itu *receiving* yang tidak membawa dokumen pendukung saat melakukan penerimaan yang menyebabkan kurangnya ketelitian dalam pengawasan. Akibat dari keterbatasannya tenaga kerja, *receiving record* yang seharusnya dibuat oleh *receiving* pada pelaksanaannya dibuat oleh *purchasing*. Hal tersebut terjadi karena *receiving* merangkap sebagai *storekeeper*, *general cashier* dan *account payable*. Sehingga fokusnya terbagi karena terlalu banyak pekerjaan.

Kata kunci : Operasional, Receiving, Bahan Perishable.

ABSTRACT

Receive of perishable food in each hotel is not the same and effort to maintain the quality of materials by receiving staff in each hotel is different. Receiving has an important role in maintaining the quality of materials at the hotel during the process of receiving perishable food at the hotel. Perishable food sent from suppliers are not always in accordance with the standards set by the hotel. Based on this, receiving staff must have good ability and thoroughness to select every incoming item according to the standards set by The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.

The purpose of this study was to determine the standard of the perishable food acceptance process and its application carried out by receiving at The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. This type of research uses descriptive qualitative research methods. The research method is basically a scientific way to obtain data with a specific purpose and use. The research method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study. Data reduction is summarizing, selecting and recording important data obtained from the field so that it becomes accurate information. The results of the research related to the quality and quantity inspection of perishable food are good, if there is a discrepancy then a procedure for handling the return is available. In the specification aspect, there is no Standard Purchase Specification (SPS) document, so there is a risk in purchasing because there is no clear standard.

The results of research regarding time, there is no scheduling regarding the arrival of suppliers which results in a lack of supervision by receiving. The results of research regarding documents, receiving take firm action against suppliers who do not bring invoice. In addition, receiving does not bring supporting documents when receiving which causes a lack of accuracy in supervision. As a result of the limited staff, the receiving record that should be created by receiving is actually created by purchasing. This happened because receiving doubled as storekeeper, general cashier and account payable. So, the focus is divided because there is too much work.

Keyword : Operational, Receiving, Perishable Food

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Usaha ini juga membutuhkan sumber dana dan sumber daya manusia yang besar.

Masyarakat umum yang ingin bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya ingin menikmati fasilitas yang telah disediakan oleh hotel itu sendiri. *Receiving* atau bagian penerimaan mempunyai tugas menerima barang yang dipesan. *Purchasing* atau bagian pembelian bertugas membeli barang yang diminta *user* atau departemen lain sesuai dengan permintaan. *Receiving* memeriksa barang yang datang, apabila sudah sesuai dengan permintaan maka barang tersebut akan diterima dan diberikan kepada *user*.

Penerimaan barang di satu hotel dengan hotel lainnya tidak sama dan dalam usahanya menjaga kualitas bahan oleh *receiving* di satu hotel dengan hotel lainnya tidak sama. *Receiving section* juga memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas bahan di hotel pada saat proses penerimaan barang di hotel. Barang yang dikirim dari *supplier* tidak selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel, sehingga petugas penerimaan harus memiliki kemampuan dan ketelitian yang baik untuk

menyeleksi setiap barang yang masuk harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.

Receiving section yang bertugas untuk menerima, mengontrol dan mengecek semua barang yang telah dibeli oleh bagian pembelian atas dasar kebutuhan operasional hotel. Bagian penerimaan barang merupakan bagian yang menjalankan fungsi menjaga kualitas bahan pada saat penerimaan barang yang dikirimkan ke hotel oleh *supplier*. Setelah produk yang dibutuhkan dipesan kepada *supplier* dan dikirimkan ke hotel, langkah berikutnya dalam siklus kendali yaitu memastikan bahwa produk-produk yang diterima telah benar dan sesuai dengan *standard purchase specification* (SPS) yang telah ditentukan oleh manajemen.

Bagian penerimaan dituntut untuk memperhatikan kelancaran selama operasional penerimaan barang karena bagian penerimaan ini merupakan pintu masuk utama barang-barang yang masuk ke hotel. Sehingga memerlukan ketelitian dan pengawasan yang lebih ekstra dalam kaitannya juga menjaga kualitas bahan-bahan sehingga makanan yang diproduksi *food and beverage department* memiliki kualitas yang baik, sehingga konsumen yang menikmati makanan yang disajikan merasa puas dengan apa yang mereka terima dan mereka akan kembali lagi di lain waktu.

Barang *perishable* merupakan barang yang cenderung mudah rusak, membusuk dan tidak tahan lama sehingga memerlukan perhatian khusus bagi pihak penerimaan barang dalam menerima barang-barang ini. Petugas

penerimaan memiliki peran penting dalam menerima dan mengecek kualitas barang guna memperlancar operasional di hotel. Petugas *receiving* dalam menerima bahan *perishable* apabila kurang teliti dapat menyebabkan penurunan kualitas. Jika spesifikasi barang yang diterima tidak memenuhi maka kualitas produk menurun dan tidak sesuai dengan standar produk yang sudah ditentukan.

Peneliti melihat adanya permasalahan yang terjadi ketika menerima barang khususnya bahan *perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Kasusny antara lain adalah ayam yang dikirim oleh *supplier* sudah tidak segar dan ada buah juga dikomplain tidak manis oleh tamu. Padahal pihak hotel sudah sering memesan kepada *supplier* tersebut dan sebelumnya tidak ada masalah apapun.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai penerimaan barang di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta, dengan mengambil judul “**Analisis Operasional Receiving dalam Penerimaan Bahan *Perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.**”

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan uraian diatas, untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan tidak meluas dan akan lebih terfokus. Maka fokus permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana standar proses penerimaan barang khususnya *perishable* yang dilakukan oleh *receiving section* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan standar penerimaan bahan *perishable* untuk *food and beverage product department* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui standar proses penerimaan bahan *perishable* yang dilakukan oleh *receiving section* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana penerapan standar proses penerimaan bahan *perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Menambah dan memperluas ilmu yang dimiliki oleh peneliti mengenai operasional *receiving* dalam penerimaan bahan *perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.

b. Bagi Pembaca

Tambahan ilmu pengetahuan dan kepustakaan tentang peranan petugas penerimaan dan mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh *receiving section* dalam penerimaan bahan *perishable* di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Masukan yang positif bagi The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta dan dapat memberikan informasi mengenai prosedur penerimaan barang di hotel agar mampu meningkatkan upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas bahan di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta.