

## Optimalisasi Proses Penanganan Minuman di Arthama Hotel Makassar: Pendekatan Komprehensif

Risda Posi Kondolele<sup>1</sup>, Murdiani Sukarana<sup>1</sup>, Wim J.  
Winowatan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Tata Hidang, Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic, Indonesia  
Corresponding author: [risdaposikondolele12@gmail.com](mailto:risdaposikondolele12@gmail.com)<sup>1</sup>,

### Abstract

This research focuses on the problem of beverage management at Arthama Hotel Makassar, specifically in the implementation of effective purchasing strategies to meet customer needs with high quality standards. This research aims to explore the procurement and supplier selection process, and assess its impact on the availability and quality of beverages served. The methodology used includes in-depth interviews with hotel management and staff, direct observation of operations, and secondary data analysis of financial reports and related documents. Key findings show that careful supplier selection and effective inventory management contribute significantly to customer satisfaction and operational efficiency. The conclusions of this study emphasize the importance of flexibility and adaptability in procurement strategies to deal with market dynamics. Further recommendations include the need for additional research involving more hotels and quantitative approaches to broaden the understanding of effective procurement strategies in the hospitality industry.

**Keywords:** Procurement strategy, inventory management, service quality, customer satisfaction, supplier selection, operational flexibility, hospitality industry, Arthama Hotel Makassar.

### Abstrak

*Penelitian ini berfokus pada masalah pengelolaan minuman di Arthama Hotel Makassar, khususnya dalam penerapan strategi pembelian yang efektif guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses pengadaan dan pemilihan pemasok, serta menilai dampaknya terhadap ketersediaan dan kualitas minuman yang disajikan. Metodologi yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan manajemen dan staf hotel, observasi langsung terhadap operasi, serta analisis data sekunder dari laporan keuangan dan dokumen terkait. Temuan utama menunjukkan bahwa pemilihan pemasok yang cermat dan manajemen persediaan yang efektif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan adaptabilitas dalam strategi pengadaan untuk menghadapi dinamika pasar. Rekomendasi lebih lanjut mencakup perlunya penelitian tambahan yang melibatkan lebih banyak hotel dan pendekatan kuantitatif untuk memperluas pemahaman tentang strategi pengadaan yang efektif di industri perhotelan.*

**Kata kunci:** Strategi pengadaan, manajemen persediaan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pemilihan pemasok, fleksibilitas operasional, industri perhotelan, Arthama Hotel Makassar.

### Pendahuluan

Minuman merupakan bagian integral dari kebutuhan hidup manusia, termasuk dalam konteks perhotelan dan industri jasa lainnya. Minuman mencakup semua jenis cairan yang dapat diminum kecuali obat-obatan, yang menunjukkan luasnya cakupan jenis minuman yang harus ditangani oleh sektor ini. Dalam industri perhotelan, khususnya di Arthama Hotel Makassar, penanganan minuman menjadi salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas yang

tinggi.

Permintaan akan minuman di sektor perhotelan dipengaruhi oleh berbagai faktor, sebagaimana (Vol 2020) yaitu jumlah komoditas yang individu bersedia beli selama periode waktu tertentu yang merupakan fungsi dari atau tergantung pada komoditas tersebut, pendapatan nominal individu, harga komoditas lain, dan selera individu. Dalam hal ini, memahami dinamika permintaan menjadi krusial bagi manajemen hotel untuk mengelola stok dan penawaran minuman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks pembelian, pemahaman yang mendalam tentang proses ini sangat penting. Menurut Soemarso (2007:208), pembelian adalah akun yang digunakan untuk mencatat semua pembelian barang dagangan dalam satu periode. Lebih lanjut, Sofjan Assauri (2008:223) menyatakan bahwa pembelian adalah fungsi krusial dalam operasi perusahaan yang sukses. Tujuan dari pembelian ini termasuk membantu mengidentifikasi produk dan layanan yang dapat diperoleh secara eksternal, serta mengembangkan, mengevaluasi, dan menentukan pemasok, harga, dan pengiriman terbaik untuk barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, dalam industri perhotelan, strategi pembelian yang efektif akan mendukung pengelolaan stok minuman yang optimal, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan kesuksesan operasional hotel.

Meskipun pentingnya penanganan minuman dalam industri perhotelan telah diakui secara luas, tetap belum jelas bagaimana strategi pembelian yang efektif dapat diimplementasikan secara khusus di Arthama Hotel Makassar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan mengkaji proses pembelian dan penanganan minuman di hotel tersebut, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana proses pembelian dan pemilihan pemasok di Arthama Hotel Makassar dilakukan, serta bagaimana strategi ini memengaruhi ketersediaan dan kualitas minuman yang disajikan kepada pelanggan. Penelitian ini juga akan menilai efektivitas strategi ini dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memenuhi permintaan pelanggan yang beragam.

