

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1. Tinjauan Umum Perusahaan**

##### **3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan**

Tinjauan terhadap organisasi secara umum adalah untuk mendukung jalannya suatu organisasi supaya sistem berjalan dengan lebih baik, terencana, terarah dan sesuai dengan prosedur yang harus dipenuhi oleh sistem itu sendiri sedangkan secara khusus adalah untuk menjalankan tugas-tugas operasional dengan efektif dan efisien sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

PT. Grahawita Santika didirikan untuk mengelola bisnis perhotelan di bawah Kelompok Kompas Gramedia pada tanggal 22 Agustus 1981. Hotel Soeti adalah hotel pertama yang dibeli dari pemiliknya, Ibu Soetiyah Pudjosuwarno. Cikal bakal Hotel Santika ini terletak di Jalan Sumatra No. 52-54, Bandung. Pada tahun 1988, hotel sederhana dengan 33 kamar yang dibangun di area seluas 3.200 meter persegi ini direnovasi menjadi 70 kamar. Setelah renovasi tersebut selesai, hotel ini diresmikan sebagai Hotel Santika Bandung berbintang tiga oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 27 Maret 1989. Hotel Santika Bandung inilah yang menjadi pelopor pendirian Santika Indonesia Hotels & Resorts.

Latar belakang pendirian Hotel Santika ini disebabkan pembredelan harian Kompas pada tahun 1978. Oleh karena itu, para pendiri Kelompok Kompas Gramedia harus memikirkan diversifikasi unit bisnis di luar bisnis intinya sebagai media komunikasi. Mereka membuat rencana untuk mencegah pemecatan massal. Jika suatu hari harian Kompas akan dibredel kembali, masih ada anak perusahaan yang bisa

menyokong karyawan mereka. Beberapa bisnis mulai dilakukan, termasuk di antaranya adalah industri perhotelan.

Pada awalnya, rencana pendirian sebuah hotel tidak disetujui oleh pihak manajemen, karena pada saat itu bisnis hotel dianggap memiliki konotasi yang negatif serta Return of Investment dinilai berjalan lambat. Bagaimanapun juga, Bapak Binawarna Sardjan, anggota Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia pada saat itu, bisa meyakinkan Ketua Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia, Bapak Indra Gunawan, untuk menyetujui rencana pendirian hotel. Berkat kegigihan dan kerja keras Bapak Binawarna Sardjan, maka Hotel Santika berhasil didirikan.

Beberapa tahun setelah Hotel Santika yang pertama diresmikan dan dikelola, Hotel Santika pun berhasil mengembangkan sayapnya dan mencapai lebih dari 40 properti yang tersebar di Indonesia. Sesuai dengan brand value-nya, yaitu “Indonesian Home” dan motto pelayanannya, yaitu “Hospitality from the Heart”, Santika Indonesia Hotels & Resorts selalu menonjolkan nilai kebudayaan Indonesia, termasuk sisi keramah-tamahannya kepada seluruh tamunya.<sup>[21]</sup>

Santika Indonesia Hotels & Resorts adalah salah satu grup hotel di Indonesia dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981. Santika Indonesia Hotels & Resorts telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resorts mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, dan Amaris Hotel.

## 1. Visi Santika

Menjadi jaringan Hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia

## 2. Misi Santika

Menciptakan nilai lebih bagi Stakeholder dengan menyajikan produk bermutu disertai dengan pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia sebagai citra Santika”

