

Sistem *Purchase Order* terhadap Efisiensi dan Pengendalian Pengadaan Barang Operasional

(Studi Kasus pada DoubleTree by Hilton Surabaya)

Aldi Sinai Ferdianto Simbolon^{1*}, Erna Sulistyowati²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

Email: 23013010079@student.upnjatim.ac.id¹, ernas.ak@upnjatim.ac.id²

*Korespondensi Penulis: 23013010079@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *The Purchase Order (PO) system is an important component in the procurement of hotel operational goods because it functions as both an administrative document and an internal control tool that can maintain cost efficiency and minimize the risk of errors and fraud in purchase transactions. This study aims to analyze the implementation of the Purchase Order system implemented in the Finance Department of DoubleTree by Hilton Surabaya, evaluate its contribution to the efficiency and control of the procurement of operational goods, and identify the obstacles faced and the steps to solve them. The study used a descriptive method with a qualitative approach through participatory observation techniques and interviews with Purchasing, Cost Control, and Chef staff during a five-month internship period. The results of the study show that the PO system integrated with Supply Chain Management (SCM) is able to speed up the procurement administration process, support a balanced price comparison between price and quality, and strengthen control through a tiered approval mechanism by the Head of Department and Cost Control. However, obstacles are still found in the form of price or vendor input errors, approval delays, and sudden price changes from suppliers, which are overcome through document revisions, delegation of authority, and intensive coordination between parties. This research provides practical implications for hotel management in strengthening the accuracy of data input and emphasizing approval deadlines, as well as being a reference for further research on the application of technology-based PO systems in the hospitality industry.*

Keywords: *Hospitality; Internal Control; Procurement Efficiency; Purchase Order; Supply Chain Management.*

Abstrak. Sistem Purchase Order (PO) merupakan komponen penting dalam pengadaan barang operasional hotel karena berfungsi sekaligus sebagai dokumen administratif dan alat pengendalian internal yang dapat menjaga efisiensi biaya serta meminimalkan risiko kesalahan maupun kecurangan dalam transaksi pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem Purchase Order yang dilaksanakan di Departemen Keuangan DoubleTree by Hilton Surabaya, mengevaluasi kontribusinya terhadap efisiensi dan pengendalian pengadaan barang operasional, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi beserta langkah penyelesaiannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik observasi partisipatif dan wawancara dengan staf Purchasing, Cost Control, dan Chef selama periode magang lima bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem PO yang terintegrasi dengan Supply Chain Management (SCM) mampu mempercepat proses administrasi pengadaan, mendukung price comparison yang seimbang antara harga dan kualitas, serta memperkuat pengendalian melalui mekanisme persetujuan berjenjang oleh Head of Department dan Cost Control. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa kesalahan input harga atau vendor, keterlambatan approval, dan perubahan harga mendadak dari supplier, yang diatasi melalui revisi dokumen, delegasi wewenang, dan koordinasi intensif antar pihak. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel dalam memperkuat ketelitian input data dan mempertegas batas waktu persetujuan, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan sistem PO berbasis teknologi pada industri perhotelan.

Kata Kunci: Efisiensi Pengadaan; Manajemen Rantai Pasok; Pengendalian Internal; Perhotelan; Pesanan Pembelian.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kelancaran proses pengadaan barang operasional, mengingat kebutuhan akan bahan baku, perlengkapan, dan peralatan harus selalu terpenuhi secara tepat waktu guna menjaga kualitas

layanan kepada tamu. Salah satu instrumen penting dalam menjaga kelancaran proses pengadaan tersebut adalah *Purchase Order* (PO), yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pihak pembeli kepada supplier sebagai dasar kesepakatan jual beli barang atau jasa yang dibutuhkan. Penerapan sistem PO yang baik tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian internal yang membantu perusahaan menjaga efisiensi biaya, mempercepat proses pengadaan, serta meminimalkan risiko kesalahan maupun kecurangan dalam setiap transaksi pembelian.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas peran *Purchase Order* dalam mendukung efisiensi dan pengendalian pengadaan barang pada berbagai jenis organisasi. Permatasari et al. (2022) menjelaskan bahwa PO berfungsi sebagai sarana pengajuan permintaan pembelian yang menindaklanjuti proses pengadaan barang yang dibutuhkan, sekaligus menjadi kontrak yang mengikat kesepakatan antara pembeli dan penjual. Ibrahim & Phahlevy (2024) menambahkan bahwa efisiensi pengadaan barang tercermin dari kemampuan organisasi memperoleh barang dengan kualitas, jumlah, waktu, harga, dan penyedia yang tepat, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara ekonomis.

