

# ANALISIS KINERJA STAFF PURCHASING ACCOUNTING DEPARTEMEN DI HOTEL RADISSON BLU BALI ULUWATU

Marsella Glorina Watuseke<sup>1</sup>, Bet El Silisna Lagarens<sup>2</sup>, Dewa Kadek Surya Putra<sup>3</sup>, Selvie R. Kalele<sup>4</sup>

<sup>1,3</sup>Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel

<sup>2</sup>Prodi D4 Global Tourism Management, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

<sup>4</sup>Prodi D4 Manajemen Perhotelan, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis koresponden: Bet El Silisna Lagarens

E-mail: [betlagarens@polimdo.ac.id](mailto:betlagarens@polimdo.ac.id)

**ABSTRACT:** *This study aims to analyze the performance of Purchasing Accounting Department staff at Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel, to identify the internal and external factors influencing their performance, and to formulate recommendations for performance improvement, particularly in coordination with other departments. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation during an on-the-job training placement at Radisson Blu Bali Uluwatu Hotel from February 10 to July 10, 2025. The findings indicate that the quality of work produced by Purchasing Accounting staff is generally satisfactory, whereas the quantity of work completed and timeliness remain suboptimal, largely due to a limited number of personnel who must also handle additional responsibilities. The main obstacles identified include a high volume of purchase requests from various operational departments, tight deadlines combined with strict demands for data accuracy, and communication and coordination challenges with both external vendors and internal departments. To improve performance, the study recommends the consistent application of the "7 Rights" principle (right quality, quantity, time, place, cost, source, and condition) as well as regular vendor evaluation to minimize the risk of supply failures.*

**Keywords:** *employee performance, purchasing, accounting, hotel, Radisson Blu Bali Uluwatu*

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja staff *Purchasing Accounting Departemen* di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu, mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja tersebut, serta merumuskan upaya peningkatan kinerja, khususnya dalam koordinasi dengan departemen lain. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama masa on the job training di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu pada 10 Februari sampai 10 Juli 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staff *Purchasing Accounting* dari segi kualitas pekerjaan sudah cukup baik, namun dari segi kuantitas dan ketepatan waktu masih belum optimal, terutama karena keterbatasan jumlah personel yang harus merangkap tanggung jawab lain. Beberapa kendala utama yang dihadapi meliputi tingginya volume permintaan barang dari berbagai departemen operasional, tekanan tenggat waktu yang ketat disertai tuntutan akurasi data yang tinggi, serta kendala komunikasi dan koordinasi baik dengan pihak vendor eksternal maupun antar departemen internal. Sebagai upaya peningkatan kinerja, penelitian ini merekomendasikan penerapan prinsip "7 Rights" (kualitas, kuantitas, waktu, tempat, biaya, sumber, dan kondisi) secara konsisten serta pelaksanaan evaluasi pemasok (vendor) secara berkala untuk meminimalkan risiko kegagalan pemenuhan kebutuhan barang.

**Kata kunci:** kinerja karyawan, purchasing, accounting, hotel, Radisson Blu Bali Uluwatu

**PENDAHULUAN**

Menurut Sugiyono (2021) dalam konteks penelitian manajemen hospitality, hotel berfungsi sebagai pusat distribusi layanan pariwisata yang menghasilkan nilai tambah ekonomi melalui occupancy rate dan revenue per available room (RevPAR), dengan klasifikasi bintang 1-5 berdasarkan standar fasilitas, kebersihan, dan pelayanan profesional). Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu merupakan hotel berbintang 5 yang beroperasi di Kawasan pariwisata internasional yang memiliki standar operasional dan pelayanan yang tinggi. Tingginya aktivitas operasional hotel, seperti kebutuhan bahan makanan dan minuman, perlengkapan kamar serta kebutuhan operasional lainnya, menuntut kinerja staff purchasing accounting yang profesional, teliti, dan tepat waktu dikarenakan staff purchasing menjadi factor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan ketersediaan barang operasional, pengelolaan vendor, serta ketepatan pencatatan dan pelaporan keuangan. Dalam praktiknya, staff Purchasing Accounting Departemen dihadapan pada berbagai tantangan, antara lain meningkatnya volume permintaan barang dari berbagai departemen, tekanan waktu dalam proses pengadaan, serta tuntutan akurasi data dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Berdasarkan pengalaman yang penulis dapat selama PKL dan wawancara dengan staf purchasing pada Radisson Blu Bali Uluwatu, yaitu masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh staff purchasing. Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu sebagai salah satu hotel berbintang internasional dituntut untuk menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional guna mempertahankan citra dan daya saing di industri perhotelan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja staf Purchasing Accounting menjadi hal yang penting untuk mengetahui sejauh mana staf telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Penelitian ini tentang analisis Kinerja Staff Purchasing Accounting Departemen pada Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan: 1) Bagaimana Kinerja Staff Purchasing Accounting Departemen pada Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu?; 2) Kendala apa saja yang dihadapi staff purchasing Accounting dalam menjalankan Tugas dan jawabnya?; 3) Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja staff purchasing Accounting Departemen pada hotel Radisson Blu Bali Uluwatu? Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman yang komprehensif mengenai kinerja staff Purchasing Accounting Departemen pada Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Menganalisis kinerja staff Purchasing Accounting Departemen pada Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu berdasarkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku; 2) Mengidentifikasi faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi kinerja staff Purchasing Accounting Departemen pada Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu; 3) Merekomendasikan apa yang harus dilakukan oleh staff Purchasing Accounting dalam meninjau kinerja, khususnya dalam koordinasi dengan departemen lain.

