

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG

PT. Sanbe Karya Persada Hotel New Saphir Yogyakarta

TUGAS AKHIR

Proses Penerimaan Barang Pada bagian Receiving Hotel New Saphir Yogyakarta



Disusun Oleh

Nama : Muhammad Aji Farhan Naja
Nomer Mahasiswa : 21311146
Program Studi : Manajemen
Biang Konsentrasi : Operasional
Dosen Pembimbing : Dessy Isfianadewi, Dr., Dra.,MM.

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PROSES PENERIMAAN BARANG PADA BAGIAN RECEIVING HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama: Muhammad Aji Farhan Naja

Nim: 21311146

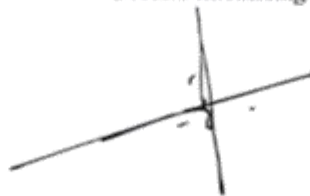
Program Studi: Manajemen

Bidang Konsentrasi: Operasional

Yogyakarta, 16 Desember 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned over a horizontal line.

(Dessy Isfianadewi, Dr., Dra.,MM)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir Magang yang saya susun adalah hasil karya saya sendiri dan tidak menyalin atau mengambil alih karya pihak lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun. Seluruh sumber kutipan, pendapat, data, atau pernyataan yang berasal dari pihak lain telah saya canyumkan secara lengkap dan jelas, baik didalam isi naskah maupun dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme atau pelanggaran akademik lainnya dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan institusi akademik."

Yogyakarta, 17 Desember 2025



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Aji Farhan Naja'.

(Muhammad Aji Farhan Naja)



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Kepada Yth :
Divisi Akademik
Fakultas Bisnis dan Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Assalamu'alaikum wa rohmatulloohi wa barokaatuh,

Dengan ini saya sebagai dosen pembimbing menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

***Proses Penerimaan Barang Pada bagian Receiving Hotel New Saphir
Yogyakarta***

Yang ditulis oleh mahasiswa berikut ini :

Nama : Muhammad Aji Farhan Naja
NIM : 21311146
Program Studi : Manajemen

telah dinyatakan selesai dan layak untuk diujikan, dan oleh karena itu kami memohon agar Divisi Akademik dapat memproses pendaftaran skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Wassalamu'alaikum wa rohmatulloohi wa barokatuh,

Yogyakarta, 17 December 2025

Dosen Pembimbing,



Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M.

NIK. 169111301

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, Islam, dan Kesehatan sehingga penulis dapat dipermudah dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam yang senantiasa tercurah kepada baginda Nabi agung Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, yang kita nantikan syafaatnya di yaumul kiyamah. Serta keluarga, sahabat, dan tak lupa juga seluruh umatnya yang senantiasa beristiqamah dalam meneladani akhlak, sunnah, dan ajarannya.

Tugas Akhir Magang yang berjudul “Proses Penerimaan Barang Pada bagian Receiving Hotel New Saphir Yogyakarta” ini disusun sebagai salah satu bentuk persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan secara tulus dan ikhlas ucapan trimakasih yang sebesar besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik, ucapan trimakasih ini secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Allah S.W.T, atas segala karunia, rahmat serta hidayah yang diberikan sehingga penulis diberikan jalan dan dipermudah untuk menyelesaikan tugas akhir magang dengan baik.
2. Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, atas keteladanan, ajaran serta sunnah beliau yang senantiasa menjadi pedoman bagi penulis dalam proses kehidupan.
3. Ibu Dessy Isfianadewi, Dr., Dra., MM, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan, waktu, kesabaran serta masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan tugas akhir.
4. Ibu Nur Fadilah, atas doa, kasih dan sayangnya dukungan serta motivasinya yang menjadikan penulis tetap kuat. Ibu adalah alasan utama penulis untuk terus berjuang, dan tidak mudah menyerah ketika sedang menghadapi segala rintangan selama masa kuliah.
5. Tri Joko Wiyono, atas doa, kasih dan sayang serta dukungan yang tak pernah putus. Bapak adalah pondasi penulis untuk tetap kuat dan tidak mudah mengeluh ketika sedang dalam menghadapi segala tantangan yang ada.

6. Teman-teman penulis atas segala dukungan, bantuan, kebersamaan, kehangatan, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan tugas akhir.
7. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, atas ilmu, wawasan, pelajaran dan pengalaman akademik yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap tugas akhir ini mampu untuk memberikan manfaat, bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca dan pihak-pihak yang menghendaki.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

**Proses Penerimaan Barang Pada bagian Receiving Hotel New Saphir Yogyakarta
Muhhammad Aji Farhan Naja**

Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Eonimika, Universitas Islam Indonesia

21311146@students.uii.ac.id

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional hotel melalui analisis prosedur penerimaan barang pada bagian receiving. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai proses penerimaan barang yang berlangsung di hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian prosedur penerimaan barang telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki, seperti adanya ketidaksesuaian barang dengan pesanan, keterlambatan pengiriman barang, serta ketidaksesuaian pada kualitas barang yang diterima. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur penerimaan barang yang dilaksanakan oleh bagian receiving memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian yang efektif agar proses penerimaan barang dapat berjalan dengan lebih optimal serta mampu meminimalkan hambatan dalam operasional hotel.

Kata kunci: Operasional, Receiving, Hotel

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.2 Visi dan Misi	3
1.3 Produk atau Layanan.....	3
1.4 Struktur Organisasi:.....	4
1.5 Latar Belakang	6
1.6 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.7 Pertanyaan Penelitian	10
1.9 Implikasi/Kontribusi.....	10
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Penerimaan Barang	12
2.1.2 Manajemen Operasional	13
2.1.3 Manajemen Logistik	15
2.1.4 Supply Chain Management (SCM)	16
2.1.5 Manajemen Kualitas	17
2.1.6 Pengendalian Kualitas (Quality Control).....	18
2.2 Kerangka Kerja	19
2.2.1 Langkah-langkah kerangka kerja.....	20
BAB III METODOLOGI.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Unit Analisis.....	23
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Deskripsi Data	27
4.2 Temuan Lapangan	30
4.2.1 Penerapan Strategi Hotel New Saphir Dalam Mengatasi Ketidaksesuaian Barang	30
4.2.2 Tindakan Hotel New Saphir Yogyakarta Dalam Menghadapi Keterlambatan Pengantaran Barang	32
4.2.3 Langkah Yang Diterapkan Hotel New Saphir Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Ketidaksesuaian Kualitas Barang	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36

5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	39
Daftar Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Penerimaan Barang	27
Gambar 4. 2 Lembar Market List	28
Gambar 4. 3 Lembar Receiving	28
Gambar 4. 4 Alat Timbang Barang	28
Gambar 4. 5 Lembar Bin Card.....	29
Gambar 4. 6 Kumpulan Nota Pembelian Barang.....	29
Gambar 4. 7 Ruang Penyimpanan Air Mineral Botol.....	29

Daftar tabel

Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	24
Tabel 3.2 Informasi Narasumber.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Sejarah Perusahaan Hotel New Saphir Yogyakarta dulunya bernama Hotel Yogya Internasional, dan berdiri pada akhir tahun 1987 dibawah naungan PT. Yogya Pariwisata Promotion dan sudah beroperasi selama 27 tahun. Pada bulan Maret tahun 1990 sampai dengan awal Februari 1992. Hotel Yogya International dikelola dan dioperasikan oleh Management Fairmont International, sehingga namanya menjadi FAIRMONT YOGYA INTERNATIONAL HOTEL. Kemudian sejak tanggal 19 Februari 1992, setelah kontrak manajemen dengan Fairmont International selesai, Hotel Yogya Internasional diambil alih pengelolaan dan pengoperasiannya oleh Century International Hotel yaitu suatu Manajemen Hotel dan Resort yang berdiri pada tahun 1991.

Setelah pengelolaan dan pengoperasian dibawah Manajemen Century International Hotel selesai pada akhir tahun 1996, maka tepatnya tanggal 15 Desember 1996 PT. Yogya Pariwisata Promotion menyerahkan pengelolaan dan pengoperasian Hotel Yogya International kepada Manajemen Acacia yang berpusat di Singapura. Selanjutnya nama hotelpun berubah menjadi The Acacia Hotel Yogyakarta. The Acacia Hotel Yogyakarta, merupakan hotel kedua yang dikelola dan dioperasikan oleh manajemen Acacia setelah Acacia Jakarta. Selanjutnya dengan semakin berkembangnya persaingan dalam dunia perhotelan di Yogyakarta, pemilik lama Hotel Yogya Internasional berkeinginan untuk menjual hotelnya. Dan pada tanggal 1 September 1997 setelah hampir 9 bulan dikelola oleh Manajemen Acacia, Hotel Yogya International dibeli oleh PT. Usaha Pariwisata Sukses (PT. UPS) yang berkedudukan di Jakarta yang pada akhirnya menjadi pemilik baru. Setelah terjadi pengambilalihan kepemilikan, oleh pemilik baru hotel yang pada awalnya masih bernama The Acacia Hotel Yogyakarta, diganti kembali menjadi Hotel Yogya International.

Mengingat semakin sulitnya bersaing dengan hotel – hotel lainnya yang merupakan *Chain Hotel* lokal maupun Internasional, maka PT. Usaha Pariwisata Sukses sebagai pemilik baru Hotel Yogya Internasional meminta Century International Hotel untuk mengelola dan mengoperasikan hotelnya, sehingga sejak tanggal 01 Juni 1998 Century International Yogya resmi mulai mengelola dan mengoperasikan hotel ini dan namanya pun berubah menjadi Century Saphir Yogyakarta berakhir pada tanggal 31 Agustus 2001. Dengan berakhirnya Manajemen Century Saphir Yogyakarta pada tanggal 31 Agustus 2001 maka mulai tanggal 1 September 2001 Hotel Century Saphir Yogyakarta berganti nama menjadi Hotel Saphir Yogyakarta dengan pemilik yang sama. Sejak 1 September 2001 tingkat hunian Hotel Saphir sering penuh bahkan sering kekurangan kamar dan ruang rapat sehingga sebagian tamu ditransfer ke hotel lain.

Untuk itu Hotel Saphir mengambil kesimpulan untuk menambah jumlah kamar dan ruang rapat untuk memenuhi kebutuhan tamu. Tanggal 14 Juni 2008 dioperasikan tambahan kamar sejumlah 106 sedangkan kamar yang lama sejumlah 206 kamar, sehingga jumlah kamar operasional sejak tanggal 14 Juni 2008 sejumlah 312 kamar. Seiring dengan persaingan yang ketat dalam dunia perhotelan disebabkan dengan banyaknya bermunculan hotel – hotel baru yang berbintang Seperti Royal Ambarukmo Palace, Aston, Tentrem dan yang lainnya, maka owner Saphir Hotel Yogyakarta (PT. YPP) memutuskan Saphir Hotel Yogyakarta ini dijual. Untuk itu Saphir Hotel telah berpindah kepemilikannya pada tanggal 29 Mei 2012 dari PT. Yogya Pariwisata Promotion kepada PT. Sanbe Karyapersada. Sejak tanggal 29 Mei 2012 Saphir Hotel Yogyakarta dibawah PT. Sanbe Karyapersada beroperasi dengan jumlah kamar sebanyak 206 kamar. Lalu pada tanggal 1 Desember 2014, Hotel Saphir Yogyakarta berganti nama menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta dan masih dibawah naungan PT. Sanbe Karyapersada.

