

**MAGANG INDUSTRI**

**di**

**ARTOTEL BATAM**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

**Putri Asyura**

**3112101017**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI BATAM**

**2023**



**LEMBAR PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

**Putri Asyura - 3112101017**

telah melaksanakan Magang Industri

di **ARTOTEL BATAM**

mulai tanggal **17 Juli 2023** sampai dengan **08 April 2024**

Batam, 8 April 2024

<p>Pembimbing Perusahaan,</p>          <p><b>Jemi Patimbano, S.E</b></p> <hr/> <p><b>Financial Controller</b></p>	<p>Dosen Pembimbing,</p>          <p><b>Vina Kholisa Dinuka, S.E., M.Sc.</b></p> <hr/> <p><b>NIP: 119234</b></p>
---	--

## KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan dengan memanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya atas selesainya Laporan Magang di ARTOTEL BATAM dengan baik dan Laporan Studi yang berjudul "***Evaluasi Standar Operating Procedure (SOP) Proses Penerimaan Barang di Industri Perhotelan Artotel Batam***". Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah yaitu Magang Industri. Dalam penyusunan laporan magang ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyusun laporan magang. Dengan rasa hormat penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Uuf Brajawidagda, S.T., M.T,Ph.D selaku Direktur Politeknik Negeri Batam
2. Ibu Arniati, S.E., M.Si.Ak., CPA. CA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam
3. Bapak Sugeng Riadi, SE., M.Ak., Akt., CA selaku Ketua Prodi Akuntansi Politeknik Negeri Batam
4. Ibu Rizka Destiana, S.Tr. Akun., M.Acc selaku Dosen Koordinator Magang Industri Program Studi Akuntansi di Politeknik Negeri Batam
5. Bapak Muhammad Ikhlah, S.E., M.Ak., Ak., CA., selaku Wali Dosen
6. Ibu Vina Kholisa Dinuka, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar dalam memberikan arahan dan koreksi penyusunan laporan studi ini kepada penulis

7. Ibu Luluk Pratiwi selaku Chief Accounting yang memberikan semangat dan sudah membantu memberikan ide,gagasan hingga keperluan dokumen Laporan Studi penulis.
8. Kedua Orangtua saya Bapak Rudiyanto dan Ibu Suriyana, S.Pd. SD., yang selalu memberikan dukungan positif baik moril maupun materiil kepada penulis untuk menyelesaikan laporan magang dan Laporan Studi dengan tepat waktu
9. Ibu Herliana dan Bapak Nur Zalie selaku tante dan om saya yang memberikan semangat dalam masa perkuliahan selama tiga tahun ini
10. Kepada salahsatu sahabat saya, Widya Ayu Surya Putri dan Firly Citra Khairunnisa yang telah suportif memberikan dukungan pengerjaan Laporan Studi hingga selesai.
11. Teman-teman perkuliahan,teman-teman sekelas,sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu beserta rekan kantor *Finance Accounting department* dan seluruh karyawan Artotel Batam yang sudah memberi semangat,referensi dan ide-ide kreatif terkait laporan ini hingga tuntas

Meskipun telah berusaha menyelesaikan laporan magang dengan sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa laporan ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan laporan magang ini. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan magang ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Batam, 27 Mei 2024

Putri Asyura

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi .....</b>	<b>1</b>
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi .....	1
1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi .....	1
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi .....	3
1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi .....	6
<b>2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri .....</b>	<b>7</b>
2.1 Deskripsi Kerja .....	7
2.2 Deskripsi Alat dan Produk.....	12
2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan .....	12
2.2.2 Data dan Dokumen yang diolah/dihasilkan .....	18
<b>3. Hal-Hal Lain .....</b>	<b>21</b>
3.1 Latar Belakang.....	21
3.2 Landasan Teori .....	22
3.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	27
3.4 Pembahasan dan Hasil.....	29

<b>4. Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>44</b>
4.1 Kesimpulan.....	44
4.2 Saran .....	44
<b>5. Lampiran.....</b>	<b>46</b>
5.1 Lampiran A Log Book.....	46
5.2 Lampiran B Produk yang dihasilkan .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>

#### DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Struktur organisasi departement Finance Accounting.....</i>	<i>3</i>
<i>Gambar 2 penggunaan Spreadsheet .....</i>	<i>12</i>
<i>Gambar 3 Sistem Visual Hotel Program (VHP) .....</i>	<i>13</i>
<i>Gambar 4 flowchart prosedur penerimaan Barang Artotel Batam .....</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 5 Alur penerimaan barang yang dilaksanakan .....</i>	<i>34</i>
<i>Gambar 6 Logbook Bulan Juli 2023 .....</i>	<i>46</i>
<i>Gambar 7 Logbook Bulan Agustus 2023.....</i>	<i>46</i>
<i>Gambar 8 Logbook Bulan September 2023 .....</i>	<i>47</i>
<i>Gambar 9 Logbook Bulan Oktober 2023 .....</i>	<i>47</i>



<i>Gambar 10 Logbook Bulan November 2023</i> .....	48
<i>Gambar 11 Logbook Bulan Desember 2023</i> .....	48
<i>Gambar 12 Logbook Bulan Januari 2024</i> .....	48
<i>Gambar 13 Logbook Bulan Februari 2024</i> .....	49
<i>Gambar 14 Logbook Bulan Maret 2024</i> .....	49
<i>Gambar 15 Logbook Bulan April 2024</i> .....	50

#### DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2-1 Peralatan Kantor</i> .....	15
<i>Tabel 2-2 Perlengkapan Kantor</i> .....	18
<i>Tabel 3-1 Evaluasi SOP Penerimaan Barang (Receiving)</i> .....	41

## **1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi**

### **1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi**

Artotel Group merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri perhotelan. Artotel Group dibangun dari semangat luar biasa dalam mempromosikan seni lokal dan keramah-tamahan kreatif dengan berbagai merek hotel, acara, dan barang dagangan. Artotel Group memfokuskan layanannya untuk para pencari kesenangan, pelancong lokal ataupun mancanegara, dan persona seni yang menghargai pengalaman yang bernilai. Dengan menyoroti desain yang luar biasa dan karya seni asli di seluruh lokasi, Artotel Group berharap pelanggan akan mendapatkan kepuasan penuh dan terinspirasi untuk melangkah maju.

Artotel Group memiliki beberapa properti yang tersebar di Indonesia, salah satunya adalah Artotel Batam. Artotel Batam merupakan hotel butik berbintang 3 yang mengusung konsep seni dan gaya hidup masa kini. Artotel Batam mulai beroperasi pada tanggal 9 Agustus 2022 yang berada di kawasan Penuin Center, jalan Batu Selicin Kecamatan Lubuk baja.

### **1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi**

Berikut merupakan visi dan misi Artotel Batam:

#### **1. Visi**

Menjadi grup perhotelan Indonesia terkemuka yang tumbuh di dalam negeri dengan menginspirasi bakat & keunggulan pengiriman melalui sistem digital

## 2. Misi

### a. *People*

Makna dari *people* sendiri ialah memberikan kesejahteraan terhadap masyarakat disekitar *property* bisnis tanpa merusak apapun.hal ini dapat termasuk sikap adil terhadap karyawan dan tak memandang adanya perbedaan individu,mendukung komunitas lokal dan memperhatikan keberagaman dan inklusi.

### b. *Planet*

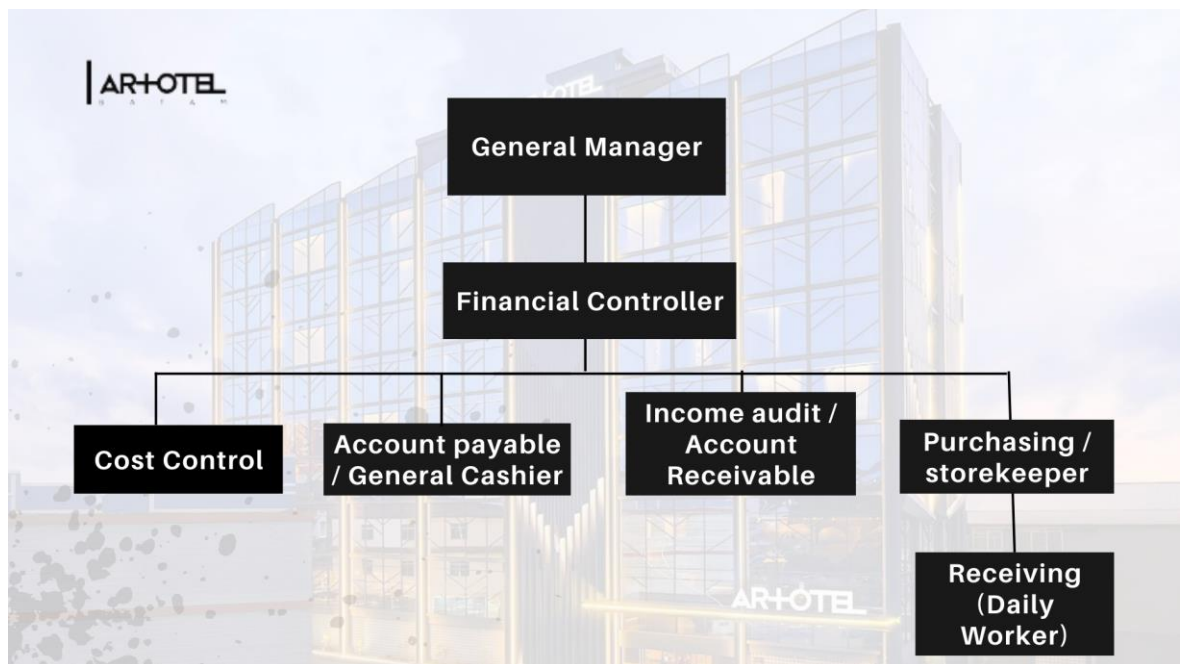
Maksud dari *Planet* sendiri ialah fokus pada lingkungan menunjukkan komitmen Artotel Group terhadap keberlanjutan. Ini dapat mencakup praktik bisnis yang ramah lingkungan, seperti pengelolaan limbah yang baik, penggunaan sumber daya yang berkelanjutan, dan upaya untuk mengurangi dampak lingkungan. Dan melakukan kerjasama dalam proyek konservasi atau kebijakan internal untuk mengurangi jejak karbon.

