

**ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BAHAN *PERISHABLE*  
DI HOTEL NEO+ AWANA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Feriawan Pambudi


NO.MHS: 313100655

**PROGRAM STUDY PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BAHAN *PERISHABLE*  
DI HOTEL NEO+ AWANA YOGYAKARTA**

**Skripsi**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Sain Terapan

Oleh :

Ferriawan Pambudi

NO. MHS : 313100655

JURUSAN PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA

2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BAHAN *PERISHABLE*  
DI HOTEL NEO+ AWANA YOGYAKARTA



Oleh :

Ferriawan Pambudi

NO. MHS : 313100655

Skripsi ini telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(DRA. SRI LARASATI, MM)

(DRA. NUHARANI, EK. M.Pd)

(NIDN: 0511095401)

(NIDN: 0530046603)

Mengetahui

Ketua Jurusan Pengelolaan Perhotelan

(HERMAWAN PRASETYANTO, S.Sos, S.ST, M.M)

(NIDN: 05160557102)

**BERITA ACARA UJIAN**  
ANALISIS OPERASIONAL *RECEIVING* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BAHAN *PERISHABLE*  
DI HOTEL NEO+ AWANA YOGYAKARTA  
SKRIPSI

Disusun Oleh:

Ferriawan Pambudi

No. Mhs: 313100655

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 11 Desember 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Ali Hasan, SE, MM :

NIDN: 0007106001

Penguji I : Dra. Sri Larasati, MM :

NIDN: 0511095401

Penguji II : Dra. Nuharani, EK. M.pd :

NIDN: 0530046603

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Drs. Prihatno, MM)

(NIDN:052615901)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Ferriawan Pambudi  
Nim : 313100655  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
JudulSkripsi : ”Analisis Operasional *Receiving* Dalam  
Meningkatkan Kualitas Bahan  
*Perishable* Di Hotel Neo+ Awana  
Yogyakarta”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 November 2017

Ferriawan Pambudi

## MOTTO

1. “Do Good And Good Will Come To You. “ ( Ferriawan Pambudi )
2. “Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia , hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh. “( Andrew Jackson)
3. “Kegagalan hanya terjadi ketika kita menyerah.”(Lessing)
4. “Masa depan yang cerah dimulai dari perjuangan hari ini.”(Gilbert Lumoindong)
5. “Serahkanlah segala kuatirmu kepada-Nya, karena Ialah yang memperdulikan kamu.” (1 Petrus, 55:7)
6. “Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku.” (Mazmur23:4)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan sebuah kerja keras saya dalam menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang akhirnya Puji Tuhan dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Dengan penuh rasa terima kasih, kerendahan dan ketulusan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, Bapak Budi Mulyono dan Ibu Ida Arini yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan yang sangat besar sampai detik ini
2. Terima kasih kepada sahabat saya, Reza Alifi, Angelo freitas, Yudistira Putra Shendy, Hengky chandra, Risky Atwar Jefriangga dan teman-teman semua yang ada di STP AMPTA YOGYAKARTA khususnya Mahasiswa Pengelolaan Perhotelan angkatan 2013 yang selalu mendukung , Memberikan Semangat. Terima kasih telah memberi motivasi dalam mencapai karirku.
3. Terima kasih kepada Natalia Stefani yang paling ku cintai, trimakasih atas doa dukungan dan semangat yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh karyawan Hotel Neo+ Awana Yogyakarta yang bersedia memberikan pengalaman dan membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Operasional *Receiving* Dalam Meningkatkan Kualitas Bahan *Perishable* Di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.” Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan Pariwisata pada Program Studi Administrasi Hotel (ADH) pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kemudian akan dapat menjadi masukan yang positif mengenai informasi operasional *receiving* dalam meningkatkan kualitas bahan *perishable* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan khususnya mengenai proses penerimaan barang *perishable*, dan diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan di STP AMPTA Yogyakarta.

