

**PEMERIKSAAN MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERSEDIAAN
MAKANAN DAN MINUMAN**

(Studi Kasus di Hotel California)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Floencia Caroline

2013130076

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT

No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

*OPERATIONAL REVIEW TO INCREASE EFFECTIVENESS AND
EFFICIENCY OF MANAGEMENT OF FOODS AND BEVERAGES
INVENTORY*

(Case Study at Hotel California)



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete a part of requirements
to obtain a Bachelor of Economics*

By

Florenca Caroline

2013130076

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

(Accredited based on Agreement BAN-PT

No.227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PEMERIKSAAN MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERSEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN

(Studi Kasus di Hotel California)

Oleh:

Florencia Caroline

2013130076

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 24 Juli 2017

Ketua Program Studi Akuntansi

(Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.)



Pembimbing,

(Dr. Amelia Setiawan, CISA.)

PERNYATAAN :

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Florencia Caroline

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 26 Maret 1995

Nomor Pokok : 2013130076

Program studi : Akuntansi

Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

PEMERIKSAAN MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERSEDIAAN MAKANAN DAN
MINUMAN

(Studi Kasus di Hotel California)

dengan,

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, CISA.



SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 24 Juli 2017

Pembuat pernyataan :



(Florencia Caroline)

ABSTRAK

Sektor pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor yang memiliki peranan penting bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia, sehingga telah ditetapkan sebagai prioritas nasional yang ditargetkan pencapaiannya bagi pemerintah. Maka dari itu seiring perkembangan sektor pariwisata menimbulkan bertambahnya fasilitas yang mendukung sektor pariwisata tersebut. Hotel sebagai fasilitas utama yang mendukung kegiatan perjalanan wisata dituntut untuk dapat menawarkan *excellent service* bagi para tamu sehingga dinilai memiliki *competitive advantage*. Persediaan sendiri dinilai penting dan memiliki peranan dalam kegiatan operasional yang dilakukan di dalam industri perhotelan karena ketersediaan barang untuk menyajikan makanan dan minuman menjadi fokus penilaian bagi konsumen. Hotel California merupakan hotel berbintang tiga yang terkenal dan menjadi salah satu *Luxury Hotel* dengan konsep *Green Hotel* di Bandung dengan menawarkan layanan jasa yang terbaik dengan konsep " *The Most Like Hotel* ".

Apabila keinginan dan kebutuhan tamu hotel tidak dapat terpenuhi, maka secara langsung akan memengaruhi penilaian terhadap hotel tersebut dan menimbulkan rasa ketidakpuasan dari tamu hotel sehingga dapat menimbulkan risiko hilangnya tamu hotel yang berpotensi. Menurut Reider (2002 : 2), pemeriksaan operasional merupakan suatu proses untuk menganalisa kegiatan operasional perusahaan secara internal dan suatu aktivitas untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan secara positif maupun perbaikan secara berkesinambungan. Melalui pemeriksaan operasional, peneliti dapat menilai dan mengetahui area-area yang memerlukan dan menyarankan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan persediaan makanan dan minuman.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan data kualitatif dan kuantitatif dalam menentukan topik dan pengidentifikasian masalah dengan pengelolaan persediaan sebagai variabel dependen dan pemeriksaan manajemen sebagai variabel independen. Analisis yang digunakan adalah analisis literatur yang mencakup teori pemeriksaan manajemen, *strategic activity-based management : supplier relationships and product development*, serta standar operasi dan kebijakan pengelolaan persediaan juga analisis berdasarkan kondisi lapangan yang didapat datanya dari wawancara dan observasi sehingga menghasilkan hasil analisis yang memadai.

Melalui pemeriksaan operasional ini, perusahaan dapat dinilai apakah kegiatan operasional dalam pengelolaan persediaan telah dilakukan secara efektif dan mengikuti peraturan yang ada serta menilai apakah kebijakan yang dibuat sudah efektif dan efisien. Peneliti dapat melihat kepatuhan pihak hotel terhadap peraturan yang berlaku dari luar hotel, maupun karyawan hotel terhadap standar operasional dan prosedur yang berlaku. Pemeriksaan operasional ini juga membantu menilai kelayakan pemasok untuk kategori daging dan *seafood* dimana sering mengalami perbedaan dengan yang diinginkan departemen penggunaannya dan membantu mengevaluasi dalam penerapan *just in time purchasing* serta menghitung besarnya biaya yang akan terjadi apabila pihak hotel tidak melakukan kegiatan pemesanan yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pengelolaan persediaan, Pemeriksaan operasional, Efektif, Efisien, Hotel

