

PERAN RECEIVING DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PENGELOLAAN BARANG MASUK DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS GUBENG SURABAYA

Rahardian Nugroho Wicaksono¹, Anik Yuliati²

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

e-mail: 22013010213@student.upnjatim.ac.id, anikyuliati.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Pengelolaan barang masuk merupakan salah satu aspek penting dalam operasional hotel yang berkelanjutan, karena berdampak langsung terhadap kelancaran layanan dan efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Departemen Receiving dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan barang masuk di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem terintegrasi Visual Hotel Program (VHP) mendukung akurasi pencatatan, mempercepat proses verifikasi barang, dan meningkatkan transparansi antar departemen. Selain itu, keberadaan dokumen pendukung seperti Purchase Order (PO) dan Daily Market List (DML) berperan penting dalam menghindari ketidaksesuaian barang yang diterima. Temuan juga menegaskan pentingnya koordinasi lintas departemen dan kompetensi staf receiving dalam mendukung kontrol internal. Dengan sistem dan prosedur yang tertata baik, proses receiving tidak hanya mendukung operasional harian, tetapi juga menjaga akurasi laporan keuangan serta mutu layanan hotel secara keseluruhan.

Kata kunci: Receiving, Barang Masuk, VHP, Efisiensi Operasional, Hotel.

ABSTRACT

The management of incoming goods is a crucial aspect of sustainable hotel operations, directly impacting service continuity and operational efficiency. This study aims to analyze the role of the Receiving Department in improving the efficiency of incoming goods management at HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. A descriptive qualitative method was applied, using observation, interviews, and documentation as the primary data sources. The findings reveal that the implementation of the integrated Visual Hotel Program (VHP) system enhances data accuracy, expedites goods verification, and improves interdepartmental transparency. Additionally, supporting documents such as the Purchase Order (PO) and Daily Market List (DML) play a significant role in preventing discrepancies in received goods. The study also highlights the importance of interdepartmental coordination and the competency of receiving staff in strengthening internal control. With a structured system and procedures in place, the receiving process not only supports daily operations but also ensures the accuracy of financial reports and the overall quality of hotel services.

Keywords: Receiving, Incoming Goods, VHP, Operational Efficiency, Hotel.

PENDAHULUAN

Pengelolaan logistik merupakan salah satu aspek fundamental dalam operasional hotel yang berkelanjutan, terutama dalam memastikan kelancaran pelayanan kepada tamu. Dalam lingkup tersebut, pengelolaan barang masuk menjadi bagian vital yang tidak hanya mendukung kelengkapan fasilitas dan kebutuhan operasional, tetapi juga merepresentasikan efisiensi pengadaan dan akurasi distribusi antar departemen. Menurut Saputri dan Wahyuningsih (2024), pengendalian internal pada bagian *receiving* perlu dilakukan secara ketat agar risiko barang rusak, salah jumlah, dan penyalahgunaan barang dapat dihindari. Di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya, yang merupakan salah satu hotel bintang empat di pusat kota Surabaya, pengelolaan logistik dilakukan melalui sistem dan prosedur terstruktur yang melibatkan peran penting dari Departemen *Receiving*.

Departemen *Receiving* merupakan salah satu bagian dari Departemen Accounting yang bertugas sebagai bagian penerimaan barang-barang yang dibeli oleh pihak hotel (Sumampouw, 2022). Departemen *Receiving* bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan awal atas barang yang diterima dari *supplier*, mencocokkan dengan dokumen pemesanan seperti *Purchase Order* (PO) dan *Daily Market List* (DML), serta mencatat data tersebut secara akurat ke dalam sistem. Seluruh proses ini tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga berpengaruh terhadap keakuratan laporan keuangan dan pengendalian persediaan hotel secara menyeluruh. Pengelolaan yang tidak tertib dapat menimbulkan risiko seperti *overstock*, kekurangan bahan baku, atau bahkan kerugian akibat barang rusak yang tidak teridentifikasi.

