



EFEKTIVITAS PERAN MANAJEMEN *PURCHASING* DALAM PROSES PENGADAAN BARANG UNTUK MENUNJANG OPERASIONAL *KITCHEN* DI *RENAISSANCE* BALI ULUWATU RESORT & SPA

I Kadek Juanda Artha Prasetya^{1*}, I Wayan Jata², & Nyoman Gede Mas Wiarta³

^{*1-3} Politeknik Pariwisata Bali

*e-Mail: juandaartha364@gmail.com

Submit Tgl: 09-Juli-2026

Diterima Tgl: 19-Juli-2026

Diterbitkan Tgl: 22-Juli-2026

Abstract: *This study was motivated by the importance of effective purchasing management in ensuring a reliable procurement process to support hotel kitchen operations. The study aimed to analyze the role of purchasing management, the procurement process, and its effectiveness in supporting kitchen operations at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. A qualitative approach with a descriptive method was employed. Participants were selected using purposive sampling and consisted of the Purchasing Manager, Receiving Supervisor, and staff from Clay Craft Kitchen, Double Ikat Kitchen, and Pastry Kitchen. Data were collected through structured interviews, observation, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was established through methodological triangulation. The findings indicate that purchasing management effectively supports procurement through standardized operating procedures, the BirchStreet digital system, interdepartmental coordination, and periodic supplier evaluation. The main challenges identified were delivery delays, inconsistent product quality, and limited supplier stock, which affected kitchen operations. It can be concluded that purchasing management has effectively supported kitchen operations, although continuous supplier monitoring, stronger interdepartmental coordination, and the development of backup suppliers are required to further improve procurement performance.*

Keywords: *Hotel Operations, Kitchen Operations, Procurement Management, Purchasing Management, Supply Chain Management,*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas manajemen purchasing dalam menjamin kelancaran proses pengadaan barang untuk mendukung operasional kitchen di hotel. Penelitian bertujuan menganalisis peran manajemen purchasing, proses pengadaan barang, serta efektivitasnya dalam menunjang operasional kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan ditentukan melalui purposive sampling yang terdiri atas *Purchasing Manager*, *Receiving Supervisor*, serta staf *Kitchen Clay Craft*, *Kitchen Double Ikat*, dan *Kitchen Pastry*. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa purchasing telah menjalankan perannya secara efektif melalui penerapan SOP, penggunaan sistem *BirchStreet*, koordinasi antar departemen, serta evaluasi *supplier* secara berkala. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterlambatan pengiriman, ketidakkonsistenan kualitas barang, dan keterbatasan stok *supplier* yang berdampak pada operasional kitchen. Kesimpulannya, efektivitas manajemen purchasing telah mampu mendukung kelancaran operasional kitchen, namun masih diperlukan peningkatan monitoring *supplier*, penguatan koordinasi antar

departemen, dan pengembangan *supplier* alternatif untuk meningkatkan keberlanjutan proses pengadaan.

Kata Kunci: Manajemen Pengadaan, Manajemen Purchasing, Manajemen Rantai Pasok, Operasional Hotel, Operasional Kitchen

Cara mengutip Prasetya, I. K. J. A., Jata, I. W., & Wiartha, N. G. M. (2026). Efektivitas Peran Manajemen Purchasing dalam Proses Pengadaan Barang untuk Menunjang Operasional Kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 831–842. <https://doi.org/10.71456/sur.v5i1.2266>

PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia terus berkembang dan memberikan kontribusi penting terhadap perekonomian nasional, sehingga sektor hospitaliti dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi tidak hanya menyediakan tempat menginap, tetapi juga berbagai fasilitas pendukung guna menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu (Wijanarko, 2024; Perdana, 2025). Keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan setiap departemen yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan.

Salah satu departemen yang berperan penting adalah purchasing yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan operasional hotel secara tepat waktu, sesuai kualitas, kuantitas, dan efisiensi biaya (Martina & Kurniawan, 2020). Dalam pelaksanaannya, purchasing harus menerapkan prinsip *the right price, the right quantity, the right time, the right place, the right quality*, dan *the right source* agar proses pengadaan berjalan efektif (Nurul Nugraha et al., 2023). Peran ini menjadi semakin penting pada operasional kitchen karena ketersediaan bahan makanan secara tepat waktu sangat menentukan kelancaran produksi dan kualitas pelayanan hotel (Ewald, 2023; Firdaus dan Andriani, 2014; Agung dan Katrin, 2023).