ABSTRACT

The tourism sector is regarded as one of the sectors that have an important role for the growth of the Indonesian economy, so it has been established as a national priority targeted for its achievement for the government. Therefore, as the development of the tourism sector raises the additional facilities that support the tourism sector. The hotel as the main facility that supports the travel activity is required to offer excellent service for the guests so it is considered to have competitive advantage. Inventories themselves are considered important and have a role in operational activities undertaken within the hospitality industry because the availability of goods to serve food and beverages is the focus of assessment for consumers. Hotel California is a famous three star hotel and one of the Luxury Hotel with Green Hotel concept in Bandung by offering the best service with the concept of "The Most Like Hotel".

If the wishes and needs of the hotel guest can not be fully by the hotel, it will directly affect the rating of the hotel and cause a feeling of dissatisfaction from the hotel guests that may pose a risk of loss of potential hotel guests. According to Reider (2002: 2), an operational review is a process for analyzing the company's internal operations and an activity to identify areas that require positive improvement or continuous improvement. Through operational checks, researchers can assess and know the areas that require and recommend improvement recommendations to improve the effectiveness and efficiency of food and beverage supply management activities.

The researcher used descriptive research method with qualitative and quantitative data in determining topic and problem identification with inventory management as dependent variable and operational review as independent variable. Researcher used literature analysis which includes operational review theory, profitability analysis of supplier, operational standard and also inventory management policy also analysis based on field condition obtained from interview and observation data and will produce result of adequate analysis.

Through this operational review, the company can be assessed whether the operational activities in the management of the inventory have been carried out effectively and follow the existing rules and assess whether the policies made are effective and efficient. Researcher can view hotel compliance with applicable regulations from outside the hotel, or hotel employees against applicable operational standards and procedures. These operational review also help researcher to assess the feasibility of the supplier for the meat and seafood categories where it often differs from the desired department of its users and helps evaluate in the implementation of just in time purchasing and calculate the amount of costs that will occur if the hotel does not conduct an effective and efficient ordering activity.

Keywords: Inventory management, Operational checking, Effective, Efficient, Hotel

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, berkat, pimpinan, hikmat, dan kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “PEMERIKSAAN MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERSEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN (Studi Kasus di Hotel California)” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus terpenuhi dalam upaya memperoleh gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Melalui skripsi ini peneliti serta pembaca kiranya dapat memahami lebih lanjut kegiatan pemeriksaan manajemen dan rekomendasi yang disarankan peneliti bermanfaat bagi objek penelitian sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan.

Proses yang dilalui dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai hambatan. Terdapat banyak hambatan yang dilalui oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini. Namun, hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik oleh peneliti dikarenakan banyak pihak yang membantu dan mendukung peneliti dalam melalui setiap hambatan yang ada dan dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan yang baik ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada:

1. Papih dan Mamih yang selalu memberikan dukungan dalam doa dan selalu memberi semangat dan nasehat, serta Cici Ela dan Bryan selaku saudara dari penulis yang selalu memberi dukungan dan bantuan.
2. Ibu Dr. Amelia Setiawan, CISA. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dan memberikan motivasi serta semangat selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih juga untuk seluruh waktu, tenaga, perhatian dan nasihat yang diberikan baik dalam studi maupun kehidupan.
3. Ibu Dr. Maria Merry Marianti Dra., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Gery Lusanjaya Se., M.T., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.