Di sisi lain, Klau Dos Reis Araujo & Gina Artaninggrum (2024) menyoroti pentingnya pengendalian internal dalam mengawasi proses pengadaan, penerimaan, penyimpanan persediaan, dan pembayaran kepada supplier guna mengurangi risiko kesalahan, pemborosan, dan kecurangan, khususnya dalam konteks industri perhotelan. Penelitian lain seperti Putri & Yulianti (2025) pada Harris Hotel & Convention Gubeng Surabaya serta Wicaksono & Yulianti (2026) pada hotel yang sama juga menunjukkan bahwa penerapan sistem PO yang terintegrasi dengan teknologi informasi dapat mempercepat proses pengadaan dan meningkatkan akurasi pemesanan barang operasional.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan sistem *Purchase Order* pada beberapa hotel di Surabaya dan sekitarnya, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada deskripsi prosedur pengadaan secara umum tanpa menelaah secara spesifik kendala operasional yang muncul di lapangan beserta solusi penyelesaiannya, terutama pada hotel berjaringan internasional yang menerapkan sistem *Supply Chain Management* (SCM) terintegrasi secara elektronik. Pada DoubleTree by Hilton Surabaya, sistem PO telah diintegrasikan dengan platform SCM sehingga seluruh tahapan, mulai dari pengajuan *Purchase Requisition* (PR), persetujuan oleh *Head of Department* dan *Cost Control*, hingga penerbitan PO kepada supplier, dilakukan secara elektronik tanpa dokumen fisik.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti kesalahan input harga atau vendor pada PR, keterlambatan proses *approval*, serta perubahan harga mendadak

dari supplier, yang berpotensi menghambat efisiensi dan pengendalian pengadaan barang operasional hotel. Kondisi inilah yang menjadi urgensi serta kebaruan dari penelitian ini, yaitu perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana sistem PO berbasis SCM diterapkan secara nyata di lapangan, kendala apa saja yang dihadapi, serta langkah penyelesaian yang diambil oleh DoubleTree by Hilton Surabaya, sehingga dapat memberikan gambaran praktis yang belum banyak diungkap oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem *Purchase Order* yang dilaksanakan di Departemen Keuangan DoubleTree by Hilton Surabaya, mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut berkontribusi terhadap efisiensi dan pengendalian pengadaan barang operasional, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya beserta langkah-langkah penyelesaian yang diterapkan oleh pihak hotel.

2. KAJIAN TEORITIS

Purchase Order

Purchase Order (PO) merupakan dokumen atau formulir yang digunakan sebagai sarana pengajuan permintaan pembelian kepada divisi *purchasing*, guna menindaklanjuti proses pengadaan barang yang dibutuhkan (Permatasari et al., 2022). *Purchase Order* juga berfungsi sebagai kontrak yang mengikat kesepakatan antara pembeli dan penjual atas barang yang akan dibeli. Berbeda dengan invoice yang diterbitkan oleh penjual dan dikirimkan kepada pembeli, *Purchase Order* justru dibuat oleh pihak pembeli dan dikirimkan kepada penjual. Proses penerbitan PO dimulai dari penerimaan PR yang telah mendapat persetujuan, kemudian dilanjutkan dengan pemilihan supplier dari daftar vendor yang sudah terdaftar.

Pemilihan ini dilakukan dengan membandingkan penawaran dari beberapa supplier berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti harga, kualitas barang, ketepatan pengiriman, layanan, reputasi, serta kepatuhan terhadap standar hotel. Setelah supplier terpilih ditentukan, PO kemudian dibuat berdasarkan penawaran yang telah disepakati bersama. Dokumen PO tersebut memuat informasi lengkap, mulai dari nomor PO, detail hotel dan supplier, tanggal penerbitan, nomor PR yang menjadi dasar pembuatan, deskripsi barang atau jasa, harga satuan, diskon, total harga, hingga tanggal dan lokasi pengiriman serta syarat pembayaran yang berlaku. Selain itu, PO mempermudah dalam memantau kesesuaian barang yang diterima dengan kebutuhan dan standar perusahaan, serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan supplier melalui proses yang terstruktur dan pembayaran yang tepat waktu.

Efisiensi Pengadaan Barang

Efisiensi pengadaan barang dapat diartikan sebagai upaya mengelola dan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal, baik dari segi biaya, waktu, tenaga kerja, maupun prosedur, guna memperoleh barang yang sesuai dengan kebutuhan. Efisiensi ini tercermin dari kemampuan organisasi mendapatkan barang dengan kualitas, jumlah, waktu, harga, dan penyedia yang tepat sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara ekonomis dan efektif (Ibrahim & Phahlevy, 2024).

Pengelolaan PO yang baik membantu memantau pembelian secara lebih terstruktur, mengurangi kesalahan, meningkatkan transparansi, serta mengendalikan anggaran. Selain itu, dokumentasi PO memudahkan manajemen dalam menelusuri riwayat transaksi dan mengambil keputusan pengadaan yang tepat. Oleh karena itu, penerapan sistem PO dapat meningkatkan efisiensi pengadaan barang melalui percepatan proses administrasi, pengurangan biaya yang tidak perlu, serta optimalisasi penggunaan sumber daya perusahaan.