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pengadaan barang sebagai pedoman bagi setiap tahapan pengadaan (Martina & Kurniawan, 2020; Juli et al., 2024). Namun, hasil observasi menunjukkan masih terdapat kendala berupa keterlambatan pengiriman barang oleh supplier, ketidaksesuaian barang dengan Purchase Order (PO), serta kurangnya ketelitian dalam penyusunan *daily market list*, sehingga kebutuhan operasional kitchen belum selalu terpenuhi secara optimal (Observasi Lapangan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, November 2025).

Data periode Juli hingga Desember 2025 menunjukkan bahwa ketidaksesuaian barang dan keterlambatan distribusi merupakan permasalahan yang paling sering terjadi dan berdampak pada kelancaran operasional kitchen. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan biaya operasional, mengganggu pengendalian persediaan, serta menurunkan kualitas pelayanan hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suryantini et al. (2025) yang menegaskan bahwa ketidakefisienan proses pengadaan dapat menurunkan efektivitas operasional hotel. Meskipun demikian, penelitian terdahulu oleh Martina dan Kurniawan (2020), Fathurrahman et al. (2025), serta I Gusti Ayu Agung dan Katrin (2023) masih lebih menitikberatkan pada kepatuhan prosedur dan belum mengkaji efektivitas manajemen purchasing dalam menghadapi kendala operasional yang terjadi secara berulang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran dan efektivitas manajemen purchasing dalam proses pengadaan barang untuk menunjang operasional kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas pengadaan barang. Kebaruan penelitian terletak pada analisis efektivitas manajemen purchasing yang tidak hanya dilihat dari kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga dari kemampuan koordinasi, konsistensi implementasi SOP, dan pengambilan keputusan dalam menghadapi dinamika operasional pengadaan barang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis efektivitas peran manajemen purchasing dalam proses pengadaan barang guna menunjang operasional kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan staf purchasing, receiving, dan kitchen, serta data sekunder berupa dokumen perusahaan yang berkaitan dengan proses pengadaan barang (Sugiyono, 2018; Hardani et al., 2020).

Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi metode (Abdussamad, 2021; Sugiyono, 2018; Sugiyono, 2022).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling karena dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses pengadaan barang (Notoatmodjo, 2010). Informan terdiri atas Purchasing Manager sebagai informan kunci, Receiving Supervisor sebagai informan pendukung, serta staf Kitchen Clay Craft, Kitchen Double Ikat, dan Kitchen Pastry sebagai informan utama.

Prosedur penelitian diawali dengan penentuan objek dan informan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diuji keabsahannya melalui triangulasi metode agar hasil penelitian memiliki kredibilitas yang baik sesuai dengan tujuan penelitian.

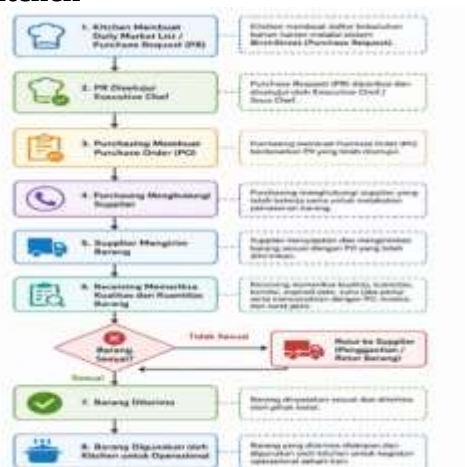
HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Manajemen Purchasing