5. Ibu Muliawati, SE., M.Si., Ak. selaku dosen wali yang memberikan dukungan selama perkuliahan.
6. Ibu Atty Yuniawati, SE., MBA., CMA. dan Bapak Samuel Wirawan, SE., MM., Ak. selaku dosen penguji.
7. Seluruh dosen yang sudah membantu peneliti selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan, yang tidak disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bekal ilmu pengetahuan dan *soft skill* yang diberikan kepada peneliti.
8. Bapak Samuel Lie selaku pemilik, Bapak Sunu selaku *General Manager*, dan Bapak Ale selaku *Manager Purchasing* pada Hotel California yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan pemeriksaan operasional di perusahaan dan telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan membantu untuk memperoleh data selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan, memberikan informasi, dan bantuan yang bermanfaat.
10. Sahabat – sahabat yang luar biasa: Chatherine Melinda, Maria Mudi, Dea Mutiara, Agatha Restinanda, dan Febrika Ramadhani yang selalu ada sejak awal perkuliahan hingga akhir dimana memberikan sukacita, menemani saat suka duka, dan banyak pengalaman yang berharga bagi peneliti.
11. Teman – teman SMA yang masih kerap berhubungan hingga saat ini yaitu Jessica Perillia, Jessica Lumbanraja, Novi Dwi Saksiwi, Johana Winastiti, Enrico Norrispati serta teman – teman alumni angela sehat. Terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat, canda tawa, dan kebersamaan dengan peneliti melalui perkuliahan.
12. Teman – teman Misdinar Katedral Bandung terutama Olivia Nathania, Monica Dianrosawati, Daniel Dary Gunawan, serta seluruh keluarga besar Misdinar Katedral Bandung yang kerap memberikan dukungan dan canda tawa serta kesempatan bagi peneliti untuk bertugas dan melakukan pelayanan bersama.
13. Teman – teman Olimpiade Akuntansi SMA Santa Angela yang memberikan kesempatan bagi peneliti untuk membagikan ilmu dan menghabiskan waktu bersama.

14. Teman – teman panitia Fellowship yang memberikan banyak pengalaman berharga dan luar biasa serta kerja sama dan canda tawa. Terima kasih untuk Franciscus Ari, Chatherine Melinda, Rayner, Ivander Adriel, Michelle Nathaniel, Amalia Solihati, Stefanus Kevin, Gustino Adi Varianto.
15. Teman seperjuangan skripsi, terima kasih untuk Margaretha Sylviana, Chatherine Melinda, Astari Utami, Dea Mutiara, Reza, dan Joana Audry.
16. Teman – teman akuntansi angkatan 2013 yang tidak disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala pengalaman yang diberikan selama perkuliahan ini.
17. Semua pihak yang membantu peneliti yang tidak disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala perhatian yang sudah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf jika tercantum hal-hal yang kurang berkenan serta sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari pembaca terhadap skripsi ini.

Bandung, 24 Juli 2017

Penulis

Florencia Caroline

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. IDENTIFIKASI MASALAH	3
1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Kegunaan Penelitian	4
1.4. KERANGKA PEMIKIRAN	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1. PEMERIKSAAN	9
2.1.1. Definisi Pemeriksaan	9
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan	10
2.2. PEMERIKSAAN OPERASIONAL	11
2.2.1. Definisi Pemeriksaan Operasional	11
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	12
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	13
2.2.4. Jenis-jenis Pemeriksaan Operasional	13
2.2.5. Konsep Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	14
2.2.6. Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional	15
2.3. PENGENDALIAN INTERNAL	17
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal	17
2.3.2. Komponen Pengendalian Internal	18
2.4. PERSEDIAAN	19
2.4.1. Pengertian Persediaan	20
2.4.2. Tujuan Persediaan	20
2.4.3. Jenis-Jenis Persediaan	20
2.4.4. Manfaat Persediaan	22

2.4.5.	Biaya yang Timbul dari Penyimpanan Persediaan.....	22
2.5.	PENGELOLAAN PERSEDIAAN.....	23
2.5.1.	Pengertian Pengelolaan Persediaan.....	23
2.5.2.	Syarat Pengelolaan Persediaan yang Baik	24
2.5.3.	Tujuan Pengelolaan Persediaan.....	24
2.6.	HOTEL.....	24
2.7.	METODE <i>JUST IN TIME PURCHASING</i>	25
2.8.	<i>FRESH FOODS</i>	26
2.8.1.	Pengertian <i>Fresh Foods</i>	26
2.8.2.	Kriteria <i>Fresh Foods</i>	27
BAB 3	METODOLOGI & OBJEK PENELITIAN	28
3.1.	METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1.1.	Kerangka Penelitian	28
3.1.2.	Variabel	31
3.1.3.	Data	32
3.1.4.	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2.	OBJEK PENELITIAN	36
3.2.1	Profil Perusahaan	36
3.2.2	Struktur Organisasi	37
3.2.3.	Deskripsi Jabatan Hotel California	39
3.2.4.	Prosedur dan Aktivitas Pengelolaan Persediaan	42
BAB 4	PEMBAHASAN	49
4.1.	TAHAP PERENCANAAN (<i>PLANNING PHASE</i>)	50
4.2.	TAHAP PROGRAM KERJA (<i>WORK PROGRAM PHASE</i>).....	58
4.3.	TAHAP PEMERIKSAAN LAPANGAN (<i>FIELD WORK PHASE</i>)	63
4.3.1.	Wawancara Mengenai Kebijakan dan Prosedur Pemilihan Pemasok, Pembelian, dan Retur Persediaan pada bagian <i>Foods, Beverages, dan Housekeeping</i>	63
4.3.2.	Observasi Secara Langsung Atas Proses Penerimaan dan Inspeksi Barang yang Dipesan	69
4.3.3.	Wawancara Mengenai Kebijakan dan Prosedur Penyimpanan dan Pengeluaran Barang dari Gudang Utama Hotel California dengan Departemen <i>Storing and Receiving</i>	75
4.3.4.	Observasi Secara Langsung Atas Proses Penyimpanan dan Pengeluaran Barang dari Gudang Utama Hotel California	79