## **KAJIAN TEORETIK**

Hotel adalah tempat berkumpulnya orang untuk menginap yang memiliki beberapa atau banyak kamar yang tersedia bagi masyarakat umum untuk bermalam serta fasilitas bagi mereka yang menginap di sana. Menurut Ivanov (2021). Hotel adalah ekosistem teknologi yang menggabungkan layanan manusia dan otomatisasi (seperti robot dan AI) untuk menciptakan pengalaman tamu yang personal dan efisien, merevolusi definisi tradisional menjadi "smart hospitality". Menurut Smaradhana dan Lutfie dalam jurnal yang dikutip oleh Nur & Fadili (2021). Menurut paragraph di atas penulis berpendapat bahwa hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat bermalam, tetapi juga sebagai institusi jasa yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh melalui penyelesaian tanggung jawab atau aktivitas pekerjaan spesifik pada rentang waktu tertentu, yang mencerminkan derajat keberhasilan dari segi kualitas maupun volume tugas yang telah rampung. (Adhari2020:77) mengemukakan

pandangan yang sejalan dalam studi yang dilakukannya. Menurut Pulakos et al. (2021), Kinerja karyawan dapat didefinisikan secara lebih komprehensif sebagai kapasitas adaptif individu dalam merespons dinamika lingkungan kerja yang semakin kompleks dan tidak menentu, yang mencakup proses pembelajaran berkelanjutan melalui pengalaman langsung di tempat kerja (on-the-job learning) serta manifestasi perilaku proaktif yang inovatif dan antisipatif. Seperti yang dikutip dari Aswin, Djadir, dan Rusli (2020) dalam Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (2025), kinerja karyawan merujuk pada capaian kerja dari perspektif kualitas dan kuantitas yang sukses dicapai oleh pekerja saat melaksanakan tugasnya sesuai wewenang yang diberikan kepadanya. Pendapat lain dikemukakan oleh Armstrong dan Angela Baron (2025) yang menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang memiliki keterkaitan erat dengan pencapaian strategi organisasi, peningkatan kepuasan pelanggan, serta penambahan nilai ekonomi bagi perusahaan. Definisi ini menempatkan kinerja sebagai komponen integral dalam sistem manajemen kinerja yang secara langsung terhubung dengan arah strategis organisasi. Berdasarkan pemaparan berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil kerja yang dihasilkan individu berdasarkan kompetensi dan tanggung jawab yang dimilikinya, yang dievaluasi menggunakan kriteria atau standar tertentu serta memberikan dampak positif terhadap pencapaian sasaran organisasi secara keseluruhan. Ada sejumlah variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, dan masing-masing variabel menentukan seberapa baik kinerja karyawan tersebut.

#### **Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja:**

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor ini termasuk kepuasan kerja, komunikasi, pengalaman kerja, faktor disiplin, faktor pemimpin, faktor kemampuan, dan faktor lingkungan kerja. Awanis, S., & Setiawan, M. (2023) menyatakan bahwa komponen yang mempengaruhi kinerja adalah: 1) Faktor Individu/Personal: pengetahuan, keterampilan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki setiap orang; 2) Faktor Kepemimpinan: kualitas dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan oleh manajer dan anggota tim; 3) Faktor tim: kualitas dukungan dan semangat dari rekan satu tim, kepercayaan satu sama lain, kekompakan, dan kecermatan anggaran; 4) Faktor sistem: sistem kerja, proses organisasi, kultur kinerja, dan fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan organisasi.

#### **Purchasing**

Purchasing didefinisikan sebagai fungsi strategis dalam manajemen rantai pasok yang mencakup tahapan perencanaan, seleksi pemasok, negosiasi, serta pengelolaan pengadaan barang dan jasa guna mendukung kelancaran operasional organisasi secara optimal. Monczka et al. (2021) dalam *Purchasing and Supply Chain Management* menguraikan purchasing sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsep, strategi, serta taktik yang diperlukan untuk menjamin ketersediaan produk dan jasa organisasi dengan kualitas, kuantitas, waktu, lokasi, serta biaya yang tepat. Pendapat lain disampaikan oleh Chopra dan Meindl (2022) menyatakan bahwa purchasing merupakan "proses akuisisi barang dan jasa dari pemasok eksternal melalui mekanisme terstruktur yang meliputi *sourcing*, negosiasi, penetapan kontrak, dan pemenuhan pesanan, bertujuan untuk meminimalisir total biaya dan risiko secara keseluruhan. Menurut paragraph di atas penulis berpendapat bahwa purchasing tidak hanya berfokus pada transaksi pembelian jangka pendek, melainkan membangun kemitraan strategis dengan pemasok untuk meningkatkan nilai tambah bagi organisasi. Hubungan yang baik dengan pemasok dapat meningkatkan keandalan pasokan, mendapatkan harga yang lebih kompetitif, serta memperkecil risiko keterlambatan atau kesalahan pengiriman. Purchasing atau pengadaan merupakan komponen penting dalam sistem manajemen penyediaan barang