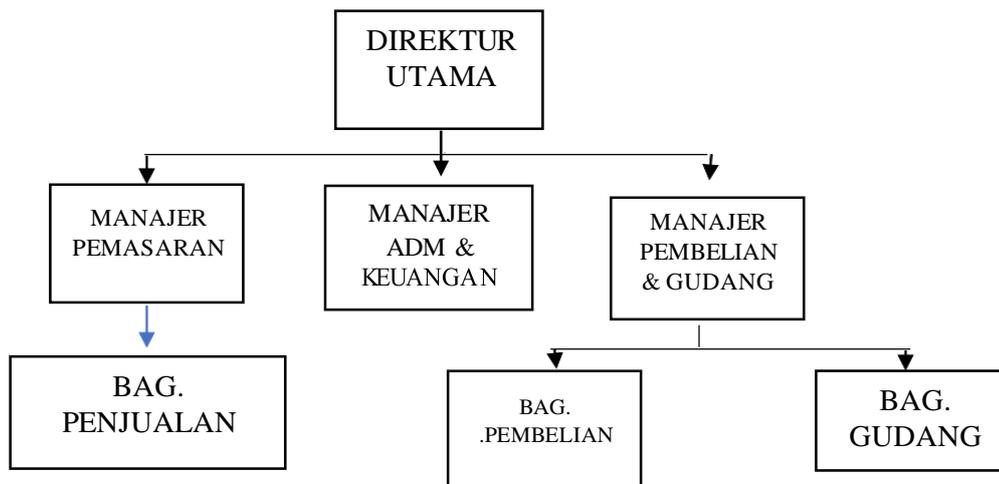
### 3.1.2. Stuktur dan Tata Kerja Organisasi

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang akan dicapai. Agar dapat mencapai tujuan tersebut diperlukan koordinasi dan kerjasama antar fungsi yang ada didalam perusahaan.

Pembagian tugas dan tanggungjawab merupakan bagian yang terpenting didalam perusahaan sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Untuk itu diperlukan struktur organisasi yang jelas dalam menspesifikasikan tugas dan tanggungjawab manajemen pada semua tingkat dalam organisasi.



Struktur organisasi yang terdapat pada Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta” berbentuk fungsional dimana struktur wewenangnya berupa garis yang menunjukkan bahwa masing-masing fungsi bertanggungjawab pada satu atasan. Berikut ini struktur organisasi Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta” :



Sumber :Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta 2020

**Gambar III.1. Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta**

Berikut tugas dan wewenang dari masing-masing unit yang terdapat pada Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta:

**1. Direktur Utama**

Membawahi: Manajer Pemasaran, Manajer Administrasi dan Keuangan, Manajer Pembelian dan Gudang

Tugas :

- a. Membuat rencana pengembangan dan usaha perusahaan dalam jangka pendek & panjang
- b. Bertanggung jawab penuh atas tugasnya untuk kepentingan perusahaan dalam mencapai maksud dan tujuannya.

Wewenang :

- a. Menunjuk, mengangkat dan memberhentikan manajer
- b. Menandatangani permintaan pengeluaran kas
- c. Menetapkan pencapaian tujuan untuk jangka panjang
- d. Mengambil keputusan dan strategi bagi perusahaan

## 2. Manajer Pemasaran

Bertanggung jawab kepada: Direktur utama, membawahi bagian penjualan

Tugas :

- a. Merencanakan dan merumuskan kebijakan strategis yang menyangkut pemasaran
- b. Memonitoring dan mengarahkan proses-proses pemasaran
- c. Memberikan masukan pada direktur utama dalam memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan pemasaran

Wewenang : menetapkan dan mengevaluasi upaya strategis dan kebijakan pemasaran serta pengadaan barang

## 3. Bagian Penjualan

Bertanggung jawab kepada manajer pemasaran

Tugas:

- a. Bertanggungjawab kepada direktur pemasaran
- b. Mengkoordinir penjualan agar memenuhi target
- c. Menyusun rencana penjualan
- d. Mengikuti dan menganalisa perkembangan pasar

- e. Menganalisa laporan penjualan & mengadakan evaluasi serta memberikan saran dalam rangka peningkatan penjualan

Wewenang : memberikan kebijakan-kebijakan atas rencana penjualan.