Penelitian oleh Putra dan Prianti (2023) menyatakan bahwa proses *receiving* dan *purchasing* yang tertib harus disertai dengan pemeriksaan fisik dan dokumentasi menyeluruh terhadap barang yang diterima, serta sistem pencatatan digital yang terintegrasi untuk meminimalisir kesalahan input. Studi tersebut, juga menunjukkan bahwa penggunaan metode penyimpanan seperti FIFO (*First In First Out*), FEFO (*First Expired First Out*), serta koordinasi aktif antar departemen merupakan kunci dalam menjaga efisiensi rantai pasok hotel. Pramawati, dkk. (2019) mengungkapkan bahwa penerapan sistem penyimpanan seperti FIFO dan FEFO sangat berkaitan dengan akurasi data di bagian *receiving*. Senada dengan hal tersebut, Solikhin (2008) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ketelitian dan akurasi pencatatan pada bagian *receiving* berperan penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang dan pelaporan keuangan. Ia juga menekankan bahwa bagian *receiving* sering kali menjadi gerbang pertama dalam sistem pengendalian internal, yang jika tidak dikelola secara disiplin dapat menyebabkan inefisiensi logistik dan pemborosan anggaran.

Dengan mengacu pada temuan-temuan tersebut, maka penerapan sistem terintegrasi seperti *Visual Hotel Program* (VHP) di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya menjadi langkah strategis dalam mendukung pencatatan *real-time*, penerbitan dokumen *Receiving Report* (RR) otomatis, serta penguatan koordinasi antar departemen yang terlibat. VHP tidak hanya meningkatkan akurasi data logistik, namun juga mendukung proses audit internal

dan efisiensi distribusi ke bagian *user* pemesan. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran strategis Departemen *Receiving* dalam mendukung kelancaran operasional hotel melalui sistem pengelolaan barang masuk yang terstruktur, serta menganalisis bagaimana penerapan sistem VHP dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan integritas data logistik di HARRIS Hotel & *Conventions* Gubeng Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Peran dan Tugas *Receiving*

Receiving merupakan bagian yang sangat penting dalam siklus logistik hotel, karena menjadi titik awal masuknya barang ke dalam sistem operasional. Setiap barang yang akan digunakan oleh berbagai departemen hotel, seperti *kitchen*, *housekeeping*, atau *engineering*, harus melalui proses verifikasi terlebih dahulu di bagian ini. Proses ini mencakup penerimaan barang dari *supplier*, pemeriksaan kesesuaian antara barang fisik dengan dokumen pemesanan seperti *Purchase Order* (PO) atau *Daily Market List* (DML), serta pencatatan hasil pemeriksaan ke dalam sistem pencatatan internal hotel atau *Receiving Report* (RR). Selain itu, Harianto (2023) menambahkan bahwa keberhasilan fungsi *receiving* juga ditentukan oleh efektivitas komunikasi antar departemen, terutama antara bagian *purchasing* dan *accounting*. Tugas bagian *receiving* tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian dari sistem pengawasan mutu yang sangat menentukan kelancaran operasional. Barang-barang yang tidak sesuai, baik dari segi jumlah, kualitas, maupun kondisi fisik, dapat segera terdeteksi dan ditindaklanjuti sebelum digunakan.

Selain itu, staf *receiving* juga bertanggung jawab menjaga akurasi pencatatan dan menjamin barang masuk tersimpan atau diteruskan ke *storekeeper* atau *user* dengan benar. Menurut Arista, dkk. (2024), bagian *receiving* bertanggung jawab dalam memverifikasi kuantitas, kualitas, dan kelengkapan dokumen setiap barang yang datang. Sementara itu, Putra dan Prianti (2023) menekankan pentingnya koordinasi antara *receiving*, *purchasing*, dan *storekeeper* agar tidak terjadi keterlambatan atau kesalahan distribusi barang. Dengan sistem kerja yang terstruktur, bagian *receiving* berperan dalam menjaga stabilitas rantai pasok internal hotel. Penerapan prosedur tetap dan standar operasional yang konsisten di bagian ini akan membantu mengurangi risiko seperti barang tidak sesuai, kerusakan saat pengiriman, hingga penyimpangan pengeluaran barang. Oleh karena itu, bagian *receiving* bukan sekadar menerima barang, tetapi juga menjadi penjaga kualitas dan pengendali awal dalam sistem logistik hotel.