yang bertanggung jawab menjamin tersedianya barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Monczka et al. (2021), fungsi purchasing meliputi aplikasi prinsip "7 Rights" (kualitas, kuantitas, waktu, lokasi, biaya, sumber, dan kondisi) guna mencegah interupsi stok serta memfasilitasi kontinuitas operasional organisasi. Meindl (2022) menggarisbawahi peran purchasing sebagai pengelola risiko dan instrument pengoptimalan biaya, melalui prosedur sourcing, negosiasi kontrak, serta eksekusi pesanan yang terstruktur untuk meminimalisasi total cost of ownership (TCO) dan mengantisipasi potensi disrupsi pasokan. Definisi yang lebih komprehensif dikemukakan oleh Wieland et al. (2023) menggambarkan purchasing sebagai pembangun jaringan nilai melalui kemitraan supplier jangka panjang dan integrasi teknologi digital seperti blockchain untuk meningkatkan traceability dan praktik berkelanjutan. Berdasarkan pemaparan sebagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil kerja yang dihasilkan individu berdasarkan kompetensi dan tanggung jawab yang dimilikinya, yang dievaluasi menggunakan kriteria atau standar tertentu serta memberikan dampak positif terhadap pencapaian sasaran organisasi secara keseluruhan. Seorang pekerja di bidang purchasing perlu memulai dengan menyusun perencanaan kebutuhan barang secara menyeluruh, karena hal tersebut menjadi fondasi agar proses pengadaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Monczka et al. (2021), hal utama yang diperhatikan adalah prinsip "7 Rights" (kualitas, kuantitas, waktu, tempat, biaya, sumber, dan kondisi) melalui evaluasi supplier secara berkala guna menghindari kegagalan pengadaan. Pendekatan ini menjadi fondasi untuk mencegah gangguan stok. Selain itu, purchasing juga wajib melaksanakan proses pemilihan dan penilaian pemasok (supplier selection & evaluation). Lebih lanjut, menurut Touboulic et al. (2024) menyoroti kepatuhan etika (anti-korupsi), ketahanan pasok, dan prinsip circular economy sebagai elemen krusial, yang memastikan pengadaan tidak hanya efisien tetapi juga bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, dan kesanggupan memenuhi permintaan, sehingga risiko keterlambatan dan penerimaan barang yang tidak sesuai spesifikasi dapat ditekan seminimal mungkin. Dengan demikian, purchasing tidak hanya berfokus pada kuantitas dan harga, melainkan juga menjaga kualitas barang untuk mendukung produktivitas dan pelayanan organisasi.

### **Accounting department**

Accounting department menduduki posisi sebagai unit organisasi fundamental yang mengelola siklus akuntansi secara komprehensif, mulai dari registrasi transaksi hingga kompilasi laporan keuangan guna memfasilitasi pengambilan keputusan strategis. Horngren et al. (2021) mengonseptualisasikan accounting department sebagai fungsi sentral yang menghasilkan data keuangan presisi bagi manajemen, meliputi kepatuhan fiskal dan sinergi dengan aktivitas operasional bisnis. Paradigma ini menggarisbawahi esensi departemen sebagai sumber informasi keuangan yang kredibel. Sebaliknya, Warren et al. (2022) memandangnya sebagai entitas yang secara metodis mendokumentasikan, mengkategorikan, serta mensintesis transaksi keuangan untuk kepentingan pemangku kepentingan internal dan eksternal, sehingga menjadi pilar utama sistem pelaporan organisasi. Finance & Accounting departemen yang memiliki fungsi strategis dalam operasional hotel. Departemen ini bertugas mengelola keuangan perusahaan, mencatat setiap transaksi yang terjadi, menyusun laporan keuangan, serta mengawasi penggunaan anggaran hotel. Dalam menjalankan tugasnya, Finance & Accounting Section tidak dapat beroperasi secara mandiri atau terisolasi, melainkan wajib membangun kerja sama yang efektif dengan berbagai departemen lainnya demi menjamin kelancaran operasional hotel secara menyeluruh. Hubungan koordinasi yang baik antar departemen akan menghasilkan sistem informasi yang tepat dan akurat, mendukung pengambilan keputusan manajemen yang benar, serta meningkatkan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya hotel.