4.3.5.	Wawancara Mengenai Kebijakan dan Prosedur Penyimpanan dan Pengeluaran Barang dari Gudang Departemen Hotel California	83
4.3.6.	Observasi Secara Langsung Atas Proses Penyimpanan dan Pengeluaran Barang dari Gudang Departemen Hotel California	86
4.3.7.	Wawancara Mengenai Kebijakan dan Prosedur <i>Stock Opname</i>	89
4.3.8.	Observasi Secara Langsung Atas Kegiatan <i>Stock Opname</i>	90
4.3.9.	Wawancara Mengenai Hubungan Pihak Hotel California dengan Pemasok serta Perhitungan Biaya Pemesanan pada Tiga Kondisi yang Sering Terjadi di Hotel California untuk Kategori Daging dan Seafood.....	92
4.3.10.	Analisis Berdasarkan Informasi yang Diperoleh dari Hasil Wawancara dan Observasi yang Dilakukan Terkait Prosedur dan Kebijakan yang Berlaku pada Pengelolaan Persediaan ..	109
4.4.	TAHAP PENGEMBANGAN TEMUAN DAN PEMBERIAN REKOMENDASI (<i>DEVELOPMENT OF REVIEW FINDINGS AND RECOMMENDATION PHASE</i>)	121
4.5.	PERANAN PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERSEDIAAN DI HOTEL CALIFORNIA BANDUNG.....	142
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		144
5.1.	KESIMPULAN.....	144
5.2.	SARAN	148
DAFTAR PUSTAKA		151
RIWAYAT HIDUP PENELITI		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Evaluasi Kelayakan Pemasok yang Ideal untuk Mendukung Penerapan <i>Just In Time Purchasing</i> (Kategori Daging dan <i>Seafood</i>).....	93
Tabel 4.2	Perbandingan Perhitungan Biaya Pembelian Ideal, Pembelian Berulang kepada Pemasok, Pembelian Mendadak ke Toko Terdekat untuk Kategori Daging dan <i>Seafood</i>	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Skema Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 3.1.	Skema Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 3.2.	Skema Interaksi Antarvariabel.....	32
Gambar 3.3.	Skema Struktur Organisasi.....	38
Gambar 3.4.	Skema Struktur Organisasi Bagian <i>Finance control</i>	39
Gambar 4.1.	Penilaian Menurut Situs Traveloka.....	51
Gambar 4.2.	Penilaian Menurut Situs Traveloka Terhadap Lima Aspek Utama ...	51
Gambar 4.3.	Penilaian Menurut Situs Agoda.....	52
Gambar 4.4.	Penilaian Menurut Situs Traveloka Terhadap Lima Aspek Utama ...	52
Gambar 4.5.	Penilaian Menurut Situs TripAdvisor.....	53
Gambar 4.6.	Peringkat Penilaian Menurut Ulasan Pengunjung	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara dengan <i>General Manager</i>
Lampiran 2	Hasil Wawancara dengan Departemen <i>Purchasing</i>
Lampiran 3	Hasil Wawancara dengan Departemen <i>Storing and Receiving</i>
Lampiran 4	Hasil Wawancara dengan <i>Executive Chef</i>
Lampiran 5	Hasil Wawancara dengan <i>Manager F & B</i>
Lampiran 6	Hasil Wawancara dengan <i>Manager Housekeeping</i>
Lampiran 7	Hasil Wawancara dengan <i>Cost Control</i>
Lampiran 8	Rekomendasi Laporan Pemakaian Barang dari Setiap Departemen
Lampiran 9	Dokumen yang Digunakan Hotel California
Lampiran 10	Dokumentasi Selama Kegiatan Pemeriksaan Operasional yang Dilakukan oleh Peneliti