Temuan utama dari penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam penanganan minuman dan strategi pembelian yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Arthama Hotel Makassar. Struktur penelitian ini akan dimulai dengan tinjauan literatur terkait pembelian dan penanganan minuman, diikuti oleh metodologi penelitian, analisis data, serta diskusi mengenai hasil penelitian dan implikasinya bagi manajemen hotel (Anggraini and Rahmayanti 2023) (Suprastayasa et al. 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas strategi pengadaan dan penanganan minuman di Arthama Hotel Makassar, dengan fokus pada bagaimana strategi-strategi tersebut memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi pemilihan pemasok, strategi penetapan harga, dan proses pengiriman minuman di hotel tersebut. Temuan utama menunjukkan bahwa pendekatan sistematis dalam pemilihan pemasok dan manajemen persediaan secara signifikan meningkatkan kemampuan hotel dalam memenuhi permintaan pelanggan. Struktur penelitian ini mencakup tinjauan literatur terkait, penjelasan rinci tentang metodologi penelitian, analisis data yang dikumpulkan, serta diskusi mengenai implikasi temuan ini dalam meningkatkan efisiensi operasional dalam penanganan minuman di Arthama Hotel Makassar.

## **Metodologi**

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajemen dan staf Arthama Hotel Makassar yang terlibat langsung dalam proses pengadaan dan penanganan minuman, serta melalui pengamatan langsung terhadap proses operasional di lapangan. Selain itu, data sekunder berupa laporan keuangan dan dokumen terkait pembelian juga dianalisis untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang strategi pengadaan yang diterapkan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan pola-pola pembelian dan distribusi, serta analisis kualitatif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengadaan dan dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

Temuan dari penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa strategi pengadaan dan penanganan minuman yang diterapkan di Arthama Hotel Makassar memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, terungkap bahwa pemilihan pemasok yang cermat dan penerapan manajemen persediaan yang efektif mampu meningkatkan ketersediaan minuman berkualitas tinggi, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan pengalaman pelanggan. Selain itu, data menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kecepatan dan ketepatan dalam pengadaan minuman, yang menegaskan pentingnya koordinasi yang baik antara berbagai departemen terkait dalam hotel.

Hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan operasional di sektor perhotelan sangat bergantung pada implementasi strategi pengadaan yang efektif, khususnya dalam pengelolaan minuman. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dapat diklaim bahwa Arthama Hotel Makassar telah mencapai tingkat efisiensi yang tinggi dalam pengadaan minuman, yang menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan standar layanan yang tinggi. Dengan demikian, penelitian ini menekankan perlunya penerapan strategi pengadaan yang lebih sistematis dan terstruktur sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing hotel dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif. (Maulina 2023)

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pengadaan minuman di Arthama Hotel Makassar adalah kemampuan manajemen dalam menyesuaikan strategi pembelian dengan perubahan permintaan pasar. Ketika terjadi peningkatan permintaan selama periode puncak, hotel mampu merespons dengan cepat melalui penyesuaian inventaris dan pemilihan pemasok alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan mendesak tanpa mengorbankan kualitas. Kemampuan adaptif ini menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam strategi pengadaan merupakan elemen penting dalam memastikan ketersediaan produk yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Dengan mempertimbangkan semua temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi pengadaan yang diterapkan oleh Arthama Hotel Makassar tidak hanya efisien tetapi juga responsif terhadap dinamika pasar. Klaim bahwa manajemen pengadaan yang efektif berkontribusi langsung pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan operasional secara keseluruhan menjadi semakin kuat berdasarkan hasil penelitian ini. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa hotel-hotel lain yang ingin meningkatkan kinerja layanan mereka dapat mengambil pelajaran dari pendekatan Arthama Hotel Makassar, terutama dalam hal

pemilihan pemasok, manajemen persediaan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan pasar. Ini juga membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana strategi pengadaan yang serupa dapat diterapkan dalam konteks perhotelan yang berbeda atau dalam skala yang lebih besar.