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Purchasing Manager pada 20 April 2026, departemen purchasing berperan dalam memastikan seluruh kebutuhan operasional hotel terpenuhi sesuai standar kualitas, kuantitas, dan waktu. Tugas utamanya meliputi menerima permintaan barang dari user, memproses permintaan melalui sistem, membuat *purchase order* (PO), serta berkoordinasi dengan supplier hingga barang diterima. Dalam pemilihan supplier, purchasing melakukan perbandingan harga dari minimal tiga supplier dengan mempertimbangkan kualitas, ketepatan waktu pengiriman, dan konsistensi kerja sama. Purchasing juga mendukung kelancaran operasional kitchen melalui koordinasi intensif dengan kitchen dan receiving serta melakukan tindak lanjut kepada supplier agar pengiriman tepat waktu. Kendala yang masih dihadapi meliputi keterlambatan pengiriman,

kondisi pasar yang tidak stabil, dan keterbatasan ketersediaan barang. Secara keseluruhan, peran purchasing telah berjalan cukup efektif dengan dukungan sistem digital dan SOP yang jelas, meskipun koordinasi dan evaluasi supplier masih perlu terus ditingkatkan.

Proses Pengadaan barang Kitchen



Gambar 1 Alur Pengadaan Barang Kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pengadaan barang kitchen dimulai dari pembuatan *Purchase Request* (PR) melalui sistem BirchStreet oleh pihak kitchen sesuai kebutuhan operasional. Setelah memperoleh persetujuan dari Executive Chef atau Sous Chef, bagian purchasing membuat *Purchase Order* (PO) dan melakukan pemesanan kepada supplier. Barang yang diterima kemudian diperiksa oleh bagian receiving berdasarkan kualitas, kuantitas, kondisi fisik, tanggal kedaluwarsa, serta kesesuaiannya dengan PO dan dokumen pendukung. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, barang akan diretur atau dimintakan penggantian kepada supplier, sedangkan barang yang sesuai akan diserahkan kepada kitchen. Kendala yang masih sering terjadi meliputi keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian kualitas barang, dan permintaan mendadak dari kitchen. Secara keseluruhan, penerapan sistem BirchStreet dan koordinasi yang baik antarbagian menjadikan proses pengadaan barang telah berjalan sesuai SOP, sehingga lebih efektif, efisien, dan terkontrol.

Operasional Kitchen

Berdasarkan hasil wawancara, kelancaran proses pengadaan barang sangat memengaruhi operasional kitchen karena ketersediaan bahan menjadi faktor utama dalam mendukung proses produksi makanan dan pelayanan kepada tamu. Kendala yang masih sering dihadapi meliputi keterlambatan pengiriman, kualitas bahan yang tidak konsisten, keterbatasan stok supplier, serta miskomunikasi antar departemen dan supplier. Kondisi tersebut berpotensi mengganggu kualitas makanan, memperlambat pelayanan, dan menimbulkan keluhan tamu. Untuk mengatasinya, kitchen melakukan koordinasi intensif dengan purchasing dan receiving melalui berbagai media komunikasi serta mendorong evaluasi supplier secara berkala, peningkatan komunikasi antar departemen, dan monitoring stok agar proses pengadaan berjalan lebih optimal dan operasional kitchen tetap lancar.

Triangulasi Metode Peran Manajemen Purchasing

Tabel 1 Triangulasi Metode pada Peran Manajemen Purchasing di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