### c. *Profit*

Hal ini menekankan pentingnya mendapatkan keuntungan dengan cara yang etis dan bertanggung jawab, meskipun *profit* menjadi pilar penting yang menunjukkan bahwa Artotel Group menyadari pentingnya keberlanjutan ekonomi. Ini bisa termasuk menunjukkan praktik bisnis yang transparan, mematuhi standar etika, dan menciptakan nilai bagi semua pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, karyawan, dan pemegang saham.

### 1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Berikut merupakan struktur organisasi Artotel Batam *Department Finance Accounting*, yaitu:



Gambar 1 Struktur organisasi departement Finance Accounting

Adapun tugas dari jabatan masing-masing yaitu :

#### 1) *General Manager*

Memimpin perusahaan, mengelola operasional harian perusahaan. Seperti merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan mengalisis aktivitas bisnis perusahaan serta mengambil keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan.

2) *Financial Controller*

bertugas melakukan analisa dan interpretasi terhadap data statistik serta data informasi keuangan.

3) *Cost Control*

Bertugas sebagai pengontrolan atau pengendalian biaya yang meliputi biaya perencanaan, operasional, dan administrasi. Dan memiliki tugas seperti mengatur dan melaksanakan proses *inventory* setiap bulan, menerapkan semua kebijakan dan prosedur *cost control* kepada semua departemen, memastikan semua transaksi tercatat dengan benar, dan melakukan evaluasi atas prosedur yang harus dilakukan secara rutin.

4) *Account Payable / General Cashier*

a. *Account Payable*

Memiliki tugas untuk melakukan pembayaran kredit kepada supplier. Bertanggung jawab untuk mempersiapkan seluruh dokumen yang berhubungan dengan *Account Payable* yang mencakup *invoice*, laporan perpajakan, *Prepaid Expenses* dan *Accrual and Balance Sheet Reconciliation* untuk memastikan bahwa seluruh dokumen tersebut dilaporkan dengan akurat dan tepat waktu.

b. *General Cashier*

Memiliki tugas menerima seluruh hasil penjualan tunai dari hasil penjualan outlet hotel. Menyimpan uang kontan, buku-buku, check dan giro bilyet untuk pembayaran, mengerjakan buku-buku harian kas dan bank.

Menyimpan bukti-bukti kas dan bank yang masuk atau keluar untuk diserahkan kepada Bookkeeper. Menyetor dan mengambil uang di bank atas perintah atasan. Bertanggung jawab langsung kepada akuntan.

5) *Account Receivable / Income Audit*

a. *Account Receivable*

Bertanggung jawab untuk mempersiapkan seluruh dokumen yang berhubungan dengan Account Receivable yang mencakup Sales Invoice, Sales Journal, Account Receivable journal, Outstanding Balance, Account Receivable aging Report dan Account Receivable Reconciliation.

b. *Income Audit*

Memeriksa semua data akuntansi (sesudah transaksi). Bekerja sama atau membantu tugas Accounting Supervisor untuk membuat laporan keuangan. Melaporkan temuan penyimpangan keuangan kepada Finance Manager

6) *Purchasing / Storekeeper*

a. *Purchasing*

Memiliki tugas memeriksa Purchase Request yang sudah disetujui untuk memesan barang ke supplier. Mengetahui semua harga-harga barang keperluan hotel di pasar guna pembuatan Purchase Order.

b. *Storekeeper*

- Bertanggungjawab terhadap penyimpanan semua pembelian

- Mencatat di kartu persediaan, yaitu barang yang diterima (masuk) dan yang keluar (digunakan)
- Bekerja sama dengan divisi/bagian penerimaan dan pembelian, di setiap tindak lanjut dari pemesanan barang
- Membantu tugas di bagian penerimaan dan perhitungan persediaan bulanan

#### 7) *Receiving*

Memiliki tugas yaitu menjalankan fungsi pengendalian biaya pada saat barang dikirimkan ke hotel oleh supplier. Seorang Receiving harus memiliki dokumen Standar spesifikasi untuk memastikan bahwa produk yang diterima dari segi kualitas, jenis, bentuk, dan ukuran telah benar. Mereka juga harus mempunyai salinan Surat Pesanan (*Purchase Order*) untuk membandingkan kuantitas, kualitas, dan harga yang telah disepakati.

#### **1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi**

Artotel Batam merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi. Artotel Batam menawarkan 138 kamar yang artistik dengan 2 tipe kamar yaitu studio 30 dan studio 45. Selain itu, adapun fasilitas pendukung yang ditawarkan yaitu *Eatspace* (Restoran), *Barspace* (Bar), *Artspace* (galeri lukisan) beserta *live entertainment* secara rutin tiap minggunya di lantai M (*Lobby*).

## 2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri

### 2.1 Deskripsi Kerja

#### 2.1.1 Lokasi Unit Kerja

Artotel Batam merupakan hotel Bintang 3 yang berlokasi di Batu Selicin, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Bagian atau unit kerja yang ditugaskan yaitu di departement *Finance Accounting* selama 9 bulan.

Namun, untuk pekerjaan tidaklah tetap karena akan dilakukan pertukaran bagian kerja di dalam *department Finance Accounting*. Seperti 2 bulan pertama penulis ditempatkan di *Purchasing, Receiving* dan *Storekeeper*. Selanjutnya pada 4 bulan berikutnya ditempatkan dibagian *Account Payable* dan *General Cashier*.Lalu, 3 bulan terakhir penulis ditempatkan dibagian *Account Receivable* dan *Income Audit*.

#### 2.1.2 Rincian Tugas

Adapun rincian tugas yang diberikan selama pelaksanaan magang berlangsung sebagai *training Finance Accounting* selama 9 bulan di Artotel Batam ialah:

##### 1. *Purchasing, Receiving* dan *Storekeeper*

Seperti berkoordinasi dengan pihak internal dan eksternal. Seperti saat proses pembelian dan penerimaan barang secara langsung yang diharuskan berkoordinasi dengan pihak vendor/supplier (eksternal) yang terkait.

Selain itu, dilingkungan hotel tersendiri saat proses penerimaan barang saya harus berkoordinasi dengan satpam dan kepala department lain untuk penerimaan barang. Berikut rincian tugas yang menjadi tanggungjawab saya selama *training*, yaitu:

- Membuat *Purchase Requisition* (PR)
- Membuat *Purchase Order* (PO) saat ada PR maupun orderan *Daily Market List* (DML)
- Membuat PO saat ada *Daily Market List* (DML) yaitu formulir yang digunakan untuk permintaan pengadaan barang di suatu hotel, khusus untuk *Food and Beverage* (F&B) Department baik produk makanan (*FBP*) maupun minuman (*FBS*)

## 2. *Account Payable* dan *General Cashier*

Dibagian *Account Payable* mendapatkan beberapa rincian tugas yang menjadi tanggungjawab, yaitu:

- Melakukan pencatatan dan pengelolaan akurasi transaksi pembelian sudah tepat dan sesuai atau tidak pada barang yang dibeli dengan *Statement of Account* (SOA) ataupun bisa dikenal form tagihan dari vendor
- Membuat Pemberitahuan Perolehan/Pengeluaran Brang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak (PPBJ)
- Membuat *Petty Cash Voucher*

Sedangkan dibagian *General Cashier* mendapatkan rincian tugas seperti:

- Mengecek *Daily General Cashier Report*
- Melakukan *remittance* setiap hari seperti pengambilan uang cash dari tim Operasional yaitu *Front Office (FO)* dan *Food & Beverage (F&B)*
- Menjurnal *remittance* di sistem *Visual Hotel Program (VHP)*

### 3. *Account Receivable* dan *Income Audit*

Dibagian *Account Receivable* dan *Income Audit* mendapatkan beberapa tanggungjawab tugas yang harus dikerjakan, yaitu:

- Mengecek *Daily Revenue Report (DRR)* yang merupakan laporan harian yang mencatat pendapatan perusahaan selama satu hari
- Mengecek dokumen *City Ledger* dan *Credit Card* yang merupakan catatan transaksi kredit dari pelanggan dan catatan transaksi menggunakan kartu kredit
- Membuat invoice dari dokumen *City Ledger* dan mengirim Invoice
- Rekonsiliasi atau mencocokkan transaksi *Electronic Data Capture (EDC)* yaitu pembayaran elektronik dengan kartu debit

maupun kredit melalui terminal EDC, bank transfer dan mutasi bank dengan rekening koran

- Mengecek dan menginput *Complimentary* dan *Offical Receipt* di sistem VHP dan *spreadsheet*.

### 2.1.3 Tanggung Jawab

Adapun tanggung jawab yang harus dilaksanakan selama magang di *Purchasing* dan *Receiving*, *Account Payable/General Cashier* dan *Account Receivable/Income Audit* yaitu:

#### 1. *Purchasing,Receiving dan Store Keeper*

- Tanggungjawab membuat *Purchase Order* (PO) lalu mengirimkan PO tersebut kepada supplier
- Menerima barang dan mengecek kesesuaian barang dengan PO
- Menghitung stok barang masuk dan barang keluar di general Store dengan metode *average* lalu mencatat di bin card

#### 2. *Account Payable dna General Cashier*

- Mengarsip dokumen *Payment Voucher* yang sudah selesai dibayar
- Membuat Voucher pettycash setiap kali akan ada pembelian secara pettycash

### 3. *Account Receivable dan Income Audit*

- Mengecek *Daily Revenue Report* (DRR)
- Membuat Invoice dan mengirim Invoice
- Rekonsiliasi atau mencocokkan transaksi melalui EDC dengan rekening koran

#### **2.1.4 Target yang diharapkan**

Target yang diharapkan yaitu penulis dapat memahami mengenai sistem yang digunakan oleh perusahaan sehingga penulis bisa menjalani tugas dengan baik yang ada di departemen *Finance Accounting*. Penulis juga diharapkan untuk memahami bagaimana pembuatan PO lalu berkomunikasi dengan vendor/supplier hingga proses penerimaan barang, mengerti proses pembayaran invoice hingga pengarsipan invoice yang sudah dibayar dan mengerti terkait pengecekan *Daily General Cashier Report* sampai tahap menjurnal Remittance, Paham dan teliti dalam mengecek DRR, mengirim invoice dan mengerti alur rekonsiliasi transaksi melalui EDC.

