

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen produksi dan operasi merupakan proses pencapaian dan pengoptimalisasian sumber-sumber daya untuk memproduksi atau menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang berguna sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Assauri, 2004). Manajemen operasional tidak akan lepas dengan perkembangan bisnis karena mencakup pada bagaimana perusahaan dapat berjalan. Manajemen operasional pada dewasa ini sangat sering berhubungan dengan teknologi yang semakin maju. Sehingga efektifitas dan efisiensi yang menjadi tujuan suatu perusahaan dapat tercapai dengan sistematis.

Martono (2018) mendefinisikan Manajemen operasi adalah salah satu strategi pendukung visi dan misi perusahaan/organisasi yang mencakup pengolahan input menjadi output (dapat berupa barang atau jasa). Salah satu cabang turunan dari ilmu manajemen produksi adalah Manajemen Operasi Jasa yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan kegiatan operasional yang terkait dengan penyediaan layanan. Berbeda dengan bisnis manufaktur yang menghasilkan barang fisik, bisnis jasa berfokus pada memberikan nilai tambah melalui pengalaman atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Manajemen operasi jasa memberikan fokus untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan, efisiensi operasional, dan keberlanjutan bisnis jasa.

Perkembangan dunia saat ini semakin pesat, terutama pada bisnis di bidang *Tourism & Hospitality*. Hal ini berdampak pada persaingan untuk meningkatkan mutu pelayanan para pelaku usaha dengan berbagai upaya yang ada. Salah satu bentuk bisnis di bidang *Tourism & Hospitality* adalah perhotelan. Industri perhotelan merupakan suatu bentuk bisnis yang dijalankan dengan tujuan komersial, menyediakan layanan kamar, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya bagi pelanggan, baik yang datang untuk menginap maupun hanya untuk mengadakan acara seperti pelatihan, rapat, dan sebagainya. Secara umum, dalam industri perhotelan, penting untuk menyajikan rasa nyaman, keamanan, dan

pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap. Untuk dapat memberikan pelayanan prima yang baik ini, kinerja, fasilitas hotel serta mutu pelayanan merupakan fokus utama sebuah hotel (A Mularsari dan Farika A, 2022).

Hotel memiliki produk layanan yang beragam untuk ditawarkan pada pengunjung yaitu pelayanan kamar, penyediaan logistik (restoran, *bar* dan *café*), *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*), dan banyak lainnya. *MICE* merujuk pada segmen bisnis dan pariwisata yang berkaitan dengan Pertemuan, Insentif, Konferensi, dan Pameran. Hotel-hotel memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan *MICE*, karena mereka menyediakan tempat untuk pertemuan, akomodasi, dan layanan terkait lainnya.

Semakin banyak fasilitas yang dimiliki hotel untuk ditawarkan kepada para pengunjung maka akan semakin banyak persediaan dan logistik yang dibutuhkan hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu yang sedang menggunakan fasilitas hotel. Jenis persediaan yang dimiliki hotel diantaranya adalah; Hotel memiliki berbagai jenis persediaan untuk menjalankan operasional mereka dengan efisien. Persediaan ini melibatkan berbagai barang dan layanan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tamu dan menjalankan kegiatan bisnis mereka.

Surabaya merupakan salah satu metropolis di Indonesia. Di kota ini, banyak perusahaan swasta, *event organizer* dan instansi pemerintahan yang memerlukan fasilitas *MICE* untuk kebutuhan mereka. Hotel menjadi lokasi yang sangat dibutuhkan karena mereka dapat menyediakan fasilitas *MICE* seperti ruang pertemuan, tempat acara, dan lainnya. Hotel juga mampu menyediakan berbagai kebutuhan seperti tempat, makanan, minuman, dan fasilitas lain sesuai dengan kebutuhan tamu mereka.

Novotel Samator adalah hotel bintang 4 yang berdiri pada tanggal 27 november 2018 di Rungkut, Surabaya Timur. Hotel ini memiliki fasilitas *grand ballroom* yang dapat menampung 500 orang serta menyediakan berbagai fasilitas seperti *Damsole pool & bar*, *Pinisi Lobby*, *Gym*, *Spa* dan lain sebagainya yang dapat digunakan oleh tamu ketika berkunjung ke Novotel Samator Hotel. Tentunya dengan memiliki banyak fasilitas yang dapat digunakan oleh para tamu,

hotel harus dapat memastikan keperluan tamu dapat dipenuhi oleh hotel ketika tamu mengunjungi hotel. Keperluan tamu sangatlah beragam seperti *amenities*, makanan dan banyak jenis lainnya.