No	Indikator	Observasi	Wawancara	Interpretasi
1	Proses pemilihan dan penetapan <i>supplier</i>	<i>Purchasing</i> melakukan seleksi <i>supplier</i> dengan membandingkan harga, kualitas barang, dan ketepatan pengiriman sebelum melakukan pembelian.	“Kami selalu melakukan perbandingan harga minimal dari tiga <i>supplier</i> agar kualitas dan harga tetap sesuai standar hotel.”	Kedua metode menunjukkan bahwa pemilihan <i>supplier</i> dilakukan secara selektif guna memperoleh <i>supplier</i> yang mampu memenuhi standar hotel.
2	Koordinasi <i>purchasing</i> dengan departemen terkait	<i>Purchasing</i> melakukan komunikasi rutin dengan kitchen dan <i>receiving</i> terkait kebutuhan barang dan pengiriman <i>supplier</i> .	“Kami rutin melakukan koordinasi dengan kitchen dan <i>receiving</i> agar kebutuhan operasional tetap terpenuhi.”	Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa koordinasi antar departemen sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional kitchen.
3	Pengawasan terhadap proses pemesanan barang	<i>Purchasing</i> melakukan monitoring purchase request, purchase order, serta follow up pengiriman barang kepada <i>supplier</i> .	“Semua proses pengadaan dipantau melalui sistem BirchStreet agar lebih terkontrol.”	Kedua metode menunjukkan bahwa pengawasan pengadaan barang telah dilakukan secara sistematis dan terstruktur melalui sistem digital.
4	Evaluasi kinerja <i>supplier</i>	<i>Purchasing</i> melakukan evaluasi <i>supplier</i> berdasarkan kualitas barang, ketepatan pengiriman, dan konsistensi kerja sama.	“ <i>Supplier</i> kami evaluasi secara berkala agar kualitas barang tetap sesuai standar hotel.”	Evaluasi <i>supplier</i> dilakukan untuk menjaga kualitas pengadaan barang dan kelancaran operasional hotel.
5	Penanganan masalah dalam proses pengadaan barang	Ditemukan keterlambatan pengiriman dan barang kosong dari <i>supplier</i> sehingga <i>purchasing</i> mencari alternatif <i>supplier</i> lain.	“Kendala yang sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman dan stok barang yang kosong.”	Kedua metode menunjukkan bahwa <i>purchasing</i> memiliki peran penting dalam menyelesaikan kendala pengadaan barang agar operasional hotel tetap berjalan lancar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, departemen purchasing memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan barang operasional hotel, khususnya kebutuhan kitchen, sesuai standar kualitas, kuantitas, harga, dan waktu pengiriman. Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, proses pengadaan telah dilaksanakan sesuai SOP, mulai dari penerimaan *purchase request*, proses persetujuan, pembuatan *purchase order* (PO), hingga koordinasi dengan *supplier*. Penggunaan sistem BirchStreet mendukung proses pengadaan agar lebih efektif, efisien, dan terkontrol. Selain melakukan pembelian, purchasing juga berperan dalam pengendalian biaya melalui perbandingan harga dari beberapa *supplier* dengan tetap mempertimbangkan kualitas, ketepatan pengiriman, dan konsistensi kerja sama.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa purchasing menjalin koordinasi yang baik dengan kitchen dan receiving melalui BirchStreet, email, WhatsApp, dan Microsoft Teams untuk memastikan barang yang diterima sesuai kebutuhan dan standar hotel. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pengiriman, ketidakstabilan kondisi

pasar, serta keterbatasan stok dari supplier yang dapat mengganggu operasional kitchen dan kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, monitoring, evaluasi supplier, serta kemampuan dalam mencari alternatif pemasok perlu terus dilakukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agung dan Katrin (2023) serta Kasmawati (2015) yang menegaskan bahwa peran purchasing dan pemilihan supplier yang tepat merupakan faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan perusahaan.

Triangulasi Metode Proses Pengadaan Barang Kitchen

Tabel 2 Triangulasi Metode pada Proses Pengadaan Barang Kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

No	Indikator	Observasi	Wawancara	Interpretasi
1	Prosedur pengajuan permintaan barang (purchase request)	Kitchen membuat purchase request melalui sistem BirchStreet sesuai kebutuhan operasional harian kitchen.	“Pengajuan bahan dilakukan melalui sistem BirchStreet sesuai kebutuhan operasional kitchen.”	Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses pengajuan barang telah dilakukan secara sistematis melalui sistem digital sehingga lebih terkontrol dan terdokumentasi dengan baik.
2	Proses pembuatan purchase order (PO)	<i>Purchasing</i> membuat purchase order setelah request mendapatkan approval dari Executive Chef atau Sous Chef.	“Setelah request approved, kami membuat purchase order dan mengirimkannya ke <i>supplier</i> .”	<i>Purchasing</i> telah menjalankan proses pembuatan PO sesuai SOP yang berlaku sehingga pengadaan barang menjadi lebih terstruktur dan jelas.
3	Ketepatan jumlah dan kualitas barang yang diterima	<i>Receiving</i> melakukan pengecekan jumlah barang, kondisi barang, suhu, dan expired date saat barang diterima dari <i>supplier</i> .	“Kami cek kualitas dan jumlah barang sesuai PO dan invoice <i>supplier</i> .”	Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses pengecekan dilakukan untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan standar kualitas dan kuantitas hotel.
4	Proses pemeriksaan barang oleh bagian <i>receiving</i>	<i>Receiving</i> melakukan pemeriksaan terhadap purchase order, invoice, surat jalan, serta kondisi fisik barang.	“Kalau ada barang yang rusak atau tidak sesuai, langsung kami informasikan ke <i>purchasing</i> .”	Pemeriksaan barang oleh <i>receiving</i> berperan penting dalam menjaga kualitas bahan operasional kitchen dan meminimalkan kesalahan penerimaan barang.
5	Kesesuaian barang dengan standard purchase specification	Kitchen dan <i>receiving</i> melakukan quality checking terhadap bahan makanan sebelum digunakan dalam operasional kitchen.	“Kitchen juga ikut cek bahan agar sesuai dengan standar yang dipakai di kitchen.”	Koordinasi antara kitchen dan <i>receiving</i> membantu memastikan barang yang diterima telah sesuai dengan standard purchase specification hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pengadaan barang kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa melibatkan koordinasi antara kitchen, *purchasing*, *receiving*, dan *supplier*. Proses diawali dengan pembuatan *purchase request* melalui sistem