1.2 Visi dan Misi

VISI: “Menjadi hotel yang utama untuk tujuan yang menyenangkan dan nyaman, baik untuk bisnis maupun liburan”. Penjelasan dan penerapan visi dalam operasional perusahaan, seperti visi yang sudah di buat Hotel New Saphir Yogyakarta ini sudah menerapkan di dalam operasional perusahaannya, seperti halnya memberikan layanan penuh kepada seluruh tamu yang ada untuk mendapatkan kepuasan dalam menginap, seperti sebagai tempat penginapan saat belibur ke Yogyakarta dan juga bisa buat rapat Ketika kepala perusahaan sedang mendapati kunjungan di kota Yogyakarta. yaitu

MISI: “Dengan cara terus menerus melaksanakan komitmen untuk melatih dan mengembangkan semua karyawan didalamnya”. Penjelasan dan penerapan misi dalam operasional perusahaan. Hotel New saphir Yogyakarta membangun komitmen dengan seluruh karyawan yang ada, dengan seluruh kebijakan yang tertera di dalam perusahaan Hotel New Saphir Yogyakarta, dengan di bangunnya komitmen yang di tanamkan oleh setiap karyawan maka harapan yang di inginkan, karyawan nantinya akan lebih bisa memegang tanggung jawab untuk menjalankan setiap *jobdesk* yang menjadi tanggungan pada setiap karyawan.

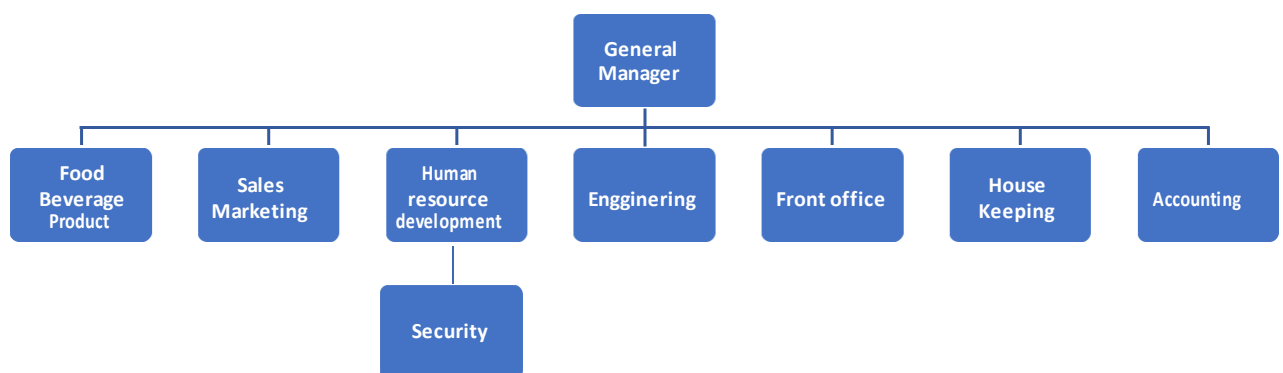
1.3 Produk atau Layanan

Hotel New Saphir Yogyakarta ini memiliki layanan yang bergerak pada bidang jasa, layanan yang diberikan berfokus pada penyediaan kamar untuk para tamu yang ingin menginap di kota Yogyakarta, layanan lainnya juga bisa seperti ruang untuk diadakan nya rapat, buka bersama, reuni, *dinner* dan berbagai layanan yang di sediakan pada Hotel New Saphir Yogyakarta. Selain itu SOP yang di berikan oleh karyawan di sini menerapkan senyum, sapa dan salam, di dampingi dengan itu, seluruh karyawan di sana harus berpenampilan yang rapih. Hal ini di terapkan agar tamu yang hendak menggunakan jasa perusahaan ini merasa aman dan nyaman. Kebersihan menjadi point utama perusahaan ini, dari mulai kamar, kolam renang, ruang

pertemuan, resto bahkan ruang parkir sangat terjaga kerapian dan kebersihannya.

Tidak hanya itu, Hotel New Saphir Yogyakarta juga sangat memperhatikan kualitas makanan yang di hidangkan oleh para customernya, ruang kitchen yang begitu bersih dan bahan-bahan yang di pilih selalu fresh, memiliki chef yang berpengalaman dalam mengelola masakan, hal tersebut terbukti Ketika chef memproses hidangan dari awal hingga siap di sajikan terlihat sangat menguasai. Makanan yang di sajikan sudah teruji dan sudah berstandar hotel bintang 4, dari terujinya makanan di hotel ini, tidak di ragukan lagi untuk rasa dan kualitas makanannya. Ketika ada customer yang complain seperti sudah tidak layak pakainya lampu atau kebersihan yang di rasa kurang di hati customer, maka respon yang di berikan langsung cepat tanggap untuk di tangani agar tidak menimbulkan kekecewaan di hati customer.

1.4 Struktur Organisasi:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

General Manager: Memiliki tugas mengatur dan memantau semua departement yang ada, general manager ini adalah pangkat tertinggi di dalam struktur organisasi industry perhotelan.

Food Beverage Product: Tugas mereka antara lain menyiapkan makanan untuk tamu yang menginap maupun acara rapat Dan Lain Lain

Sales Marketing: Departemen ini memiliki tugas memasarkan dan membangun relasi dengan para tamu hotel

Human resource development: Tugas dari hrd ini antara lain rekrutment karyawan dan mengawasi pengembangan karyawan yang bekerja di hotel

Engginering: Tugas dari departement ini memperbaiki semua matrial yang rusak di hotel, dan memantau semua material yang ada di hotel agar tidak terjadi suatu hal yang tidak di inginkan.

Front office: Tugas mereka adalah menyambut tamu dan sebagai lantaran Ketika tamu mengalami kendala saat menginap maupun acara pertemuan di dalam hotel.

Security: Tugas mereka adalah menyambut tamu sebelum FO, tugas lain dari *security* yaitu menjadi badan pengamanan bagi hotel.

House Keeping: Tugas yang menjadi tanggung jawab departement ini adalah mengontrol kebersihan yg ada di hotel dan tugas lainnya juga bisa bertugas mendekorasi ruangan Ketika ada yang ingin menyewa tempat untuk acara rapat atau weeding.

Accounting: Tugas dari departement ini yaitu mengawasi perputaran uang, mengatur pembayaran pajak, menerima permintaan barang yg di butuhkan oleh departement lain, pengaturan stock barang yang harus di penuhi oleh hotel, mengontrol kualitas barang sebelum nantinya di terima oleh pihak hotel.

Informasi Tambahan: Hotel New saphir Yogyakarta memiliki sekitar 206 kamar Pada perusahaan ini karyawan di bagi menjadi 3 bagian, ada karyawan antara lain

Staf: Karyawan yang sudah menjadi staf berarti mereka sudah menjadi karyawan inti di perusahaan ini, dan akan berakhir sampai masa pensiun tiba.

Casual Reguler: Karyawan ini sudah menjadi bagian dari perusahaan tapi sistemnya masih kontrak, jadi sewaktu-waktu bisa *resign* atau keluar dari perusahaan ini.

Casual on call: Karyawan yang terakhir ini biasanya di ambil dari bekas anak anak magang yang sudah memiliki landasan bekerja di perusahaan ini, system karyawan *casual on call* ini, mereka akan bekerja Ketika posisi yang mereka pakai sedang membutuhkan karyawan tambahan jadi mereka datang Ketika ada panggilan atau Ketika perusahaan membutuhkan tenaga kerja tambahan.

1.5 Latar Belakang

Pada industri perhotelan bagian *receiving* dan *purchasing* memiliki fungsi utama dan berperan penting dalam rantai pasok operasional (Pratiwi 2025). Bagian penerimaan barang sangat penting dalam industri perhotelan, karena jika bagian penerimaan barang tidak ada maka operasional hotel tidak akan berjalan dengan baik, kegiatan operasional ini mencakup pengadaan barang yang dibutuhkan dari setiap departemen yang akan dicantumkan pada pesanan pembelian (Adani 2023). Pada bagian *receiving* ini berperan untuk pengecekan kualitas barang sesuai SOP yang dibuat oleh perusahaan, proses barang sebelum di terima oleh bagian *receiving* akan melalui beberapa tahapan, seperti barang-barang yang setiap harinya dibutuhkan. Setiap harinya akan melalui proses permintaan barang dari bagian *Food Beverage Product* yang nantinya akan di tuliskan oleh *Executive chief* melalui *Market list* yang dimana isi dalam *market list* tersebut berisikan list nama

barang, jumlah barang, harga barang yang setiap harinya akan distorkan pada bagian *purchasing*.

Pada bagian ini, *purchasing* akan mencari supplier yang kualitas barang dan harga barangnya terbaik, setelah pemilihan *supplier* bagian *purchasing* nantinya akan mengorderkan barang yang dibutuhkan oleh departement yang meminta. Setelah proses Pengorderan oleh bagian *purchasing*, disini lah peran *receiving* berjalan, *receiving* nantinya akan bertemu dan mengkomunikasikan mengenai barang yang diantar oleh *supplier* agar tidak terjadi kekeliruan, Setelah dilakukannya proses komunikasi, ada beberapa jenis barang yang memerlukan proses penimbangan berat barang, sementara itu barang yang lain dihitung berdasarkan jumlah satuan. Setelah proses pengecekan dilakukan dan barang yang diterima sudah sesuai dengan yang dipesan, kesesuaian itu mencakup dari segi jumlah, berat, dan kualitas barang, maka proses penerimaan barang bisa dinyatakan selesai dan sudah memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Namun ada beberapa kendala yang sering dihadapi oleh bagian *receiving*, seperti halnya ketidak sesuaian terhadap jumlah dan berat barang yang datang dengan barang yang di pesan, keterlambatan dalam pengiriman barang, kualitas barang yang di antar tidak sesuai dengan SOP yang ada, pernyataan ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan, narasumber mengatakan bahwa ada ketidksesuaian barang seperti adanya buah yang tidak segar, sayuran yang tidak bersih dan sudah mulai layu, dan ada beberapa ikan yang mengeluarkan aroma kurang sedap atau sudah tidak segar lagi.

Dalam penelitian terdahulu yang membahas mengenai bagian penerimaan barang pada industri perhotelan yang ditulis oleh Carel *et al.* (2024), yang berjudul Analisis Operasional Receiving Department dalam meningkatkan Kualitas Bahan Perishable di Hotel *Four Points By Sheraton* Batam. Penelitian ini memiliki fokus untuk meneliti dan mengkaji operasional pada departemen penerimaan barang, pada penelitian ini

menemukan kendala pada barang yang dikirimkan oleh *supplier* tidak sesuai dan kurangnya tingkat ketelitian pada bagian penerimaan barang hal ini menghambat proses penerimaan barang, di dalam penelitian ini disebutkan bahwa Operasional penerimaan barang belum sepenuhnya mengacu pada *Purchase Order* (PO). Kemudian langkah yang dilakukan pada penelitian ini menyarankan untuk lebih memilah pada proses perekrutan seperti harus memiliki keahlian pada bidang tersebut, dan langkah lainnya menyarankan untuk memberikan pelatihan secara intensif untuk memahami fungsi dari SPS (Spesifikasi Pembelian Standar) dengan cara ini peneliti tersebut berharap mampu untuk meningkatkan kualitas bahan yang digunakan pada hotel tersebut.

Penelitian lain yang ditulis oleh Wulandari (2025), menyebutkan bahwa adanya aspek penting yang perlu dibenahi khususnya terkait pada keterlambatan dalam proses pengadaan barang. Pada penelitian ini memberikan solusi untuk melakukan perbaikan pada sistem pengadaan dan pemesanan barang dengan mengusulkan adanya penambahan dalam standar *operating procedur* (SOP) yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada manajemen persediaan.

Pada penelitian berbeda lainnya yang ditulis oleh Suradi (2018), Fokus utama dalam penelitian ini yaitu ingin mengetahui seberapa penting komunikasi antara *purchasing* dan *receiving*, hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa *purchasing* dan *receiving* harus menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku dan tetap mengedepankan komunikasi antara bagian *purchasing* dan bagian *receiving* dengan ini nantinya akan berdampak langsung pada kualitas kerja yang ingin dicapai.