#### **4. Manajer Administrasi dan Keuangan**

Bertanggung jawab kepada direktur utama

Tugas :

- a. Melakukan verifikasi ulang atas semua bukti penerimaan dan pengeluaran kas
- b. Melakukan verifikasi atas semua buku penjualan tunai, faktur penjualan dan nota pembelian serta bukti barang dari perusahaan ke konsumen

Wewenang :

- a. Menandatangani seluruh dokumen yang berkaitan dengan administrasi perusahaan
- b. Membuat evaluasi kegiatan perusahaan bidang keuangan



#### **5. Manajer Pembelian dan Gudang**

Bertanggung jawab kepada: Direktur Utama dan membawahi bagian pembelian dan bagian gudang

Tugas :

- a. Menandatangani segala urusan pembelian, penerimaan, dan gudang.
- b. Bertanggung jawab atas segala urusan yang berhubungan dengan pembelian

Wewenang: Memberikan kebijaksanaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembelian dan gudang

#### **6. Bagian Pembelian**

Bertanggung jawab kepada direktur pembelian dan gudang

Tugas :

- a. Mementukan pemasok yang dipilih dalam pengadaan barang
- b. Mengeluarkan order pembelian kepada pemasok yang dipilih

Wewenang:

- a. Membuat pemesanan pembelian dan memesan barang kepada pemasok
- b. Membuat pembelian yang berfungsi untuk menambah stok barang

## 7. Bagian Gudang

Bertanggung jawab kepada: Manajer Pembelian dan Gudang

Tugas :

- a. Mempersiapkan barang yang akan dikirim
- b. Bertanggung jawab atas penyimpanan kembali barang yang diterima dari retur penjualan
- c. Mengajukan permintaan pembelian sesuai dengan posisi persediaan yang ada digudang

Wewenang :

- a. Memeriksa penjualan yang dibawa pelanggan saat ingin melakukan retur penjualan
- b. Mengontrol retur penjualan dan retur pembelian



### 3.1.3. Kegiatan Perusahaan

Industri dengan klasifikasi yang meliputi berbagai fasilitas komersial yang dilengkapi dengan makanan dan minuman, pelayanan jasa, akomodasi ruangan, atau kombinasinya. Contoh : hotel, restaurant, spa, rumah sakit, dll.

Hotel berbeda dengan kegiatan usaha lain dalam hal Customer, barang dan jasa yang ditawarkan, jumlah point of sale yang dikelola struktur sistem informasi dan akuntansi yang unik.

Hotel modern yang elegan ini berjarak 2 km dari stasiun kereta Tanah Abang dan 4 km dari Sudirman Central Business District.

Kamar-kamar simpel memiliki dekorasi sederhana, Wi-Fi gratis, dan TV layar datar, serta sofa, minibar, dan fasilitas untuk membuat kopi dan teh. Kamar kamar di kelas yang lebih tinggi memiliki pemandangan kota dan akses ke lounge klub yang menawarkan makanan ringan gratis. Suite menyertakan kamar mandi tambahan. Suite di kelas yang lebih tinggi memiliki area makan. Room service ditawarkan 24 jam.

Fasilitas gratis meliputi parkir, dan sarapan prasmanan yang disajikan di restoran elegan. Ada juga lounge klub mewah dan business center, ditambah ruang kebugaran dan kolam renang outdoor.



## 3.2 Hasil Penelitian

### 3.2.1 Dokumen yang Diperlukan Dalam Prosedur Pengadaan Barang Pada Hotel Santika Premiere Slipi

Berdasarkan dari hasil penelitian ada beberapa dokumen yang diperlukan dalam sebuah prosedur administrasi pengadaan barang. Dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Kartu Stok Manual Kartu Stok Manual berfungsi untuk menghitung barang yang ada di gudang secara manual.
2. Kartu Jumlah Stok. Setelah penghitungan stok manual maka ada proses penginputan seluruhnya guna mengetahui jumlah stok gudang, dan barang apa saja yang di butuhkan dalam hal pengadaan barang, jumlah dari proses penginputan manual akan menjadi kartu jumlah stok.
3. PO (Purchase Order) Manual PO (Purchase Order) manual ini sangat dibutuhkan dalam proses pengadaan barang yang berfungsi tentang barang apa saja yang ingin di pesan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.
4. Faktur Faktur juga sama pentingnya untuk proses pengadaan barang setelah membuat PO (Purchase Order) secara manual dan jika sudah sesuai dengan barang yang dibutuhkan maka tahap selanjutnya setelah membuat PO (Purchase Order) adalah mmbuat faktur.
5. DO (Delivery Order) DO (Delivery Order) adalah sebuah surat jalan dari produsen yang berisi nama barang an jumlah barang yang di pesan.
6. DCA (Delivery Claim Order) DCA (Delivery Claim Order) dibutuhkan utuk mengklaim barang yang rusak atau tidak sesuai dengan pesanan, agar barang yang rusak dan tidak sesuai tersebut bisa dikirim ulang