BirchStreet oleh kitchen sesuai kebutuhan operasional, kemudian disetujui oleh Executive Chef atau Sous Chef sebelum diproses menjadi *purchase order* (PO) oleh purchasing. Penggunaan BirchStreet membantu proses pengadaan menjadi lebih efektif, transparan, terdokumentasi, mempercepat proses persetujuan, serta memudahkan pengendalian dan monitoring pengadaan secara real time.

Purchasing selanjutnya melakukan pemesanan dan koordinasi aktif dengan supplier terkait spesifikasi, jumlah, harga, dan jadwal pengiriman barang. Setelah barang diterima, receiving memeriksa kualitas, kuantitas, kondisi fisik, suhu, tanggal kedaluwarsa, serta kesesuaian dengan PO dan dokumen pendukung. Kitchen juga melakukan pemeriksaan kualitas bahan sebelum digunakan dalam proses produksi untuk memastikan kesesuaian dengan standar hotel. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, purchasing dan receiving berkoordinasi dengan supplier untuk melakukan retur atau penggantian barang.

Secara umum, proses pengadaan telah berjalan sesuai SOP dan didukung oleh sistem digital yang terintegrasi sehingga mampu menunjang kelancaran operasional kitchen. Namun, beberapa kendala masih ditemui, seperti keterlambatan pengiriman, keterbatasan stok supplier, dan kualitas barang yang tidak konsisten. Kondisi tersebut dapat memengaruhi proses produksi makanan sehingga diperlukan koordinasi yang baik, evaluasi supplier secara berkala, serta kesiapan menggunakan supplier alternatif untuk menjaga kelancaran operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agung dan Katrin (2023) serta Angelica dan Pradnyani (2023) yang menegaskan bahwa sistem pengadaan yang terstruktur, koordinasi antar departemen, dan pemanfaatan sistem digital berkontribusi terhadap efektivitas pengadaan barang di hotel.

Operasional *Kitchen* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Tabel 3 Triangulasi Metode pada Operasional Kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

No	Indikator	Observasi	Wawancara	Interpretasi
1	Prosedur pengajuan kebutuhan bahan makanan oleh kitchen	Kitchen membuat pengajuan bahan makanan melalui sistem BirchStreet sesuai kebutuhan operasional harian.	“Setiap kebutuhan bahan kami ajukan melalui sistem sesuai kebutuhan operasional kitchen.”	Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pengajuan kebutuhan bahan telah dilakukan secara sistematis melalui sistem digital sehingga mempermudah monitoring kebutuhan kitchen.
2	Ketepatan pemenuhan kebutuhan bahan oleh <i>purchasing</i>	<i>Purchasing</i> melakukan follow up kepada <i>supplier</i> agar kebutuhan kitchen dapat terpenuhi tepat waktu.	“ <i>Purchasing</i> membantu memastikan bahan datang sesuai kebutuhan operasional kitchen.”	<i>Purchasing</i> memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan bahan operasional kitchen agar proses produksi makanan berjalan lancar.
3	Keterlambatan atau kekurangan bahan makanan	Terkadang ditemukan keterlambatan pengiriman barang dan stok <i>supplier</i> yang kosong.	“Kadang ada keterlambatan barang atau stok <i>supplier</i> kosong sehingga kitchen harus menyesuaikan operasional.”	Keterlambatan dan kekurangan bahan makanan dapat menghambat proses produksi makanan dan memengaruhi pelayanan kepada tamu hotel.
4	Dampak pengadaan barang terhadap	Operasional kitchen sangat bergantung pada	“Jika bahan terlambat atau kualitasnya tidak	Ketersediaan bahan makanan yang tepat waktu