Penelitian terdahulu lainnya yang ditulis oleh Rahayu (2023) menemui kendala bahwa pengendalian persediaan belum berjalan dengan baik dikarenakan masi ada penyimpangan dalam proses keluar masuknya barang, hasil yang ada pada penelitian ini memberikan saran untuk menekankan peningkatan ketelitian pada proses penerimaan

barang, terutama pada proses pemeriksaan kualitas barang, petugas *receiving* wajib memberikan penilaian pada barang dengan menyeluruh, termasuk memperhatikan segel harus masih tertutup dan tidak ada kebocoran, serta seluruh produk harus memenuhi standar kelayakan. Dengan beberapa penelitian terdahulu diatas penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis karena memiliki kesamaan pada pentingnya ketelitian ketika proses penerimaan barang sedang berlangsung, mengutamakan komunikasi dengan beberapa departemen, mencari solusi dalam keterlambatan barang, dan menekankan pentingnya kualitas pada bahan yang digunakan oleh hotel.

Penelitian ini dibuat relevan dengan bidang yang di minati yaitu manajemen operasional, pada manajemen operasional ini penting untuk memahami proses berjalannya penerimaan barang, karna jika ada kesalahan dalam penerimaan barang nantinya akan berdampak pada administrasi perusahaan. Dengan memperbaiki masalah perusahaan menggunakan cara meningkatkan komunikasi yang baik antara *purchasing* dengan *supplier* dan di perkuat oleh *receiving* untuk memperbaiki komunikasi, bila perusahaan menerapkan hal tersebut maka nantinya masalah yang ada akan terselesaikan.

1.6 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu adanya ketidaksesuaian terhadap jumlah dan berat barang yang datang dengan barang yang di pesan, keterlambatan dalam pengiriman barang, kualitas barang yang diantar tidak sesuai dengan SOP yang ada.

1.7 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Hotel New Saphir Yogyakarta mengatasi barang yang tidak sesuai dengan jumlah dan berat barang yang di kirim oleh *supplier*?
2. Solusi apa yang akan di gunakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk mengatasi keterlambatan dalam mengantar barang?
3. Bagaimana pemecahan masalah yang di gunakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk menyelesaikan masalah ketidaksesuaian pada SOP perusahaan terhadap kualitas barang yang di kirim oleh *supplier*?

1.8 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi PT Sanbe Karya Persada dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional hotel. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan untuk membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan analisis data. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Memberikan solusi untuk mengatasi masalah ketidak sesuaian barang yang di kirimkan oleh *supplier*.
2. Mengidentifikasi keterlambatan dalam pengiriman barang.
3. Menentukan cara terbaik mengenai bagaimana mendapatkan barang dengan kualitas baik yang nantinya akan di kirimkan oleh *supplier*.

1.9 Implikasi/Kontribusi

Kontribusi Praktis:

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh PT Sanbe Karya Persada untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas penerimaan barang. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat membantu perusahaan dalam membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan analisis data.

Implikasi Teoretis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan untuk meningkatkan kualitas pada bagian *receiving* untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan ketentuan perusahaan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

Solusi yang Diharapkan:

Solusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di dalam perusahaan khususnya di bagian pengecekan dan penerimaan barang, serta meningkatkan kualitas barang PT Sanbe Karya Persada. Solusi ini diharapkan dapat diterapkan secara praktis oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

Landasan teori atau nama lainnya kajian teori memiliki arti peninjauan ulang mengenai Pustaka-puatska yang memiliki keterkaitan (Wada. *et al.* 2024). Landasan teori meripakan suatu pondasi dalam sebuah penelitian, dengan adanya teori maka penelitian bisa dikatakan relevan (Sahir 2022). Landasan teori didalam penelitian menyertakan kerangka yang menjelaskan konsep, deskripsi, dan literatur yang memiliki keterkaitan dengan teori yang digunakan (Sembiring 2023). Fungsi landasan teori yaitu sebagai *review* atau tunjauan ulang yang dilakukan pada Pustaka seperti laporan penelitian dan yang lainnya mengenai masalah yang berkaitan, tidak selalu tepat dan identic pada bidang permasalahan yang dihadapi, namun hanya saja yang memiliki keterkaitan dan seiringan (Wada. *et al.* 2024).

2.1.1 Penerimaan Barang

Penerimaan barang adalah aktivitas yang dilaksanakan Ketika barang belum disimpan dialam gudang, proses untuk memasukkan barang kedalam gudang akan melalui beberapa tahapan hal ini berguna untuk memastikan bahwa kualitas dan kuantitas barang dalam kondisi baik (Yasmin 2025). Penerimaan barang pada perusahaan perhotelan merupakan suatu hal yang sangat krusial karena akan berguna untuk menyesuaikan barang yang diterima dengan barang yang dipesan, proses dalam penerimaan barang perlu memerlukan beberapa tahapan seperti memeriksa fisik barang apakah sesuai dan tidak adak produk yang cacat, verifikasi dokumen pengiriman seperti penyesuaian pada nota dan barang yang datang apakah sudah aktual, dan selanjutnya melakukan pencatatan barang masuk pada bagian gudang, jika penerimaan barang melakukan kesalahan dalam prosesnya maka akan menyebabkan ketidaksesuaian stok barang, selanjutnya juga berdampak pada kerugian didalam finansial, dan juga akan

mengganggu pada aktivitas operasional perusahaan, maka proses dalam penerimaan barang harus maksimal dan juga ketelitian perlu di tingkatkan, hal ini berguna untuk memastikan integritas dan kualitas barang yang diterima (Sholikhudin *et al.* 2024). Penerimaan barang merupakan bagian dari tugas receiving yang akan mengambil kendali penuh atas penerimaan barang, pemeriksaan barang, dan barang yang diterima akan disesuaikan oleh bagian purchasing apakah barang yang diterima sudah sesuai dengan yang dipesan, oleh karena itu tugas dibagian receiving perlu melakukan pengawasan dan meningkatkan ketelitian dalam pengesekan barang-barang yang diterima (Nurutami 2017). Fungsi penerimaan yaitu menjalankan pemeriksaan pada barang yang diterima mengenai kesesuaian jenis barang yang dipesan, kuantitas pada barang yang diterima, dan pengecekan kualitas pada barang yang diterima, apakah sudah sesuai atau barang tidak layak untuk diterima, dan penerima nantinya akan membuat laporan penerimaan barang untuk mengesahkan barang yang sudah diterima dari *supplier* (Irawan 2023). Penerimaan barang merupakan bagian awal dari masuknya barang ke dalam bagian gudang, penerimaan barang yang diberikan oleh *supplier* memang terlihat gampang namun Ketika penerimaan barang tidak dilakukan secara teliti dan tidak memiliki sistem pengelolaan, sudah dipastikan bahwa akan mengganggu produktifitas, setiap barang yang datang dan diterima harus dilakukan perhitungan dan pemeriksaan berulang, untuk memastikan apakah barang yang diterima sesuai pada laporan penerimaan barang, selanjutnya barang yang disimpan didalam gudang harus berdasarkan nama, jenis dan spesifikasi barang (Irawan 2023).

2.1.2 Manajemen Operasional

Manajemen operasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang memiliki hasil nilai tambah dalam bentuk barang atau jasa dengan melalui proses mengubah *input* menjadi *output* (Heizer et al. 2011). Manajemen operasi merupakan dua kata yang memiliki makna berbeda, manajemen sendiri memiliki makna pengoptimalan sumber daya yang dimiliki untuk mengelola perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penkoordinasian, serta semua aspek yang di Kelola memiliki tujuan yang akan dicapai oleh

organisasi, sedangkan operasional memiliki makna/arti kegiatan yang akan memberikan manfaat baru dan juga mengubah input yang nantinya akan menjadi output yang dihasilkan, dari dua makna tersebut manajemen operasional bisa dimaknai aktivitas pengelolaan secara optimal pada sumber daya yang akan menghasilkan input menjadi output (Novitasari 2022). Manajemen operasional adalah Tindakan yang dilakukan untuk menciptakan nilai, berbentuk barang ataupun jasa yang akan menghasilkan input menjadi output, input disini terdiri dari sumber daya manusia atau tenaga kerja, selanjutnya modal yang dikeluarkan seperti peralatan dan fasilitas yang akan digunakan oleh perusahaan, input juga termasuk dari pembelian bahan baku dan jasa maupun tanah dan energi, selain itu outputnya yang dikeluarkan berupa barang dan jasa (Putri *et al.* 2022). Manajemen operasional adalah lingkup pada bagian bisnis yang terfokus pada proses yang berjalan dibagian produksi barang dan jasa, serta dilakukannya pengecekan secara berkala untuk memastikan pengelolaan yang ada didalam operasi bisnis berjalan dengan efektif dan efisien (Ambarwati *et al.* 2020). Manajemen operasional merupakan komponen termahal yang dimiliki oleh suatu organisasi, manajemen operasional menjadi komponen termahal karena hasil dari pendapatan perusahaan yang sekiranya besar akan digunakan untuk mengelola manajemen operasi, manajemen operasi juga sangat memiliki peluang yang besar bagi suatu organisasi, peluang tersebut berupa peningkatan keuntungan dan perbaikan pelayanan yang diberikan untuk pelanggan (Rusdiana 2014). Manajemen operasi adalah fungsi produksi yang diatur agar memperoleh nilai tambah dari pemrosesan material menjadi produk atau jasa, jika hasil produksi atau jasa lebih dari harapan yang di tuju maka bisa disimpulkan produk dan jasa tersebut memiliki nilai yang berkualitas, peningkatan untuk menunjang kualitas dan produktivitas yang lebih baik, diperlukan tingkat konsisten dalam pengelolaan yang tinggi, dan nantinya akan menghasilkan keberhasilan secara menyeluruh (Purnomo 2017).

2.1.3 Manajemen Logistik

Manajemen logistic adalah pendekatan yang berguna untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan mengabungkan semua aktifitas pengadaan, pergerakan serta penyimpanan barang (Heizer et al. 2011). Manajemen logistik adalah kegiatan yang mengatur pengendalian dan pergerakan barang yang terbagi menjadi dua jenis yaitu manajerial dan operasional, jenis kegiatan manajerial melibatkan beberapa langkah, langkah yang dilakukan seperti Menyusun rencana kerja, mengatur sumber daya yang tersedia, dan juga mengontrol proses kegiatan yang ditetapkan sesuai dengan tujuan. Sedangkan jenis kegiatan operasional berfokus untuk mengelola pengadaan barang, pemeliharaan, penyimpanan, distribusi, hingga peniadaan barang. Barang-barang yang dikelola meliputi produk yang nantinya akan dijual kepada konsumen guna memenuhi permintaan konsumen dan barang-barang ini juga termasuk peralatan atau inventaris perusahaan (Utami *et al.* 2015). Manajemen logistik adalah sistem yang berperan untuk menyatukan alur logistic agar semua yang dijalankan bisa berjalan dengan lancar, efisien, dan lebih terorganisir (Suarna 2022). Manajemen logistik adalah aktivitas yang digunakan untuk perencanaan dan pengawasan agar memastikan pengadaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, dan keluarnya logistik berjalan dengan lancar dan aman, hal ini bertujuan untuk mendukung efektifitas serta efisiensi dalam mencapai tujuan (Alacsel 2024). Adapun fungsi dari manajemen logistik sendiri, fungsi pentingnya yaitu dapat berkaitan dengan beberapa komponen, komponen yang saling berkaitan ini seperti merancang dalam setiap program, memastikan pengadaan barang, memastikan apa yang diperlukan di dalam pengadaan barang, penyimpanan barang di tempat yang semestinya, pengelolaan barang secara berkala, pemilahan barang yang bisa digunakan dan yang sudah rusak, dan pengendalian agar manajemen logistic berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan (Kusmayadi *et al.* 2021). Tujuan yang dimiliki oleh manajemen logistik yaitu agar nantinya semua barang-barang yang akan dibutuhkan akan tersedia dengan kuantitas yang baik, kualitas yang sesuai dengan yang diinginkan, waktu tidak meleset dari yang ditetapkan, dan peletakan pada tempat yang sudah disepakati, dengan tetap

menjaga agar nantinya tidak ada pembebanan biaya tambahan dan pastinya selalu melakukan pengawasan agar tetap berjalan secara optimal dan efisien (Darwas et al. 2023).