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sektor pariwisata merupakan sektor yang penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia karena membantu mengenalkan kepada masyarakat dunia yang tidak hanya sebagai tempat berlibur namun juga sebagai tempat untuk berbisnis. Dengan dikenalnya Indonesia oleh masyarakat mancanegara, mampu mengenalkan kepribadian masyarakat Indonesia tersebut dan meningkatkan pendapatan negara melalui pengelolaan situs pariwisata lainnya. Menurut Sekretariat Kabinet Republik Indonesia¹, sektor pariwisata telah menjadi prioritas nasional dalam RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah) 2015-2019 yang diprioritaskan dan ditargetkan pencapaiannya. Hal ini secara langsung terlihat pada semakin gencarnya aksi yang dilakukan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia untuk mengenalkan situs-situs pariwisata di dalam negeri serta pengakuan terhadap situs-situs bersejarah maupun benda-benda budaya lainnya melalui program pembangunan pariwisata Indonesia “Wonderful Indonesia”. Kekayaan alam dan budaya menjadi komponen penting dalam kegiatan pariwisata di Indonesia.

Masing-masing provinsi memiliki daerah yang kuat menonjol dalam situs pariwisata tertentu dimana memiliki keunikan dan ciri khasnya masing-masing. Saat ini Kota Bandung sendiri sebagai Ibukota Jawa Barat menjadi destinasi wisata utama di Jawa Barat bagi para wisatawan. Hal ini disebabkan dengan adanya pembuatan taman-taman yang menarik wisatawan dan wisata alam yang sudah ada sejak dahulu namun tetap dikelola dengan baik melalui bantuan pemerintah serta warga setempat hingga akhirnya terkenal di lingkungan masyarakat dan turis. Selain itu Kota Bandung terkenal akan wisata kuliner dimana makanan dan minuman mudah didapatkan di mana saja dengan harga yang

¹ M. Arief Khumaedy, ”Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata”, <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>, pada tanggal 20 Februari 2017 pukul 20.16 WIB

terjangkau juga sistem akses perjalanan yang memiliki banyak alternatif transportasi umum. Dengan iklim yang sejuk juga menjadi salah satu faktor pemilihan tempat untuk melepas penat bagi para wisatawan kota Jakarta dan daerah sekitar Bandung.

Dengan berkembangnya sektor pariwisata, menyebabkan bertambahnya fasilitas yang mendukung sektor pariwisata. Hotel merupakan fasilitas utama yang mendukung kegiatan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Saat ini hotel tidak sekedar menjadi tempat untuk bermalam saja, melainkan juga sebagai perusahaan jasa yang menawarkan *excellent service* bagi para tamu sehingga dinilai memiliki *competitive advantage* sebagai salah satu kekuatan untuk bersaing di dunia bisnis perhotelan. Hotel California merupakan hotel berbintang tiga yang terkenal dan menjadi salah satu *Luxury Hotel* dengan konsep *Green Hotel* di Bandung. Hotel California menawarkan layanan jasa yang terbaik dengan konsep ” *The Most Like Hotel* “. Hotel California juga didukung dengan fasilitas *bar, restaurant, spa, room service, housekeeping*, dan pelayanan yang ramah dari masing-masing karyawan terhadap para tamu.

Makanan dan minuman yang disajikan menjadi fokus utama para tamu, ketika *breakfast, banquet, room service, bar* dan *restaurant*. Ketersediaan barang menjadi faktor penting sehingga apabila tamu memesan, pihak hotel harus bisa menyediakan apa yang diminta oleh tamu hotel agar tamu hotel tetap puas terhadap layanan jasa yang diberikan. Maka dari itu, pengelolaan persediaan yang baik menjadi fokus utama bagi pihak hotel. Namun di samping mempersiapkan persediaan, pihak hotel juga perlu memperhatikan bahwa makanan dan minuman tidak tahan lama dan memerlukan perhatian lebih dalam tata kelola penyimpanan. Jika pihak hotel mengabaikan hal tersebut, maka akan menimbulkan kerusakan terhadap persediaan makanan dan minuman terutama dari segi kualitas dan tidak layak untuk disajikan kepada para tamu. Pengelolaan persediaan yang baik akan memaksimalkan kualitas makanan dan minuman yang disajikan dari Hotel California sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan jasa bagi para tamu.