#### **2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas**

Kendala yang dihadapi selama magang yaitu banyaknya istilah baru yang jarang didengar maupun kosakata baru dan banyaknya jenis-jenis akun yang belum diketahui oleh penulis. Selain itu, kurangnya kepercayaan diri saat baru bergabung untuk berkomunikasi dengan orang-orang dari berbagai department, lupa terkait urutan *jobdesk* yang diberikan saat bulan awal bergabung ketim Finance Artotel Batam.

Untuk mengatasi kendala tersebut, penulis mencari arti dari istilah yang kurang dipahami di *website* atau bertanya langsung dengan pembimbing di tempat, mencatat *to do list* yang harus dilakukan dan berlatih berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpercayaan diri tersebut. Selain itu, penulis juga kurang mahir menginput jurnal di sistem VHP yang digunakan oleh Perusahaan.

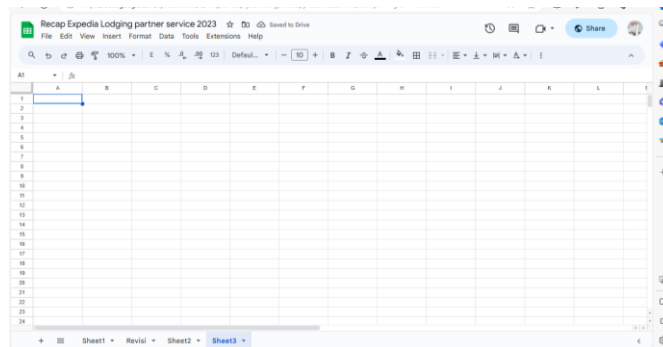
## 2.2 Deskripsi Alat dan Produk

### 2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan

Perangkat yang digunakan dalam kegiatan magang sehari-hari di Artotel Batam ialah menggunakan perangkat lunak dan Keras ,seperti :

#### 1. Perangkat Lunak

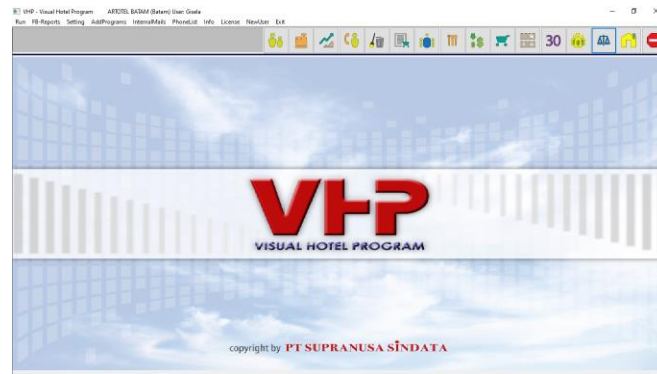
##### A. *Google sheet / Spreadsheet*



Gambar 2 penggunaan Spreadsheet

Digunakan untuk menunjang pada kegiatan administrasi setiap harinya seperti membuat *payment voucher petty cash, Cash Advance*, menginput *Remittance* dan mengupdate *Listing Payment*.

## B. Visual Hotel Program (VHP)




Gambar 3 Sistem Visual Hotel Program (VHP)

Merupakan perangkat lunak yang terintegrasi untuk memenuhi segala kebutuhan industri hotel. Seperti memberikan layanan pelanggan yang lebih baik hingga mencapai peningkatan efisiensi manajemen hotel. Untuk di Artotel Batam tersendiri software ini merupakan inti semua department untuk kegiatan pekerjaan setiap harinya. Seperti di Finance Department tersendiri VHP berfokus membuat *Payment Voucher*, *Store Requisitions*, *Purchase Order*, *Daily Market List*, *Remittance*, Jurnal dan lainnya.

## 2. Perangkat Keras

### A. Peralatan Kantor





Peralatan	Gambar	Keterangan
Meja		Digunakan untuk menunjang kegiatan kerja
Kursi		
Komputer		
Mesin Photocopy		Digunakan untuk mencetak atau memperbanyak dokumen

Peralatan	Gambar	Keterangan
Filling cabinet		Digunakan untuk menyimpan dokumen

Tabel 2-1 Peralatan Kantor

B. Perlengkapan kantor

ATK	Gambar	Keterangan
Kertas HVS		Digunakan untuk menunjang kegiatan kerja
Stabilo		

ATK	Gambar	Keterangan
Stapler		
Stamp PAID		Digunakan untuk menunjang kegiatan kerja
Stamp POSTED		
Paper fastener		Digunakan untuk merapikan dokumen

ATK	Gambar	Keterangan
Binder clip		
Paper Clip		Digunakan untuk menyatukan beberapa lembar dokumen
Map Bening		Digunakan untuk menyimpan lembaran kertas
Bantex File		Digunakan untuk mengarsip dokumen

*Tabel 2-2 Perlengkapan Kantor*

### **2.2.2 Data dan Dokumen yang diolah/dihasilkan**

Dokumen yang dihasilkan selama berada di bagian *Purchasing* dan *Receiving*, *Account Payable/General Cashier* dan *Account Receivable/Income Audit* melalui sistem VHP dan manual melalui spreadsheet, sebagai berikut:

a. *Purchase Order (PO)*

Dokumen resmi yang diberikan oleh pembeli kepada pemasok (supplier) untuk memesan barang atau jasa yang mencantumkan rincian khusus tentang barang atau jasa yang dipesan, seperti jumlah, harga, dan berfungsi sebagai bentuk komitmen pembeli terhadap pemasok dan dasar untuk proses penerimaan dan pembayaran.

b. *Purchase Requisition (PR)*

Permintaan formal yang diajukan oleh departemen atau unit dalam suatu instansi kepada bagian pembelian (*purchasing*) untuk melakukan pembelian barang atau jasa tertentu yang berisi informasi tentang kebutuhan, jumlah, dan alasan pembelian diberikan dalam dokumen PR yang berfungsi sebagai dasar untuk pembuatan Purchase Order.

c. *Receiving Report*

Dokumen yang dibuat oleh penerima barang (*Receiving*) setelah menerima dan memeriksa barang yang dikirim oleh pemasok. Laporan penerimaan diperlukan untuk proses pembayaran dan pencatatan persediaan karena mencakup detail tentang barang yang diterima,

kondisi barang, dan jumlah yang sesuai atau tidak sesuai dengan pembelian order.

d. *Store Requisition (SR)*

Permintaan Barang Gudang, juga dikenal sebagai *Store Requisition*, adalah dokumen yang diajukan oleh departemen kepada seorang Receiving untuk meminta penyerahan barang tertentu. Dokumen ini berisi detail tentang barang yang diminta, jumlah, dan alasan pengambilan barang untuk mengelola persediaan dan memastikan bahwa barang tersedia sesuai kebutuhan departemen.

e. *Petty Cash Payment Voucher*

Dokumen untuk mengelola dan mengontrol transaksi kas kecil yang penting dalam operasional suatu hotel. Voucher ini digunakan untuk mendokumentasikan pengeluaran dari dana kas kecil yang terdiri atas jumlah yang dikeluarkan, penerima uang, mencatat tanggal dan alasan pengeluaran uang hingga tanda tangan orang yang mengeluarkan uang dari dana kas kecil tersebut.

f. *Daily Cash General Cashier Report*

Laporan harian kasir umum merupakan dokumen yang mencatat semua transaksi *cash* yang diterima oleh tim Operasional *Front Office* (FO) dan outlet *Food&Beverage* (F&B) yang bertugas sebagai resepsionis ataupun kasir setiap hari yang harus mengisi laporan harian tersebut melalui *drop safe* ataupun brankas yang hanya bisa diakses oleh tim *Finance – General Cashier*. Laporan ini berisi pencatatan penerimaan uang tunai dari tamu hotel.

g. *Payment Voucher*

Voucher pembayaran merupakan dokumen untuk mencatat transaksi pembayaran kredit yang dilakukan oleh perusahaan kepada supplier. Dokumen ini berisi informasi detail terkait pembayaran item apa, nama penerima pembayaran atau nama perusahaan supplier terkait jumlah yang dibayarkan.

h. *Account Receivable Payment List*

Merupakan catatan atau daftar pembayaran yang diterima oleh perusahaan dari tamu hotel atas nama pribadi ataupun perusahaan untuk tagihan yang belum dibayar.

i. *Invoice*

Dokumen yang berisi rincian terkait detail pembelian oleh pelanggan , termasuk barang atau jasa yang dibeli sebagai bukti transaksi , informasi dan pelacakan pembayaran.

### **3. Hal-Hal Lain**

#### **3.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu sektor yang berkembang paling cepat di era globalisasi dan kemajuan teknologi. Hotel butik semakin populer di industri pariwisata yang terus berkembang karena menawarkan pengalaman menginap yang unik (Subakti, 2016). Salah satu contohnya adalah Artotel Batam, yang merupakan bagian dari Artotel Group dan menyajikan konsep seni dan gaya hidup modern. Dalam upaya menjaga standar pelayanan yang konsisten, setiap hotel termasuk Artotel Batam memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suryani et al., 2023) penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki peran penting dalam menjalankan operasional perusahaan secara efektif. SOP merupakan dokumen yang mencakup langkah-langkah operasional, alur kerja, serta tanggung jawab individu atau departemen yang terlibat dalam suatu perusahaan. Dengan adanya SOP, setiap perusahaan dapat memberikan dukungan yang konsisten kepada karyawan dalam melaksanakan tugas, serta memberikan panduan yang berguna dalam proses pelatihan individu baru. SOP tidak hanya membantu dalam mempertahankan konsistensi dalam operasional perusahaan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan, yang akhirnya akan berdampak positif pada pencapaian tujuan perusahaan.

Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) memiliki signifikansi yang besar dalam menentukan kualitas layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Namun, terdapat tantangan dalam proses penerimaan barang di hotel seperti Artotel

Batam, di mana kesesuaian antara *Purchase Order* (PO) dengan jumlah barang yang diterima seringkali tidak sesuai dengan standar yang ada pada perusahaan. Di Artotel Batam sendiri, Prosedur Penerimaan Barang sudah ada dan sesuai ketentuan. Tetapi, ada beberapa poin penting dalam prosedur yang tidak dilaksanakan dengan baik. Akibatnya, perusahaan mengalami beberapa dampak buruk seperti terhambatnya operasional karena proses penerimaan barang yang kurang optimal yang menyebabkan penundaan ketersediaan barang yang mengganggu kelancaran berbagai operasional departemen, meningkatkan beban kerja para staf serta menurunkan kualitas layanan kepada tamu yang menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan.

Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan dan penegakan SOP untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi operasional hotel. Untuk mengatasi kendala tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul "***Evaluasi Standar Operating Procedure (SOP) Proses Penerimaan Barang di Industri Perhotelan Artotel Batam***". Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan yang diberikan, serta evaluasi rutin untuk memastikan bahwa prosedur kerja sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditetapkan.

### **3.2 Landasan Teori**

#### 1) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap tahap operasional, mulai dari pemesanan kamar hingga penyajian layanan makanan dan minuman, dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP yang memastikan dan membantu para staf memiliki panduan yang jelas dalam menjalankan tugas sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan konsistensi dalam pelayanan kepada tamu.

Dengan demikian, SOP tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan efisien, tetapi juga memantau dan mengevaluasi kinerja operasional, sehingga memperbaiki proses kinerja yang kurang efektif dan meningkatkan standar layanan secara keseluruhan.

Secara umum, dikutip dari buku berjudul *Hygiene Control in the Food Industry: Second Edition* (Schmidt & Pierce 2016) SOP merupakan aturan yang menetapkan cara melakukan tugas sehari-hari dengan jelas. Seperti memberi tahu siapa yang melakukan tugas, mengapa itu penting, apa yang harus dilakukan, di mana, kapan dan bagaimana cara melakukannya. SOP harus ditulis dengan lengkap dan jelas serta didokumentasikan dengan baik untuk memastikan efektivitas dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

## 2) Pengertian Penerimaan Barang atau *Receiving*

Penerimaan Barang atau biasa dikenal dengan sebutan *Receiving* merupakan proses penerimaan barang fisik yang baru tiba yang melibatkan bongkar muatan, pengecekan jumlah dan kualitas barang serta mengirim barang tersebut ke penyimpanan barang (Damayanti, 2021).

*Receiving* sendiri, dalam jurnal Mahyudin (2018), dapat dikatakan sebagai pintu utama keluar masuk barang dan memiliki tugas menerima dan menolak barang yang dipesan pihak *Purchasing* sebelumnya sesuai pesanan melalui *Purchase Order* (PO). Oleh karena itu, penting untuk mengecek secara berkala terhadap pesanan barang sebelum menerimanya.

Adapun tujuan dan langkah-langkah penerimaan barang oleh departemen *Receiving* adalah sebagai berikut:

a. Tujuan penerimaan Barang

memastikan bahwa setiap penerimaan barang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, didokumentasikan dengan akurat dan sesuai dengan *Purchase Order* . Sebelum diterima dipastikan barang dalam kondisi baik dan tidak rusak melalui pemeriksaan fisik dan kualitas. Dengan melakukan proses ini dengan cermat, hal ini dapat menjaga efisiensi operasional dan kualitas layanan terhadap tamu (Ardiawan, 2019).

b. Langkah-langkah penerimaan barang

Adapun beberapa tahapan proses penerimaan barang yang melibatkan beberapa tahapan penting untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan pesanan dalam kondisi yang baik ialah :

1) Persiapan Dokumen

Mempersiapkan dokumen terkait seperti *Purchase Order* (PO) dan daftar barang yang sudah dipesan sebelum menerima barang

2) Pemeriksaan Barang

Memeriksa barang secara berkala seperti mengecek kuantiti dan kualitas yang tercantum dalam PO.

3) Verifikasi Dokumen

Mencocokkan barang yang diterima dengan PO untuk memastikan apakah semua item yang dipesan telah diterima dalam kondisi baik

4) Pemeriksaan Kualitas

Memastikan sebelum barang diterima tidak adanya kerusakan atau kecacatan untuk memenuhi standar hotel

5) Pencatatan dan menginformasikan atas penerimaan

Mencatat semua barang yang diterima kedalam sistem hotel yang mencakup rincian jumlah, kondisi dan kualitas barang dan menginformasikan kepada departemen terkait bahwa barang telah diterima dengan baik dan siap digunakan.

6) Penyimpanan barang

Menyimpan barang yang diterima ditempat yang sesuai dan aman untuk menghindari kerusakan atau kehilangan.

7) Pengembalian barang yang tidak sesuai

Jika ada ketidaksesuaian barang dengan PO atau mengalami kerusakan, lakukan proses pengembalian kepada vendor/supplier terkait.

3) Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada dasarnya evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk menilai dan mempelajari apakah kemajuan yang dicapai dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau kinerja yang dipelajari dapat dinilai dan diperbaiki agar menjadi lebih baik di masa mendatang (Suarga, 2019).

Menurut De Lauri (2020) tujuan dan manfaat evaluasi dapat meningkatkan kualitas proyek ataupun program dan kebijakan dimasa ini ataupun dimasa depan dengan mempelajari dari evaluasi yang dilakukan. Selain itu , bertujuan juga untuk memastikan pertanggungjawaban seperti memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hasil evaluasi tersebut.

Namun, adapun tujuan dilakukan Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur ini ialah :

1) Mengidentifikasi kelemahan

Membantu menemukan kelemahan dalam pelaksanaan prosedur, sehingga dapat diperbaiki dan disempurnakan

2) Meningkatkan kesadaran

Evaluasi Prosedur membantu pegawai atau staf memahami pentingnya SOP dan bagaimana mereka bisa berkontribusi dalam pelaksanaan prosedur tersebut.

Dengan kata lain, evaluasi membantu perusahaan untuk terus menyempurnakan kinerja mereka agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada tamu perusahaan.

#### 4) Manajemen Operasional Hotel

Menurut Jacobs (2015) , manajemen operasional adalah perencanaan produksi untuk memastikan agar proses produksi perusahaan berjalan secara efisien dan efektif dalam menghasilkan suatu barang atau jasa.

Dalam buku berjudul Manajemen Pariwisata dan Perhotelan (Afni, Tambunan, Manurung, Tambunan, & Nirmala, 2024) menjelaskan bahwa manajemen operasional membantu bisnis sektor apapun untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien melalui peningkatan efisiensi, produktivitas dan kualitas operasional yang dapat membantu mengurangi biaya produksi, meningkatkan daya saing pasar dan mempertahankan ataupun menjaga reputasi pasar dengan baik.

Dengan menerapkan standar kualitas yang tinggi, manajemen operasional merupakan kunci yang efisien untuk mencapai kesuksesan suatu bisnis.

### 3.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses penerimaan barang, memastikan konsistensi penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam setiap tahapan proses penerimaan barang, dan meningkatkan kualitas pembelian serta penerimaan barang agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan SOP dalam proses penerimaan barang dapat mencapai standar kualitas yang diinginkan serta meningkatkan kelancaran operasional keseluruhan. Tujuan penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya lain,yaitu:

1) Mahasiswa

Manfaat tujuan penelitian Laporan Studi ini bagi mahasiswa ialah sebagai syarat kelulusan program Studi D3 Akuntansi. Selain itu, juga dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru bagi mahasiswa terutama mempelajari manajemen operasional ataupun bidang terkait lainnya. Seperti memperoleh pemahaman yang lebih baik terkait integrasi antara proses penerimaan barang serta pentingnya upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam industri perhotelan.

2) Universitas

Penelitian ini bisa memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas Pendidikan di universitas, terutama dalam pengembangan kurikulum seperti manajemen operasional ataupun manajemen bisnis. Meskipun tidak secara langsung terkait dengan bidang perhotelan, dengan harapan sang penulis bahwa penelitian ini memiliki nilai penting bagi perusahaan dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait pentingnya manajemen operasional dan efisiensi dalam proses *Receiving* ataupun penerimaan barang diberbagai sektor industri.

3) Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan-perusahaan yang bergelut dibidang perhotelan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta dapat mengimplementasikan praktik terbaik yang akan membantu mereka dalam mencapai tujuan operasional tersebut yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat reputasi mereka dalam industri perhotelan ini.