Strategi persediaan di sektor perhotelan memiliki peranan krusial dalam memastikan ketersediaan barang dan layanan yang dibutuhkan, mengoptimalkan biaya, serta memberikan pengalaman memuaskan bagi tamu. Efisiensi sistem manajemen persediaan mampu mendukung kelancaran dan efektivitas operasional hotel. Karena pentingnya strategi persediaan dalam konteks perusahaan, tugas utama pengelola perhotelan adalah memastikan putaran persediaan yang efisien, sehingga tidak menimbulkan pemborosan. Manajemen operasional menjadi kunci strategi dalam menjaga agar persediaan berada dalam jumlah yang tepat, tidak kurang maupun berlebihan, guna menghindari kerugian dan biaya yang tidak perlu bagi perusahaan.

Hotel Novotel Samator Surabaya Timur adalah salah satu perusahaan yang berkomitmen untuk melakukan efisiensi dan menjaga manajemen persediaan dengan baik. Perusahaan perlu memiliki pengetahuan mendalam mengenai berbagai jenis barang atau bahan yang umumnya diperlukan di lingkungan hotel, termasuk linen, peralatan dapur, perlengkapan kamar, dan berbagai barang konsumabel lainnya. Pemahaman yang baik mengenai cara operasional hotel berjalan menjadi aspek yang sangat krusial dalam tugas mereka.

Hotel harus memahami kebutuhan berbagai departemen di dalamnya serta kebutuhan persediaan yang spesifik untuk masing-masing departemen tersebut. Sebagai contoh, departemen dapur memerlukan pasokan bahan makanan dan perlengkapan dapur dan department *housekeeping* memerlukan pasokan aminites untuk melakukan *set up* kamar. Novotel Samator Hotel telah mengadopsi metode FIFO (*first in first out*), FEFO (*first expired first out*) dan teknologi dengan menggunakan aplikasi Realta sebagai strategi untuk memonitor persediaan, melakukan pelacakan, dan menyusun laporan. Perusahaan perlu memiliki keterampilan manajemen waktu yang unggul agar dapat mengatasi tantangan dan memastikan persediaan selalu tersedia saat dibutuhkan. Melalui gabungan pengetahuan industri, keahlian manajemen persediaan, dan kemampuan

komunikasi yang baik, perusahaan dapat memainkan peran yang sangat penting dalam melakukan strategi pada pada persediaan operasional hotel.

Persediaan, dalam konteks aspek fisiknya, terbagi menjadi empat kategori utama, yakni bahan mentah (*raw material*), barang setengah jadi (*work in process*), barang jadi (*finished good*), dan suku cadang atau peralatan. Barang-barang tersebut, apakah itu bahan mentah, barang setengah jadi, barang jadi, atau suku cadang, yang disimpan di dalam gudang, tentu memiliki variasi dalam hal tingkat pergerakan barang. Klasifikasi tingkat pergerakan barang ini dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu *fast moving*, *medium moving*, atau *slow moving*. Barang dianggap sebagai *fast moving* jika pergerakan barangnya sangat cepat atau jika barang tersebut hanya tinggal di gudang untuk waktu yang sangat singkat. Sebaliknya, barang dikategorikan sebagai *medium moving* jika pergerakan barangnya sedang, tidak terlalu cepat maupun terlalu lambat. Barang *slow moving* adalah barang dengan aliran yang sangat lambat (Warman, 2012).

Novotel Samator adalah hotel bintang 4 yang memiliki 2 *outlet* baru yang berkembang pesat 2 tahun ini yaitu Parigie *cafe* dan Herritage *restaurant*. Peneliti menemukan bahwa terdapat permasalahan dalam pengendalian beberapa persediaan di general store Hotel Novotel Samator, terutama ketika menghadapi lonjakan tiba-tiba. Hal ini menyebabkan gangguan dalam operasional hotel dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Menyadari fenomena ini, peneliti tertarik untuk mengangkatnya sebagai fokus penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mengkaji langkah-langkah yang ditempuh oleh perusahaan untuk mempertahankan stabilitas persediaan di Novotel Samator. Dengan merujuk pada permasalahan yang telah diidentifikasi, rumusan masalah penelitian ini mengungkap pertanyaan yaitu:

Bagaimana strategi Novotel Samator dalam menjaga jumlah dan mutu persediaan yang dimiliki oleh perusahaan ?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Novotel Samator dalam menjaga persediaan dan mutu kebutuhan konsumen.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan ini memiliki manfaat bagi pihak manajemen hotel dan peneliti selanjutnya, sebagai berikut :

- a. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan strategi yang diterapkan oleh Novotel Samator Surabaya. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi bagi manajemen Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.
- b. Bagi pihak pembaca dan penulis , harapannya, data yang diperoleh dari penelitian ini akan menyediakan informasi dan pemahaman yang berguna terkait strategi yang diterapkan oleh Novotel Samator Surabaya Timur, sehingga dapat dimanfaatkan untuk keperluan lebih lanjut.
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk peneliti lain mengenai strategi persediaan.