Efisiensi Operasional Hotel

Efisiensi operasional hotel dapat tercapai jika seluruh rantai logistik berjalan secara sinkron, terkoordinasi dengan baik, dan tepat waktu. Setiap bagian, mulai dari *purchasing*, *receiving*, hingga distribusi ke *user* atau penyimpanan di gudang, harus saling terhubung dalam alur kerja yang jelas dan saling mendukung. Salah satu faktor utama yang menentukan efisiensi ini adalah bagaimana proses penerimaan barang dilakukan oleh bagian *receiving*. Putra dan

Prianti (2023) menyatakan bahwa integrasi sistem pengadaan, mulai dari pengisian *Purchase Request* (PR), proses pemesanan, hingga penerimaan barang secara digital, mempercepat proses dan meminimalisir kesalahan input. *Receiving* yang bekerja secara sistematis dengan prosedur pemeriksaan yang rinci, pencatatan yang akurat, dan koordinasi yang lancar akan membantu hotel menghindari berbagai masalah operasional. Misalnya, keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh kekurangan bahan baku di dapur dapat dicegah jika barang diterima dan disalurkan tepat waktu. Begitu juga dengan risiko *overstock* barang yang menumpuk di gudang, yang dapat terjadi jika proses penerimaan tidak disesuaikan dengan kebutuhan aktual masing-masing departemen.

Dengan kata lain, peran bagian *receiving* dalam memastikan ketepatan jumlah, kualitas, dan waktu penerimaan barang sangat berpengaruh terhadap efisiensi operasional secara keseluruhan. Kinerja yang baik pada bagian ini akan mendukung kelancaran pelayanan hotel kepada tamu, mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan (*commissioner*), serta mengurangi biaya operasional akibat pemborosan atau kesalahan pengadaan. Arista, dkk (2024) mengungkapkan bahwa penggunaan dokumen standar seperti *Purchase Order* (PO) dan *Receiving Report* (RR) secara konsisten mampu meningkatkan efisiensi kerja dan memperkuat pengendalian internal hotel. Efisiensi kerja bukan hanya terkait kecepatan kerja, namun juga mencakup ketepatan informasi, koordinasi antar departemen, dan pencegahan pemborosan sumber daya. Ketika proses penerimaan berjalan efektif, maka seluruh operasional hotel mulai dari dapur hingga housekeeping akan lebih mudah memenuhi kebutuhan tamu dengan cepat dan tepat.

Pengelolaan Barang Masuk

Pengelolaan barang masuk merupakan proses penting dalam sistem logistik hotel yang mencakup seluruh tahapan sejak barang tiba di area penerimaan hingga tercatat dalam sistem dan disimpan sesuai prosedur. Proses ini dimulai dengan adanya pemberitahuan pengiriman dari pihak *supplier* kepada bagian *purchasing*, yang kemudian diteruskan ke bagian *receiving* untuk persiapan penerimaan. Ketika barang sampai di hotel, staf *receiving* melakukan verifikasi dokumen, seperti *Daily Market List* (DML), *Purchase Requisition* (PR), dan *Purchase Order* (PO), guna memastikan bahwa pengiriman tersebut sesuai dengan permintaan yang telah disetujui sebelumnya (Arista, dkk. 2024). Setelah verifikasi dokumen, dilakukan pemeriksaan fisik terhadap barang, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Pemeriksaan ini mencakup pengecekan kuantitas melalui penghitungan atau penimbangan ulang, serta penilaian kondisi barang berdasarkan standar kualitas hotel. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, bagian *receiving* akan segera melakukan koordinasi dengan *purchasing* untuk tindak lanjut seperti retur atau penyesuaian harga (Putra & Prianti, 2023).