Kerangka berpikir tentang analisis kinerja karyawan mulai dari apa saja yang menjadi tugas-tugasnya, bagaimana menyelesaikan tugasnya dan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan apakah yang menjadi factor penghambat kinerja karyawan sehingga dapat diketahui apakah sudah memenuhi indicator kinerja karyawan seperti kualitas pekerjaan, kuantitas, ketelitian dan ketepatan waktu. Dengan begitu performa yang baik diberikan sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan secara tepat dan memperoleh problem solving. Menurut A.A. Ayu Srihati tentang “ Analisis Kinerja Karyawan Di The Villas Bali Hotel and Spa Kuta, Badung” Peningkatan kinerja karyawan akan memberikan dampak positif bagi tujuan Perusahaan, oleh karena itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku karyawan dalam perusahaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, diantaranya adalah Tingkat stress karyawan dan hubungan industrial. Seperti halnya The Villas Hotel Bali and Spa, salah satu Perusahaan hotel di Kuta, Badung, yang berusaha menggguli dengan upaya semacam itu juga memperhatikan hubungan stress dengan industrial dalam Upaya meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh stress dan hubungan industrial dan variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan The Villas Bali Hotel and Spa, Kuta, Badung. Untuk menjawab hal itu, maka dilakukan penelitian dimana seluruh karyawan yang berjumlah 86 untuk dijadikan responden. Selanjutnya dilakukan yang terdiri dari uji validitas dan reabilitas instrument penelitian (kuesioner). Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan dan juga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan The Villas Bali Hotel and Spa Kuta, Badung.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan metode ini berdasarkan pada karakter penelitian yang menghasilkan penugasan jangka panjang di bagian accounting, sehingga diperlukan pemahaman mendalam terhadap proses, aktivitas, dan kinerja yang ada di lapangan. Data dan informasi yang diolah secara langsung khususnya data yang diperoleh melalui hasil wawancara langsung dengan pihak manajemen hotel dan staff purchasing accounting guna memperoleh informasi yang lebih mendalam dan dapat dipercaya. Observasi secara langsung terhadap pelaksanaan tugas staff purchasing accounting juga termasuk dalam kategori data primer yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil penelitian. Data sekunder bersifat ekonomis dan efisien karena tidak memerlukan pengumpulan primer baru, meskipun memerlukan verifikasi validitas dan relevansi untuk menghindari penyimpangan (Sugiyono (2021)). Penulis juga mengambil beberapa data di internet sebagai penunjang yang membahas tentang topik yang relevan dengan pembahasan yang diangkat penulis. Sumber data merupakan asal muasal informasi empiris yang digunakan dalam penelitian dengan pengklasifikasian menjadi dua kategori utama yaitu primer dan sekunder berdasarkan mekanisme pengumpulannya. (Sugiyono, 2021), menjelaskan bahwa sumber data primer dihasilkan secara langsung dari objek studi melalui teknik seperti observasi, wawancara, atau eksperimen, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen, publikasi, maupun rekaman yang telah tersedia sebelumnya. Seleksi sumber data ini bersifat esensial guna menjamin tingkat relevansi, validitas, serta reliabilitas data, yang pada akhirnya memperkuat generalisasi hasil penelitian secara ilmiah. Metode pengumpulan data dengan observasi metode ini bersifat empiris dan objektif, memungkinkan pencatatan data real-time yang autentik, terutama efektif untuk mengungkap aspek non-verbal atau tersembunyi yang tidak terjangkau oleh wawancara digunakan metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian yakni pada departemen accounting khususnya pada kinerja staff purchasing di Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu. Adapun instrument penelitian yang digunakan, observasi dibuat dalam bentuk ceklis. Selain itu digunakan metode

wawancara menjadi tiga bentuk yaitu terstruktur (dengan pertanyaan tetap), semi-terstruktur (berpedoman fleksibel), serta tidak terstruktur (secara bebas), sambil menyoroti peran krusial interviewer dalam menumbuhkan kepercayaan guna mengurangi bias sosial. Teknik ini menonjol karena fleksibilitasnya yang tinggi, khususnya dalam penelitian kualitatif yang bertujuan mengungkap motif dan dinamika perilaku manusia. Dalam teknik pengumpulan data dengan wawancara ini penulis menggunakan wawancara yang bersifat terbuka yang informasinya diperoleh secara langsung oleh objek.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

SAS Hotels Berakar dari pembukaan SAS Royal Hotel di Kopenhagen, Denmark Pada tahun 1960. Arsitek Arne Jacobsen merancang setiap aspek hotel untuk SAS group, mulai dari bangunan furniture yang kini menjadi ikon (termasuk kursi egg), hingga peralatan makan.. Hotel ini awalnya dioperasikan oleh divisi catering grup, tetapi bergabung dengan divisi perhotelan menjadi SAS Catering and Hotels. Pada tahun 1982, hotel-hotel tersebut dipisahkan sebagai divisi terpisah, yang beroperasi dengan nama SAS International Hotels. Pada tahun 1994, Radisson SAS Hotels didirikan, sebagai kemitraan antara Radisson Hotels International dan SAS International Hotels, untuk operasi di Eropa, Timur Tengah dan Afrika Pada tahun 2000, merek tersebut mengoperasikan 100 hotel. Pada tahun 2009, kemitraan dengan SAS berakhir dan properti Radisson SAS diganti nama menjadi Radisson Blu. Nama 'Blu' dipilih sebagai bagian dari proyek penelitian untuk menemukan identitas visual baru karena perusahaan berusaha mengganti kotak biru SAS yang sudah dikenal. Radisson Blu memasuki pasar Amerika Serikat dengan membuka hotel pertamanya di Chicago, Illinois pada tahun 2011. Hotel ini menempati sebagian gedung pencakar langit Aqua yang dikembangkan oleh Studio Gang Architects . Pada tahun 2013, hotel ini membuka lokasi keduanya. Hotel ini terhubung dengan Mall of America di Bloomington, Minnesota . Pada tahun 2010, Radisson Blu dinobatkan sebagai jaringan hotel kelas atas terbesar di Eropa. Saat ini juga, Radisson Hotel Group mengoperasikan tiga hotel di Indonesia: Radisson Blu Bali Uluwatu, Radisson Golf & Convention Center Batam dan Radisson Medan. Nantinya, di kuartal kedua tahun 2019, Radisson Lampung juga dijadwalkan akan mulai beroperasi dan menambah portofolio aset Perusahaan. Sementara itu, Panorama Group juga terus berekspansi dalam mengembangkan bisnisnya. Sebagai sebuah Perusahaan Pariwisata Terintegrasi, group ini memiliki lini bisnis yang mencakup seluruh komponen dan kebutuhan Pariwisata, seperti bisnis inbound, travel & leisure, media, hospitality serta transportasi. Bahkan saat ini, Panorama Group juga memiliki kantor di luar negeri, seperti Malaysia, dan Thailand; kedepan Group akan mengembangkan usaha Vietnam dan beberapa negara ASEAN.