Pengendalian Internal Pengadaan

Pengendalian internal merupakan sistem yang mencakup struktur organisasi, kebijakan, dan prosedur untuk melindungi aset perusahaan, memastikan keandalan informasi, mendukung kepatuhan terhadap kebijakan manajemen, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Dalam industri perhotelan, pengendalian internal berperan dalam mengawasi proses pengadaan, penerimaan, penyimpanan persediaan, dan pembayaran kepada supplier guna mengurangi risiko kesalahan, pemborosan, dan kecurangan (Klau Dos Reis Araujo & Gina Artaninggrum, 2024).

Salah satu bentuk penerapan pengendalian internal dalam proses pengadaan adalah penggunaan *Purchase Order* (PO). Sebagai dokumen resmi pengadaan, PO memberikan kejelasan informasi pemesanan sekaligus menjadi alat pengendalian anggaran yang membantu perusahaan mencegah pengeluaran berlebih serta meminimalkan risiko kesalahan maupun kecurangan dalam setiap transaksi.

3. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan magang dilakukan di Departemen Keuangan (*Finance Department*) DoubleTree by Hilton Surabaya. Proses pengumpulan data berlangsung selama lima bulan, terhitung mulai dari tanggal 2 Februari 2026 hingga 30 Juni 2026. Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang dilengkapi dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, guna menganalisis sistem *Purchase Order* yang diterapkan di DoubleTree by Hilton Surabaya.

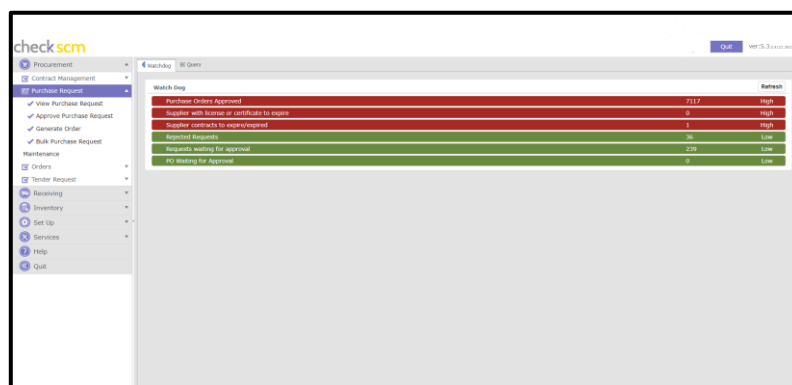
Penulis melakukan observasi secara partisipatif dengan terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan proses *Purchase Order*, sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai topik yang dibahas. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti staf *Purchasing*, *Cost Control*, dan Chef, guna memperoleh informasi yang lebih komprehensif serta memperkuat data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Purchase Order yang Diterapkan di DoubleTree by Hilton Surabaya

Pada masa kini, kita tidak dapat terlepas dari pengaruh teknologi informasi, mengingat perkembangan ilmu pengetahuan dan penerapan teknologi terus mengalami kemajuan yang semakin pesat, khususnya di berbagai lingkungan kerja seperti dunia praktisi bisnis. *Supply Chain Management* merupakan serangkaian metode untuk mengintegrasikan produsen, gudang, pemasok, dan toko untuk memastikan bahwa produk yang dibuat dan didistribusikan tersedia dalam jumlah yang tepat, di tempat yang tepat, dan pada waktu yang tepat, sehingga mengurangi biaya sistem secara keseluruhan dan memberikan tingkat pelayanan yang diinginkan (Fitri Amelia Sari Lubis et al., 2024).

Proses pengadaan dimulai dengan departemen yang diperlukan mengajukan *Purchase Request*, kemudian bagian pembelian membuat *Purchase Order*, yang kemudian dikirim ke supplier dan diterima oleh penerima. Terbukti bahwa penerapan sistem ini mempercepat proses pengadaan barang operasional sekaligus meningkatkan akurasi pemesanan. Dengan demikian, kemungkinan kesalahan pengiriman dan pemborosan anggaran dapat dikurangi (Putri & Yuliati, 2025).



Gambar 1. Tampilan Sistem SCM.

Dalam sistem *Supply Chain Management* (SCM), setiap departemen yang membutuhkan barang atau jasa akan mengajukan permintaan pembelian melalui fitur *Purchase Requisition*

(PR) yang tersedia pada sistem. *Purchase Requisition* merupakan dokumen elektronik yang berisi informasi mengenai kebutuhan barang, seperti nama barang, spesifikasi, jumlah, waktu kebutuhan, serta departemen yang mengajukan permintaan. Melalui sistem SCM, informasi tersebut dapat langsung diteruskan kepada bagian *Purchasing* tanpa memerlukan dokumen fisik maupun proses tanda tangan manual karena persetujuan dilakukan secara elektronik sesuai dengan otorisasi yang telah ditetapkan perusahaan.

Fungsi utama *Purchase Requisition* dalam sistem SCM adalah sebagai sarana komunikasi kebutuhan antar departemen, alat pengendalian internal, serta dasar bagi bagian *Purchasing* untuk melanjutkan proses pengadaan barang. Selain itu, PR juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap pembelian dilakukan berdasarkan kebutuhan operasional yang jelas dan terdokumentasi dalam sistem sehingga meningkatkan transparansi serta akuntabilitas proses pengadaan.