Proses ini kemudian dilanjutkan dengan pencatatan hasil pemeriksaan ke dalam sistem digital yang digunakan hotel, seperti VHP agar data stok terbaru secara otomatis dan dapat diakses oleh departemen terkait secara *real-time*. Setelah semua data dimasukkan, sistem akan

menghasilkan dokumen *Receiving Report* (RR) yang mencatat informasi detail mengenai barang yang diterima, termasuk jumlah, kondisi, tanggal, waktu, dan nama *supplier*. Dokumen ini diserahkan kepada *user* departemen pemesan, serta diteruskan ke bagian *accounting* dan *cost control* sebagai dasar pencatatan biaya dan evaluasi pengeluaran. Barang yang telah dinyatakan layak kemudian disimpan di area penyimpanan (*commissioner*), atau langsung didistribusikan ke departemen yang membutuhkan. Pengelolaan barang masuk memerlukan ketelitian tinggi dalam pencatatan dan koordinasi yang baik antarbagian. Ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan data di sistem dapat mengganggu operasional, menyebabkan kekurangan stok, atau bahkan berdampak pada laporan keuangan yang tidak akurat. Studi oleh Nurjannah dan Andayani (2024) di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal pada proses *receiving* dapat meminimalkan risiko selisih dan kehilangan barang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menitikberatkan pada pemahaman makna, proses, dan pengalaman subjektif dalam konteks nyata. Menurut Hasibuan dkk. (2022), pendekatan ini sangat sesuai untuk menggali praktik kerja dan prosedur operasional dalam lingkungan perusahaan tertentu, seperti industri perhotelan. Dalam hal ini, penulis menerapkan metode studi kasus dengan fokus utama pada bagian *receiving* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. Data penelitian diperoleh melalui keterlibatan langsung penulis selama menjalani magang mandiri, termasuk observasi dan wawancara terhadap berbagai aktivitas operasional. Kegiatan yang diamati meliputi proses pembuatan *Receiving Report* (RR), pengisian *Daily Market List* (DML), verifikasi barang masuk, hingga proses input data menggunakan sistem *Visual Hotel Program* (VHP). Untuk memperkuat validitas hasil temuan, penulis juga melakukan triangulasi data dengan memanfaatkan referensi akademik, laporan magang terdahulu, serta jurnal-jurnal yang relevan terkait sistem logistik dan pengendalian internal dalam sektor perhotelan. Penelitian oleh Yanti, dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem penerimaan dan pengeluaran barang di hotel perlu ditinjau berdasarkan praktik di lapangan untuk meningkatkan ketertiban prosedur dan akurasi data. Penelitian ini juga bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan efisiensi sistem penerimaan barang di hotel-hotel serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran *Receiving* dalam mendukung Operasional Hotel

Receiving merupakan bagian penting dari sistem logistik hotel yang berfungsi sebagai gerbang utama dalam proses pengadaan barang. Unit ini bertanggung jawab untuk menerima, memeriksa, dan mencatat semua barang yang masuk ke hotel sebelum barang tersebut digunakan oleh departemen terkait. Menurut Putra dan Prianti (2023), proses *receiving* yang

dilakukan secara sistematis dapat membantu memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati bersama *supplier*, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Ketelitian dalam proses penerimaan ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Solikhin (2008) menekankan bahwa *receiving* tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai sistem pengawasan awal terhadap potensi kesalahan atau ketidaksesuaian barang. Dengan demikian, peran *receiving* berkontribusi besar dalam menjaga ketersediaan barang, mencegah keterlambatan distribusi antar departemen, dan mendukung keberlangsungan layanan kepada tamu.

Arista, dkk. (2024) juga menjelaskan bahwa prosedur *receiving* yang diterapkan secara konsisten terbukti meningkatkan efisiensi operasional, terutama dalam hal pengendalian barang masuk, akurasi pencatatan, dan pemisahan tugas yang jelas antar bagian terkait. Di sisi lain, efektivitas proses referensi akademik, laporan magang terdahulu, serta jurnal-jurnal yang relevan terkait sistem logistik dan pengendalian internal dalam sektor perhotelan, *receiving* juga sangat dipengaruhi oleh keberadaan pengendalian internal yang kuat. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh *Committee of Sponsoring of Organization* (COSO, 2013 dalam Rahayu, 2023) ada 5 komponen dalam hal pengendalian internal, yaitu Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), Penilaian Risiko (*Risk Assessment*), Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*), dan Pemantauan (*Monitoring*). Tanpa kontrol internal yang memadai, risiko seperti kesalahan penerimaan, barang rusak, atau penyalahgunaan barang dapat meningkat, yang pada akhirnya merugikan operasional hotel. Maka dari itu, peran strategis bagian *receiving* tidak bisa diabaikan dalam sistem manajemen logistik hotel secara menyeluruh.