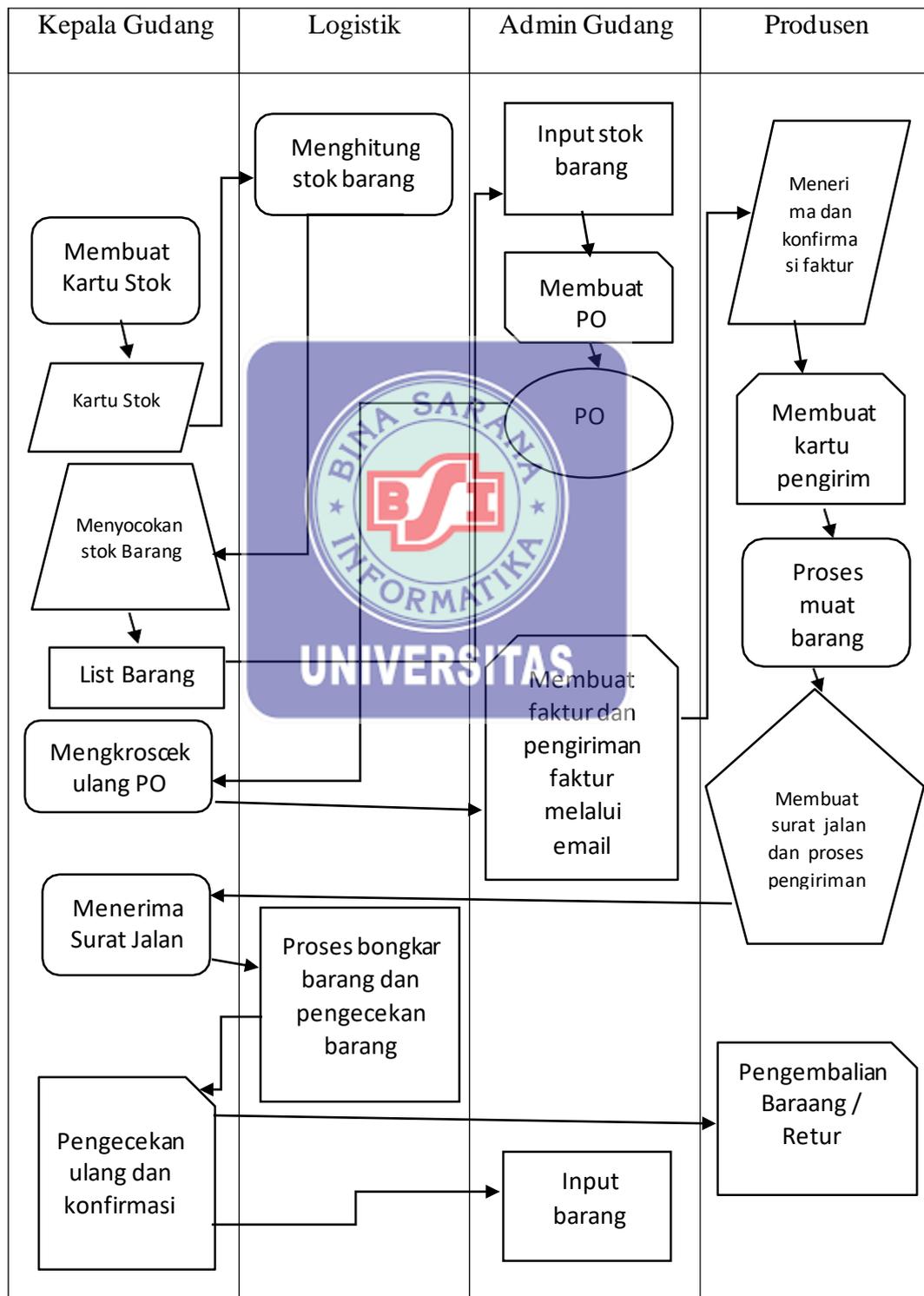
### 3.2.2 Pihak-pihak yang terkait dalam proses Prosedur Pengadaan Barang