Setelah *Purchase Requisition* diterima melalui sistem SCM, bagian *Purchasing* akan melakukan beberapa tahapan proses. Pertama, *Purchasing* meninjau informasi yang tercantum pada PR untuk memastikan spesifikasi dan jumlah barang yang diminta telah sesuai dengan kebutuhan departemen pengguna. Selanjutnya, *Purchasing* melakukan pengecekan terhadap ketersediaan barang, kontrak supplier yang berlaku, serta harga yang telah disepakati.

Efisiensi Pengadaan Barang Operasional Melalui Sistem *Purchase Order*

Sistem PO yang terintegrasi dengan *Supply Chain Management* (SCM) di DoubleTree by Hilton Surabaya menyederhanakan proses pengadaan dengan menghilangkan ketergantungan pada dokumen fisik dan tanda tangan manual. Setiap permintaan dari departemen dapat langsung diteruskan secara elektronik kepada pihak *Purchasing* tanpa harus menunggu proses pengiriman dokumen secara fisik, sehingga seluruh tahapan persetujuan dapat dilakukan secara berurutan dan lebih cepat. Sistem yang terkomputerisasi seperti ini memungkinkan setiap pengajuan langsung tercatat secara otomatis, dan seluruh tahapan persetujuan terekam dalam sistem sehingga mudah ditelusuri saat dibutuhkan (Atalya Wian, 2025).

Penerapan sistem terkomputerisasi pada proses pembelian memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi waktu dibandingkan dengan pencatatan manual. Pada sistem manual, proses pencatatan dan pengolahan transaksi pembelian sering membutuhkan waktu yang lebih lama serta berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan, duplikasi data, dan keterlambatan penyajian informasi. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi terkomputerisasi diperlukan untuk mengotomatisasi proses pencatatan sehingga informasi dapat dihasilkan secara lebih cepat, akurat, dan efisien (Alby Fawwazy & Sukma Donoriyanto,

2024). Dalam konteks pengadaan barang operasional hotel, hal ini berarti staf tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengisi formulir secara berulang atau menunggu proses verifikasi manual, sehingga waktu dan tenaga administratif yang sebelumnya terpakai untuk hal tersebut dapat dialihkan untuk tugas operasional lain yang lebih produktif.

Proses *price comparison* memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap pembelian barang dilakukan secara efisien tanpa mengorbankan kualitas. Penelitian mengenai pemilihan vendor menunjukkan bahwa kriteria harga merupakan salah satu faktor utama yang dipertimbangkan setelah kriteria kualitas, diikuti oleh kriteria pengiriman, lokasi vendor, dan faktor keselamatan (Fazabahy et al., 2025). Dengan mempertimbangkan kombinasi dari berbagai kriteria tersebut secara terstruktur, perusahaan dapat memastikan bahwa barang atau jasa yang diterima memenuhi standar yang ditetapkan, sekaligus tetap efisien dari segi biaya. Penerapan *price comparison* di DoubleTree by Hilton Surabaya pada dasarnya mengikuti prinsip yang sama, di mana keputusan pemilihan supplier tidak hanya didasarkan pada harga termurah, melainkan pada keseimbangan optimal antara harga yang kompetitif dengan kualitas, ketepatan pengiriman, dan reputasi supplier secara keseluruhan.

Secara menyeluruh, penerapan sistem PO yang terintegrasi memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran operasional hotel. Sistem informasi pengadaan barang yang terkomputerisasi memungkinkan perusahaan untuk memproses data permintaan dan pengadaan dengan lebih cepat dalam hal pembuatan laporan dibandingkan dengan sistem yang masih dikerjakan secara manual (Ramdani et al., 2020). Dengan terdokumentasinya seluruh transaksi pengadaan secara sistematis, mulai dari pengajuan PR hingga penerbitan PO, setiap departemen dapat memperoleh kebutuhan operasionalnya secara tepat waktu, sehingga tidak terjadi gangguan terhadap layanan kepada tamu hotel. Pada akhirnya, sistem PO berbasis SCM ini tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang mendukung stabilitas operasional dan keuangan hotel secara berkelanjutan.

Pengendalian Pengadaan Barang Operasional Melalui Sistem *Purchase Order*

Pada aspek lingkungan pengendalian, pemisahan tugas (*segregation of duties*) tercermin dari pembagian wewenang yang jelas antara pihak yang mengajukan kebutuhan (departemen pemohon), pihak yang menyetujui (*Head of Department dan Cost Control*), serta pihak yang melaksanakan pembelian (*Purchasing*). Tidak ada satu pihak pun yang memiliki kewenangan penuh untuk mengajukan, menyetujui, dan melaksanakan pembelian secara sendirian, sehingga risiko penyalahgunaan wewenang dapat ditekan. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengajuan permintaan pembelian tersebut antara lain:

Kepala Departemen (HOD)

Setelah PR diisi dan dikirim melalui sistem SCM, dokumen tersebut harus melewati persetujuan *Head of Department* terlebih dahulu sebelum diproses oleh Purchasing. Kepala departemen meninjau detail PR, mulai dari jenis dan spesifikasi barang, jumlah, hingga alasan dan urgensi penggunaannya. Jika ada detail yang kurang sesuai atau permintaan belum mendesak, kepala departemen dapat langsung menyesuaikan PR, seperti menghapus, menambah, atau mengubah jumlah item, sebelum memberikan persetujuan.

