

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Industri Perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan pariwisata di Indonesia. Menurut Sulastiyono (2011:5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel sebagai industri yang bergerak di bidang jasa harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil, dan pengelolaan secara profesional. Hotel memiliki beberapa departemen yaitu, *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, Engineering, Security* (Sulastiyono,2011). Semua departemen tersebut memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing dalam menunjang kegiatan operasional hotel. Salah satu departemen yang memiliki fungsi penting dalam menunjang operasional adalah *accounting department*. *Accounting department* bertanggung jawab mencatat dan melaporkan segala kegiatan keuangan yang sedang berlangsung atau telah berlangsung, mengendalikan kegiatan operasional keuangan, dan membuat laporan keuangan baik pendapatan maupun pengeluaran termasuk perusahaan hotel.

Manajemen logistik adalah serangkaian proses pengaturan dalam hal pengiriman, penyimpanan, dan pengumpulan bahan mentah, barang jadi, dan informasi terkait dari titik asal hingga titik konsumsi untuk tujuan memenuhi persyaratan pelanggan. Manajemen logistik bertujuan untuk mengoptimalkan

aliran barang dan jasa, mengurangi biaya operasional, meningkatkan pelayanan pelanggan, dan memastikan kelancaran proses pengiriman barang. Fungsi utama manajemen logistik adalah mengoordinasikan sejumlah aktivitas terpisah yang berhubungan dengan pergerakan dan penyimpanan barang, seperti pelayanan pelanggan, perencanaan, pengadaan, pengangkutan, pergudangan, dan pengendalian. Manajemen logistik juga memiliki beberapa komponen utama, seperti transportasi, pergudangan, pengemasan, dan pengiriman. Dalam bisnis hotel, manajemen logistik sangat penting untuk menunjang kelancaran operasional hotel, terutama dalam hal pengadaan barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang kepada user, dan pembayaran hutang kepada supplier, dengan menerapkan manajemen logistik yang baik, hotel dapat memperoleh berbagai keuntungan, seperti mengurangi biaya operasional, meningkatkan pelayanan pelanggan, dan memastikan kelancaran proses pengiriman barang.

Dalam kegiatan perusahaan baik itu yang dilakukan oleh perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah selalu diperlukan manajemen logistik untuk mengatur semua alur pendistribusian barang. Sistem logistik yang memadai akan menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan dari perusahaan yang bersangkutan. Semakin beraneka ragam kegiatan perusahaan semakin beragam pula keperluan dalam logistik yang dibutuhkan termasuk hotel. Logistik hotel dalam perkembangannya hingga saat ini telah menjadi ilmu yang harus mendapatkan perhatian khusus mengingat sejarah pertumbuhan ekonomi yang semakin kompleks seperti produktivitas barang yang dihasilkan oleh perusahaan, cara pendistribusian dan penyimpanan serta pengelolaan hasil produk secara efisien dan efektif. Penanganan yang khusus dan serius agar tercapai hasil yang efisien dan efektifitas dari semua itu diperlukan suatu pengorganisasian yang baik atau sering diistilahkan dengan manajemen logistik terpadu agar tidak terjadi kesenjangan dalam menjalankan aktivitasnya. Salah satu sektor yang melekat dan memiliki andil besar dalam industri perhotelan di Indonesia adalah logistik. Dalam kegiatan logistik hotel saat ini, khususnya di logistik hotel saat ini, khususnya di Grand Mercure Malang Mirama.

Section logistik bertugas untuk memenuhi semua kebutuhan departemen dan outlet yang ada di hotel mulai dari barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang dan pembayaran barang kepada supplier. Penulisan ini berfokus pada pelaksanaan manajemen logistik section logistik pada hotel, termasuk hotel grand mercure malang mirama. Adapun bagian-bagian section logistik beserta tugasnya yaitu *purchasing* bertugas untuk memenuhi kebutuhan barang dari setiap departemen yang membutuhkan (pembelian barang), *receiving* bertugas untuk melakukan penerimaan barang dan pengecekan barang yang diterima, *receiving* berhak untuk melakukan retur barang kepada supplier jika barang yang diterima tidak sesuai nota dan standar kualitas hotel, *storekeeper* bertugas untuk menjaga gudang penyimpanan dan penyaluran barang kepada setiap departemen yang membutuhkan, di Hotel Grand Mercure Malang Mirama sendiri peran *receiving* dan *storekeeper* sudah dirangkap menjadi satu orang, *cost control* bertanggung jawab untuk pengendalian biaya dan *account payable* melakukan pembayaran kepada para supplier.

Hotel Grand Mercure Malang Mirama menerapkan standar operasional perusahaan bahwa semua pembelian dari tiap departemen dan outlet harus berpusat kepada bagian *purchasing* yang ada di *section* logistik. Sistem pembelian di Hotel Grand mercure Malang Mirama departemen yang membutuhkan pembelian barang aset harus mengirimkan dokumen atau surat PR (*purchase request*), yang telah disetujui oleh berbagai pihak yang bersangkutan seperti kepala departemen, asisten manajer, direksi keuangan, dan manajer umum. Persyaratan tersebut bertujuan untuk menghindari dan meminimalisir terjadinya kecurangan maupun pembelian yang tidak perlu. Pembelian rutin operasional rutin terutama outlet-outlet yang ada di hotel yaitu *Trimurti Resto*, *Ebisu Resto*, *Lanhua Resto*, *Skylounge* dan *Coffee Cafe*, harus mengirimkan ML (*market list*), atau daftar kebutuhan bahan mentah apa saja yang dibutuhkan tiap tiap outlet seperti sayur-sayuran, buah-buahan dan lain sebagainya. Setelah bagian *purchasing* telah menerima *market list*, bagian *purchasing* akan membuat PO (*purchase order*) di sistem dan melakukan informasi pemesanan kepada supplier.