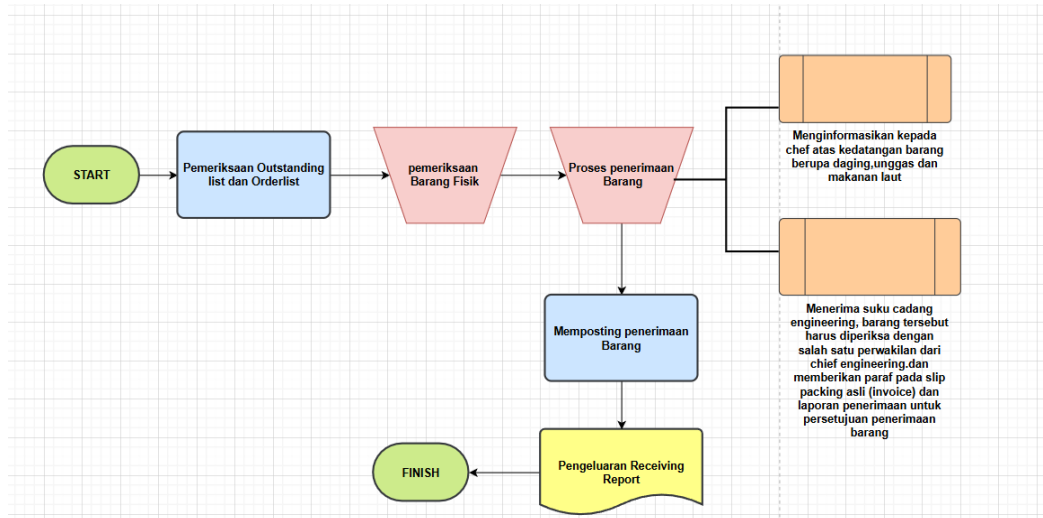
Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat, baik dari segi pendidikan maupun praktik industri.

### 3.4 Pembahasan dan Hasil

Menurut (Rahayu & Arnawa, 2023) bisnis perhotelan, termasuk Artotel Batam, sangat bergantung pada proses penerimaan barang yang efektif dan efisien. Untuk memastikan setiap tahap dalam proses penerimaan barang sesuai dengan standar yang diharapkan. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan ialah evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Barang yang telah ada. Tujuan evaluasi ini adalah untuk memastikan bahwa setiap proses penerimaan barang berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Seperti yang disebutkan diatas, ketidaksesuain antara *Purchase Order* (PO) dengan jumlah barang yang diterima, merupakan tantangan dalam proses penerimaan barang. Hal ini disebabkan karena pihak penerima barang tidak melakukan pemeriksaan ulang saat barang tiba. Ada kemungkinan bahwa kendala ini akan mengganggu operasi hotel dan menyebabkan ketidakpuasan seorang *Receiving* mengalami kesulitan menginput nota revisi kedalam sistem karena membutuhkan waktu yang lama dari vendor atau *supplier* dan kesalahpahaman dari departmen lain karena barang yang diterima tidak sesuai pesanan melalui *Purchase Order* (PO). Berikut terlampir prosedur penerimaan barang di Artotel Batam yang dirangkap dalam bentuk *flowchart* beserta penjelasannya dibawah ini:

### A. Prosedur Penerimaan Barang



Gambar 4 flowchart prosedur penerimaan Barang Artotel Batam<sup>1</sup>

Berdasarkan alur penerimaan diatas berikut merupakan penjelasan terkait alur Prosedur proses penerimaan barang di Artotel Batam beserta makna simbol alur tersebut, Yaitu:

#### 1) Pemeriksaan *Outstanding list* dan *Order List*

Bagian *receiving* terlebih dahulu mengecek data disistem VHP (*Visual Hotel program*) terkait *Outstanding list* daftar penerimaan barang yang datang hari ini hingga *Orderlist* dengan *Purchase Order* (PO) sebelum memulai proses penerimaan Barang.seperti:

<sup>1</sup> Sumber: SOP *Receiving* Artotel Batam

- Nama Barang, mengecek nama barang untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan yang tercantum di PO
- Kuantiti, memeriksa jumlah barang yang dipesan untuk memastikan kesesuaian dengan barang yang akan diterima kelak
- Harga Barang, mengecek harga yang tercantum di PO untuk memastikan tidak ada perbedaan yang sudah disepakati
- Nama *Supplier*, memastikan barang yang diterima berasal dari *supplier* yang benar sesuai dengan PO

## 2) Pemeriksaan Barang Fisik

meliputi mengecek barang yang datang sesuai *purchase order* dan *Daily Market List* (DML), pemeriksaan barang secara berkala secara fisik untuk memastikan kualitas, kuantitas, berat, dan harga sesuai dengan PO dan DML dan mencocokkan kesamaan antara invoice dari supplier dan PO.

## 3) Proses Penerimaan Barang

Jika barang sudah sesuai dengan PO dan DML, pihak receiving memberikan stempel, tandatangan dan tanggal pada invoice dari supplier, mendokumentasikan barang yang diterima dengan baik dan benar serta menginformasikan kepada departemen terkait. Kemudian, setelah verifikasi barang-barang tersebut harus segera dimasukkan ke Gudang atau departemen terkait agar tidak berserakan di *landing dock*. Maksud memberikan informasi kepada departemen terkait, ialah:

- Pemberitahuan kepada *Chef*

Menginformasikan kepada *chef* atau staf department *FBP (Food Beverage & Product)* setelah kedatangan bahan pangan berupa daging, unggas, dan makanan laut. Hal ini penting untuk memastikan bahwa *Chef* mengetahui barang yang diterima dan memeriksa serta mempersiapkannya sesuai kebutuhan operasional dapur

- Penerimaan suku cadang atau mesin

Untuk menerima barang suku cadang teknik atau mesin, barang-barang ini harus diperiksa dengan salahsatu perwakilan *Chief Engineering* terlebih dahulu supaya barang yang diterima sesuai dengan spesifikasi teknik yang dibutuhkan dan tidak memiliki cacat atau kerusakan yang dapat mempengaruhi fungsinya.

#### 4) **Memposting Penerimaan Barang**

Semua barang yang diterima harus diposting kedalam sistem berdasarkan PO yang telah dibuat oleh pihak *Purchasing*. Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak ada perbedaan antara PO dan laporan penerimaan (*receiving report*)

#### 5) **Pengeluaran *Receiving Report***

Setelah memposting penerimaan barang disistem hotel, laporan penerimaan barang atau yang disebut *receiving report* harus dibuat setiap hari dan dilengkapi untuk dikirim ke pihak *purchasing*. *Receiving report* merupakan dokumen yang mencatat rincian semua barang yang

diterima , termasuk kuantitas,kualitas dan kondisi barang untuk memastikan transparansi dan akurasi dalam proses penerimaan barang.

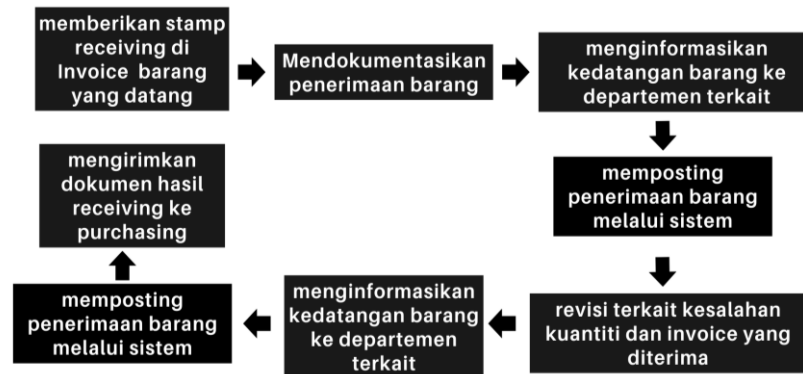
Makna simbol Alur:

- 1) Warna hijau (*Terminator*), menandakan awal dan akhir proses penerimaan barang
- 2) Warna Biru (*Process*), menandakan langkah pemeriksaan dan pencatatan melalui sistem atau komputer
- 3) Warna Merah muda (*Manual Operation*), merupakan tahap yang tidak dilakukan melalui sistem atau komputer dalam proses penerimaan barang
- 4) Warna Kuning (*Document*), menunjukkan dokumen atau laporan dari suatu proses penerimaan barang baik secara fisik maupun dalam bentuk laporan yang dicetak
- 5) Warna Jingga (*Predifine Process*) , menunjukkan pelaksanaan suatu prosedur secara rinci yang tercatat atau sub-program

Penjelasan ini merangkum secara singkat dan jelas terkait alur prosedur penerimaan barang beserta makna simbol yang digunakan dalam diagram alur atau *flowchart*.

## **B. Alur Penerimaan Barang yang terjadi di Artotel Batam**

Berikut merupakan alur penerimaan barang yang sering terjadi dalam proses penerimaan barang yang dapat mengakibatkan kesalahan ataupun kehilangan terhadap barang tersebut.



Gambar 5 Alur penerimaan barang yang dilaksanakan

Terkait gambar diatas berikut penjelasan terkait alur penerimaan barang yang terdapat pada gambar diatas, yaitu:

- 1) Memberikan stempel *Receiving* pada faktur (*invoice*) barang yang telah tiba oleh oleh pihak *receiving*. Yang dimana hal ini menunjukkan bahwa barang sudah diterima secara fisik
- 2) Setelah memberikan *stamp* pada *invoice*, penerimaan barang didokumentasikan untuk memastikan bahwa ada catatan resmi terkait barang yang diterima tersebut
- 3) Memberi informasi terkait kedatangan barang kepada departemen yang membutuhkan barang tersebut supaya mengetahui barang sudah tiba
- 4) Memposting penerimaan barang kedalam sistem perusahaan untuk pencatatan inventaris
- 5) Jika adanya kesalahan dalam kualitas maupun kuantitas pada barang yang diterima sebelumnya, atau ketidaksamaan barang

terkait *invoice* dan *purchase Order* (PO). Maka dilakukan revisi dan perbaikan kepada pihak vendor ataupun *supplier*.

- 6) Setelah dilakukan revisi, informasi terkait barang tersebut diberitahukan Kembali kepada departemen yang terkait
- 7) Memposting penerimaan barang lagi disistem karena ada perubahan setelah direvisi.hal ini memastikan bahwa data dalam sisitem selalu terbarui
- 8) Langkah terakhir, mengirimkan dokumen *receiving report* kepada pihak *purchasing* yang bertujuan untuk melakukan pencatatan dan proses pembayaran kepada vendor.