Efisiensi Pengelolaan Barang Masuk

Efisiensi pengelolaan barang masuk merupakan salah satu aspek penting dalam sistem logistik hotel, karena sangat memengaruhi kelancaran operasional dan ketersediaan barang atau perlengkapan untuk setiap departemen. Proses *receiving* tidak hanya sekadar menerima barang dari *supplier*, tetapi juga mencakup pemeriksaan kesesuaian dokumen pembelian, pencatatan persediaan ke dalam sistem, hingga pendistribusian ke unit atau departemen yang membutuhkan. Apabila proses ini dijalankan secara efisien, hotel dapat menghindari berbagai permasalahan seperti keterlambatan pengiriman barang ke departemen terkait, penumpukan stok yang tidak perlu, serta kerusakan barang karena terlalu lama tidak ditangani. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mahyudin dan Suradi (2018) yang menyatakan bahwa sistem yang efisien akan membantu mencegah terjadinya pemborosan dan ketidaksesuaian dalam pengelolaan logistik hotel. Mahyudin dan Suradi (2018) menekankan bahwa efektivitas koordinasi antar bagian, khususnya antara tim *receiving*, *purchasing*, dan *accounting*, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan barang.

Ketidaksesuaian jumlah barang, perubahan harga yang tidak diinformasikan

sebelumnya, atau penerimaan barang dalam kondisi rusak seringkali menjadi sumber permasalahan yang berdampak langsung pada laporan keuangan dan pengendalian stok. Hal serupa juga ditemukan oleh Rinawati dan Wasita (2024) yang menekankan pentingnya pencatatan yang ketat di bagian penerimaan barang untuk menjaga keakuratan stok dan mendukung proses audit. Oleh karena itu, diperlukan standar operasional yang jelas dan dijalankan secara konsisten, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan proses *receiving*.

Implementasi Dokumen dalam Meningkatkan Koordinasi Antar Departemen

Dalam proses pengadaan dan penerimaan barang di hotel, dokumen *Daily Market List* (DML), *Purchase Order* (PO), dan *Receiving Report* (RR) memainkan peran utama untuk memastikan efisiensi, akurasi, serta akuntabilitas operasional logistik. *Purchase Order* (PO) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh bagian *purchasing* kepada *supplier* sebagai bukti pemesanan barang berdasarkan kebutuhan departemen. *Daily Market List* (DML) digunakan setiap hari oleh bagian dapur untuk memesan bahan makanan segar sesuai permintaan aktual operasional. Kedua dokumen ini menjadi acuan penting bagi petugas *receiving* dalam melakukan pemeriksaan terhadap barang yang datang, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Arista, dkk (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan dokumen PO dan DML secara tepat dan konsisten membantu memperkuat sistem pengendalian internal serta menghindari ketidaksesuaian barang yang diterima. Tanpa adanya rujukan yang jelas terhadap PO dan DML, bagian *receiving* berisiko menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau kuantitas yang dibutuhkan, yang berakibat pada pemborosan anggaran dan penurunan kualitas layanan. Saputri dan Wahyuningsih (2024) menunjukkan bahwa strategi pengendalian internal melalui pengawasan dokumen, tata letak area *receiving*, dan pembagian tugas yang jelas membantu menjaga kualitas dan kuantitas barang yang diterima.

Setelah proses verifikasi terhadap *Purchase Order* (PO) dan *Daily Market List* (DML) dilakukan, informasi tersebut selanjutnya dicatat dalam dokumen *Receiving Report* (RR). RR merupakan dokumen resmi yang disusun oleh bagian *receiving* sebagai bukti bahwa barang telah diterima dan diverifikasi dengan benar. RR mencatat data penting seperti nama barang, jumlah yang diterima, kondisi barang saat datang, serta tanggal dan waktu penerimaan. Menurut Putra dan Prianti (2023), keberadaan RR sangat penting untuk memastikan transparansi dan dokumentasi yang akurat, terutama dalam proses pencatatan keuangan dan evaluasi *supplier*. RR juga menjadi dokumen penghubung antara bagian *receiving* dan *accounting* dalam proses pencocokan tiga dokumen (*three-way matching*): PO, *invoice*, dan RR. Dengan demikian, integrasi antara DML, PO, dan RR bukan hanya mempercepat alur kerja pengadaan dan penerimaan barang, tetapi juga menciptakan sistem kontrol yang transparan, efisien, dan terhindar dari potensi fraud atau kesalahan pencatatan.