### **Pembahasan**

Salah satu penjelasan untuk keberhasilan strategi pengadaan di Arthama Hotel Makassar adalah pendekatan yang berfokus pada fleksibilitas dan adaptabilitas dalam memilih pemasok dan mengelola persediaan. Studi ini mengungkapkan bahwa hotel mampu merespons perubahan permintaan pasar dengan cepat, yang menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan teori manajemen operasi yang menekankan pentingnya fleksibilitas dalam rantai pasokan untuk meningkatkan responsivitas terhadap perubahan lingkungan eksternal (Chopra & Meindl, 2013). Fleksibilitas ini memungkinkan hotel untuk mengurangi risiko ketidakterediaan produk yang dapat berdampak negatif pada pengalaman pelanggan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa pemilihan pemasok yang cermat, yang didasarkan pada evaluasi kualitas, harga, dan ketepatan waktu pengiriman, memainkan peran penting dalam keberhasilan strategi pengadaan (Kristianto 2021). Hal ini sejalan dengan pandangan Sofjan Assauri (2008) yang menekankan bahwa pengadaan yang sukses bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi dan bekerja sama dengan pemasok yang dapat diandalkan. Dengan melakukan evaluasi pemasok secara berkala, Arthama Hotel Makassar dapat memastikan bahwa hanya pemasok yang mampu memenuhi standar tinggi hotel yang tetap dipertahankan, yang pada gilirannya meningkatkan konsistensi dan kualitas produk yang diterima pelanggan (Putri 2015).

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menguatkan literatur yang ada mengenai pentingnya manajemen persediaan yang efektif dalam industri perhotelan. (Fadilah Rais 2023) manajemen persediaan yang baik tidak hanya membantu dalam memenuhi permintaan pelanggan secara efisien, tetapi juga mengurangi biaya yang terkait dengan penyimpanan dan pemborosan. Dalam kasus Arthama Hotel Makassar, penggunaan sistem manajemen persediaan yang terstruktur telah membantu hotel menghindari masalah kelebihan atau kekurangan stok, yang berpotensi merusak kualitas layanan yang diberikan. (Sugiarto 2016) Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa hotel-hotel lain dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan mengadopsi pendekatan serupa dalam strategi pengadaan mereka. Fokus pada fleksibilitas, evaluasi pemasok yang cermat, dan manajemen persediaan yang efektif dapat menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan operasional yang lebih besar (Kanten n.d.). Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan bagi manajemen hotel dalam mengembangkan kebijakan pengadaan yang lebih adaptif terhadap dinamika pasar, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing hotel dalam industri yang semakin kompetitif. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dalam konteks yang berbeda, baik dalam industri perhotelan maupun sektor lainnya (Tahalele 2017).

### **Kesimpulan**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk terbatasnya sampel yang hanya mencakup satu hotel, yaitu Arthama Hotel Makassar, sehingga temuan mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk semua hotel. Selain itu, data yang dikumpulkan sebagian besar bersifat kualitatif, yang mungkin tidak mencakup semua variabel yang relevan dalam strategi pengadaan. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lebih lanjut dilakukan dengan melibatkan lebih banyak hotel dalam berbagai konteks geografis dan operasional untuk memperluas pemahaman tentang strategi pengadaan yang efektif. Selain itu, penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang lebih komprehensif dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor tambahan yang memengaruhi kesuksesan pengadaan di industri perhotelan.

### Daftar Pustaka

- Anggraini, Fera Dhian, and Siti Zidha Rahmayanti. 2023. "Strategi Promosi Food and Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro." *Mabha Jurnal* 2023:1–13.
- Fadilah Rais, Nur. 2023. "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Teraskita Hotel Makassar Managed By Dafam." *Manuver* 1(1):108–17.
- Kanten, I. Ketut. n.d. "OPERATOR HOTEL LOKAL Berdikari Membangun Negeri."
- Kristianto, Dwi Agus. 2021. "Strategi Manajemen Hotel Di Era Adaptasi Kebiasaan Baru." *Kapita Selektia Pariwisata* 1(1):216–29.
- Maulina, Lien. 2023. "Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Te." *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 7(1):504–19.
- Putri, Edwina Ardi. 2015. "Formulasi Strategi Bisnis Pada Hotel Celebes Indah Di Makassar." *Ágora* 3(1):400–403.
- Sugiarto. 2016. "Pengertian Departemen Purchasing Dan Tugas, Tanggung Jawab." 4(1):1–23.
- Suprastayasa, I. Gusti Ngurah Agung, I. Gusti Ayu Putu Wita Indrayani, I. Ketut Kanten, I. Putu Utama, I. Gusti Ngurah Agung Wiryanata, Ni Made Eka Mahadewi, Nyoman Gde Dewa Rucika, I. Nyoman Arcana, Ni Luh Suastuti, Ni Putu Ariesta Budiani, and I. Nyoman Wiratnaya. 2022. "Inovasi Dalam Hospitality." 146.
- Tahalele, Marie Chrestien. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Hotel Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Amboina Di Kota Ambon." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* 2(2):160–75.
- Vol, J. O. M. Fisip. 2020. "JOM FISIP Vol. 7: Edisi I Januari – Juni 2020 Page 1." 7:1–15.