No	Indikator	Observasi	Wawancara	Interpretasi
	kelancaran operasional kitchen	kualitas dan ketersediaan bahan makanan.	sesuai, operasional kitchen bisa terganggu.”	dan berkualitas sangat memengaruhi efektivitas operasional kitchen.
5	Evaluasi dan harapan kitchen terhadap kinerja <i>purchasing</i>	Kitchen mengharapkan peningkatan evaluasi <i>supplier</i> dan komunikasi antar departemen.	“Evaluasi <i>supplier</i> perlu ditingkatkan agar kualitas dan pengiriman barang lebih konsisten.”	Evaluasi <i>supplier</i> dan komunikasi yang baik antar departemen diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengadaan barang kitchen.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, operasional kitchen di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sangat bergantung pada efektivitas proses pengadaan barang. Ketersediaan bahan makanan yang tepat waktu dan sesuai standar menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran produksi serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Pengajuan kebutuhan bahan dilakukan melalui sistem BirchStreet yang memudahkan kitchen mengajukan permintaan, memantau stok, dan berkoordinasi dengan *purchasing* secara lebih terstruktur. Selanjutnya, *purchasing* memproses permintaan dan berkoordinasi dengan *supplier* untuk memastikan kebutuhan operasional kitchen dapat terpenuhi sesuai standar kualitas dan kuantitas.

Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan pengiriman, keterbatasan stok *supplier*, kualitas bahan yang tidak konsisten, dan permintaan mendadak dari kitchen. Kondisi tersebut dapat menghambat proses produksi sehingga kitchen perlu melakukan penyesuaian menu atau penggunaan bahan alternatif. Untuk mengatasinya, kitchen, *purchasing*, dan *receiving* melakukan koordinasi intensif melalui berbagai media komunikasi serta melakukan monitoring stok secara rutin melalui BirchStreet. Secara keseluruhan, efektivitas operasional kitchen dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen, kinerja *supplier*, dan ketepatan proses pengadaan. Oleh karena itu, evaluasi *supplier* secara berkala, peningkatan komunikasi, dan monitoring stok perlu terus dilakukan untuk menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agung dan Katrin (2023) serta Utthavi dan Sumerta (2017) yang menegaskan pentingnya pengadaan yang efektif dan koordinasi antar departemen dalam mendukung operasional hotel.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam proses pengadaan barang. SOP tersebut meliputi proses pengajuan *Purchase Request (PR)*, persetujuan oleh pihak yang berwenang, pembuatan *Purchase Order (PO)*, pemilihan *supplier*, penerimaan barang oleh *receiving*, hingga proses quality checking oleh kitchen. Selain itu, penggunaan sistem BirchStreet menunjukkan bahwa proses pengadaan telah didukung oleh sistem digital yang terintegrasi.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan pengadaan barang. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum sepenuhnya menjamin

efektivitas proses pengadaan apabila masih terdapat faktor-faktor eksternal maupun internal yang sulit dikendalikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, kendala yang paling sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman barang dari *supplier*, stok barang *supplier* yang kosong, ketidaksesuaian kualitas barang yang diterima, serta permintaan mendadak dari pihak kitchen. Dari hasil analisis peneliti, permasalahan tersebut sebagian besar berasal dari faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung pihak *purchasing*, terutama yang berkaitan dengan kemampuan *supplier* dalam memenuhi kebutuhan hotel secara konsisten.

Menurut teori efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2014), suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan waktu, kualitas, dan hasil yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama *purchasing* adalah memastikan ketersediaan barang operasional kitchen sesuai spesifikasi, jumlah, kualitas, dan waktu yang dibutuhkan. Oleh karena itu, ketika terjadi keterlambatan pengiriman atau ketidaksesuaian barang, maka tingkat efektivitas proses pengadaan menjadi menurun meskipun seluruh prosedur telah dijalankan sesuai SOP.