2.1.4 Supply Chain Management (SCM)

Manajemen Rantai Pasok (*Supply Chain Management*) adalah gabungan aktivitas yang terkait dengan pengadaan bahan baku maupun jasa dan mengubahnya menjadi barang setengah jadi hingga ke produk akhir serta pendistribusian kepada pelanggan (Heizer et al. 2011). Manajemen Rantai Pasok (*Supply Chain Management*) adalah pendekatan manajemen yang mengatur hubungan antara organisasi dan berbagai unit bisnis dalam perusahaan, seperti pengadaan bahan baku, pembelian, proses produksi, distribusi logistik, pemasaran, serta sistem pendukung lainnya. Hal ini nantinya akan menciptakan nilai tambah, meningkatkan efisiensi guna memaksimalkan keuntungan, serta mencapai kepuasan pelanggan secara optimal (Nisa et al. 2023). *Supply chain* adalah tahapan operasional yang saling terintegrasi, dimana melibatkan berbagai pihak untuk melakukan kerja sama dalam memperoleh bahan mentah, mengolahnya menjadi produk jadi, lalu mengirimkannya ke toko atau langsung ke pelanggan. Proses ini melibatkan *supplier*, pabrik, pelanggan, dan pengiriman barang sebagai satu kesatuan sistem (Radhi et al. 2019). Adapun fungsi utama dari *Supply Chain Management* ini akan berkaitan dengan beberapa biaya fisik, biaya fisik itu sendiri seperti biaya material, biaya penyimpanan, biaya khusus produksi, dan yang terakhir yaitu biaya transportasi (Wijaya et al. 2021). *Supply chain* adalah cara strategis yang digunakan organisasi untuk merencanakan dan meraih keuntungan di masa yang akan datang, dengan upaya mengelola pihak yang menyediakan barang atau bahan secara efektif. Proses ini nantinya akan melibatkan kerja sama antar tim dari berbagai bagian agar tujuan organisasi bisa tercapai (Monczka et al. 2009). Tujuan dari *Supply Chain Management* (SCM) adalah agar seluruh proses mulai dari pemasok, pabrik, gudang, hingga toko bisa berjalan dengan efisien dan efektif. Jika tidak ada kerja sama dan koordinasi yang baik antara pihak-pihak tersebut, maka bisa menimbulkan kerugian besar. Salah satu masalah yang sering

terjadi adalah ketidaksesuaian jumlah barang, yaitu ketika informasi yang tidak jelas atau tidak terkoordinasi dengan baik antara toko, distributor, dan perusahaan membuat jumlah pesanan atau stok jadi berlebihan atau justru kekurangan (Hayati 2014).

2.1.5 Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas bisa diartikan sebagai sistem pada manajemen yang berfokus dalam pengoptimalan keseluruhan proses yang berkontribusi penuh terhadap peningkatan kualitas sebagai strategi usaha yang dilakukan untuk mengutamakan pada kepuasan pelanggan dengan mengikutsertakan semua anggota didalam organisasi (Ramlawati 2020). Manajemen kualitas adalah aspek yang penting diaplikasikan karena akan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sukaratha *et al.* 2008). Manajemen kualitas ini dikhususkan untuk menunjang berdasarkan kebutuhan yang diterapkan pada aspek operasional sehingga sumberdaya yang dikelola akan menghasilkan output yang memiliki mutu tinggi (Ibrahim 2016). Manajemen kualitas memiliki peranan penting dalam bisnis modern, perannya sangat krusial ditengah persaingan yang sangat kompetitif dan dinamis, perusahaan bisa mempertahankan pasarnya di dalam persaingan yang semakin hari semakin ketat dengan bisa mengelola dan meningkatkan produk dan layanan yang berkualitas, adapun hal yang membuat manajemen kualitas sangat penting, seperti menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi dan produktifitas, meningkatkan reputasi , dan mengurangi resiko kurangnya kualitas pada produk (Anugrah *et al.* 2023). Prinsip yang dimiliki manajemen kualitas menjadi dasar dalam menciptakan ke efektifan manajemen kualitas, prinsip yang dimiliki ialah, orientasi pelanggan pada prinsip ini menjadikan pelanggan ini fokus utama bagi perusahaan untuk selalu memahami kebutuhan dan harapan yang diinginkan, selanjutnya ada prinsip kepemimpinan, pada prinsip ini menekankan pentingnya peran pada pemimpin untuk menciptakan kualitas yang mendukung pada lingkungan yang baik, keterlibatan karyawan juga menjadi prinsip yang dimiliki oleh manajemen kualitas karena aset yang berharga dan akan meningkatkan

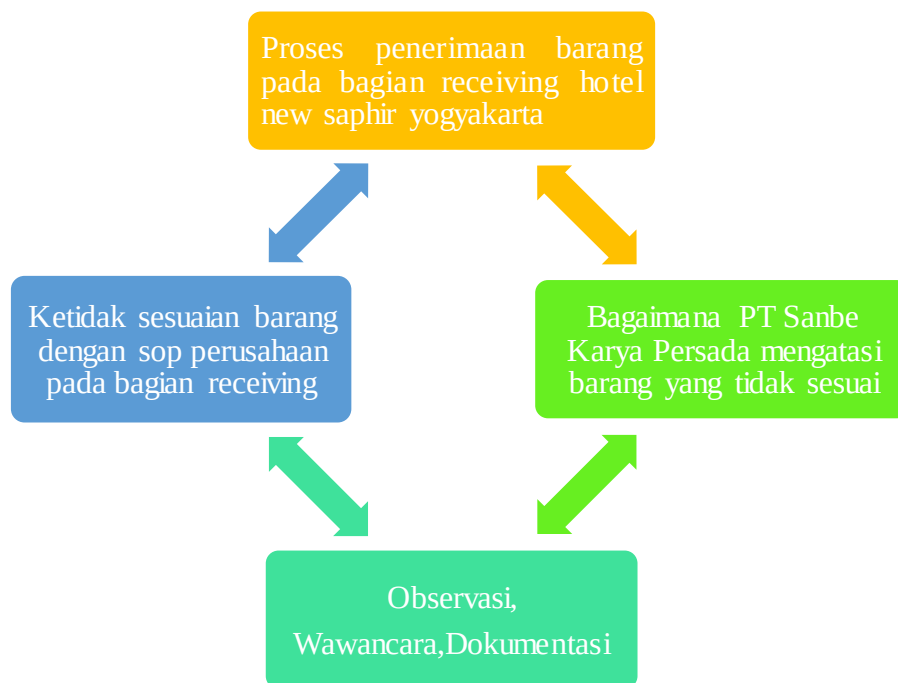
kualitas datang dari karyawan yang berkompeten, karyawan nantinya bisa untuk menangani permasalahan dengan melakukan pengambilan keputusan yang baik, prinsip berikutnya yaitu pendekatan berbasis bukti, prinsip ini mengedepankan pentingnya pengambilan keputusan, yang didasari oleh data dan informasi yang valid, dan prinsip terakhir yang dimiliki oleh manajemen kualitas, prinsip ini ialah perbaikan berkelanjutan, pada prinsip ini menekankan pentingnya menerapkan perilaku yang proaktif dalam upaya meningkatkan kualitas secara konsisten dan terukur (Baali et al. 2023).

2.1.6 Pengendalian Kualitas (Quality Control)

Pengendalian kualitas yaitu bagian dari aktifitas Teknik dan manajemen hal ini untuk mengelola karakteristik kualitas dari produk yang dimiliki atau jasa, selain itu pengendalian kualitas ini juga menyesuaikan spesifikasi produk yang diinginkan serta melakukan Tindakan untuk meningkatkan ketepatan Ketika nantinya akan ditemukan perbedaan kinerja standar dan actual (Shiyamy *et al.* 2021). Pengendalian kualitas adalah suatu Teknik dan Tindakan yang dilakukan untuk mempertahankan, meningkatkan serta untuk mencapai tujuan kualitas pada suatu produk dan jasa yang nantinya akan berfungsi untuk menyesuaikan standar yang sudah disahkan dan tujuan lainnya yaitu untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen (Harahap *et al.* 2018). Pengendalian kualitas merupakan salah satu proses yang harus konsisten dalam hal pengelolaannya, dari mulai proses produksi belum berjalan hingga proses produksi berakhir, dan hasil akhirnya nanti akan menghasilkan produk yang berkualitas (Kaban 2014). Pengendalian kualitas menjadi salah satu aspek penting di dalam perusahaan, dimana pengendalian kualitas ini akan digunakan sebagai pengelolaan produk yang memiliki sesuai dengan yang diinginkan dan tentunya dapat meningkatkan rasa puas pada konsumen (Ningrum 2019). Tujuan yang dimiliki oleh pengendalian kualitas ini yaitu menyediakan hal yang baru untuk membuat fokus pada proses pemeriksaan agar nantinya menjadi lebih efektif dan juga tentunya untuk mendapatkan gambaran tentang spesifikasi produk, produk yang dihasilkan apakah sudah sesuai

dengan kualitas yang ditentukan atau masih perlu adanya pengecekan mengenai kesalahan-kesalahan yang ada, dan menjadikan penurunan kualitas pada produk (Prihastono *et al.* 2017). Landasan teori ini menggunakan metode *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), Definisi dari PDCA sendiri adalah aktivitas yang dilakukan untuk perbaikan berulang guna mencari solusi dari suatu permasalahan. Metode PDCA bertujuan untuk mengetahui dan untuk menentukan darimana akar permasalahan sebenarnya, sehingga mendapatkan solusi dari suatu permasalahan sehingga dalam proses penanggulangan dapat dilakukan secara tepat, langkah pada plan bertujuan untuk membuat perencanaan perincian dan menetapkan standar proses yang baik, dan langkah do itu untuk langkah penanggulangan sedangkan langkah *check* itu untuk evaluasi dan yang terakhir langkah *action* dilakukan untuk pencegahan timbulnya Kembali kerusakan dan untuk merencanakan perbaikan lanjutan setelah perbaikan pertama dilakukan (Kurniawan *et al.* 2018)

2.2 Kerangka Kerja



Gambar 2.1 Kerangka Kerja

2.2.1 Langkah-langkah kerangka kerja

1. (Ketidak sesuaian barang dengan SOP perusahaan pada bagian receiving)

Langkah pertama didalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi dan sering muncul pada bagian receiving, dimana ditemukan permasalahan utama yang berkaitan dengan standar perusahaan. Beberapa hal yang menyebabkan ketidaksesuaian seperti tidak sesuainya barang yang dikirim dengan yang diterima, berat barang yang ditimbang tidak sesuai dengan dokumen pemesanan, serta kondisi barang yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pada perusahaan, hal ini akan memicu potensi timbulnya kendala dalam proses operasional dan juga akan berpengaruh pada kualitas pelayanan perusahaan kepada konsumen.

2. (Bagaimana Hotel New Saphir Yogyakarta mengatasi barang yang tidak sesuai)

Langkah selanjutnya yang dilakukan pada penelitian ini yaitu mencari pertanyaan atau rumusan masalah yang nantinya akan menjadi point utama dalam pembahasan dipenelitian ini, salah satu pertanyaan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana PT Sanbe Karya Persada mengatasi barang yang tidak sesuai, pertanyaan ini akan dijadikan bahasan utama dalam penelitian ini karena penulis ini mengetahui bagaimana perusahaan mengatasi ketidaksesuaian barang tersebut atau masalah yang sudah diidentifikasi oleh penulis.