Berdasarkan penelitian dan observasi dilapangan prosedur pengadaan barang pada Hotel Santika Premiere Slipi ada beberapa orang yang terlibat didalamnya, pihak yang terlibat, sebagai berikut:

1. Kepala Gudang Kepala Gudang yang bertugas untuk meminta tolong bagian logistik untuk melakukan stok opname, dan juga bertugas untuk membuat jumlah stok opname serta melakukan pengecekan ulang barang yang akan di pesan dan menandatangani PO yang akan dikirim untuk meminta barang ke produsen, dan juga melakukan claim bila barang yang datang tidak sesuai dengan yang diinginkan serta dibutuhkan.
2. Logistik Bagian Logistik disini bertugas untuk melakukan stck opname secara manual yang diperintahkan kepala gudang dan juga bongkar barang yang datang serta melakukan pengecekan barang yang datang.
3. Admin Bagian Admin atau lebih tepatnya bagian Purchasing disini melakukan membuat PO dengan permintaan kepala gudang dengan sesuai, serta memilah barang apa saja yang sangat di butuhkann dan juga melakukan pengiriman surat PO kepada proden. Serta membuat laporan tentang pengadaan barang dan menginput barang datang untuk menyatukan dengan stok brang yang ada digudang.
4. Produsen Bagian produsen disini akan melakukan penerimaan PO yang dikirim oleh bagian admin distributor, dan melakukan proses pembuatan DO (Delivery Order) dan melakukan proses permuatan barang yang akan dikirim kedistributor.

### 3.2.3. Prosedur Pengadaan Bahan Baku Hotel Santika

Berikut ini adalah gambar jaringan prosedur yang membentuk sistem pengadaan bahan baku :



Sumber : Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta 2020

### **Gambar III.2 *Flowchart* produsen barang dagang**

Berdasarkan gambar diatas maka penulis menjelaskan prosedur pengadaan baran pada Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta, sebagai berikut:

1. Kepala Gudang Pertama kepala gudang akan membuat sebuah kartu stok, kartu stok tersebut untuk menghitung barang yang terdapat di gudang. Setelah proses perhitungan selesai kepala gudang menyocokkan hasil perhitungan dengan stok yang tersedia, setelah itu kepala gudang akan membuat daftar list barang yang telah dihitung. Kemudian kepala gudang mengkoscek ulang PO (Purchase Order) yang sebelumnya telah dibuat oleh bagian admin gudang agar tidak terjadi kekeliruan barang yang telah dipesan. Setelah menyocokkan PO (Purchase Order) kepala gudang akan menginfokan kepada bagian admin gudang untuk membuat faktur dan pengiriman faktur melalui email untuk produsen. Kepala gudang menerima surat jalan dari produsen dan mengecek ulang barang yang dikirim oleh produsen, jika ada barang yang rusak atau kekeliruan barang dalam pengiriman maka kepala gudang akan membuat surat klaim. Jika barang yang dikirim sesuai dengan barang yang dipesan, kepala gudang akan menandatangani surat jalan dan akan memberikan kepada bagian admin untuk proses penginputan barang.
2. Logistik Bagian logistik bertugas menghitung barang secara manual yang tersedia digudang untuk mengetahui jumlah barang yang tersedia telah sesuai atau belum dengan stok yang ada pada sistem, apabila tidak sesuai maka akan dilakukan perhitungan ulang. Kemudian bagian logistik juga melakukan 33 proses bongkar barang dan melakukan pengecekan barang untuk memastikan tidak ada kekeliruan dan kerusakan dalam pengiriman barang dari produsen.
3. Admin Gudang Bagian admin gudang bertugas menginput data hasil stok barang, kemudian menganalisa kebutuhan barang yang dibutuhkan konsumen, jika