### **Hasil Wawancara**

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan staff Accounting departemen tentang kinerja karyawan purchasing yang meliputi kualitas pekerjaan, kuantitas, dan ketepatan waktu. Ketiga indikator tersebut digunakan peneliti untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai kinerja staff purchasing dari sudut pandang staff Accounting yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan bagian purchasing. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada bagian purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu, diperoleh beberapa tema utama yang berkaitan dengan kinerja staf purchasing, yaitu performa kerja, ketelitian dalam penyediaan barang, dan kepatuhan terhadap SOP.

1. Performa kerja staf purchasing: Informan menjelaskan bahwa staf purchasing telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan performa kerja. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran karyawan terhadap pentingnya fungsi purchasing dalam mendukung operasional hotel. Namun, masih adanya keluhan dari departemen lain mengindikasikan bahwa kualitas layanan internal yang diberikan oleh bagian

purchasing belum konsisten. Dengan demikian, performa kerja staf purchasing dapat dikategorikan cukup baik, tetapi belum optimal.

2. Ketelitian dalam penyediaan barang: Wawancara menunjukkan bahwa salah satu kendala utama adalah kurangnya ketelitian dalam proses penyediaan barang. Ketidaktelitian tersebut berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian antara barang yang disediakan dengan kebutuhan departemen pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek ketelitian merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas kinerja purchasing.
3. Kepatuhan terhadap SOP: Informan menyatakan bahwa proses penyediaan barang belum sepenuhnya mengikuti SOP yang berlaku. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara prosedur yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan. Meskipun demikian, adanya upaya perbaikan dari staf purchasing menunjukkan bahwa organisasi memiliki orientasi terhadap peningkatan kualitas proses kerja.

Hasil wawancara mengindikasikan bahwa kinerja staf purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu masih menghadapi beberapa tantangan, terutama pada aspek ketelitian dan kepatuhan terhadap SOP. Keluhan dari departemen lain mencerminkan bahwa fungsi purchasing belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna internal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan, pelatihan kerja, serta evaluasi penerapan SOP agar proses pengadaan barang dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja staf purchasing berada pada kategori cukup baik namun belum optimal, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal dan mendukung kelancaran operasional hotel. Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa:

*"Karyawan Purchasing senantiasa berupaya meningkatkan performa kerjanya. Namun, masih terdapat beberapa aspek pekerjaan yang belum dilaksanakan secara optimal sehingga menimbulkan keluhan (complaint) dari departemen lain. Selain itu, dalam proses penyediaan barang, staf purchasing terkadang masih kurang teliti dan pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Meskipun demikian, staf purchasing terus berupaya melakukan perbaikan agar proses penyediaan barang dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan SOP pada masa mendatang."*  
(Assistant Finance Manager, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Assistant Finance Manager, dapat disimpulkan bahwa kinerja staf purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu menunjukkan adanya komitmen untuk terus meningkatkan kualitas kinerja dalam mendukung operasional hotel. Namun demikian, kinerja tersebut dinilai belum optimal karena masih terdapat keluhan dari departemen lain yang berkaitan dengan proses pengadaan barang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan internal yang diberikan oleh bagian purchasing masih memerlukan perbaikan. Dari aspek kualitas kerja, informan menilai bahwa staf purchasing belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya kurangnya ketelitian dalam proses penyediaan barang, yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian antara barang yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, implementasi proses pengadaan barang juga belum sepenuhnya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan adanya komitmen dan upaya berkelanjutan dari staf purchasing untuk memperbaiki proses kerja, meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, serta mengoptimalkan kualitas layanan pengadaan barang guna mendukung kelancaran operasional hotel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan tugas, staf purchasing memiliki orientasi pada *continuous improvement*, yaitu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas kerja,

ketelitian, dan kepatuhan terhadap prosedur. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi, pengawasan, serta evaluasi terhadap implementasi SOP menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas fungsi purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu.

### **Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kemampuan karyawan dalam menyelesaikan volume pekerjaan sesuai dengan target, tanggung jawab, dan waktu kerja yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, indikator kuantitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana staf Purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu mampu melaksanakan tugas pengadaan barang secara konsisten dan tepat waktu. Hasil wawancara dengan *Staff Receiving* memperkuat temuan tersebut. Informan menyatakan:

*"Kinerja staf Purchasing belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya dan masih kurang optimal dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan penyediaan barang. Kondisi tersebut terjadi karena staf Purchasing juga mengemban tanggung jawab sebagai Storekeeper, sehingga harus menyelesaikan dua jenis pekerjaan secara bersamaan dan sering mengalami kesulitan dalam mengatur beban kerjanya."* (Staff Receiving, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kuantitas kerja staf Purchasing di Radisson Blu Bali Uluwatu belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya beberapa tugas utama yang belum dapat diselesaikan secara konsisten, terutama dalam proses pengadaan barang. Beberapa aktivitas penting, seperti penyusunan *purchase order*, koordinasi dengan pemasok, serta pemantauan ketersediaan barang, belum dilakukan secara tepat waktu sehingga berpotensi menghambat kelancaran operasional hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi rendahnya kuantitas kerja adalah beban kerja yang berlebihan (*work overload*). Staf Purchasing tidak hanya menjalankan fungsi pengadaan barang, tetapi juga merangkap sebagai Storekeeper, sehingga harus membagi waktu dan perhatian pada dua jenis pekerjaan yang berbeda. Kondisi ini menyebabkan efektivitas penggunaan waktu kerja menjadi menurun, meningkatnya tekanan kerja, serta berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan seluruh tugas sesuai target yang telah ditetapkan. Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja (*workload*) dan kapasitas kerja (*work capacity*). Ketika seorang karyawan diberikan tanggung jawab yang melebihi kapasitasnya, produktivitas dan kuantitas hasil kerja cenderung menurun. Oleh karena itu, rendahnya kuantitas kinerja staf Purchasing pada penelitian ini tidak semata-mata disebabkan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya manusia dan pembagian tugas yang belum optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa Radisson Blu Bali Uluwatu perlu melakukan evaluasi terhadap pembagian beban kerja, termasuk mempertimbangkan pemisahan fungsi antara *Purchasing* dan *Storekeeper* atau penambahan personel pada bagian pengadaan barang. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja, mempercepat proses penyediaan barang, serta mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