Komunikasi yang baik antara staff dan supplier diperlukan untuk memastikan barang sampai dengan kuantitas, kualitas dan waktu yang telah disetujui. Selanjutnya, ketika barang pesanan telah tiba di lokasi, saatnya bagian receiving yang bertanggung jawab memeriksa, mencatat dan memastikan barang yang telah tiba sudah sesuai dengan pesanan dan kualitas yang diinginkan oleh tiap outlet di hotel. Staff *receiving* berhak untuk melakukan pengembalian atau retur barang, jika barang tidak sesuai dengan standar kualitas dan kuantitas yang dipesan, setelah barang pesanan sudah sesuai receiving akan memberikan tanda terima nota penagihan untuk bukti bahwa barang telah diterima dan hotel berkewajiban membayar tagihan sesuai tempo yang telah disepakati, selain itu receiving juga bertanggung jawab untuk memisahkan barang-barang yang datang sesuai dengan rak masing-masing outlet. Setelah barang sudah dipastikan diterima masing-masing outlet, waktunya receiving akan membuat dokumen RR (*receiving report*) berdasarkan PO yang telah dibuat oleh purchasing, bagian receiving tidak bisa membuat RR jika PO yang telah dibuat belum disetujui oleh kepala departemen, akuntan, dan manajer umum melalui sistem *futurelog*. Peran *storekeeper* adalah memastikan pesanan gudang sudah sampai di gudang dan menginput data barang masuk maupun barang keluar di sistem. *Storekeeper* juga bertanggung jawab untuk penyimpanan, pendistribusian, dan pengendalian stok barang yang ada di gudang, dengan tanggung jawab yang telah disebutkan maka, sistem pengambilan barang harus menggunakan dokumen SR (*stock* (Sulastiyono)) yang telah disetujui oleh kepala departemen, *storekeeper*, dan akuntan, pemberian barang dari gudang tidak bisa dilaksanakan jika form yang diperlukan belum lengkap. Persyaratan administrasi tersebut bertujuan untuk mengendalikan barang pengeluaran gudang dan memastikan barang yang keluar sesuai dengan data yang ada agar tidak terjadinya selisih antara sistem dan fisik, namun kesalahan kendala dari tiap bagian tetap bisa terjadi karena terjadinya mis komunikasi, kesalahan informasi maupun kesalahan manusia walaupun sudah menerapkan sistem yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

Kendala yang sering dihadapi oleh bagian logistik adalah keterlambatan pembayaran supplier yang disebabkan oleh faktor eksternal maupun internal mengakibatkan kelangkaan barang ataupun keterlambatan datangnya barang yang dibutuhkan dan permasalahan lainnya yang diakibatkan keterlambatan pembayaran kepada supplier. Kendala selanjutnya yang sering dihadapi adalah terjadinya selisih antara barang fisik dan data barang yang ada. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya section logistik harus berkomunikasi dengan baik untuk meminimalisir terjadinya miskomunikasi yang mengakibatkan terhambatnya proses penerimaan dan penyaluran logistik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas terlihat bagaimana peranan manajemen logistik itu sangat dibutuhkan bagi outlet hotel seperti *Trimurti, Ebisu, Lanhua, Skylounge* dan *Coffee Café* dalam proses penyimpanan barang-barang atau material yang menjadi sarana pendukung dalam proses kerja karyawan. Sehingga dengan manajemen logistik yang baik maka produktivitas kerja karyawan dapat meningkat. Selain proses kerja karyawan yang dapat meningkat, manajemen logistik yang baik juga bisa pengurangan dan pengendalian biaya operasional hotel. Dengan latar belakang tersebut di atas telah menimbulkan minat peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “ANALISIS MANAJEMEN LOGISTIK SECTION LOGISTIC ACCOUNTING DEPARTMENT HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen logistik pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama?
2. Bagaimana peranan *section* logistik pada kegiatan operasional Hotel Grand Mercure Malang Mirama

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen logistik di Hotel Grand Mercure Malang Mirama
2. Untuk mengetahui pentingnya peranan section logistik dalam kegiatan operasional hotel.

### 1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis
  - a. Menambah ilmu pengetahuan manajemen terutama di bidang manajemen logistik
  - b. Sebagai bahan kajian teori-teori ilmu manajemen logistik
  - c. Mengetahui alur pendistribusian barang khususnya di Hotel Grand Mercure Malang Mirama
2. Manfaat Praktis
  - a. Kajian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan manajemen logistik
  - b. Untuk dijadikan perbandingan untuk penelitian sejenis
  - c. Menjadi masukan bagi pemimpin perusahaan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan manajemen logistik.