Dari penjelasan terkait alur penerimaan barang diatas, diketahui bahwa proses penerimaan barang tersebut kurang efektif karena adanya redudansi atau pengulangan yang terjadi dalam suatu proses atau alur kerja pada poin 4 dan 7. Bahwa, memposting penerimaan barang kedalam sistem secara duakali tidak memberikan nilai tambah yang menyebabkan pemborosan waktu dan sumber daya sehingga membuat proses tersebut menjadi kurang efisien.Sebaiknya, penerimaan barang diposting kedalam sistem hanya sekali setelah semua revisi dan koreksi selesai dilakukan.Karena, untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan sudah benar dan akurat.

Untuk meminimalisir terjadinya kesalahan saat penerimaan barang berlangsung dan memastikan bahwa semua pihak mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan, berikut merupakan permasalahan serta rencana solusi dari penulis yaitu melakukan evaluasi terhadap prosedur penerimaan barang yang sudah sesuai dilaksanakan atau belum dilaksanakan dalam bentuk formulir.

Terkait formulir ini, berisi tentang prosedur-prosedur penerimaan barang yang tercantum dalam SOP *Receiving* Artotel Batam apakah semuanya sudah diterapkan dengan baik dilapangan atau belum. Jika ada beberapa poin yang tidak sesuai antara prosedur yang tertulis dan yang terjadi dilapangan, maka poin-poin tersebut menjadi bahan evaluasi penulis untuk menilai efektivitas dan kepatuhan terhadap prosedur proses penerimaan barang yang ditetapkan. Hal tersebut juga merupakan kesempatan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap isi SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sudah ada.

Melalui evaluasi ini, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, kepatuhan dan kualitas layanan untuk meminimalisir kesalahan dalam proses penerimaan barang. Berikut merupakan evaluasi terkait melalui tabel dibawah ini:

**TABEL EVALUASI SOP PENERIMAAN BARANG (*RECEIVING*)**

**ARTOTEL BATAM<sup>i</sup>**

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
1	Memeriksa lembar pemesanan barang disistem dan memastikan bahwa saat penerimaan barang diperiksa dengan benar dan didokumentasi	Memeriksa lembar pemesanan <i>outstanding order</i> dan <i>order list</i> disistem hotel melalui VHP ( <i>Visual Hotel Program</i> ) mengenai pemesanan yang datang hari ini dan didokumentasikan terkait kedatangan barang tersebut	<b>Sesuai</b>

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
2	Memeriksa fisik dan mengecek secara berkala barang-barang pada jumlah,kualitas,berat , harga dll.Dan memastikan keakuratan dengan <i>Purchase Order</i> (PO)	Mengecek barang yang datang tapi tidak mengecek secara berkala dan memastikan keakuratan dengan <i>Purchase Order</i> (PO) yang mengakibatkan harus melakukan revisi yang memakan waktu lama	<b>Tidak Sesuai</b>
3	Mendapatkan <i>packing slip</i> asli ( <i>Invoice</i> ) dari supplier yang harus distample dan ditandatangani dan dilampirkan kedalam laporan penerimaan untuk dibandingkan dengan <i>Purchase Order</i> (PO)	Memberikan <i>stamp</i> dan tandatangan saat proses penerimaan barang di <i>invoice</i> dari <i>supplier</i>	<b>Sesuai</b>
4	Menginformasikan kepada <i>chef</i> atas kedatangan barang berupa daging, unggas dan makanan laut	Menginformasikan kepada <i>chef</i> atau anggota dari departemen <i>Food &amp; Beverage Product</i> (FBP) terkait kedatangan barang berupa daging, unggas dan makanan laut supaya tidak rusak	<b>Sesuai</b>

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
		dan segera dibawa dan tidak berada disuhu ruang dengan waktu yang lama	
5	Menerima suku cadang <i>engineering</i> , barang tersebut harus diperiksa dengan salah satu perwakilan dari <i>chief engineering</i> . dan memberikan paraf pada slip packing asli ( <i>invoice</i> ) dan laporan penerimaan untuk persetujuan penerimaan barang	Memberi informasi terkait kedatangan barang kepada departemen lain yang membutuhkan barang tersebut supaya mengetahui barang tersebut sudah tiba	<b>Sesuai</b>
6	Jika tidak diserahkan <i>invoice</i> dalam pengiriman barang yang diterima, salahsatu harus ditandatangani oleh pihak <i>receiving</i> dan yg melakukan pengiriman	Saat penerimaan barang tersebut pihak <i>Receiving</i> selalu melihat dan menerima pemesanan barang yang mempunyai <i>invoice</i>	<b>Sesuai</b>

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
7	Setelah semua barang yang didatangi diperiksa dan laporan penerimaan di verifikasi, barang-barang harus ditempatkan kedalam gudang atau <i>departemen</i> terkait dengan segera dan tidak berserakan di <i>landing doc</i>	Barang-barang yang datang diangkut ke <i>general store</i> atau menginformasikan ke departemen terkait yang memesan barang tersebut supaya tidak bertumpuk atau berserakan di <i>landing doc</i>	<b>Sesuai</b>
8	Ketika ada kekurangan dalam pengiriman, daftar <i>outstanding order</i> harus diisi dan dikirimkan kepada purchasing dengan tembusan <i>cost control</i>	Ketika ada kekurangan atau tidak kesesuaian dengan PO, daftar <i>outstanding</i> tidak diinformasikan ke pihak <i>purchasing</i> tetapi pihak <i>receiving</i> melaporkan langsung terkait kendala tersebut kepada <i>vendor/supplier</i> yang terkait	<b>Tidak sesuai</b>
9	Seluruh barang yang diterima harus diposting kedalam <i>hotel computer system</i> -berdasarkan <i>Purchase Order</i> yang	Setelah menerima barang yang diterima pihak <i>receiving</i> memposting kedalam system hotel melalui VHP berdasarkan <i>Purchase Order (PO)</i>	<b>Sesuai</b>

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
	dibuat oleh <i>purchasing</i> .		
10	Setiap pengiriman barang harus dilengkapi dengan formulir <i>Delivery Order</i> dan <i>Invoice</i> asli. <i>Copy</i> formulir pengiriman pesanan kepada departemen terkait (pengguna), arsip penerimaan dan store keeper.seluruh dokumen asli diserahkan kepada <i>Account Payable</i>	Barang yang datang dari <i>Supplier</i> selalu ada dokumen <i>invoice</i> terkait braang dipesan dan <i>Delivery Order</i> yang akan diserahkan kepada pihak <i>Account Payable</i> untuk melakukan pembayaran saat akhir bulan pada setiap bulan tersebut	<b>Sesuai</b>
11	Seluruh barang yang dibawa tempat lain seperti botol kosong,perbaikan atau barang yang dipinjam oleh hotel lain harus melewati departemen receiving.formulir <i>outgoing</i> harus diisi dna ditandatangani oleh saksi	Belum terlaksanakan karena belum pernah terjadi saat hotel lain meminjam barang di ARTOTEL Batam sejak hotel ini berdiri	<b>Belum Terlaksanakan</b>

NO	Standart Operating Procedure <i>Receiving</i>	Yang terjadi dilapangan	Sesuai / tidak sesuai
	dari <i>security</i> departemen. Dan tidak diperbolehkan mengeluarkan barang apapun dari hotel tanpa adanya <i>out-going report</i>		

Tabel 3-1 Evaluasi SOP Penerimaan Barang (*Receiving*)<sup>2</sup>

Penjelasan alasan tidak sesuai terkait tabel prosedur diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Terkait poin prosedur nomor 2 yang berbunyi **“Memeriksa fisik dan mengecek secara berkala barang-barang pada jumlah,kualitas,berat,harga,dll.Dan memastikan keakuratan dengan *Purchase Order (PO)*”** adanya tidak kesesuaian dengan proses yang terjadi dilapangan . Karena pihak yang menerima barang atau *receiving* bekerja sendirian dan tidak memiliki staf lain, pengecekan barang tidak dilakukan secara berkala atau menyeluruh.Ketika banyak vendor atau *supplier* datang bersamaan, pihak *receiving* kewalahan sehingga tidak dapat memeriksa kesesuaian PO dengan faktur dari *supplier*. Akibatnya, seringkali terjadi ketidaksesuaian dengan *Purchase Order (PO)* yang memerlukan perubahan faktur atau *invoice* dari *supplier* yang memperlambat proses dan memakan waktu yang lama.

<sup>2</sup> Sumber: SOP *Receiving* Artotel Batam

- 2) Terkait prosedur nomor 8 yang berisi **“Ketika ada kekurangan dalam pengiriman,daftar *outstanding order* harus diisi dan dikirimkan kepada pihak *purchasing* dengan tembusan *cost control*”** tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan karena informasi terkait kekurangan barang tidak diinformasikan ke pihak *purchasing* dan *cost control*.Karena, pihak receiving kesulitan memberikan informasi kepada pihak terkait yang sibuk dengan pemantauan biaya,anggaran,negoisasi dan pemilihan vendor.Sehingga pihak receiving langsung menginformasikan kepada supplier untuk mengantarkan kekurangan barang pada pemesanan besok harinya tanpa mengkonfirmasi kepihak terkait.Akibatnya,pihak yang terkait tidak bisa memantau dan mengelola kekurangan barang dengan efektif
  
- 3) Terkait Prosedur yang terakhir,prosedur tersebut belum terlaksanakan dengan semestinya karena belum ada kasus peminjaman barang oleh hotel lain sejak Artotel Batam berdiri.

Melalui penjelasan permasalahan alasan tidak sesuainya prosedur penerimaan barang di Artotel Batam diatas, penulis memberikan solusi terkait permasalahan tersebut.Solusi ini bertujuan untuk mengoptimalkan alur kerja,meningkatkan akurasi pemeriksaan barang,serta menjamin integritas dan kualitas setiap produk yang diterima.Berikut merupakan solusi yang ditawarkan terkait permasalahan diatas ialah ada baiknya perlu menerapkan beberapa langkah strategis yang mencakup penambahan staf, peningkatan koordinasi, dan penerapan sistem kerja yang efektif.