3. (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Langkah terakhir yang dilakukan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dengan menggunakan metode ini harapan penulis nantinya bisa menemukan hasil yang optimal dari permasalahan yang akan dicari hasilnya atau jawabannya melalui penelitian ini, penulis terlibat secara langsung dalam proses penelitian di lapangan. Sehingga penulis memiliki pemahaman yang nyata tentang bagaimana kondisi, kendala maupun dinamika yang sedang terjadi pada bagian receiving, dengan ini

metode yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan dari individu tau kelompok mengenai suatu masalah sosial atau manusia (Creswell 2018). Penelitian kualitatif adalah cara untuk memilih dan menampilkan data secara akurat dengan mewakili keadaan yang berubah dari individu, hubungan, kelompok maupun organisasi sesuai dengan hasil atau fokus penelitian yang ingin dicapai (Miles 2014). Adapun pendekatan dari penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah strategi yang dilakukan pada penelitian yang memiliki fokus pada pemahaman dinamika yang ada didalam satu konteks tertentu, studi kasus biasanya menggunakan gabungan metode pengumpulan data seperti arsip, wawancara, kuisisioner maupun observasi (Eisenhardt 1989). Penelitian studi kasus umumnya difokuskan dalam satu lokasi, penelitian yang dilakukan secara detail tentang fenomena di lokasi tersebut dalam rentang waktu tertentu (Radhi *et al.* 2019). Studi kasus memungkinkan penulis untuk melakukan eksplorasi mendalam pada konteks tertentu, seperti penelitian ini di dapatkan melalui kegiatan magang yang di tempuh dalam jangka waktu 4 bulan, penelitian ini di ambil pada industri perhotelan yaitu perusahaan yang di miliki Bernama Hotel New Saphir Yogyakarta. Pendekatan studi kasus dapat di jadikan landasan untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, karna dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang proses penerimaan barang dan memungkinkan penulis untuk mengeksplor pada konteks tertentu.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu penerimaan barang, pengguna dipilih sebagai unit analisis karena mereka pihak yang paling relevan dalam menjalankan aktivitas manajemen operasional pada perusahaan. Pemilihan penerimaan barang dalam unit analisis karena relevansi mereka sesuai dengan tujuan penelitian dan ketersediaan data yang mereka miliki, penerimaan barang memiliki pengalaman langsung mengenai proses yang terjadi Ketika proses penerimaan barang pada industri hotel.

Penerimaan barang di bagian operasional perusahaan mencakup berbagai alat pengecekan barang seperti timbangan,, kalkukator, troli, lift barang (setelah diterima),timbangan memiliki fungsi untuk mengetahui keakuratan berat barang dengan permintaan yg di pesan, kegunaan kalkulator untuk menghitung beban tempat barang dan barangnya karena biasanya tempat barang juga memiliki beban yang bisa mempengaruhi perhitungan dalam menimbang barang,troli berfungsi untuk menaruh barang setelah di lakukan pengecekan dan untuk di ambil,lift barang berfungsi untuk pengangkutan barang dalam skala besar ke tingkat bangunan satu dan bangunan yang lainnya.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data utama yaitu Data primer yang dikumpulkan melalui observasi langsung selama proses magang 4 bulan di Hotel New Saphir Yogyakarta dan wawancara dengan staf departemen accounting, khususnya bagian receiving. Data sekunder berasal dari catatan dan laporan internal departemen accounting serta dokumen seperti daftar penawaran, invoice, dan dokumen yang berkaitan dengan proses penerimaan barang.

Penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk mengumpulkan data secara menyeluruh. Selama masa magang berlangsung penulis terlibat dalam proses penerimaan barang dan mencatat proses yang

terjadi selama observasi partisipatif. Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai proses dan masalah penerimaan barang, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan *receiving* dan pihak terkait. Adapun panduan pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut,

Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan Wawancara
1	apakah anda sering menerima barang yang tidak sesuai ?
2	Jenis barang apa yang sering tidak sesuai ?
3	Bagaimana sikap anda ketika menemukan barang yang tidak sesuai ?
4	solusi apa yang digunakan hotel new saphir yogyakarta untuk mengatasi keterlambatan dalam mengantar barang?
5	apa penyebab seringkali keterlambatan barang?
6	Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan untuk bagian receiving untuk mengenali kualitas barang?
7	Sejauh ini tantangan terbesar apakah yang dihadapi dalam proses menerima barang?
8	Bagaimana sikap anda ketika menemukan barang yang tidak sesuai kualitasnya?
9	Apakah hotel memiliki pinalti atau perjanjian khusus untuk supplier yang berulang kali mengirim barang yang tidak sesuai?
10	Saran apa yang anda berikan untuk memperbaiki sistem atau proses agar ketidaksesuaian barang dapat di minimalkan?

Selain itu, analisis dokumen dilakukan dengan mempelajari dan menganalisis dokumen terkait seperti Market list, invoice, dan catatan penerimaan barang untuk mendapatkan informasi yang relevan. Penulis juga membuat catatan harian selama proses magang untuk merekam observasi, temuan, dan refleksi terkait proses penerimaan barang. Tujuan dari penggunaan berbagai metode pengumpulan data ini adalah untuk mendapatkan data yang lengkap dan dapat diverifikasi silang (*triangulasi*), yang meningkatkan validitas hasil penelitian.

Semua temuan yang didapat ketika proses penelitian diperkuat dengan melakukan wawancara bersama beberapa narasumber yang memiliki peran untuk bertanggung jawab dalam proses operasional hotel. Wawancara tersebut dilakukan di lokasi Hotel New Saphir Yogyakarta pada hari Rabu, 22 Oktober 2025. Proses wawancara ini dilakukan dengan tujuan agar informasi yang didapatkan ketika penulis melakukan penelitian bisa diperkuat dari wawancara ini, agar nantinya penelitian ini mendapatkan hasil temuan yang sesuai harapan. Interview dilakukan selama 60 menit untuk mendapatkan kualitas data yang baik, adapun narasumber penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Informasi Narasumber

NO	Nama inisial	Jabatan	Durasi Wawancara
1	BK	Chief Accountant	60 Menit
2	DK	Purchasing	60 Menit
3	SY	Receiving & Cost Controller	60 Menit

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas ini akan diuji dengan cara meminta review dari ahli penerimaan barang untuk nantinya dapat memastikan bahwa sarana yang digunakan untuk pengumpulan data apakah sudah mencakup beberapa hal penting dari hal yang dituju. Member checking dengan melakukan wawancara pada responden yang bertujuan untuk memastikan keakratan informasi, dan triangulasi data seperti menggunakan berbagai sumber data untuk memastikan keakuratan dalam temuan seperti halnya, membandingkan hasil wawancara dengan melakukan observasi lapangan dan analisis dokumen.

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan dari individu atau kelompok mengenai suatu masalah sosial atau manusia (Creswell 2018). Penelitian kualitatif adalah cara untuk memilih dan menampilkan data secara akurat dengan mewakili keadaan yang berubah dari individu, hubungan, kelompok maupun organisasi sesuai dengan hasil atau fokus penelitian yang ingin dicapai (Miles 2014). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, observasi merupakan cara mengamati setiap kejadian yang sedang berlangsung dan juga mencatat nya tentang hal-hal penting yang akan diamati atau diteliti (Privana 2021). Penganalisisan data ini di ambil melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di mana proses ini sejalan dengan proses penerimaan barang, hal ini di lakukan untuk memantau proses penerimaan barang di Hotel New Saphir Yogyakarta dan mengetahui cara bagaimana alur proses penerimaan barang dapat berjalan. Berdasarkan hasil analisis, dilakukan penyimpulan tentang proses penerimaan barang dan solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Sebagai langkah akhir, dilakukan membandingkan hasil analisis dari berbagai sumber data dan metode pengumpulan melalui serangkaian teknik analisis ini. Analisis tematik mengindikasikan adanya kendala utama dalam proses penerimaan barang, yaitu ketidaksusian barang, keterlambatan pengiriman dan tidak sesuaiya kualitas barang, hal ini menunjukkan bahwa masih perlunya pengendalian pada proses penerimaan barang.

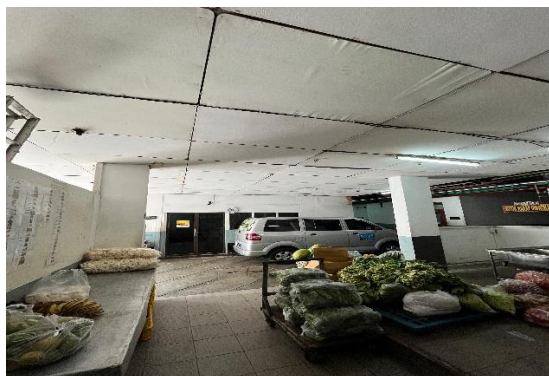
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

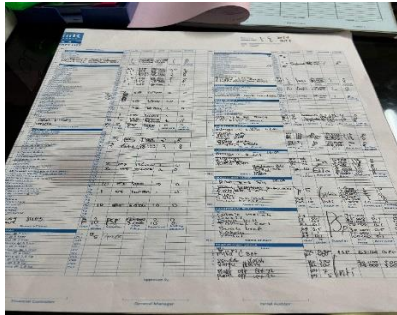
Penelitian ini diambil dari pelaksanaan magang, penulis melaksanakan program magang dengan kurun waktu empat bulan, penulis menjalankan program magang ini di perusahaan Hotel New Sahpir Yogyakarta, pekerjaan yang diberikan untuk penulis berhubungan langsung dengan operasional hotel, dengan tujuan untuk mengoptimalkan operasional hotel yang sudah berjalan. Program magang yang dilakukan saat ini penulis sudah berhasil menyelesaikannya, terhitung sejak 4 maret 2024 sampai dengan 8 juli 2024 yang mendapat bagian dalam pengecekan dan penerimaan barang yang masuk, yang ditetapkan pada bagian receiving dibawah naungan divisi accounting, pada bagian ini memiliki fokus untuk mengecek barang yang masuk dengan teliti dan secara professional, karena bertujuan untuk memastikan bahwa barang yang sudah masuk atau diterima memiliki kualitas, berat, dan jumlah yang sesuai dengan apa yang sudah dibeli oleh bagian pembelian dan dibutuhkan oleh user atau divisi yang membutuhkan barang tersebut. Dengan ini tujuan yang diharapkan yaitu semua barang yang diterima dapat sesuai dengan SOP yang dimiliki hotel. Deskripsi berdasarkan capaian pekerjaan yang telah penulis jalankan selama proses pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