Peningkatan Proses *Receiving* Melalui Penerapan Sistem VHP

Visual Hotel Program (VHP) merupakan sistem yang dirancang khusus untuk mendukung operasional hotel melalui integrasi data antar departemen secara *real-time*, mulai dari nama

barang, jumlah, waktu kedatangan, serta nama *supplier*. Dalam konteks pengelolaan barang masuk di departemen *receiving*, penerapan VHP memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja serta pengendalian proses penerimaan barang. Studi yang dilakukan oleh Egres, dkk. (2023) menunjukkan bahwa VHP sangat membantu dalam mempercepat arus informasi antar departemen, termasuk dalam hal konfirmasi penerimaan barang dari *supplier* yang langsung tercatat ke dalam sistem dan dapat diakses oleh divisi terkait seperti *purchasing* dan *inventory*. Hal ini berdampak pada proses verifikasi yang lebih akurat serta pengurangan risiko kesalahan pencatatan pada *Receiving Report* (RR). Remiranti, dkk. (2025) menekankan pentingnya integrasi sistem digital untuk mendukung pencatatan, transparansi, serta kecepatan proses distribusi. Dengan demikian, penggabungan teknologi dan prosedur standar menjadi kunci keberhasilan *receiving* dalam sistem logistik hotel.

Penerapan VHP di HARRIS Hotel & *Conventions* Gubeng Surabaya khususnya pada bagian *receiving* memberikan sejumlah manfaat operasional yang penting, seperti percepatan proses distribusi barang, kemudahan dalam pelacakan histori transaksi, serta meminimalisir kelalaian input data. Sistem VHP mencatat setiap transaksi penerimaan barang berdasarkan dokumen pemesanan seperti *Purchase Order* (PO), *Daily Market List* (DML), dan mencocokkannya dengan barang yang diterima secara fisik di lapangan. Proses pencatatan yang otomatis ini mengeliminasi kebutuhan pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan dan kehilangan data. Selain itu, batasan hak akses dalam sistem membuat data lebih aman, karena hanya pihak yang berwenang seperti staf *receiving*, *accounting*, atau *purchasing* yang dapat melakukan verifikasi atau modifikasi informasi. Keamanan data menjadi salah satu keunggulan VHP yang mendukung pengendalian internal, sebagaimana ditunjukkan juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu dan Listari (2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di HARRIS Hotel & *Conventions* Gubeng Surabaya, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Receiving* memainkan peran strategis dalam menunjang efisiensi pengelolaan barang masuk. Proses penerimaan yang dilakukan telah berjalan sistematis dan sesuai standar operasional, terutama berkat pemanfaatan sistem Visual Hotel Program (VHP) dan dokumen pendukung seperti *Purchase Order* (PO), *Daily Market List* (DML), serta *Receiving Report* (RR). Terdapat beberapa kelebihan yang mendukung kelancaran proses, antara lain penerapan sistem VHP yang mempermudah pencatatan dan pelacakan barang secara *real-time*, prosedur verifikasi fisik dan dokumentasi yang dilakukan dengan cermat dan konsisten, koordinasi antarbagian seperti *receiving*, *purchasing*, dan *accounting* yang berjalan baik, serta staf *receiving* yang memiliki pemahaman dan kemampuan teknis yang memadai dalam menangani ketidaksesuaian barang.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kekurangan, seperti terbatasnya jumlah staf *receiving* pada jam operasional padat yang dapat menyebabkan

keterlambatan dalam proses verifikasi, kurangnya pelatihan rutin terkait standar kualitas barang dan pemanfaatan sistem informasi terbaru, serta belum optimalnya integrasi pencatatan untuk keperluan audit digital yang lebih komprehensif. Berdasarkan temuan tersebut, saran yang dapat diberikan antara lain adalah penambahan personel pada waktu-waktu sibuk agar proses penerimaan barang tetap berjalan lancar, penyelenggaraan pelatihan berkala bagi staf *receiving* terkait standar mutu barang, penguatan penguasaan sistem VHP dan prosedur pengendalian internal, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap alur dokumentasi dan integrasi sistem lintas departemen. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan sistem *receiving* dapat semakin efisien, transparan, serta mendukung keberlangsungan layanan dan pengelolaan logistik hotel secara optimal.