### **Ketepatan Waktu**

Indikator ketepatan waktu digunakan untuk mengukur kemampuan staf Purchasing dalam menyelesaikan proses pengadaan barang sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditentukan. Selain itu, indikator ini juga menggambarkan kemampuan staf dalam mengelola berbagai kendala yang muncul selama proses pengadaan sehingga kebutuhan operasional hotel tetap dapat terpenuhi secara tepat waktu. Hasil wawancara dengan staf Purchasing menunjukkan bahwa:

*"Pengadaan barang di Radisson Blu Bali Uluwatu meliputi tiga tahapan, yaitu memverifikasi Purchase Requisition dari departemen operasional, melakukan seleksi supplier berdasarkan aspek harga dan kualitas, hingga menerbitkan Purchase Order. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan konfirmasi dari vendor maupun permintaan barang yang bersifat mendadak dari departemen lain. Selain itu, tingginya volume permintaan yang datang secara bersamaan, tekanan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang terbatas, tuntutan akurasi data yang tinggi, serta kendala komunikasi dan koordinasi dengan departemen operasional maupun supplier menjadi tantangan utama dalam proses pengadaan barang." (Staf Purchasing, 2026).*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kinerja staf Purchasing pada indikator ketepatan waktu belum berjalan secara optimal. Meskipun proses pengadaan barang telah memiliki tahapan yang jelas, yaitu dimulai dari verifikasi *Purchase Requisition*, seleksi *supplier*, hingga penerbitan *Purchase Order*, pelaksanaannya masih sering mengalami keterlambatan akibat berbagai kendala yang muncul selama proses pengadaan. Faktor utama yang memengaruhi ketepatan waktu adalah keterlambatan konfirmasi dari vendor, permintaan barang yang bersifat mendadak dari departemen operasional, serta tingginya volume permintaan yang harus diproses secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan staf Purchasing harus menangani beberapa pekerjaan dalam waktu yang sama sehingga penyelesaian setiap proses menjadi kurang efektif. Selain faktor eksternal, penelitian ini juga menemukan adanya faktor internal yang memengaruhi ketepatan waktu, yaitu tingginya tuntutan terhadap akurasi data serta belum optimalnya komunikasi dan koordinasi antara bagian Purchasing, departemen operasional, dan vendor. Akibatnya, proses pengambilan keputusan maupun penyelesaian administrasi pengadaan sering memerlukan waktu yang lebih lama daripada yang telah direncanakan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pengadaan barang dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal organisasi. Faktor eksternal meliputi respons vendor yang belum konsisten dan perubahan kebutuhan operasional yang bersifat mendadak, sedangkan faktor internal berkaitan dengan koordinasi lintas departemen, kompleksitas administrasi, serta tingginya beban kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kemampuan staf Purchasing dalam memenuhi target waktu penyediaan barang sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi antarbagian, penguatan komunikasi dengan vendor, penyusunan sistem perencanaan kebutuhan barang yang lebih terintegrasi, serta penerapan sistem monitoring pengadaan secara real-time. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam proses pengadaan barang sehingga kebutuhan operasional hotel dapat terpenuhi secara lebih efektif, efisien, dan tepat waktu.

## **Hasil Observasi**

### **Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Staf Purchasing**

Berdasarkan hasil observasi di Departemen Purchasing Radisson Blu Bali Uluwatu, ditemukan bahwa hambatan kinerja staf purchasing berasal dari faktor internal dan faktor eksternal yang saling memengaruhi efektivitas pelaksanaan proses pengadaan barang. Secara internal, hambatan utama meliputi tingginya beban kerja, keterbatasan kompetensi teknis pada beberapa aspek pekerjaan, kurang optimalnya pengelolaan waktu, serta tingginya tekanan kerja yang harus dihadapi setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa aktivitas penting dalam proses pengadaan tidak selalu dapat diselesaikan secara optimal. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan tingginya volume permintaan barang dari berbagai departemen operasional, keterlambatan respons dari vendor, serta perubahan kebutuhan operasional yang bersifat mendadak. Situasi tersebut menyebabkan proses pengadaan sering mengalami penyesuaian

sehingga memengaruhi ketepatan waktu penyediaan barang. Hasil observasi menunjukkan tiga hambatan utama sebagai berikut:

1. Tingginya Volume Permintaan Barang: Volume permintaan barang dari berbagai departemen seperti Food and Beverage, Housekeeping, Engineering, dan Front Office sering kali diajukan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan penumpukan dokumen *Purchase Requisition* yang harus diverifikasi satu per satu sebelum diproses lebih lanjut. Akibatnya, staf purchasing harus menangani beban administrasi yang cukup tinggi dalam waktu yang relatif singkat sehingga berpotensi memperlambat proses pengadaan barang.
2. Tekanan Deadline dan Tuntutan Akurasi Data: Observasi menunjukkan bahwa staf purchasing bekerja di bawah tekanan waktu yang tinggi untuk memastikan ketersediaan barang sebelum stok habis. Di sisi lain, seluruh dokumen pengadaan harus disusun dengan tingkat akurasi yang tinggi karena berkaitan langsung dengan administrasi keuangan perusahaan. Kondisi tersebut menyebabkan staf purchasing harus menjaga keseimbangan antara kecepatan penyelesaian pekerjaan dan ketelitian administrasi.
3. Kendala Komunikasi dan Koordinasi: Hambatan lainnya adalah koordinasi dengan vendor maupun departemen operasional. Dari sisi eksternal, keterlambatan konfirmasi vendor mengenai harga, ketersediaan barang, maupun jadwal pengiriman sering memperlambat proses pembelian. Sementara itu, dari sisi internal, adanya permintaan barang yang bersifat mendadak dari departemen operasional menyebabkan prioritas pekerjaan berubah sehingga jadwal pengadaan yang telah direncanakan menjadi terganggu.

Hasil observasi menunjukkan bahwa hambatan kinerja staf purchasing tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kompleksitas sistem kerja dalam proses pengadaan barang. Tingginya volume permintaan dari berbagai departemen mengakibatkan peningkatan beban kerja administratif yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan. Kondisi ini menyebabkan staf purchasing harus melakukan penyesuaian prioritas pekerjaan sehingga efektivitas penyelesaian tugas menjadi menurun. Selain itu, tuntutan untuk bekerja secara cepat sekaligus mempertahankan akurasi administrasi menunjukkan bahwa fungsi purchasing memiliki tingkat kompleksitas pekerjaan yang tinggi. Kesalahan kecil dalam penyusunan dokumen maupun pemilihan vendor dapat berdampak pada keterlambatan pengadaan maupun kesalahan administrasi keuangan. Observasi juga memperlihatkan bahwa koordinasi lintas departemen dan komunikasi dengan vendor masih menjadi tantangan utama dalam proses pengadaan barang. Keterlambatan respons vendor maupun munculnya permintaan mendadak dari departemen operasional menyebabkan proses pengadaan tidak selalu berjalan sesuai dengan perencanaan awal. Secara keseluruhan, hasil observasi mengindikasikan bahwa kinerja staf purchasing dipengaruhi oleh kombinasi faktor organisasi, beban kerja, serta efektivitas koordinasi internal dan eksternal. Oleh karena itu, peningkatan kinerja tidak hanya memerlukan peningkatan kompetensi individu, tetapi juga perbaikan sistem pengelolaan pengadaan, penataan beban kerja, serta penguatan koordinasi dengan vendor dan departemen operasional.

Observasi terhadap pelaksanaan tugas staf purchasing menunjukkan bahwa sebagian besar tugas pokok telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kegiatan seperti verifikasi *Purchase Requisition*, penerbitan *Purchase Order*, koordinasi dengan bagian *Receiving*, serta penyusunan laporan bulanan telah dilaksanakan secara rutin. Namun demikian, terdapat dua aktivitas yang belum dilaksanakan secara optimal, yaitu komparasi harga minimal tiga vendor dan pemantauan pengiriman (*follow-up delivery*). Komparasi harga jarang dilakukan karena tingginya tekanan waktu dan kebutuhan operasional yang bersifat mendesak. Dalam kondisi tersebut, staf purchasing cenderung menggunakan vendor tetap yang telah memiliki kontrak kerja sama sehingga proses pengadaan dapat berlangsung lebih cepat dibandingkan harus meminta penawaran harga dari beberapa vendor. Sementara itu, aktivitas

pemantauan pengiriman juga belum dilakukan secara konsisten karena tingginya beban administrasi harian. Selain itu, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap vendor tetap menyebabkan proses *follow-up* pengiriman sering kali tidak menjadi prioritas utama. Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa pelaksanaan tugas staf purchasing secara umum telah berjalan dengan baik. Namun demikian, belum optimalnya pelaksanaan komparasi harga dan pemantauan pengiriman menunjukkan adanya kecenderungan bahwa efisiensi waktu lebih diprioritaskan dibandingkan dengan pengendalian proses pengadaan secara menyeluruh. Kondisi ini berpotensi menimbulkan beberapa risiko, antara lain berkurangnya peluang memperoleh harga yang lebih kompetitif, meningkatnya ketergantungan terhadap vendor tertentu, serta keterlambatan pengiriman barang apabila tidak dilakukan pemantauan secara berkala. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas fungsi purchasing tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga memerlukan sistem pengendalian pengadaan yang lebih terstruktur, pemanfaatan teknologi informasi untuk memonitor status pengadaan secara real-time, serta evaluasi kinerja vendor secara berkala. Dengan demikian, seluruh tahapan proses pengadaan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pengadaan yang baik (*good procurement governance*).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kinerja staf Purchasing pada Accounting Department Hotel Radisson Blu Bali Uluwatu, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Kinerja staf Purchasing Accounting Department secara umum telah menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menjalankan fungsi pengadaan barang, khususnya pada aspek kualitas pekerjaan. Staf purchasing mampu melaksanakan proses administrasi pengadaan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta berupaya menjaga kualitas barang yang dibutuhkan oleh setiap departemen operasional. Meskipun demikian, kinerja tersebut belum sepenuhnya optimal apabila ditinjau dari aspek kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Kondisi ini tercermin dari masih adanya beberapa tugas penting yang belum dilaksanakan secara konsisten, seperti komparasi harga minimal terhadap tiga vendor, pemantauan pengiriman barang (*follow-up delivery*), serta keterlambatan dalam beberapa tahapan proses pengadaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan fungsi purchasing masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya beban kerja yang harus ditangani oleh staf purchasing.
2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja staf Purchasing Accounting Department terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi tingginya beban kerja akibat perangkapan tugas, keterbatasan pengelolaan waktu, serta besarnya tekanan untuk menjaga ketelitian administrasi dalam setiap proses pengadaan. Sementara itu, faktor eksternal meliputi tingginya volume permintaan barang (*Purchase Requisition*) yang diajukan secara bersamaan oleh berbagai departemen operasional, keterlambatan konfirmasi dari vendor, perubahan kebutuhan operasional yang bersifat mendadak, serta belum optimalnya koordinasi antarbagian. Kombinasi berbagai faktor tersebut menyebabkan proses pengadaan barang belum dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai target waktu yang telah ditetapkan.
3. Peningkatan kinerja staf Purchasing Accounting Department memerlukan pendekatan yang bersifat menyeluruh, baik pada aspek individu maupun aspek organisasi. Pada tingkat individu, staf purchasing perlu meningkatkan kompetensi, ketelitian, kemampuan manajemen waktu, serta konsistensi dalam menerapkan prinsip "7 Rights" (*the right quality, the right quantity, the right time, the right place, the right price, the right source, dan the right condition*) dalam setiap proses pengadaan barang. Sementara itu, pada tingkat organisasi, manajemen perlu melakukan evaluasi terhadap beban kerja,