Purchasing

Tahap pertama adalah verifikasi kelengkapan dan kesesuaian PR, di mana Purchasing memastikan permintaan barang telah sesuai prosedur operasional perusahaan, termasuk kejelasan nama barang, spesifikasi, jumlah, serta tujuan penggunaan agar tidak ada informasi yang kurang lengkap saat diproses lebih lanjut (Ichiro et al., 2024). Tahap berikutnya adalah pengecekan harga dan kontrak supplier, yaitu membandingkan harga dalam PR dengan *price list* dari beberapa supplier berdasarkan aspek harga, kualitas, pelayanan, dan kemampuan pengiriman, guna memperoleh penawaran paling kompetitif sekaligus memastikan kebutuhan operasional tetap terpenuhi secara optimal (Farid, 2023).

Cost Control

Cost Control berwenang membatasi jumlah pembelian dan permintaan barang dari divisi lain agar tidak terjadi *over budget*, terutama dengan membandingkan rencana belanja terhadap proyeksi pendapatan hotel. Apabila pengeluaran yang diajukan dalam PR dinilai terlalu besar dibandingkan proyeksi pendapatan pada periode tersebut, *Cost Control* dapat menahan persetujuan atau meminta penyesuaian jumlah maupun jenis barang (Nyoman et al., 2023). Selain itu, *Cost Control* juga memantau kesesuaian antara anggaran dan realisasi pengeluaran secara berkala guna menekan biaya operasional yang tidak perlu (Uhise et al., 2018),

Setelah *Purchase Requisition* (PR) memperoleh persetujuan dari seluruh pihak terkait di atas, *Purchase Order* (PO) kemudian dapat ditarik melalui sistem dan dikirimkan kepada supplier. Setelah supplier menerima *Purchase Order* tersebut, mereka dapat mulai mengatur dan menjadwalkan pengiriman barang yang telah dipesan. Sementara itu, divisi Pemerima bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang nantinya diterima memenuhi spesifikasi yang tercantum dalam *Purchase Order*.

Pada praktiknya, sistem *purchase order* tidak sekadar berperan sebagai sarana untuk mengajukan permintaan pembelian, tetapi juga berfungsi sebagai kontrol yang dapat mencegah pemborosan, pemesanan yang salah, atau penyimpangan anggaran (Azhari et al., 2022). Dengan adanya PO, supplier juga tidak akan salah dalam mengirimkan permintaan, karena

dokumen tersebut minimal harus memuat informasi mengenai identitas pemesan, nama produk, jumlah barang, harga, serta metode pembayaran secara jelas (Putri & Yuliati, 2025). Selain mencegah kesalahan pemesanan, PO juga berguna untuk menghindari kesalahan harga pembelian barang, sehingga pada saat penagihan dari penjual tidak terjadi perbedaan harga antara yang disepakati dengan yang ditagihkan.

Proses *receiving* menjadi tahap krusial untuk memastikan barang yang diterima benar-benar sesuai dengan *Purchase Order*. Begitu barang tiba, *receiving* mencocokkan nama barang, jumlah, dan harga pada PO dengan faktur dari supplier secara teliti agar tidak terjadi kesalahan. Selain kuantitas dan harga, *receiving* juga memeriksa kualitas barang, termasuk kondisi kemasan dan tanggal kadaluwarsa untuk bahan tertentu (Wicaksono & Yuliati, 2026). Secara umum, prinsip penerimaan barang dimulai dari mencocokkan barang yang datang dengan daftar pemesanan, memeriksa spesifikasinya, lalu memutuskan apakah barang tersebut layak diterima atau harus ditolak (Alfina Alfadani et al., 2024). Jika ditemukan ketidaksesuaian dari segi kuantitas, kualitas, maupun harga, *receiving* berhak menahan penerimaan atau mengembalikan barang kepada supplier untuk menjaga standar operasional hotel.