Selain itu, berdasarkan teori *purchasing* yang dijelaskan pada Bab II, *purchasing* tidak hanya berfungsi sebagai pembeli barang, tetapi juga berperan dalam memilih *supplier*, melakukan negosiasi harga, mengendalikan biaya, melakukan evaluasi *supplier*, serta menjamin kontinuitas pasokan barang bagi operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Purchasing Department Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* telah menjalankan fungsi tersebut dengan melakukan perbandingan harga, evaluasi *supplier* secara berkala, monitoring pengiriman barang, dan koordinasi dengan berbagai departemen terkait.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa dalam kondisi tertentu masih ditemukan situasi ketika barang yang kualitasnya tidak sepenuhnya sesuai standar tetap diterima oleh hotel karena kebutuhan operasional kitchen yang mendesak. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara SOP dengan realitas operasional di lapangan. Secara prosedural barang seharusnya diretur kepada *supplier*, namun secara operasional kitchen tetap membutuhkan bahan untuk menjaga kelangsungan produksi makanan dan pelayanan kepada tamu hotel.

Dari perspektif manajemen operasional, kondisi tersebut menunjukkan bahwa *purchasing* sering kali harus mengambil keputusan yang bersifat situasional untuk menjaga keseimbangan antara standar kualitas dan kontinuitas operasional. Apabila barang ditolak sepenuhnya, maka operasional kitchen berpotensi terganggu. Sebaliknya, apabila barang diterima meskipun kualitasnya kurang optimal, maka terdapat risiko penurunan kualitas produk makanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian, *purchasing* merupakan fokus utama yang memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan proses pengadaan barang. *Receiving* berfungsi sebagai pihak pendukung yang melakukan pemeriksaan dan pengendalian kualitas barang yang diterima, sedangkan kitchen merupakan departemen yang menerima dampak langsung dari efektivitas maupun ketidakefektifan proses pengadaan tersebut. Ketika *purchasing* berhasil memastikan ketersediaan barang sesuai standar, maka operasional kitchen dapat berjalan lancar. Sebaliknya, ketika terjadi keterlambatan, kekurangan stok, atau ketidaksesuaian kualitas barang, maka kitchen menjadi departemen yang pertama kali merasakan dampaknya.

Dampak yang ditimbulkan terhadap operasional kitchen antara lain keterlambatan proses produksi makanan, perubahan menu yang telah direncanakan, penggunaan bahan pengganti, peningkatan tekanan kerja karyawan kitchen, hingga potensi menurunnya kualitas makanan yang disajikan kepada tamu hotel. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran *purchasing* dalam proses pengadaan barang di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah berjalan cukup efektif karena didukung oleh SOP yang jelas, sistem BirchStreet, koordinasi antar departemen, dan evaluasi *supplier* secara berkala. Akan tetapi, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti kemampuan *supplier*, kondisi pasar, dan urgensi kebutuhan operasional kitchen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan monitoring *supplier*, pengembangan *supplier* cadangan (*backup supplier*), serta peningkatan koordinasi antara *purchasing*, *receiving*, dan kitchen agar risiko gangguan operasional dapat diminimalkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen *purchasing* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa telah berperan efektif dalam mendukung operasional kitchen melalui penerapan SOP yang jelas, pemanfaatan sistem BirchStreet, koordinasi yang baik antara *purchasing*, *kitchen*, *receiving*, dan *supplier*, serta evaluasi *supplier* secara berkala. Proses pengadaan yang terstruktur mampu mendukung ketersediaan bahan sesuai kebutuhan operasional sehingga kelancaran produksi makanan dapat terjaga. Meskipun demikian, efektivitas proses pengadaan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti keterlambatan pengiriman, ketidakstabilan ketersediaan stok, kualitas barang yang tidak konsisten, dan kondisi pasar yang berada di luar kendali pihak hotel. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya dilakukan pada satu hotel dengan jumlah informan yang terbatas sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh industri perhotelan.

Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak hotel dengan karakteristik yang berbeda, menggunakan pendekatan campuran kuantitatif dan kualitatif, serta mengkaji faktor lain seperti kinerja *supplier*, manajemen persediaan, pemanfaatan teknologi digital, dan pengukuran efektivitas berdasarkan indikator kinerja operasional. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel untuk meningkatkan koordinasi antar departemen, memperkuat monitoring dan evaluasi *supplier*, mengembangkan *supplier* cadangan, serta mengoptimalkan penggunaan sistem digital dalam proses pengadaan. Upaya tersebut diharapkan mampu meminimalkan risiko gangguan pengadaan, meningkatkan efisiensi operasional, menjaga kualitas bahan baku, dan mendukung keberlanjutan pelayanan kitchen sehingga kualitas layanan hotel kepada tamu tetap terpelihara.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV Syakir Media Press.

- Agung, I. G. A., & Katrin, Y. (2023). Pengaruh pengadaan bahan makanan untuk operasional kitchen terhadap kinerja purchasing di Hotel Alila Solo. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 4(2), 226–236. <https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v4i2.971>
- Ardiansyah, R. N., & Susanto, A. (2024). Peranan purchasing dalam pengadaan barang di departemen perusahaan PT Indobismar Surabaya. 2, 33–46.
- Ewald, I. A. C., & A. (2023). Procurement skills and procurement performance in public organizations: The mediating role of procurement planning. *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163562>
- Fathurrahman, D., Nata, J. H., Suharto, B., & Bascha, U. F. (2025). Strategi purchasing dalam menangani orderan last minute untuk memastikan kesuksesan operasional kitchen di Hotel JW Marriott Surabaya. 4(2), 45–51.
- Febri, P., Irawan, B., Damayanti, T., & Susanti, C. (2022). Analisis efektivitas pengendalian internal pengadaan bahan makanan terhadap tingginya food cost di Hotel X. *JAH*, 1(1), 38–48. <https://doi.org/10.52352/jah.v1i1.980>
- Firdaus, R., & Andriani, R. (2014). Peranan cook di event kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung. 1(1), 1–8.
- Fitriannisa, G., Poeti, P., Gulfira, N., & Priyandhini, B. (n.d.). Peranan purchasing dalam pengadaan barang. 3(2), 24–34.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.
- Harits Imam. (2020). *Perbandingan sistem Accurate dengan sistem Application and Product in Data Processing (SAP) dalam pengelolaan data purchasing di PT Dian Bahari Sejati* (Skripsi).
- Juli, N., Rahmawati, F., dkk. (2024). Pentingnya standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional pada perusahaan manufaktur. 1(3), 2–15.
- Kannu, K., Newton, R., Kuruppu, C., & Karunarathna, N. (2022). The role of procurement practices in hotel performance enhancement. *SunText Review of Economics & Business*, 3.
- Martina, E., & Kurniawan, B. (2020). *Peranan purchasing dalam menunjang operasional kitchen di Angsana Hotel Bintan*.
- Mboma, W. L. (2020). Assessment on effects of procurement process through the use of GPSA framework agreement on public entities in Tanzania: A case study of National Auditing Office (NAO). 2(2), 164–184.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurul Nugraha, R., Novanda Utami, D., Salim Zuhdi, M., Fahri Fadhilla Kahla, H., & Rizal, A. (2023). Peranan purchasing departement dalam operational in hotels. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(24), 637–646.
- Perdana, D. A. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat menginap di grup Hotel Ibis. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 623–635.
- Putra, S. M. (2023). Purchasing and receiving process in procurement of goods at JHL Solitaire Gading Serpong Hotel. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 8(1). <https://doi.org/10.7454/jitps.v8i1.1111>
- Saputra, D., Rifai, M., & Aditya, I. (2022). Peningkatan sumber daya manusia: Studi kasus Desa Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur. *JISIP*, 6(4), 2251–2257. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.36579>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryantini, K. A., Kalpikawati, I. A., & Sabudi, I. N. S. (2025). Analisis prosedur pengadaan bahan makanan terhadap tingginya food cost di Hotel FPS Bali.
- Wijanarko, S., & Weku, N. Z. (2024). Pengaruh citra merek dan harga terhadap tingkat hunian kamar di Aryaduta Hotel Manado. 1, 1–7.