1. Ruang Bagi Receiving Untuk Mengecek Kualitas, Berat, Dan Jumlah barang



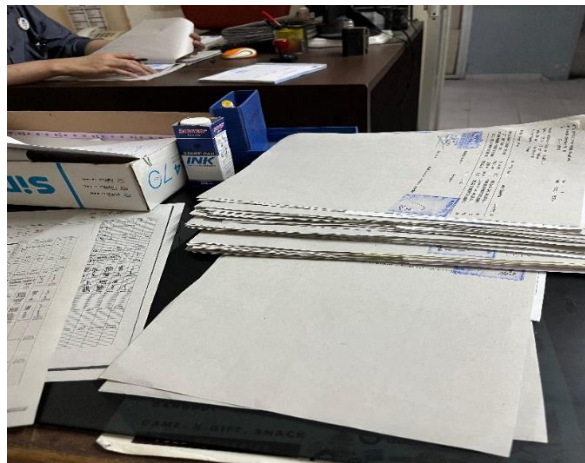
Gambar 4.1 Lokasi Penerimaan Barang

2. Market list sebagai panduan receiving untuk menyesuaikan barang yang hendak dibeli dan barang yang akan di kirimkan



Gambar 4.2 Lembar Market List

3. Membantu Proses Receiving Record



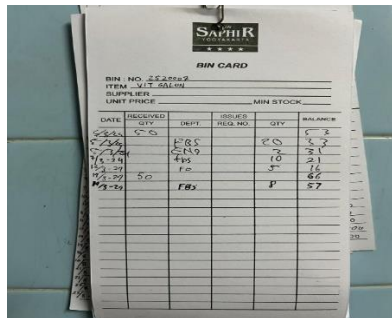
Gambar 4.3 Lembar Receiving

4. Alat Timbang Barang Untuk Menyesuaikan Dengan Berat Yang Diminta Divisi Yang Membutuhkan



Gambar 4.4 Alat Timbang Barang

5. Bincard sebagai data yang dimiliki general store atau gudang untuk mengetahui barang yang masuk maupun keluar



Gambar 4.5 Lembar Bin Card

6. Menyimpan bukti nota atau invoice sebagai bukti barang yang dipesan sudah diterima



Gambar 4.6 Kumpulan Nota Pembelian Barang

7. Membantu proses penyediaan stok air mineral



Gambar 4.7 Ruang Penyimpanan Air Mineral Botol

4.2 Temuan Lapangan

Pada pembahasan hasil ini, penulis akan membahas mengenai rumusan masalah yang terdapat di bab 1, penulis akan mulai dari rumusan masalah pertama, kedua maupun tiga, yang akan dihubungkan dengan temuan dari penelitian dengan teori yang ada di bab 2. Pembahasan yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan memberikan penjelasan terkait hasil dari penelitian yang sedang dilakukan penulis dengan cara mengaitkan landasan teori yang nantinya bisa relevan dengan yang dibahas sehingga nantinya akan menjawab pertanyaan dengan data yang diperoleh penulis.

4.2.1 Penerapan Strategi Hotel New Saphir Dalam Mengatasi Ketidaksesuaian Barang

Pada bagian awal rumusan masalah ini yaitu bagaimana Hotel New Saphir Yogyakarta mengatasi barang yang tidak sesuai dengan jumlah dan berat barang yang dikirim oleh *supplier*. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber, ditemukan beberapa langkah yang dilakukan oleh perusahaan Ketika terjadi ketidaksesuaian dalam penerimaan barang, baik dari segi jumlah maupun berat, pihak hotel melakukan langkah menjalin komunikasi yang baik, dengan memberikan laporan atau informasi mengenai barang yang tidak sesuai kepada divisi pembelian di mana bagian penerimaan barang akan memberikan informasi pada bagian pembelian untuk melakukan tindak lanjut. Selanjutnya langkah yang dilakukan pada divisi pembelian yaitu memberikan informasi ke pihak *supplier* bahwasannya barang yang dikirim tidak sesuai dengan kesepakatan yang dibuat diawal atau tidak memenuhi standar kualitas yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dikutip dari narasumber mengatakan,

“Kalau dari sistem kerja yang sudah berjalan, pada bagian penerimaan barang, akan menyampaikan ketidaksesuaian barang tersebut kepada bagian pembelian, dan bagian pembelian nanti yang akan menindak lanjuti masalah tersebut” (BK, Narasumber).

Dengan adanya proses komunikasi, pihak hotel dan *supplier* akan menemukan titik terang dan kesepakatan baru, seperti barang yang tidak sesuai tadi akan di kembalikan dan digantikan dengan barang yang lebih layak dan sesuai standar perusahaan, sehingga proses operasional hotel tetap berjalan lancar tanpa ada hambatan apapun dalam kegiatan pelayanan lainnya. Hal ini sejalan dengan teori SCM yaitu strategi operasional yang saling berhubungan, dimana hal tersebut melibatkan berbagai pihak untuk melakukan kerja sama dalam memperoleh bahan mentah, mengolahnya menjadi produk jadi, lalu mengirimkannya ke toko atau langsung ke pelanggan. Proses ini melibatkan *supplier*, pabrik, pelanggan, dan pengiriman barang sebagai satu kesatuan sistem (Radhi *et al.* 2019). Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masalah ketidaksesuaian barang yang terjadi dapat diselesaikan melalui komunikasi yang baik dan transparan antar bagian, serta dengan melibatkan beberapa pihak seperti divisi penerimaan barang, divisi pembelian, maupun dari pihak *supplier*. Dengan melakukan koordinasi yang baik antar divisi tersebut, setiap masalah yang ada seperti ketidaksesuaian jumlah, berat, maupun kualitas barang dapat segera diidentifikasi dan segera terselesaikan. Dengan melakukan Kerjasama yang saling terhubung anatara satu dengan yang lainnya memiliki peran penting untuk memastikan kelancaran arus barang dan informasi. Koordinasi yang efektif akan menjadikan perusahaan untuk mampu memastikan bahwa setiap barang yang diterima sudah sesuai dengan kriteria dan standar yang ditetapkan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun berat dari barang tersebut. Hal ini akan berdampak baik bagi perusahaan karna berkontribusi terhadap peningkatan efektifitas oprtasional perusahaan dan peningkatan kepuasan pelanggan, karena barang yang tersedia sesuai dan mendukung pelayanan yang optimal dan professional.

4.2.2 Tindakan Hotel New Saphir Yogyakarta Dalam Menghadapi Keterlambatan Pengantaran Barang

Pembahasan dalam rumusan masalah yang kedua ini lebih berfokus pada solusi yang digunakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk mengatasi keterlambatan dalam pengantaran barang. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak terkait, penulis mendapatkan temuan, bahwa pada bagian pembelian memiliki peran penting dalam mengatur serta mengawasi proses datangnya barang agar berjalan sesuai jadwal. Salah satu langkah yang dilakukan yaitu dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada *supplier* mengenai jam penerimaan barang, sehingga pihak *supplier* mengetahui batas waktu pengiriman yang telah ditentukan. Selain itu, langkah selanjutnya didalam area penerimaan barang terdapat papan pemberitahuan yang berisikan jadwal serta aturan mengenai waktu pengantaran barang, yang berfungsi sebagai pengingat dan pedoman bagi setiap *supplier*. Selain itu apabila terjadi keterlambatan, pihak hotel tidak langsung memberikan sanksi berat, tetapi melakukan tahapan peringatan secara bertahap. Jika keterlambatan dilakukan tanpa memberikan alasan yang jelas, maka *supplier* tetap akan mendapatkan kesempatan untuk menerima peringatan hingga tiga kali. Setelah tiga kali peringatan diberikan kepada *supplier* dan *supplier* masih belum menunjukkan perbaikan, maka bagian pembelian akan mengurangi jumlah pembelian barang dari *supplier* tersebut sebagai bentuk penegasan dan evaluasi terhadap kinerja *supplier*. Namun, apabila pelanggaran tetap dilakukan dan tidak ada perubahan dari pihak *supplier*, maka Hotel New Saphir Yogyakarta akan mengambil langkah tegas dengan mengganti *supplier* tersebut dengan *supplier* baru yang dinilai lebih disiplin dan mampu memenuhi ketentuan waktu pengiriman barang. Dikutip dari narasumber mengatakan,

“Kami menempelkan jadwal jam penerimaan barang di area penerimaan barang, agar supplier bisa mengetahui waktu untuk pengiriman barang, dan pastinya komunikasi yang baik, jika masih tidak sesuai maka kami akan

memberikan peringatan sebanyak 3 kali. Kami tidak langsung memberikan sanksi berat, tetapi diingatkan dulu sampai 3 kali, kalau masih sama saja, kami akan mengurangi jumlah pembelian, tapi kalau masih sama saja ya kami mencari supplier yang baru” (BK Narasumber).

Temuan ini sejalan dengan landasan teori manajemen logistik dimana manajemen logistik menerapkan semua aktivitas yang di gunakan untuk perencanaan dan pengawasan agar dapat memastikan pengadaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, dan keluarnya logistik berjalan dengan lancar dan aman, hal ini bertujuan untuk mendukung efektifitas serta efisiensi dalam mencapai tujuan (Alacsel 2024). Melalui langkah-langkah tersebut, hotel berupaya menciptakan sistem kerja yang lebih tertib, disiplin, dan saling bertanggung jawab, sehingga proses penerimaan barang dapat berjalan lancar, tepat waktu, serta tidak mengganggu kegiatan operasional hotel secara keseluruhan.

4.2.3 Langkah Yang Diterapkan Hotel New Saphir Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Ketidaksesuaian Kualitas Barang

Dalam rumusan masalah yang ketiga ini berfokus pada pemecahan masalah yang digunakan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk menyelesaikan ketidaksesuaian terhadap SOP pada kualitas barang yang dikirim oleh *supplier*. Berdasarkan hasil wawancara dan temuan dilapangan, ditemukan bahwa perusahaan sudah menerapkan langkah-langkah yang baik dan teliti dalam memastikan setiap barang yang diterima sudah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Langkah utama yang dilakukan yaitu melalui proses pemeriksaan secara teliti yang dilakukan oleh bagian penerimaan barang disaat barang tiba diarea penerimaan. Dilakukannya pemeriksaan secara cermat dan teliti ini menjadi langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas barang yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan operasional hotel. Jika barang yang diterima berupa buah-buahan, maka yang dilakukan petugas penerimaan barang melakukan pengecekan dengan cara mencicip buah tersebut, hal ini untuk

memastikan apakah kondisi buah masih dalam keadaan segar, manis, dan layak konsumsi. Langkah yang dilakukan bertujuan untuk mencegah masuknya bahan baku dengan kualitas yang tidak memadai untuk masuk ke bagian dapur hotel, hal ini bisa berpengaruh pada hasil penyajian makanan. Kemudian, jika barang yang diterima berupa ikan atau seafood, petugas penerimaan barang melakukan pemeriksaan dengan cara melihat warna dan mencium aroma dari barang tersebut, Ikan segar biasanya memiliki warna yang tidak kusam dan pastinya tidak memiliki aroma yang menyengat, sedangkan ikan yang tidak segar biasanya cenderung memiliki warna yang kusam dan memiliki aroma amis yang tajam dan tidak enak. Lalu apabila barang yang datang berupa sayur-sayuran maka petugas penerimaan barang melakukan pengecekan pada kebersihan dan kondisi fisik sayur, seperti memastikan kesegaran, terbebas dari hewan seperti ulat atau kotoran lainnya. Pemeriksaan ini menjadi bentuk tanggung jawab bagi divisi penerimaan barang agar nantinya kualitas bahan makanan tetap terjamin dan sesuai dengan standar hotel. Selain itu pemeriksaan juga penting untuk memastikan bahwa bahan makanan yang akan digunakan benar-benar bersih dan higienis dan aman Ketika digunakan. Dikutip dari narasumber mengatakan,

“kami memberikan pemahaman untuk buah ya ada ketajaman warna untuk mengukur kesegaran, untuk ikan kami mengecek aromanya masih segar atau tidak, kalau untuk sayuran biasanya dicek kebersihannya dan untuk telur itu 80g untuk per 1 butir telurnya” (BK,Narasumber). *“Biasanya kalau buah dicicipi kalau sayur dilihat apakah bersih dan bebas dari serangga atau tidak”* (SY,Narasumber). *“Melakukan pengecekan secara teliti, dan tidak hanya melihat dari segi warna saja kalau untuk buah, biasanya kalau untuk buah kami mencicipi dan kalau untuk ikan laut atau seafood kami mencium aromanya apakah masih fresh atau tidak”* (DK,Narasumber).