Pertama, dengan menambahkan jumlah karyawan di bagian penerimaan barang, pemeriksaan barang dapat dilakukan dengan teliti dan teratur sesuai dengan *Purchase Order* (PO). Sehingga langkah ini diharapkan dapat mengurangi terjadinya kesalahan dan keterlambatan pada saat ada banyak vendor yang datang bersamaan.

Kedua, perlu ditingkatkan koordinasi antara bagian penerimaan barang, pembelian, dan pengendalian biaya melalui pertemuan rutin dan laporan harian yang terstruktur. Langkah ini memastikan bahwa informasi tentang kekurangan barang segera disampaikan dan ditangani oleh pihak yang berwenang, sehingga semua departemen dapat mengatasi kekurangan barang secara efektif.

Terakhir, penulis menyarankan untuk melakukan rotasi tugas di antara karyawan di bagian *Receiving*, *Purchasing*, dan *Cost Control* untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang seluruh proses dan meningkatkan kerjasama antar departemen. Dengan langkah-langkah ini, penulis berharap proses penerimaan barang di ARTOTEL Batam akan menjadi lebih efisien, akurat, dan terkoordinasi dengan baik, sehingga dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan efektivitas manajemen barang.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan magang di Artotel Batam, penulis mendapatkan banyak ilmu yang belum ataupun pernah di dapat saat bangku perkuliahaan secara teori dan dapat langsung di praktekkkan ketika melaksanakan magang.

Sehingga penulis mendapat banyak pengetahuan secara langsung selama 9 bulan saat periode magang 1 berlangsung. Selain itu, magang merupakan sarana yang bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara langsung dan kondisi lingkungan kerja yang akan dihadapi oleh mahasiswa setelah lulus kuliah.

Studi ini menemukan bahwa proses penerimaan barang di Artotel Batam sering mengalami ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mengakibatkan penundaan operasional dan kualitas layanan yang lebih rendah. Solusi yang diusulkan penulis termasuk peningkatan pengawasan, penambahan staf, dan peningkatan koordinasi antar departemen. Selain itu, evaluasi dan penyesuaian SOP secara teratur dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan pada saat magang di Artotel Batam selama 9 bulan magang terhitung dari periode magang 1 berlangsung yaitu menyediakan tenaga *trainee* khususnya di departemen *Finance Accounting* lebih dari satu orang. Karena, kurangnya tenaga kerja *trainee* membuat beberapa pekerjaan yang dipegang mahasiswa seperti pekerjaan yang padat seperti *Payment invoice* dan Rekonsiliasi menjadi tercampur yang mengakibatkan mahasiswa bingung dan tidak fokus dengan ilmu baru yang dipelajarinya secara bersamaan. Harapannya, dengan diadakan tenaga anak magang sebanyak 2 orang supaya

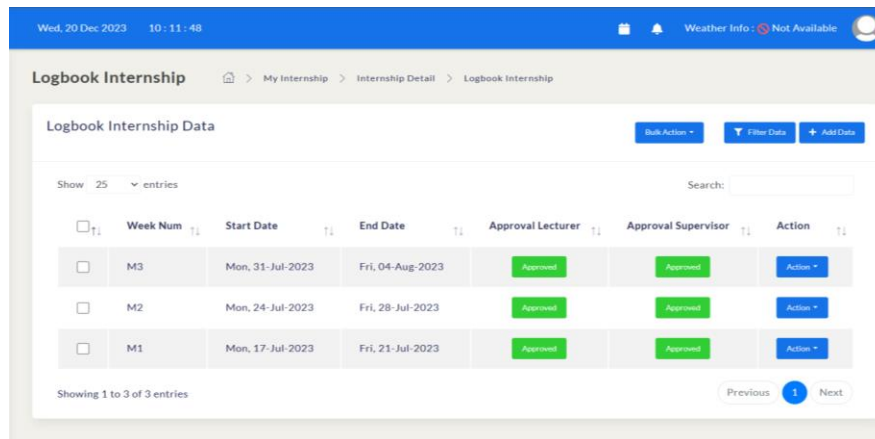
mahasiswa tersebut bisa fokus dan tidak bingung dengan ilmu baru yang baru dipelajarinya.

Selain itu, Proses penerimaan barang memiliki beberapa kelemahan, seperti kesalahan dalam kualitas dan kuantitas barang, ketidaksesuaian dengan *Purchase Order* (PO), serta redundansi dalam pencatatan yang menyebabkan inefisiensi. Dengan ini, penulis menyarankan untuk menggunakan metode yang efektif untuk mengidentifikasi masalah utama dengan baik seperti menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Dengan menggunakan teknik seperti "5 Whys", RCA membantu menemukan penyebab mendasar dari masalah, sehingga solusi yang diterapkan menjadi lebih efektif dan tepat sasaran. RCA juga mendorong evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, yang dapat menghemat waktu dan sumber daya dengan mengurangi kesalahan dan inefisiensi. Melalui metode ini, organisasi dapat secara proaktif mengatasi masalah dalam proses penerimaan barang, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi risiko kesalahan serta kehilangan barang.

## 5. Lampiran

### 5.1 Lampiran A Log Book

#### 1) Bulan Juli 2023

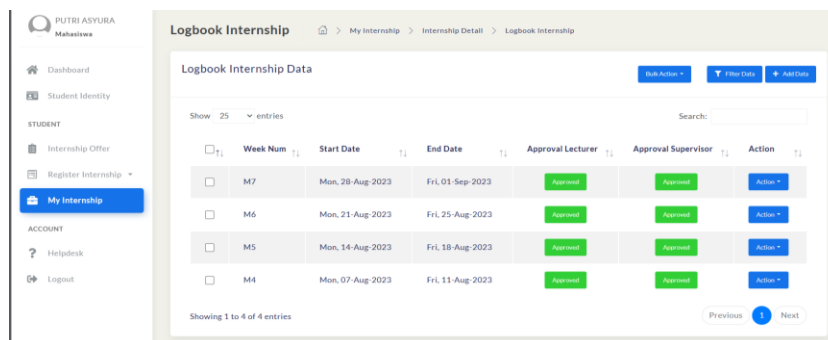


The screenshot shows a web interface for 'Logbook Internship Data'. It features a table with columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. Three entries are visible, all with 'Approved' status.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M3	Mon, 31-Jul-2023	Fri, 04-Aug-2023	Approved	Approved	Action
M2	Mon, 24-Jul-2023	Fri, 28-Jul-2023	Approved	Approved	Action
M1	Mon, 17-Jul-2023	Fri, 21-Jul-2023	Approved	Approved	Action

Gambar 6 Logbook Bulan Juli 2023

#### 2) Bulan Agustus 2023

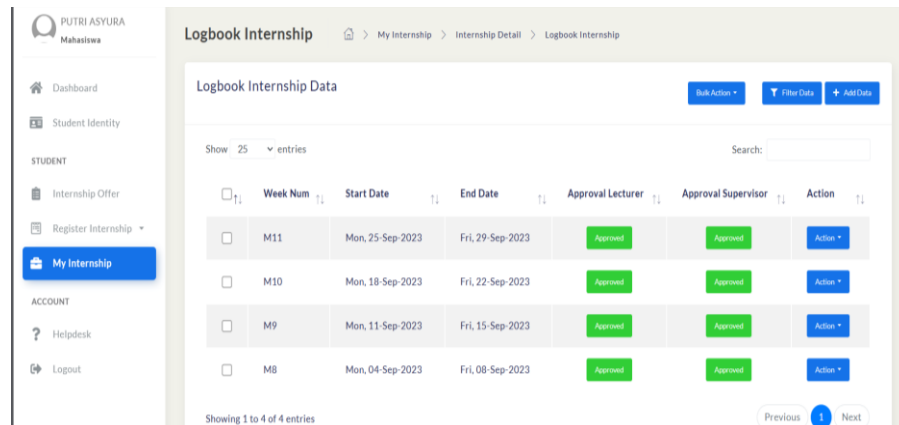


The screenshot shows a web interface for 'Logbook Internship Data' with a sidebar menu. The table displays four entries for August 2023, all with 'Approved' status.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M7	Mon, 28-Aug-2023	Fri, 01-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M6	Mon, 21-Aug-2023	Fri, 25-Aug-2023	Approved	Approved	Action
M5	Mon, 14-Aug-2023	Fri, 18-Aug-2023	Approved	Approved	Action
M4	Mon, 07-Aug-2023	Fri, 11-Aug-2023	Approved	Approved	Action

Gambar 7 Logbook Bulan Agustus 2023

3) Bulan September 2023

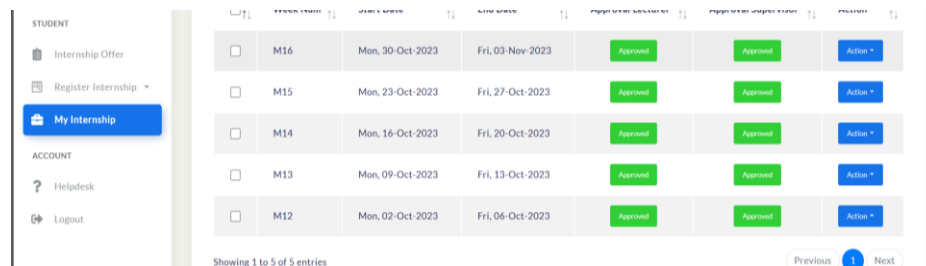


The screenshot shows a web interface for 'Logbook Internship Data'. The left sidebar contains navigation options like 'Dashboard', 'Student Identity', 'STUDENT', 'My Internship', and 'ACCOUNT'. The main content area displays a table with columns: Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. The table lists four entries for the month of September 2023, all with 'Approved' status.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M11	Mon, 25-Sep-2023	Fri, 29-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M10	Mon, 18-Sep-2023	Fri, 22-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M9	Mon, 11-Sep-2023	Fri, 15-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M8	Mon, 04-Sep-2023	Fri, 08-Sep-2023	Approved	Approved	Action