Kendala dan Solusi dalam Penerapan Sistem Purchase Order

Dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala yang berdampak pada efisiensi dan pengendalian proses pembelian. Kendala yang paling sering muncul adalah kesalahan input harga atau vendor pada *Purchase Request*, sehingga dokumen tersebut harus dikembalikan untuk direvisi sebelum dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Selain itu, proses *approval* dari *Head of Department* maupun *Cost Control* yang kadang berjalan lambat juga turut menghambat kelancaran pengadaan, sehingga *Purchase Order* tidak selalu dapat diselesaikan sesuai waktu yang diharapkan. Kendala lainnya datang dari perubahan harga secara tiba-tiba oleh supplier, di mana harga yang sudah disepakati sebelumnya bisa berubah tanpa pemberitahuan, sehingga dokumen dan proses persetujuan perlu disesuaikan kembali. Ketiga kendala ini menunjukkan bahwa proses pengadaan barang di DoubleTree by Hilton Surabaya masih membutuhkan ketelitian serta koordinasi yang lebih baik antar pihak terkait, agar efisiensi dan kontrol pembelian dapat terus ditingkatkan.

Tabel 1. Masalah Umum Saat Membuat Pesanan Pembelian.

No	Kendala	Penjelasan
1.	Kesalahan <i>Purchasing</i> saat penginputan harga atau vendor pada PR	Kesalahan dalam <i>Purchase Order</i> dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam pengelolaan inventaris dan pembayaran, sehingga PR yang sudah dibuat harus direvisi kembali oleh departemen terkait sebelum dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
2.	Keterlambatan <i>approval</i> dari <i>Head of Department</i> dan <i>Cost Control</i>	Proses pengadaan yang melibatkan tahapan yang panjang sering kali memperlambat proses persetujuan pembelian. Kondisi tersebut mengakibatkan pengambilan keputusan menjadi lebih lambat, sehingga kebutuhan operasional, terutama untuk barang yang bersifat mendesak, tidak dapat dipenuhi secara tepat waktu.
3.	Perubahan harga mendadak dari supplier	Harga yang diberikan oleh supplier seringkali tidak sama dengan harga yang tercantum dalam <i>Purchase Order</i> yang sebelumnya telah dikirim oleh bagian <i>purchasing</i> . Perbedaan ini umumnya terjadi karena adanya kenaikan harga dari pihak pemasok dengan berbagai alasan tertentu (Oktasavitri, 2025).

Sumber: Data Primer Diolah

Berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi dalam proses pembuatan Purchase Order (PO) menunjukkan bahwa setiap kendala membawa dampak yang berbeda-beda terhadap kelancaran proses pengadaan barang. Dampak yang ditimbulkan dapat berupa terhambatnya proses administrasi, mundurnya jadwal pengiriman barang, hingga kebutuhan untuk merevisi dokumen sebelum dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Guna meminimalkan dampak-dampak tersebut, divisi Purchasing menerapkan berbagai langkah penanganan yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Penjelasan lebih rinci mengenai dampak yang timbul beserta langkah penanganan yang diterapkan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Dampak Awal Terhadap Operasional dan Langkah Yang Diambil.

No	Kendala	Dampak Awal Yang Ditimbulkan	Langkah-langkah Yang Diambil
1.	Kesalahan Penginputan	Memperlambat proses verifikasi karena dokumen harus dikembalikan dan diperbaiki sebelum dapat diteruskan ke tahap persetujuan berikutnya	PR yang pengisiannya tidak lengkap/terdapat kesalahan dikembalikan kepada departemen terkait untuk dilengkapi atau direvisi, sementara purchasing hanya mengisi kolom harga pembelian dan supplier terpilih setelah dokumen tersebut benar (Amanda et al., 2023).
2.	Keterlambatan <i>approval</i> HOD dan <i>Cost Control</i>	Menyebabkan terhambatnya kelancaran aliran bahan baku sehingga PO belum bisa diselesaikan tepat waktu.	Dilakukan follow-up kepada Head of Department dan Cost Control agar segera memproses approval yang tertunda, karena keterlambatan persetujuan dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman PO ke supplier, sehingga berdampak pada keterlambatan pengiriman barang, kekurangan stok, dan keterlambatan pembayaran (Putra et al., 2023).
3.	Perubahan harga mendadak	Menimbulkan ketidaksesuaian antara harga yang disepakati dalam PO dengan harga riil saat barang dikirim, sehingga memerlukan negosiasi ulang/melakukan revisi PO.	Pihak purchasing berupaya mencari vendor pengganti yang lebih andal dan konsisten dalam memenuhi kontrak harga serta jadwal pengiriman yang telah disepakati, sehingga fluktuasi harga dapat diminimalkan (Nurjanah & Mayasari, 2020).

Sumber: Data Primer Diolah

Di DoubleTree by Hilton Surabaya, standar operasional prosedur (SOP) mencakup revisi harga pada *Purchase Order* (PO) agar sesuai dengan nota pembelian. Ini memastikan akurasi data dan memastikan proses penerimaan barang dan pembayaran tagihan kepada supplier lancar.

Apabila terjadi keterlambatan persetujuan PR dari *Head of Department*, diterapkan mekanisme delegasi wewenang, di mana pihak yang ditunjuk sebagai wakil dapat meninjau dan menyetujui PR untuk sementara waktu sembari menunggu persetujuan resmi dari *Head of Department* yang bersangkutan. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip delegasi dalam manajemen, di mana seorang pemimpin memberikan otoritas dan tanggung jawab kepada pihak lain untuk mengambil keputusan dalam batas tertentu, tanpa menghilangkan tanggung jawab utama yang tetap berada pada pemberi delegasi (Masruhin et al., 2022).