Siklus persediaan pada Hotel California terdiri dari permintaan yang diajukan oleh masing-masing departemen, pemesanan, penerimaan, penyimpanan,

pemakaian dan pencatatan persediaan yang dilakukan oleh pihak *purchasing, store and receiving*, dan *cost control* di bawah pengawasan *Financial Controller*. Banyaknya departemen yang ada pada Hotel California menyebabkan persediaan yang dibutuhkan setiap departemen pun menjadi berbeda dan bersifat variatif tergantung kebutuhan masing-masing pihak. Bahan makanan yang dibutuhkan pihak hotel dikelola pada bagian *kitchen* dan bahan minuman yang dibutuhkan oleh pihak hotel dikelola pada bagian *bar*. Kedua departemen tersebut memerlukan komunikasi yang baik untuk mengelola biaya yang diperlukan untuk persediaan yang dibutuhkan dalam penyajian makanan dan minuman untuk para tamu agar menghasilkan laba yang maksimal bagi Hotel California.

Kegiatan operasional yang baik didukung oleh pengelolaan persediaan yang baik pula, karena keseluruhan aktivitas operasional departemen didukung pengelolaan persediaan yang efektif dan efisien untuk meminimalisir biaya yang perlu dikeluarkan dan memaksimalkan keuntungan yang didapat. Apabila di dalam pengelolaan persediaan makanan dan minuman belum mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas dengan baik, maka akan berpengaruh besar terhadap kegiatan *restaurant* dan *bar* yang memberikan kontribusi yang cukup besar pada fasilitas untuk para tamu hotel. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pernyataan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan melalui pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasi dan kebijakan terkait pengelolaan persediaan di Hotel California?
2. Apakah standar operasi dan kebijakan terkait pengelolaan persediaan di Hotel California telah efektif dan efisien?

3. Apakah standar operasi dan kebijakan terkait pengelolaan persediaan di Hotel California telah dijalankan secara efektif dan efisien?
4. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional dalam membantu penilaian dan peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California?

1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

Setiap penelitian dilakukan dengan adanya tujuan tertentu. Begitu pula dengan penelitian terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California ini yang memiliki tujuan dan kegunaan dalam kegiatannya. Tujuan dan kegunaan penelitian tersebut akan dijelaskan pada sub-bab berikut ini.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan sehubungan dengan hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan antara lain:

1. Mengetahui standar operasi dan kebijakan yang berlaku mengenai pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California.
2. Mengetahui dan menilai efektivitas dan efisiensi standar operasi dan kebijakan pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California.
3. Mengetahui dan menilai kegiatan operasional yang dilakukan untuk pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California.
4. Mengetahui peran pemeriksaan operasional dalam membantu penilaian dan peningkatan atas efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman di Hotel California.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi nilai tambah bagi beberapa pihak yang terlibat antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Hotel California dalam penilaian serta peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan. Melalui penelitian ini, peneliti juga akan mengevaluasi kegiatan pengelolaan persediaan di Hotel California sehingga ketika terdapat masalah atau ditemukan area yang berpotensi menimbulkan masalah, peneliti dapat memberikan saran dan rekomendasi yang membantu perusahaan dalam meningkatkan kegiatan operasionalnya menjadi lebih efektif dan efisien terutama pada bagian pengelolaan persediaan makanan dan minuman.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti untuk memahami penerapan teori pengelolaan persediaan yang telah dijelaskan pada mata kuliah Manajemen Bisnis dan Sistem Informasi Akuntansi serta Pemeriksaan Operasional sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Dengan adanya penelitian ini, peneliti juga semakin terpacu untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang ada serta memberikan rekomendasi dan saran yang sesuai.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pemeriksaan operasional dan pengelolaan persediaan makanan dan minuman khususnya pada industri perhotelan. Selain itu, pembaca dapat mengetahui manfaat dan tahapan pemeriksaan operasional terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman pada subjek penelitian.