ditemukan barang yang hampir habis atau kosong maka admin gudang akan membuat sebuah PO (Purchase Order) yang kemudian akan dikembalikan kepada kepala gudang untuk proses pengecekan ulang apakah barang masih tersedia banyak atau hampir habis. Apabila barang memang kosong dan PO (Purchase Order) sesuai dengan barang yang dibutuhkan maka bagian admin gudang akan membuat faktur dan mengirimkan faktur tersebut kepada produsen melalui email untuk proses lebih lanjut. Setelah barang datang, proses bongkar barang selesai dan pengecekan barang sesuai. Selanjutnya admin gudang akan menginput data barang yang diterima kedalam sistem stok gudang, guna kelancaran proses pengiriman barang ke konsumen.

4. Produsen Produsen akan menerima faktur yang sebelumnya dikirim oleh pihak distributor melalui email, setelah disetujui oleh pihak produsen maka proses selanjutnya mengkonfirmasi pengiriman tersebut kepada bagian admin gudang. Kemudian produsen akan membuat sebuah kartu pengiriman untuk diberikan kepada bagian logistik guna proses muat barang yang sesuai dengan kartu pengiriman, setelah proses muat barang selesai maka selanjutnya adalah membuat surat jalan dan melakukan proses pengiriman barang ke distributor. Sesudah barang dikirim kepada pihak distributor kemudian ada barang yang mengalami kerusakan atau kekeliruan barang dalam pengiriman barang, pihak distributor akan mengembalikan barang tersebut kepada produsen untuk mengirim ulang barang yang sesuai pada pengiriman selanjutnya.



### **3.2.4. Kendala yang Dihadapi Dalam Proses Pengadaan Barang dan Cara Mengatasinya**

Kendala yang dihadapi saat proses pengadaan barang pada Hotel Santika Premiere Slipi, sebagai berikut:

1. Barang yang datang tidak sesuai atau rusak, sehingga perusahaan akan mengalami kerugian waktu dalam mengklaim barang yang rusak dan menyebabkan ketidاكلancarannya proses pengadaan barang.
2. Kesalahan dalam pengecekan stok barang akan membuat jumlah stok tidak sesuai dengan kartu jumlah stok, hal ini disebabkan karena staf lalai dalam proses input dan penghitungan.
3. Sering terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman barang sehingga stok barang menipis bahkan sampai habis.
4. Kelalaian dalam proses penginputan barang menjadi kendala yang cukup fatal bagi perusahaan, salah satu akibatnya adalah perbedaan dalam sistem dan kartu jumlah stok.



Cara mengatasi kendala saat prosedur administrasi pengadaan barang pada Hotel Santika Premiere Slipi

1. Jika barang yang datang tidak sesuai dengan yang diminta maka barang tersebut akan ditolak dan melakukan konfirmasi lagi kepada produsen agar 35 mengirim barang secara ulan dengan barang yang sesuai, dan jika barang yang datang rusak maka kan dilakukan proses klaim barang agar barang yang rusak dapat di ganti dengan yang baru.
2. Pihak logistik akan melakukan pengecekan ulang barang yang ada di gudang, dan pihak Admin akan melakukan pengkroscekan ulang data yang telah diinput.

3. Kesalahan ini yang biasanya sering terjadi dan cara mengatasinya biasanya pihak distributor menekankan terus kepada pihak produsen bahwa barang yang diminta belum sampai.
4. Akan dilakukan proses pengecekan ulang guna agar tidak terjadi kesalahan yang sangat fatal ini karena bisa mengakibatkan stok barang di kartu jumlah stok akan berbeda dengan stok barang fisik