Sementara itu, untuk keterlambatan persetujuan dari *Cost Control*, dilakukan koordinasi secara langsung dan intensif, mengingat *Cost Control* memiliki peran yang menyatu dengan proses pembelian itu sendiri, yakni menyetujui pembelian barang dengan bekerja sama dengan bagian *purchasing* serta melakukan pengecekan terhadap order pembelian dan market list sebelum memberikan persetujuan. Dengan melakukan langkah-langkah ini, hotel dapat mempertahankan efisiensi dan kontrol dalam pengelolaan pembelian barang operasional (Pelysia Juliana Ndehung & Gina Artaningrum, 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan sistem *Purchase Order* yang terintegrasi dengan *Supply Chain Management* di DoubleTree by Hilton Surabaya terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap efisiensi dan pengendalian pengadaan barang operasional. Dari sisi efisiensi, sistem ini mempercepat proses administrasi pengadaan melalui penghapusan dokumen fisik dan tanda tangan manual, sehingga setiap pengajuan dapat tercatat dan ditelusuri secara otomatis, sekaligus mendukung proses *price comparison* yang menyeimbangkan harga, kualitas, dan ketepatan pengiriman supplier. Dari sisi pengendalian, mekanisme persetujuan berjenjang oleh *Head of Department* dan *Cost Control*, yang dilengkapi dengan kelengkapan informasi dalam dokumen PO serta proses pencocokan pada tahap *receiving*, terbukti efektif dalam menekan risiko kesalahan pemesanan, pemborosan anggaran, dan penyimpangan penggunaan dana. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan kendala berupa kesalahan input harga atau vendor pada *Purchase Requisition*, keterlambatan *approval* dari *Head of Department* maupun *Cost Control*, serta perubahan harga mendadak dari supplier, yang seluruhnya telah dapat diatasi melalui

revisi dokumen, mekanisme delegasi wewenang, koordinasi intensif, dan pencarian vendor alternatif yang lebih konsisten.

Berdasarkan temuan tersebut, hotel disarankan untuk terus memperkuat ketelitian staf dalam proses input data pada *Purchase Requisition* guna meminimalkan kesalahan yang berulang, serta mempertimbangkan penetapan batas waktu (*service level agreement*) yang lebih tegas dalam proses *approval* agar keterlambatan persetujuan dapat ditekan tanpa mengabaikan fungsi kontrolnya. Hotel juga disarankan untuk menjalin kontrak harga yang lebih mengikat dengan supplier utama guna mengurangi dampak fluktuasi harga mendadak terhadap kelancaran pengadaan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya difokuskan pada satu objek studi, yaitu Departemen Keuangan DoubleTree by Hilton Surabaya, dengan periode pengamatan selama lima bulan serta pendekatan kualitatif deskriptif yang mengandalkan observasi dan wawancara, sehingga temuan yang dihasilkan tidak dapat digeneralisasikan secara langsung pada hotel atau industri lain dengan karakteristik operasional yang berbeda. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian pada beberapa hotel dengan skala dan jaringan yang berbeda, serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara terukur sejauh mana sistem *Purchase Order* berkontribusi terhadap efisiensi waktu dan biaya pengadaan barang operasional.

DAFTAR REFERENSI

- Alby Fawwazy, N., & Sukma Donoriyanto, D. (2024). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PURCHASE ORDER BERBASIS WEB PADA CV STARK ENGINEERING INDONESIA. In *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management* (Vol. 19, Number 01). <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v19i1.343>
- Alfina Alfadani, H., Sutiadiningsih, A., Bahar, A., & Fatkhur Romadhoni, I. (2024). Penyelenggaraan Operasional Pemesanan, Penerimaan, Penyimpanan, dan Pendistribusian Bahan Makanan Kering di Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 2(1), 01–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/edukasi.v2i1.856>
- Amanda, D., Sudradjat, S., & Suryanti, C. V. S. H. (2023). Tinjauan Atas Prosedur Pengelolaan Persediaan Pada Hotel Pesona Alam Resort & Spa. *JIPKES Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 4, 91–102. <https://doi.org/10.374/jipkes.v3i2.2071>
- Atalya Wian. (2025, January 23). *Software Purchase Requisition: Penjelasan Terlengkap & Cara Memilih*. <https://mekari.com/blog/software-purchase-requisition/>
- Azhari, L., Maulana Husein, S., Shobi Mabur, N., Prihandoko, A., Kunci Surat Pemesanan, K., & Framework Abstrak, F. (2022). RANCANG BANGUN PROGRAM SISTEM MANAJEMEN PURCHASE ORDER PADA PT SURYAPRANA NUTRISINDO BERBASIS WEB. *JIKA (Jurnal Informatika) Universitas Muhammadiyah Tangerang*, ISSN, 234–241.