1.4. KERANGKA PEMIKIRAN

Setiap perusahaan memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai pada jangka waktu yang ditentukan. Dalam mencapai tujuannya tersebut, perusahaan perlu menyusun strategi agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu tujuan yang ingin dicapai tentunya adalah mendapatkan keuntungan sesuai dengan tingkat harapan yang ditentukan agar dapat mempertahankan keberlangsungan usaha bisnis. Keuntungan yang didapat perusahaan

dihasilkan melalui pengelolaan *asset* untuk menghasilkan pendapatan lalu dikurangi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan dan mengelola *asset*.

Komponen yang cukup penting pada golongan *current asset* adalah persediaan. Persediaan merupakan asset lancar bagi perusahaan dengan jumlah investasi yang cukup mendominasi sehingga diperlukan pengelolaan yang baik oleh perusahaan. Pada industri perhotelan, persediaan dinilai sebagai salah satu bentuk penentu apakah perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu hotel. Apabila keinginan dan kebutuhan tamu hotel tidak dapat terpenuhi, maka secara langsung akan memengaruhi penilaian terhadap hotel tersebut dan menimbulkan rasa keidakpuasan dari tamu hotel sehingga dapat menimbulkan risiko hilangnya tamu hotel yang berpotensi. Namun, jika perusahaan menyimpan persediaan terlalu banyak juga akan menjadi masalah yaitu timbulnya biaya-biaya yang seharusnya dapat dihindari dan investasi modal menumpuk pada persediaan sehingga kesempatan investasi lainnya akan hilang.

Tujuan manajemen persediaan adalah meminimalisir biaya, oleh karena itu perusahaan perlu mengadakan analisis untuk menentukan tingkat persediaan yang dapat meminimumkan biaya atau paling ekonomis (Yamit, 2003 : 10). Aktivitas pengelolaan persediaan tersebut meliputi perencanaan, penjadwalan untuk melakukan pemesanan, pengaturan penyimpanan persediaan, dan sebagainya.

Pada industri perhotelan, makanan dan minuman berperan penting dalam kegiatan operasional hotel karena sudah merupakan suatu fasilitas yang wajib ada pada setiap hotel berbintang tiga untuk menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas baik. Makanan dan minuman memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaan persediaan dikarenakan sifat makanan dan minuman yang mudah kadaluwarsa dan tercemar apabila tidak dilakukan pengelolaan dengan baik yang dapat merusak kualitas dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Maka dari itu, pengelolaan persediaan dinilai penting terutama dalam makanan dan minuman untuk mengendalikan biaya yang keluar secara efektif dan efisien. Selain menentukan tingkat persediaan minimum yang optimal, pihak hotel menggunakan sistem *just in time* untuk meminimalkan biaya penyimpanan. Demi mendukung kelancaran sistem tersebut, pemilihan pemasok berperan penting.

Menurut Kaplan dan Cooper (1997 : 206), terdapat kriteria untuk pemasok ideal yang harus dipenuhi, maka peneliti akan mengevaluasi pemasok yang menggunakan sistem *just in time purchasing* berdasarkan kriteria-kriteria tersebut.

Selain melakukan evaluasi terhadap pemasok yang menggunakan sistem *just in time purchasing*, peneliti juga mengevaluasi biaya pemesanan yang dilakukan oleh perusahaan untuk kategori persediaan yang mengalami tingkat kesalahan pengiriman paling sering. Metode yang digunakan adalah metode perhitungan berdasarkan tiga kondisi ketika perusahaan memesan secara normal dan pemesanan yang harus dilakukan berulang kali maupun pembelian secara mendadak. Data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan bagian *purchasing*.