Gambar 8 Logbook Bulan September 2023

4) Bulan Oktober 2023

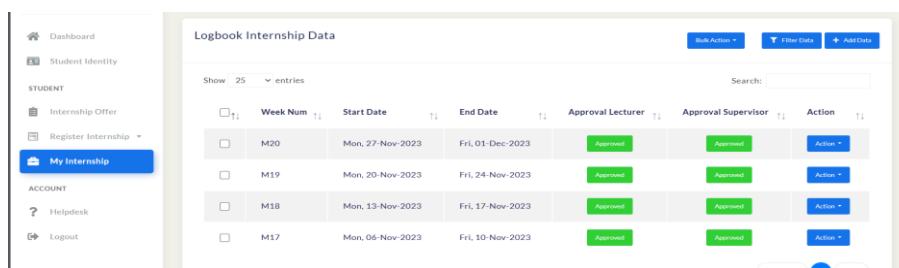


The screenshot shows a web interface for 'Logbook Internship Data'. The left sidebar contains navigation options like 'STUDENT', 'My Internship', and 'ACCOUNT'. The main content area displays a table with columns: Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. The table lists five entries for the month of October 2023, all with 'Approved' status.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M16	Mon, 30-Oct-2023	Fri, 03-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M15	Mon, 23-Oct-2023	Fri, 27-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M14	Mon, 16-Oct-2023	Fri, 20-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M13	Mon, 09-Oct-2023	Fri, 13-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M12	Mon, 02-Oct-2023	Fri, 06-Oct-2023	Approved	Approved	Action

Gambar 9 Logbook Bulan Oktober 2023

5) Bulan November 2023



The screenshot shows a web interface for 'Logbook Internship Data'. The left sidebar contains navigation options like 'Dashboard', 'Student Identity', 'STUDENT', 'My Internship', and 'ACCOUNT'. The main content area displays a table with columns: Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. The table lists four entries for the month of November 2023, all with 'Approved' status.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M20	Mon, 27-Nov-2023	Fri, 01-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M19	Mon, 20-Nov-2023	Fri, 24-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M18	Mon, 13-Nov-2023	Fri, 17-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M17	Mon, 06-Nov-2023	Fri, 10-Nov-2023	Approved	Approved	Action

Gambar 10 Logbook Bulan November 2023

6) Bulan Desember 2023

Logbook Internship Data Bulk Action

Show 25 entries Search:

<input type="checkbox"/>	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
<input type="checkbox"/>	M24	Tue, 26-Dec-2023	Fri, 29-Dec-2023	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M23	Mon, 18-Dec-2023	Fri, 22-Dec-2023	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M22	Mon, 11-Dec-2023	Fri, 15-Dec-2023	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M21	Mon, 04-Dec-2023	Fri, 08-Dec-2023	Approved	Approved	Action

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous **1** Next

Gambar 11 Logbook Bulan Desember 2023

7) Bulan Januari 2024

Mahasiswa

- Dashboard
- Student Identity
- STUDENT
- Internship Offer
- Register Internship
- My Internship**
- ACCOUNT
- Helpdesk
- Logout

Show 25 entries Search:

<input type="checkbox"/>	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
<input type="checkbox"/>	M27	Mon, 15-Jan-2024	Fri, 19-Jan-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M29	Mon, 29-Jan-2024	Fri, 02-Feb-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M28	Mon, 22-Jan-2024	Fri, 26-Jan-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M26	Mon, 08-Jan-2024	Fri, 12-Jan-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M25	Tue, 02-Jan-2024	Fri, 05-Jan-2024	Approved	Approved	Action

Showing 1 to 5 of 5 entries Previous **1** Next

Gambar 12 Logbook Bulan Januari 2024

8) Bulan Februari 2024

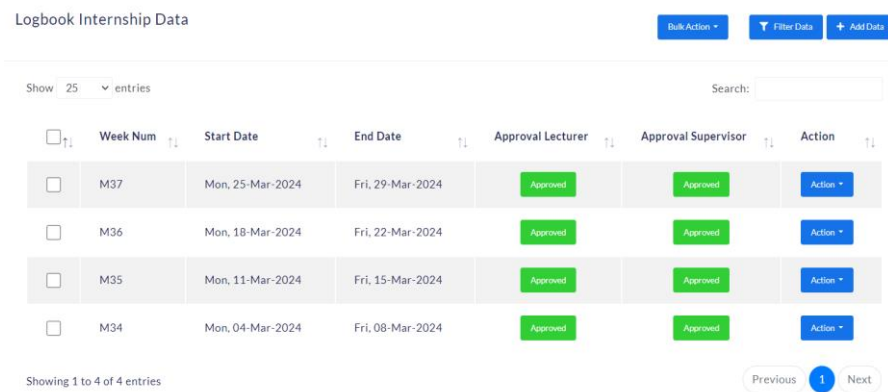


The screenshot shows a table titled "Logbook Internship Data" for February 2024. The table has columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. There are four rows of data, each with a checkbox in the first column. The dates range from Mon, 05-Feb-2024 to Fri, 01-Mar-2024. The approval status for both Lecturer and Supervisor is "Approved" (green button) for all entries. The Action column contains a blue "Action" button for each row. The interface includes a search bar, a "Show 25 entries" dropdown, and navigation buttons for "Bulk Action", "Filter Data", and "Add Data".

<input type="checkbox"/>	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
<input type="checkbox"/>	M33	Mon, 26-Feb-2024	Fri, 01-Mar-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M32	Mon, 19-Feb-2024	Fri, 23-Feb-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M31	Mon, 12-Feb-2024	Fri, 16-Feb-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M30	Mon, 05-Feb-2024	Fri, 09-Feb-2024	Approved	Approved	Action

Gambar 13 Logbook Bulan Februari 2024

9) Bulan Maret 2024



The screenshot shows a table titled "Logbook Internship Data" for March 2024. The table has columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. There are four rows of data, each with a checkbox in the first column. The dates range from Mon, 04-Mar-2024 to Fri, 29-Mar-2024. The approval status for both Lecturer and Supervisor is "Approved" (green button) for all entries. The Action column contains a blue "Action" button for each row. The interface includes a search bar, a "Show 25 entries" dropdown, and navigation buttons for "Bulk Action", "Filter Data", and "Add Data".

<input type="checkbox"/>	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
<input type="checkbox"/>	M37	Mon, 25-Mar-2024	Fri, 29-Mar-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M36	Mon, 18-Mar-2024	Fri, 22-Mar-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M35	Mon, 11-Mar-2024	Fri, 15-Mar-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M34	Mon, 04-Mar-2024	Fri, 08-Mar-2024	Approved	Approved	Action

Gambar 14 Logbook Bulan Maret 2024

10) Bulan April 2024

Logbook Internship Data Bulk Action Filter Data + Add Data

Show 25 entries Search:

<input type="checkbox"/>	Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
<input type="checkbox"/>	M39	Mon, 08-Apr-2024	Mon, 08-Apr-2024	Approved	Approved	Action
<input type="checkbox"/>	M38	Mon, 01-Apr-2024	Fri, 05-Apr-2024	Approved	Approved	Action

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous 1 Next

Gambar 15 Logbook Bulan April 2024

## 5.2 Lampiran B Produk yang dihasilkan

### TABEL EVALUASI SOP PROSES PENERIMAAN BARANG (*RECEIVING*) ARTOTEL BATAM

**Link:**

[https://drive.google.com/file/d/1StdUEC6\\_IWGrnOzOk8CJn-nwo9oA0SkW/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1StdUEC6_IWGrnOzOk8CJn-nwo9oA0SkW/view?usp=sharing)

## DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, y. (2024). *Manajemen Pariwisata dan perhotelan*. CV.Cattleya Darmaya Fortuna.
- Ardiawan, D. (2019). PENGENDALIAN INTERN ATAS PROSEDUR PENERIMAAN DAN PENGELUARAN BARANG PADA SUZUKI UNITED MOTORS CENTRE. *Diploma thesis,STIESIA SURABAYA*, 2. Diambil kembali dari <http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/494>
- AKPAR STIPARY Yogyakarta, M., & - AKPAR STIPARY Yogyakarta, S. (2018). Pentingnya Komunikasi Receiving Dengan Purchasing Saat Penerimaan Barang Guna Meminimalisir Terjadinya Kesalahan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), 72–83. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3640>
- Damayanti, R. (2021). *PROSEDUR PENERIMAAN BARANG (RECEIVING) PADA PT KIRANA PACIFIK LUAS JAKARTA*. Diambil kembali dari <https://elibrary.bsi.ac.id/tugasakhir/M12220210044/prosedur-penerimaan-barang-receiving-pada-pt-kirana-pacifik-luas-jakarta>
- De Lauri, A. (2020). Humanitarianism: Keywords. *Humanitarianism: Keywords, May 2024*. <https://doi.org/10.1163/9789004431140>
- Jacobs, P. (2015). Managing Operations and Assets. *Protected Area Governance and Management, May 2024*. <https://doi.org/10.22459/pagm.04.2015.24>
- Rahayu, N. K. R., & Arnawa, I. P. (2023). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang di Hotel X. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2), 74–84. <https://doi.org/10.52352/jah.v1i2.1152>

Schmidt, R. H., & Pierce, P. D. (2016). The Use of Standard Operating Procedures (SOPs). In *Handbook of Hygiene Control in the Food Industry: Second Edition* (pp. 221–233). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100155-4.00016-9>

Suarga, S. (2019). Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidikan*, 8(1), 327–338. <https://doi.org/10.24252/ip.v8i1.7844>

Subakti, A. G. (2016). Hotel dan Sejarahnya. *Hospitality jurnal BINUS*.

Suryani, S., Sri Surjani Tjahjawati, & Tangguh Dwi Pramono. (2023). Pembuatan Standard Operating Procedure (Sop) Pendaftaran, Perawatan Dan Penataan, Serta Alur Kerja Pada Display Produk Umkm Di Rumah Bumn Bandung. *Applied Business and Administration Journal*, 2(3), 48–57. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i3.57>

---

<sup>i</sup> DPMPSTSP Kabupaten Purwakarta. (2020). *Evaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.