- Farid, R. (2023). Komparasi Fuzzy AHP, Topsis Dan Smart untuk Pemilihan Supplier Bahan Baku Textile. *JURNAL ILMIAH FEASIBLE (JIF)*, 5(2), 130–142. <https://doi.org/10.32493/fb.v5i2.2023.130-142.32895>
- Fazabahy, R. A., Vikaliana, R., & Aryani, F. (2025). Penentuan Kriteria Pemilihan Vendor Pengadaan Chemical Water Treatment Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process di Perusahaan Outsourcing. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 6(2), 181–189. <https://doi.org/10.47065/tin.v6i2.7733>
- Fitri Amelia Sari Lubis, Surmayanti Surmayanti, & Mutiana Pratiwi. (2024). Perancangan Dan Implementasi Supply Chain Management Untuk Stok Dan Pemasaran Herbisida Pada UD. Anugrah Jaya Tani Dengan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySQL. *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(2), 35–49. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i2.52>
- Ibrahim, D., & Phahlevy, R. R. (2024). Implementasi Prinsip Efektifitas dan Efisiensi dalam Pengadaan Barang dan Jasa di BUMDes. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(1), 1–19. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i1.2995>
- Ichiro, M., Kindy Siregar, A. L., Rosari, D., Taviani, T., Hospiliti, J., Pengelolaan, S., & Pawisata, P. P. (2024). ANALYSIS OF THE PURCHASING MECHANISM FOR THE PROCUREMENT PROCESS OF HOUSEKEEPING DEPARTMENT GOODS AT THE FOUR POINTBY SHERATON HOTEL MEDAN. <https://doi.org/10.36983/thcij.v3i2.504>
- Klau Dos Reis Araujo, L., & Gina Artaninggrum, R. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal terhadap Pengeluaran Kas dan Pengadaan Barang pada Hotel Citadines Berawa Beach Bali. *Prosiding SINTESA*, 7.
- Masruhin, S., Asyari, S., & Elwiddah, M. (2022). Prinsip-Prinsip Coordinating Dalam Islam. *Jurnal Al Mujaddid Humaniora*, 8(2), 139–149. <https://doi.org/https://doi.org/10.58553/jalhu>.
- Nurjanah, S., & Mayasari, C. U. (2020). UPAYA PURCHASING DALAM MENGHADAPI PERMASALAHAN PENGADAAN BARANG DI CRYSTAL LOTUS HOTEL YOGYAKARTA. *JURNAL PENDIDIKAN DAN KELUARGA*, 12(1), 30–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01>
- Nyoman, N., Trivena, E. I., Luh, N., Sri, P., & Pradyani, P. (2023). Analisis Pengendalian Biaya Food And Beverage Pada Hotel Villa Lumbung Seminyak. *Prosiding SINTESA*, 5(2022). <https://doi.org/10.36002/snts.v5i0.2266>
- Oktasavitri, N. P. A. (2025). IMPLEMENTASI PENGADAAN BARANG PADA PURCHASING & RECEIVING DEPARTMENT DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI. Politeknik Negeri Bali.
- Pelysia Juliana Ndehung, J., & Gina Artaningrum, R. (2024). Analisis Proses Pembelian Barang oleh Purchasing pada Accounting Departement Hotel Canggü Dream Village. *Prosiding SINTESA*, 7(2024), 465–470.
- Permatasari, R. D., Kusuma Dewi, I., Suryadi, A., & Saputra, T. (2022). SISTEM INFORMASI PURCHSING ORDER (PO) ASET BERBASIS WEB STUDI KASUS FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS IBNU SINA. In *Journal of Science and Social Research* (Number 1). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>

- Putra, F., Supriadi, Y., & Srihandoko, W. (2023). Tinjauan Atas Pengadaan Pembelian Barang Di Bagian Purchasing Pada The Alana Hotel Sentul. *JIPKES Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 4, 103–110. <https://doi.org/10.374/jipkes.v3i2.2072>
- Putri, A. H., & Yuliati, A. (2025). SISTEM PURCHASE ORDER UNTUK EFISIENSI DAN KONTROL PEMBELIAN BARANG OPERASIONAL (STUDI KASUS PADA HARRIS HOTEL & CONVENTION GUBENG SURABAYA). *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 24. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Ramdani, Lestari Mei, & Parwati Ni Wayan. (2020). SISTEM INFORMASI PERMINTAAN DAN PENGADAAN BARANG UNTUK INSTALASI VSAT DI PT.TELKOMSAT. *JRAMI (Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika)*.
- Uhise, E., Manossoh, H., & Gede Suwetja, I. (2018). ANALISIS PERANAN COST CONTROLLER DALAM PENGENDALIAN BIAYA OPERASIONAL DAN PENDAPATAN OPERASIONAL PADA HOTEL MERCURE MANADO TATELI BEACH RESORT. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(2), 620–627.
- Wicaksono, R. N., & Yuliati, A. (2026). PERAN RECEIVING DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PENGELOLAAN BARANG MASUK DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 101(1).