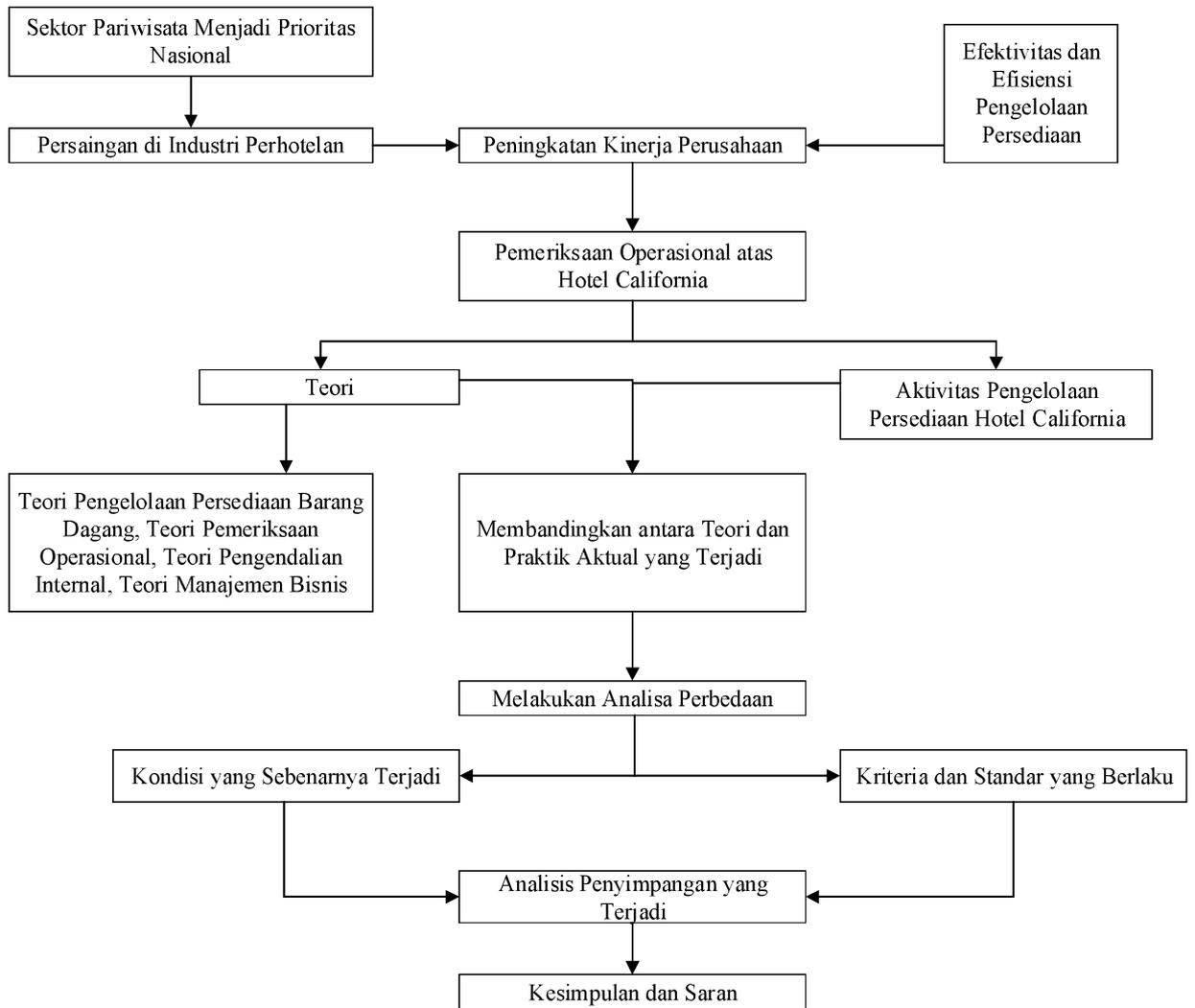
Pemeriksaan operasional dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi pengelolaan persediaan makanan dan minuman pada Hotel California. Menurut Reider (2002 : 2), pemeriksaan operasional merupakan suatu proses untuk menganalisa kegiatan operasional perusahaan secara internal dan suatu aktivitas untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan secara positif maupun perbaikan secara berkesinambungan. Tahap-tahap yang dilakukan dalam pemeriksaan operasional menurut Reider (2002 : 39-40) adalah *planning phase* (tahap perencanaan), *work program phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pemeriksaan lapangan), *development of review findings and recommendations phase* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi), dan *reporting phase* (tahap pelaporan).

Melalui kelima tahap tersebut, peneliti dapat menilai dan mengetahui area-area yang memerlukan rekomendasi perbaikan dalam kegiatan pengelolaan persediaan makanan dan minuman, serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan persediaan makanan dan minuman.

Gambar 1.1. berikut ini merupakan skema dari kerangka pemikiran yang telah dijelaskan di atas. Gambar ini menyederhanakan konsep pemikiran yang terbentuk terkait penelitian yang dilakukan.

Gambar 1.1.

Skema Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan penulis