Dengan rasa hormat dan tulus ikhlas, penulis ucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ali Hasan, SE, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Sri Larasati, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
3. Ibu Dra. Nuharani, Ek. M.Pd selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan koreksi penulisan dalam penulisan skripsi



4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.St, S.Sos, M.Mpar selaku ketua jurusan Pengelolaan Perhotelan
5. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Ibu Nur Ratna Dewi Selaku HRD Manager Hotel Neo+ Awana Yogyakarta yang telah memberi ijin dan membimbing dalam penelitian penulis di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat yang berlimpah kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. <i>Purchasing Department</i> .....	6
3. <i>Receiving Departement</i> .....	7
a. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Receiving</i> .....	7
b. Tujuan Pengendalian Fungsi Penerimaan.....	9

c. Klasifikasi Penerimaan Bahan .....	9
d. Prosedur Penerimaan Bahan Di Hotel .....	10
e. Prosedur Penerimaan Bahan Makanan Segar .....	11
f. Standar Penerimaan Bahan .....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Penelitian Terdahulu .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode dan Desain Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
C. Teknik Cuplikan.....	24
D. Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Keabsahan Data .....	28
G. Metode Analisis Data.....	30
H. Alur Penelitian .....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	32
1. Sejarah Hotel.....	32
2. Lokasi Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.....	33
3. Visi Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .....	35
4. Misi Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .....	35
5. Fasilitas Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .....	36
6. Struktur Organisasi di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .....	38

7. Gambaran Umum <i>Accounting Departement</i> di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.....	41
8. Tugas pokok masing-masing seksi didalam ruang lingkup <i>Accounting department</i> di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .	42
B. Hasil Wawancara .....	46
1. Hasil Wawancara dengan <i>Department Receiving</i> .....	46
2. Hasil Wawancara dengan <i>Department Purchasing</i> .....	57
3. Hasil Wawancara dengan <i>Butcher Staff</i> .....	63
4. Hasil Wawancara dengan <i>Excutive Chef</i> .....	66
C. <i>Quality Control</i> di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta .....	69

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	32
Gambar 3.2 Jadwal Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Foto dengan <i>Receiving Staff</i> .....	47
Gambar 4.2 Foto dengan <i>Purchasing Manager</i> .....	58
Gambar 4.3 Foto dengan <i>Executive Chef</i> .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Meeting Room</i> .....	38
Tabel 4.2 Pelaksanaan <i>Quality Control</i> oleh <i>Receiving Staff</i> .....	70
Tabel 4.3 Pelaksanaan <i>Quality Control</i> oleh <i>Purchasing staff</i> .....	72
Tabel 4.4 Pelaksanaan <i>Quality Control</i> di <i>Food and beverage department</i> ..	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Fasilitas Hotel Neo+ Awana Yogyakarta

Lampiran 2: Struktur Organisasi

Lampiran 3: Dokumen yang berkaitan dengan *receiving*

Lampiran 4: Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5: Surat Ijin Penelitian

Lampiran 6: Pertanyaan Wawancara

Lampiran 7: *Table Standart purchase specification (SPS)*

## SINOPSIS

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar proses penerimaan bahan *perishable* yang dilakukan oleh *receiving department* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta dan untuk mengetahui bagaimana penerapan standar proses penerimaan bahan *perishable* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (*descriptive research*) metode pengumpulan data pada jenis penelitian ini menggunakan metode wawancara, triangulasi dan observasi. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis tabulasi (Tabel), data yang diperoleh dilapangan mengenai proses penerimaan barang akan disesuaikan dengan standar penerimaan di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta dan *Standar Purchase Specification* (SPS). Hasil penelitian ini adalah proses penerimaan bahan *perishable* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta yaitu bahan dari *supplier* dikirimkan ke hotel yang diterima oleh petugas *receiving* kemudian dicek, diteliti dan disesuaikan pada ML (*market list*). Pengecekan yang dilakukan oleh petugas *receiving* meliputi pengecekan kualitas dan kuantitas kemudian nota dari *supplier* akan ditanda tangani oleh petugas *receiving* setelah itu bahan *perishable* akan didistribusikan ke *user* yang meminta. Standarisasi penerimaan bahan *perishable* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta harus memenuhi kualifikasi yang telah ditetapkan oleh manajemen Hotel Neo+ Awana Yogyakarta dimana standarisasi penerimaan bahan *perishable* harus sesuai dengan SPS (*Standar Purchase Specification*) merupakan spesifikasi bahan makanan dan minuman yang akan dibeli oleh pihak hotel, spesifikasi ini harus rinci mengenai unit, berat dan harga per unit.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di *Receiving Department* Hotel Neo+ Awana Yogyakarta setiap barang yang datang sudah dicek dan diterima sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