memperkuat koordinasi lintas departemen, melaksanakan evaluasi kinerja vendor secara berkala, serta mengembangkan sistem informasi pengadaan yang terintegrasi agar proses pengadaan barang dapat berlangsung lebih cepat, akurat, transparan, dan mampu mendukung kelancaran operasional hotel secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan fungsi Purchasing tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu staf purchasing, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem pengelolaan pengadaan, kecukupan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian, serta kualitas hubungan kerja sama dengan vendor. Oleh karena itu, peningkatan kinerja purchasing harus dilakukan melalui perbaikan sistem manajemen pengadaan secara terpadu agar mampu mendukung terciptanya pelayanan hotel yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap struktur organisasi dan beban kerja pada bagian Purchasing Accounting Department agar jumlah personel yang tersedia seimbang dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan. Pembagian tugas yang lebih proporsional akan mengurangi praktik perangkapan jabatan sehingga staf purchasing dapat lebih fokus menjalankan fungsi pengadaan barang secara optimal. Selain itu, penerapan sistem informasi pengadaan (*e-procurement* atau *procurement management system*) yang terintegrasi sangat disarankan untuk mempermudah proses pemantauan *Purchase Requisition*, *Purchase Order*, status pengiriman barang, serta evaluasi kinerja vendor secara real-time. Manajemen juga perlu menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai manajemen pengadaan, negosiasi dengan vendor, pengelolaan rantai pasok (*supply chain management*), dan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan kompetensi staf purchasing. Staf purchasing diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme kerja dengan menerapkan prinsip "7 Rights" secara konsisten dalam setiap proses pengadaan barang. Selain itu, staf perlu meningkatkan disiplin dalam melakukan komparasi harga minimal terhadap tiga vendor sebagai bentuk penerapan prinsip efisiensi dan akuntabilitas pengadaan. Pemantauan pengiriman barang (*follow-up delivery*), pengarsipan dokumen, serta komunikasi yang proaktif dengan vendor maupun departemen operasional juga perlu ditingkatkan agar potensi keterlambatan pengadaan dapat diminimalkan. Kemampuan dalam mengelola prioritas pekerjaan dan manajemen waktu juga menjadi aspek penting yang perlu terus dikembangkan guna meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu objek penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods sehingga hubungan antara beban kerja, koordinasi, komunikasi, kompetensi, dan sistem pengadaan terhadap kinerja staf purchasing dapat dianalisis secara lebih komprehensif menggunakan analisis statistik. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada beberapa hotel berbintang di berbagai daerah sehingga diperoleh hasil yang lebih komparatif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Selain itu, kajian mengenai implementasi teknologi digital, sistem *e-procurement*, maupun praktik *green procurement* dalam industri perhotelan juga menjadi peluang penelitian yang menarik untuk mendukung peningkatan efektivitas fungsi purchasing pada sektor hospitality.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aswin, Djadir, & Rusli. (2020) Dikutip dalam *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam* (2025).
- Baqy, M. F. A., & Safhira, I. (2021). Relevansi Sistem Manajemen Kinerja terhadap Kinerja Karyawan dalam Dinamika Organisasi Modern. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 220-229.

- Chopra, S., & Meindl, P. (2022). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*
- Ivanov, S. (2023). *Tourism and hotel technologies*. INSETTE.
- Kenny, K. E. (2024). Individual decision-making for social value-Understanding behavior in purchasing and supply management.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2021). *Purchasing and Supply Chain Management* (7th ed.). Cengage Learning.
- MILALA, J. A. S. (2022). *Analisis kinerja karyawan pada CU Merdeka Berastagi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50.
- Saputra, D. (2022). Analysis of Accounting Implementation of Village Owned Business Entities (Bumdes) Kuantan Singingi Regency. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(1), 13-21.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2021). *Purchasing and supply chain management* (7th ed.). Cengage Learning.
- Warren, R. (2024). Maintaining and extending hegemony: the politics of accounting standard setting. *Critical Perspectives on Accounting*, 99, 102686.