Temuan ini sejalan dengan landasan teori manajemen kualitas, pada manajemen kualitas dijelaskan bahwa sistem pada manajemen yang berfokus dalam pengoptimalan keseluruhan proses yang berkontribusi

penyuh terhadap peningkatan kualitas sebagai strategi usaha yang dilakukan untuk mengutamakan pada kepuasan pelanggan dengan mengikutsertakan semua anggota didalam organisasi (Ramlawati 2020). Manajemen kualitas adalah aspek yang penting diaplikasikan karena akan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sukaratha *et al.* 2008). Karena sejalanannya teori dengan temuan maka Hotel New Saphir Yogyakarta bisa menjadikan acuan untuk melakukan langkah tersebut untuk pencegahan terjadinya ketidaksesuaian kualitas barang yang akan dapat mempengaruhi standar pelayanan hotel, sekaligus bisa menunjukkan komitmen perusahaan dalam mempertahankan kualitas dan kepercayaan terhadap pemasok yang bekerja sama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai tindakan yang dilakukan Hotel New Saphir Yogyakarta untuk mengatasi ketidaksesuaian barang yang diterima dari supplier. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwasannya strategi yang baik untuk diterapkan oleh perusahaan yaitu penerapan komunikasi yang efektif dan terkoordinasi antara beberapa divisi terkait, khususnya pada divisi penerimaan barang, divisi pembelian, dan pada pihak supplier. Jika ditemukan adanya perbedaan antara jumlah, berat, atau kualitas barang dari yang dipesan, maka langkah yang diambil pada bagian penerimaan barang yaitu melaporkan kejadian tersebut kepada divisi pembelian, agar divisi pembelian segera melaporkan ketidaksesuaian kepada pihak *supplier*. Selain itu langkah yang dilakukan divisi pembelian yaitu komunikasi secara langsung dengan pihak supplier, hal ini bertujuan untuk mendapatkan solusi yang tepat, seperti contohnya pengembalian barang yang tidak sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Proses komunikasi dan koordinasi ini biasanya dapat berjalan dengan cara menyampaikan dengan jelas detail dan mudah dimengerti, dengan cara seperti itu nantinya dapat meminimalkan resiko gangguan terhadap proses operasional hotel. Pendekatan ini sejalan dengan teori Supply Chain Management (SCM) yaitu strategi operasional yang saling berhubungan, dimana hal tersebut melibatkan berbagai pihak untuk melakukan kerja sama dalam memperoleh bahan mentah, mengolahnya menjadi produk jadi, lalu mengirimkannya ke toko atau langsung ke pelanggan. Proses ini melibatkan *supplier*, pabrik, pelanggan, dan pengiriman barang sebagai satu kesatuan sistem (Radhi *et al.* 2019). Dengan ini Hotel New Saphir Yogyakarta mampu memastikan bahwa barang yang diterima selalu sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan, sehingga operasional hotel dapat berjalan secara optimal dan bisa meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bisa memberikan kontribusi terhadap manajemen operasional hotel. Dalam proses penanganan ketidaksesuaian barang penelitian ini menambahkan perspektif mengenai pentingnya koordinasi antar divisi.

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas operasional.

Dari hasil penelitian mengenai solusi yang diterapkan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk mengatasi keterlambatan dalam pengantaran barang, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan memiliki sistem penanganan yang terstruktur, disiplin, dan tanggung jawab. Bagian pembelian memiliki peranan penting dalam mengatur dan dalam proses pengawasan barang yang datang agar berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Ada upaya yang dilakukan untuk mencegah keterlambatan barang, yaitu dengan memberikan informasi yang jelas kepada *supplier* terkait waktu penerimaan barang, lalu upaya lainnya dengan memberikan papan pengumuman pada area penerimaan barang yang berfungsi untuk panduan dan pengingat bagi setiap *supplier*. Ketika terjadi keterlambatan, pihak hotel menerapkan sistem evaluasi dan peringatan secara bertahap, mulai dari teguran ringan hingga pengurangan volume pemesanan kepada *supplier* yang berulang kali melanggar. Jika setelah tiga kali peringatan masih tidak dilakukan perbaikan dari pihak *supplier*, maka hotel akan mengambil tindakan tegas dengan mengganti *supplier* tersebut demi menjaga kelancaran operasional. Pendekatan ini dilakukan untuk menunjukkan bahwa pihak hotel tidak hanya memiliki fokus pada waktu yang efisien, tetapi juga pembentukan budaya kerja yang disiplin dan profesional. Dengan langkah yang dilakukan, hotel mampu menjaga kelangsungan dalam proses penerimaan barang agar tidak mengganggu kegiatan operasional dan pelayanan kepada tamu. Temuan penelitian ini diperkuat dengan teori manajemen logistik yang menekankan pentingnya perencanaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap proses distribusi agar dapat berjalan efisien dan tepat waktu. penelitian ini memperkuat teori manajemen logistik yang menyatakan bahwa semua aktivitas yang di gunakan untuk perencaan dan pengawasan agar dapat memastikan pengadaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, dan keluarnya logistik berjalan dengan lancar dan aman, hal ini bertujuan untuk mendukung efektifitas serta efisiensi dalam mencapai tujuan (Alacsel 2024).

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait dengan pemecahan masalah yang dilakukan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta untuk mengatasi ketidaksesuaian terhadap SOP dalam hal kualitas batang yang dikirim oleh *supplier*, dapat disimpulkan bahwa hotel telah menerapkan langkah-langkah yang sistematis dan teliti. Proses pemeriksaan barang dilakukan secara

langsung oleh bagian penerimaan barang dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memastikan setiap bahan yang diterima benar-benar sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan. Pemeriksaan dilakukan berbeda disesuaikan dengan jenis barangnya, jika yang datang buah petugas memeriksa dengan mencicip untuk memastikan kesegaran buah, untuk ikan petugas melihat dari warna dan aroma, jika warna yang dihasilkan cerah dan baunya tidak terlalu menyengat, sudah bisa dipastikan bahwa ikan tersebut masih segar, dan jika yang datang sayuran maka petugas memeriksa kebersihan dan memastikan tidak ada serangga atau kotoran di dalam sayur tersebut. Langkah tersebut dilakukan untuk menunjukkan keseriusan dalam berkomitmen dalam menjaga standar mutu bahan makanan sebelum nantinya masuk didalam dapur hotel agar tidak mempengaruhi kualitas pada hasil produk yang akan disajikan kepada tamu. Selain itu penerapan SOP yang ketat juga berfungsi untuk menumbuhkan tanggung jawab dan profesionalisme pada petugas bagian penerimaan barang dalam hal menjalankan pengawasan kualitas barang. Dengan melakukan cara seperti ini pihak hotel mampu mencegah masuknya barang yang tidak berkualitas yang bisa menyebabkan penurunan standar pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diperkuat oleh teori manajemen kualitas yang menekankan bahwa sistem pada manajemen yang berfokus dalam pengoptimalan keseluruhan proses yang berkontribusi penuh terhadap peningkatan kualitas sebagai strategi usaha yang dilakukan untuk mengutamakan pada kepuasan pelanggan dengan mengikutsertakan semua anggota didalam organisasi (Ramlawati 2020). Manajemen kualitas adalah aspek yang penting diaplikasikan karena akan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sukaratha *et al.* 2008). Selain diperkuat oleh teori manajemen kualitas, penelitian ini juga memberikan kontribusi dengan menunjukkan bahwa ketelitian, tanggung jawab, dan kerja sama antar divisi merupakan kunci terciptanya sistem pengendalian kualitas yang efektif. Dengan ini penelitian mampu memberikan acuan bagi perusahaan di sector jasa dalam mengimplementasikan manajemen kualitas sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan yang disampaikan penulis diatas, ada beberapa saran yang diberikan dari penulis untuk diaplikasikan oleh Hotel New Saphir Yogyakarta yang bertujuan untuk mengoptimalkan proses penerimaan barang seperti:

1. Saran yang diberikan untuk pihak hotel sebaiknya membuat laporan evaluasi penerimaan barang yang dilakukan secara rutin minimal dilakukan setiap bulan, hal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana proses penerimaan barang dapat berjalan dengan baik dan sesuai standar. Isi yang terdapat pada laporan perlu tercantum berbagai informasi penting terkait data kesalahan dalam pengiriman, tingkat keterlambatan barang, hasil pemeriksaan kualitas barang, serta catatan mengenai supplier yang sering mengalami kendala.
2. Langkah yang sebaiknya dilakukan oleh pihak hotel adalah mengatur waktu pengiriman barang dengan diberikannya waktu cadangan yang bertujuan untuk memberikan antisipasi. Ketika terjadi adanya kemungkinan hambatan dalam perjalanan seperti halnya kemacetan, cuaca yang buruk atau bisa juga gangguan transportasi dari pihak *supplier*. Dengan diberikannya waktu cadangan proses dalam penerimaan barang dapat tetap berjalan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan tanpa mengganggu kegiatan operasional hotel. Selain itu pihak hotel juga bisa menyediakan persediaan cadangan sebelum nantinya barang tersebut habis total, seperti bahan-bahan penting yang sering kali digunakan, seperti bahan makanan utama maupun perlengkapan yang selalu ada didalam kamar hotel.
3. Hotel sebaiknya membuat susunan panduan pemeriksaan atau bisa juga membuat daftar pengecekan, pada setiap barangnya diberikan kotak buat menceklist, agar proses pemeriksaan barang bisa berjalan lebih terarah dan konsisten. Dan juga setiap barang yang diterima memiliki karakteristik masing masing, dan pastinya proses pengecekannya juga di sesuaikan, seperti buah perlu melakukan pengecekan dengan cara memeriksa

rasa, warna dan tingkat kesegaran buah, lalu jika barang yang datang ikan atau barang yang dihasilkan dari laut pengecekannya bisa melihat dari segi warna dari barang tersebut, dan aroma yang dikeluarkan dan juga kesegarannya, sedangkan jika yang datang out sayuran maka pengecekannya melihat dari kebersihan sayuran, dan memastikan seteril dari kotoran maupun serangga yang menempel pada sayuran.

4. Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas penerimaan barang perlu dilakukan oleh pihak hotel, dengan melakukan kegiatan pelatihan rutin yang berfokus pada standar kualitas, teknik dalam pemeriksaan barang, hingga penggunaan alat timbangan barang. Pelatihan yang dilakukan secara rutin, bisa menjadikan setiap petugas memiliki pemahaman yang sama tentang bagaimana proses dalam pemeriksaan barang dengan benar dan sesuai prosedur. Seperti contoh petugas perlu diberi pelatihan terkait mengenali tanda-tanda barang yang layak digunakan, menimbang barang dengan akurat, serta cara mencatat hasil pemeriksaan dengan benar di formulir atau sistem penerimaan
5. Hotel perlu melakukan rapat koordinasi secara rutin yang melibatkan bagian purchasing/pembelian, receiving/penerimaan barang, kitchen/dapur dan accounting/keuangan, Hal ini memiliki tujuan untuk membahas dan mengevaluasi berbagai kendala yang sering muncul selama proses penerimaan barang berlangsung, seperti terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang, ketidaksesuaian jumlah barang hingga berat barang yang tidak sesuai kesepakatan, serta masalah kualitas pada barang yang diterima.
6. Penilaian sebaiknya tidak hanya dari manajemen saja, melainkan bisa juga membuat penilaian mengenai *supplier* yang dilakukan oleh petugas lapangan seperti bagian penerimaan barang atau bisa juga dari staf dapur, beberapa divisi tersebut bisa melakukan pencatatan terkait hal-hal sederhana seperti ketepatan pengiriman barang, perilaku *supplier*, dan menilai kualitas barang-barang yang di kirim, dari hasil pencatatan tersebut