Kata kunci : operasional *Receiving*, peningkatan kualitas bahan



## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to know the standard process of receiving of perishable materials did by the receiving department at Neo+ Awana Hotel Yogyakarta and to know how the standard application of perishable materials receiving process in Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

In this study researchers used descriptive qualitative research method, data collection methods on this type of research using interviews, triangulation and observation. The analytical tool used is tabulation analysis (Table), the data obtained in the field about the process of receipt of goods will be adjusted to the standard of receiving at Hotel Neo+ Awana Yogyakarta and Standard Purchase Specification (SPS). The result of this research is the process of receiving of perishable materials at Hotel Neo+ Awana Yogyakarta which is material from supplier delivered to hotel received by receiver officer then checked, researched and adjusted to market list (ML). Checks made by the receiver officer include quality and quantity checking and then a note from the supplier will be signed by the receiving officer after which the perishable material will be distributed to the requesting user. Standardized receiving of perishable materials at Hotel Neo+ Awana Yogyakarta must meet the qualifications set by Hotel Neo+ Awana Yogyakarta management where standardized receiving of perishable materials must comply with Standard Purchase Specification (SPS) is a food and beverage specification to be purchased by the hotel, this specification should be detailed about unit, weight and price per unit.

Based on the observations made by the writer at Receiving Department Hotel Neo+ Awana Yogyakarta every item that comes already checked and accepted in accordance with the procedures established by the management of Hotel Neo Awana Yogyakarta.

Keywords: Receiving operations, quality improvement of materials

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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.

Hotel ini sendiri ditujukan untuk masyarakat umum yang ingin bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya ingin menikmati fasilitas yang telah disediakan oleh hotel itu sendiri. Di dalam suatu hotel tidak terlepas dari kebutuhan barang-barang untuk menjalankan operasionalnya. Penerimaan barang-barang tersebut ditangani oleh bagian penerimaan barang/*receiving department*. Yang sebelumnya telah ada pembelian barang oleh bagian pembelian dari *department* atau *user* yang membutuhkan, sedangkan penerimaan barang atau masuknya barang-barang dari pemasok harus disetujui oleh bagian *receiving*.

Dalam proses 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 department* 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 department* 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. Kurangnya ketelitian petugas penerimaan dalam melakukan tugasnya yaitu menerima barang khususnya barang *perishable* merupakan salah satu masalah yang dapat menyebabkan menurunnya kualitas bahan khususnya bahan *perishable* dan adanya ketidaksesuaian waktu kedatangan petugas penerimaan dengan kedatangan buah dan sayur menjadi salah satu faktor kualitas barang menjadi jelek,

Bertitik tolak dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai penerimaan barang di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta, dengan mengambil judul “Analisis Operasional *Receiving* Dalam Meningkatkan Kualitas Bahan *Perishable* Di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta”.

## **B. Fokus Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada seluk beluk operasional *receiving department*, saat proses penerimaan barang, standarisasi bahan mentah khususnya *perishable* dan penerapan standar penerimaan bahan *perishable* untuk *food and beverage product department* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar proses penerimaan bahan *perishable* yang dilakukan oleh *receiving department* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta dan untuk mengetahui

bagaimana penerapan standar proses penerimaan bahan *perishable* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi perusahaan

Sebagai masukan yang positif dan dapat memberikan informasi mengenai prosedur penerimaan barang di hotel dan mampu meningkatkan upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas bahan di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

##### 2. Bagi Penulis

Untuk menambah dan memperluas ilmu yang dimiliki oleh penulis mengenai operasional penerimaan barang di *receiving department* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.

##### 3. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan kepustakaan tentang peranan petugas penerimaan dan mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh *receiving department* dalam meningkatkan kualitas bahan *perishable* di Hotel Neo+ Awana Yogyakarta.