REFERENSI

- Arista, K. C., Sumariati, I. D. A. R., & Rukmiyati, N. M. S. (2024). Penerapan prosedur purchasing dan receiving pada hotel bintang 5 di Kabupaten Badung. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2),144-156. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/3756>
- Egnes, J., Jennifer, J., Angelica, J. A., Edly, J., Ardiyanti, W., Simdy, V., & Suhardjo, I. (2023). Penerapan sistem VHP (Visual Hotel Program) pada Hotel Aston Batam & Residences. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2),468-482. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i2.4632>
- Harianto, A. (2023). Pengaruh kepercayaan dan information sharing terhadap relationship commitment di supply chain management pada hotel bintang 3–5 di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 92-97. <https://doi.org/10.9744/jmp.8.2.92-97>
- Hasibuan, A. T., Sianipar, M. R., Ramdhani, A. D., Putri, F. W., & Ritonga, N. Z. (2022). Konsep dan karakteristik penelitian kualitatif serta perbedaannya dengan penelitian kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 8686-8692. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.3730>
- Mahyudin, A., & Suradi, S. (2018). Pentingnya komunikasi receiving dengan purchasing saat penerimaan barang guna meminimalisir terjadinya kesalahan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 9(1).72-83. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3640>
- Napitupulu, E., & Listari, S. (2024). Tinjauan atas sistem Visual Hotel Program dalam pengendalian internal pendapatan pada IZI Hotel. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 3(3). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v3i3.1939>
- Nurjannah, E. F., & Andayani, S. (2024). Analisis sistem pengendalian internal terhadap persediaan barang operational engineering pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. *AKUNTOTEKNOLOGI: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Teknologi*, 16(1), 186–195. <https://doi.org/10.31253/aktek.v16i1.3178>

- Pramawati, N. P. E. D., & dkk. (2019). Storing System dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Barang di Discovery Kartika Plaza Hotel Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 2(2). 96-109. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i2.22099>
- Putra, S. M., & Prianti, D. M. (2023). Purchasing and receiving process in procurement of goods at JHL Solitaire Gading Serpong Hotel. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 8(1), 40-48. <https://doi.org/10.7454/jitps.v8i1.1111>
- 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>
- Remiranti, R., Fitriani, L., & Munandar, A. (2025). Pengembangan sistem informasi akuntansi penerimaan barang di Hotel NS Aceh. *Jurnal JIMIK*, 6(1). 30-42. <https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1125>
- Rinawati, N. L. P., & Wasita, P. A. A. (2024). Analisis sistem pengendalian internal penerimaan barang pada Hotel Pandawa All Suite. *Prosiding SINTESA*, 6. 709-714. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/download/3654/3987/12373>
- Saputri, E. A., & Wahyuningsih, T. (2024). Strategi pengendalian internal dalam prosedur receiving dan store request di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 5(2), 74-82. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.86>
- Solikhin, A. (2008). Peranan Receiving dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Barang di Hotel Sahid Kusuma Raya. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 4(1), 1-6. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/8>
- Sumampouw, J. J (2022). *Peranan Staf Receiving Dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*. [Skripsi Sarjana, Politeknik Negeri Manado]. <https://repository.polimdo.ac.id/3209/.pdf>
- Yanti, N. L. D., Lasmini, N. N., & Suprpto, P. A. (2023). Analisis Pengendalian Internal Penerimaan dan Pengeluaran Barang Persediaan Gudang pada Harris Hotel & Residences Riverview Kuta. *Jurnal Inovasi Ekonomi dan Keuangan*, 1(2), 68-80. <https://doi.org/10.58982/jike.v1i2.561>