bisa di kumpulkan setiap bulannya untuk dilaporkan ke pihak manajemen agar nantinya bisa dijadikan bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk kelangsungan bermitra di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, Atsal Rais Rahayu, Emik. 2023. "Role Of Receiving Staff In Finance Department Operational Activities At Hotel Tentrem Semarang." 1(3):1–11. doi:<https://doi.org/10.59024/ijellacush.v1i3.291> Role.
- Alacsel, Sanjaya. 2024. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Prima Indonesia Logistik." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis* 4(1):1–10. doi:10.37481/jmh.v4i1.719.
- Ambarwati, Rita Supardi. 2020. *Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. edited by M. T. Dr. Hana Catur Wahyuni, S.T., M.T. Wiwik Sulistyowati, S.T. Sidoarjo UNIVERSITAS: UMSIDA Press.
- Anugrah, Raka Pria Hanoum, Farah Chalida Satmoko Nugroho Djati Muyasaroh Tomahuw, Roberto Anggraini, Raden Isma Manik, Ester Satyanegara, Diqbal Murti, Arif Dwi, Irra Chrisyanti Ganika, Gerry Baali, Yongker Koni, Agus Manurung, Edison Hatogun. 2023. *Manajemen Kualitas*. edited by N. Rismawati. Bandung: Penerbit Widina Media Utama.
- Baali, Yongker et al. 2023. *Manajemen Kualitas*. 1st ed. edited by M. . Diana Purnama Sari. Sumatera Barat: CVGETPRESS INDONESIA.
- Carel, Christoper et al. 2024. "ANALYSIS OF RECEIVING OPERATIONS IN IMPROVING QUALITY OF PERISHABLE MATERIALS AT FOUR POINTS BY SHERATON BATAM ANALISIS OPERASIONAL RECEIVING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BAHAN PERISHABLE DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON." *TEHBMJ (Tourism Economics, Hospitality, and Business Management Journal)* 3(2):1–10. doi:<https://doi.org/10.36983/tehbmj.v3i2.520>.

- Creswell, John W. Creswell, J. David. 2018. *No TiResearch Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*tle. 50th ed. singapore: SAGE Publications, Inc.
- Darwas, Sotar Rahmadini et al. 2023. “Sistem Informasi Manajemen Bantuan Logistik Korban Bencana Pada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman.” *Jurnal Minfo Polgan* 12(1):1–8. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/12775-Article Text-12974-1-10-20230725 Sistem Informasi Manajemen Bantuan Logistik.pdf.
- Eisenhardt, Kathleen M. 1989. “Building Theories from Case Study Research.” *Academy of Management Review* 14(4):1–20. https://josephmahoney.web.illinois.edu/BADM504_Fall2019/Eisenhardt1989.pdf.
- Harahap, Bonar et al. 2018. “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA.” *Buletin Utama Teknik* 13(3):1–9. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/235684130 pengendalian kualitas.pdf.
- Hayati, Enty Nur. 2014. “Supply Chain Management (SCM) Dan Logistic Management.” *Jurnal Dinamika Teknik* 8(1):1–10. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/3039-Article Text-1937-2-10-20150512 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (SCM) DAN LOGISTIC MANAGEMENT.pdf.
- Heizer, Jay, and Barry Render. 2011. *Operations Management*. 10th ed. edited by S. Yagan. New York: PEARSON.
- Ibrahim, Akhmadrandy. 2016. “ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS DARI KINERJA OPERASIONAL PADA INDUSTRI EKSTRAKTIF DI SULAWESI UTARA.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4(2):1–11. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas

Akhir/iogi2018,+10_Akhmadrandy+Ibrahim_MnRs (2).pdf.

- Irawan, Reza. 2023. "Sistem Pembelian Dan Penerimaan Barang Satoria Hotel Yogyakarta." *Aleph* (1,2):1–21. https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C_LUCINEIA_CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proees.
- Kaban, Rendy. 2014. "Pengendalian Kualitas Kemasan Plastik Pouch Menggunakan Statistical Procces Control (SPC) Di PT Incasi Raya Padang." *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 13(1):1–30. doi:10.25077/josi.v13.n1.p518-547.2014.
- Kurniawan, Cepi, and Hery Hamdi Azwir. 2018. "Penerapan Metode PDCA Untuk Menurunkan Tingkat Kerusakan Mesin Pada Proses Produksi Penyalutan." *Journal of Industrial Engineering, Scientific Journal on Research and Application of Industrial System* 3(2):105–18. <https://e-journal.president.ac.id/index.php/journalofIndustrialEngineerin/article/viewFile/526/329>.
- Kusmayadi, Benny, and Resista Vikaliana. 2021. "Pendekatan Konsep Lean Untuk Mengurangi Waste Transportasi Dengan Optimasi Truk (Studi Kasus Di Perusahaan Distributor PT. XYZ)." *Jurnal Manajemen Logistik* 1(1):1–9. <http://ojs.stiami.ac.id>.
- Miles, Matthew B Huberman, A.Michael Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis*. 3rd ed. edited by K. Perry. singapore: SAGE Publications, Inc.
- Monczka, Robert M. et al. 2009. *Purchasing and Supply Chain Management*. 4th ed. edited by J. W. Calhoun. Canada by: South-Western Cengage Learning.

- Ningrum, Harini Fajar. 2019. "Analisis Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan Metode Statistical Process Control (SPC) Pada PT Difa Kreasi." *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen* 1(2):1–15. doi:10.52005/bisnisan.v1i2.14.
- Nisa, Fathimatus Zahrotun et al. 2023. "Studi Literatur : Strategi Dan Tantangan Dalam Penerapan Supply Chain Management." *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* 3(1):1–14. doi:10.33005/sitasi.v3i1.585.
- Novitasari, Dwi. 2022. *Manajemen Operasi: Konsep Dan Esensi*. 1st ed. edited by A. S. Prasetyo. Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.
- Nurutami, Andi Comi. 2017. *PROSES PEMBELIAN DAN - PENERIMAAN BARANG PADA DIVISI PURCHASING HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR*.
- Pratiwi, Ni Luh Diska. 2025. "PERAN COST CONTROL MENGOPTIMALKAN KOORDINASI ANTARA PURCHASING DAN RECEIVING UNTUK EFISIENSI OPERASIONAL PADA CONRAD HOTEL & RESORT BALI UNTUK EFISIENSI OPERASIONAL." https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/16579/2/RAMA_63411_2215713015_0026076108_0005037704_part.pdf.
- Prihastono, Endro, and Hayat Amirudin. 2017. "PENGENDALIAN KUALITAS SEWING DI PT. BINA BUSANA INTERNUSA III SEMARANG." *Dinamika Teknik* X(1):1–15. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/4943-Article Text-3277-1-10-20170420.pdf.
- Privana, Erwinda Olivia Setyawan, Agung Citrawati, Tyasmiarni. 2021. "Identifikasi Kesalahan Siswa Dalam Menulis Kata Baku Dan Tidak Baku Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia." *Jurnal Transformatika* 11(2):1–4. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/312-Article Text-1660-1-10-20220301.pdf.

- Purnomo, Hari. 2017. *Manajemen Operasi*. edited by S. G. Printing. Yogyakarta: CV.Sigma.
- Putri, Rosa Amanda, and Sentot Imam Wahjono. 2022. "Manajemen Operasi Di Hotel Majapahit Surabaya." (November):1–11. file:///C:/Users/Acer/Downloads/PBM_AK1A_22_MANAJEMEN PERASIDIHOTELMAJAPAHITSURABAYA.pdf.
- Radhi, Fahmy, and Endang Hariningsih. 2019. "Analisis Penerapan Supply Chain Management Studi Kasus Pada Perusahaan Retailer." *Jbti* 6(1):1–12. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/ANALISIS PENERAPAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT.pdf.
- Rahayu, Ni Kadek Rian Amawa, Putu. 2023. "Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Di Hotel X." *Journal of Accounting and Hospitality* 1(2):1–11. doi:10.52352/jah.v1i2.1152.
- Ramlawati. 2020. *Total Management Quality*. 1st ed. edited by I. Safar. Makassar: Penerbit Nas Media Pustaka.
- Rusdiana, Dr. H. A. 2014. *Manajemen Operasi*. edited by M. S. Drs. Beni Ahmad Saebani. Bandung 40253: CV PUSTAKA SETIA.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2022. *Metodologi Penelitian*. edited by M. S. Dr. Ir. Try Koryati. Yogyakarta: KBM INDONESIA.
- Sembiring, Tamaulina Irmawati Sabir, Muhammad Tjahyadi. Indr. 2023. (*BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN TEORI DAN PRAKTIK*). edited by V. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Shiyamy, Achmad F. et al. 2021. "Artikel Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 2(2):1–14. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/idilkomitmen,+4+Komitmen+222021_achmad_4.pdf.

Sholikhudin, Syamsun Septian Aulia, and Sari Andayani. 2024. "Sistem Pembelian Dan Penerimaan Barang Oleh Department Accounting Purchasing Di Hotel Dafam Pacific Caesar Surabaya." *Journal of Analysis Research and Management Review* 1(3):1–10. file:///C:/Users/Acer/Downloads/SISTEM+PEMBELIAN+DAN+PENERIMAAN+BARANG+OLEH+DEPARTMENT+ACCOUNTING+PURCHASING+DI+HOTEL+DAFAM+PACIFIC+CAESAR+SURABAYA (4).pdf.

Suarna, Indri Ferdiani Sesario, Revi Khasanah Juhara, Sutresna Munim, Abdul Zaena, Rosye Rosaria Saefullah, Aep Setiadi, Bkti Sutangsa Kamaruddin, Muhammad Junaid. 2022. *Manajemen Logistik*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri Redaksi:

Sukaratha, Gde et al. 2008. "Analisis Kinerja Mandor Dalam Menerapkan Manajemen Kualitas Pada Proyek Pembangunan Nusa Dua Golf Resort Kawasan BTDC - Nusa Dua, Bali." *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil* 12(1):1–14. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/Kriteria_trilogi_proses ANALISIS KINERJA MANDOR DALAM MENERAPKAN MANAJEMEN.pdf.

Suradi, Mahyudin. 2018. "Pentingnya Komunikasi Receiving Dengan Purchasing Saat Penerimaan Barang Guna Meminimalisir Terjadinya Kesalahan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta." *Jurnal Khasanah Ilmu* 9(1):1–12. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/jurnal penelitian terdahulu.pdf.

Utami, Novelia, and Onny Fitriana Sitorus. 2015. "Logistics Management at Giant Extra." *Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka* 1(1):1–12. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1491834&val=10457>.

Wada, Ns. Fauziah Hamid Pertiwi, Anna Hasiolan, Ns. Mara Imbang Satriawan Lestari, Sri Sudipa, I Gede Iwan Patalatu, Jonherz Stenlly Boari, Yoseb, and Abd Ferdinan Puspitaningrum, Jayanti Ifadah, Ns.Erlin Rahman. 2024. *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN*. edited by S. & Efitra. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Wijaya, Harto Maret Deswantoro, Ganif, and Restu Hidayat. 2021. "Analisis Perencanaan Supply Chain Management (Scm) Pada Pt. Kylo Kopi Indonesia." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2(6):1–11. doi:10.31933/jemsi.v2i6.653.

Wulandari, Putri Azwar, Hendri. 2025. "IMPLEMENTASI SOP MANAJEMEN PERSEDIAAN BARANG DI STORE DEPARTEMEN ACCOUNTING GRAND ROCKY HOTEL." *Fillgap.Id* 1–13. file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/penelitian terdahulu.pdf.

Yasmin, Fadia. 2025. "PROSEDUR ADMINISTRASI DALAM PENGELOLAAN PENERIMAAN BARANG MILIK CUSTOMER DI CV. KURNIAABADI LAPORAN." file:///C:/Users/Acer/Documents/File Referensi Tugas Akhir/LAPORAN MAGANG_FADIA YASMIN_21111021_7B - Fadia Yasmin.pdf.