



EVALUASI PERAN *STOREKEEPER* DALAM PENGELOLAAN PERSEDIAAN BARANG DI HOTEL HARRIS GUBENG SURABAYA

Ulil Habibullah¹, Anik Yulianti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: 22013010212@student.upnjatim.ac.id¹, anikyulianti.ak@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Storekeeper memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel, terutama dalam pengelolaan persediaan barang yang mendukung kebutuhan setiap departemen. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana peran *Storekeeper* dalam proses pengelolaan barang di Hotel Harris Gubeng Surabaya, serta mengidentifikasi kendala yang sering dihadapi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi selama masa magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem pencatatan telah menggunakan aplikasi VHP dan didukung dengan kartu bincard, masih ditemukan ketidaksesuaian antara data sistem dan kondisi stok fisik di gudang. Selain itu, terdapat penumpukan barang slow moving yang belum mendapat penanganan optimal. Temuan ini menjadi catatan penting untuk meningkatkan akurasi pencatatan serta efisiensi pengelolaan persediaan di hotel.

Kata kunci: bincard, gudang hotel, persediaan, slow moving item, *Storekeeper*

ABSTRACT

The Storekeeper plays a crucial role in ensuring the smooth operation of hotel activities, particularly in managing the inventory of goods required by various departments. This study aims to describe the Storekeeper's role and identify the challenges faced in inventory management at Harris Hotel Gubeng Surabaya. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation, interviews, and documentation during an internship. Findings indicate that although the inventory system utilizes the VHP application and is supported by manual bincards, discrepancies between system records and physical stock still occur due to inconsistent recording practices. Additionally, slow-moving items were found accumulating in the warehouse without proper evaluation or usage plans. These findings highlight the need for improved accuracy in inventory recording and periodic evaluation of inventory items to enhance warehouse efficiency in hotel operations.

Keywords: bincard, hotel warehouse, inventory, slow moving item, *Storekeeper*

PENDAHULUAN

Dalam operasional sebuah hotel, berbagai kebutuhan logistik seperti perlengkapan kamar, alat kebersihan, dan bahan makanan memegang peranan penting agar pelayanan terhadap tamu berjalan lancar. Di balik kelancaran tersebut, ada bagian gudang yang berfungsi sebagai pusat distribusi semua barang yang dibutuhkan oleh tiap departemen hotel. Salah satu posisi penting di balik aktivitas ini adalah *Storekeeper*. Meskipun perannya tidak terlihat langsung oleh tamu, *Storekeeper* merupakan garda awal dalam memastikan bahwa barang tersedia, tercatat, dan

terdistribusi dengan baik.

Pengelolaan persediaan yang baik menjadi faktor krusial dalam menjaga efisiensi dan kelancaran operasional hotel. Selain sistem, tantangan lainnya datang dari SDM. Beberapa staff gudang sering kali belum mendapatkan pelatihan yang cukup. Menurut Danso, (2021) Danso et al. (2021), minimnya pemahaman prosedur dan kurangnya pelatihan membuat proses inventarisasi jadi kurang maksimal dan sering tertunda. Persediaan yang tidak terkontrol dapat menyebabkan kekurangan barang saat dibutuhkan atau justru penumpukan barang yang tidak terpakai. Menurut Annisa et al., (2023) manajemen persediaan yang efektif berperan besar dalam efisiensi operasional, terutama dalam mencegah kekosongan dan kelebihan stok. Menurut amita (2023) Kondisi pandemi mengakibatkan fluktuasi persediaan linen yang signifikan dan berdampak pada ketersediaan stok *housekeeping*. Di sisi lain, kelalaian dalam pencatatan manual juga menjadi sumber utama ketidaksesuaian stok barang, seperti yang dijelaskan oleh (Abuya & Shale, 2018).

Dalam praktiknya, proses pencatatan barang di gudang hotel tidak hanya menggunakan sistem digital tetapi juga dibantu dengan pencatatan manual seperti kartu *bincard*. Namun, meskipun sistem sudah tersedia, tantangan dalam kedisiplinan pencatatan masih menjadi masalah. Selain itu, muncul pula isu tentang barang *slow moving* atau barang yang perputarannya lambat, yang sering kali tidak segera ditangani. Permasalahan seperti ini, menurut Assidiq et al., (2022) dapat menyebabkan akumulasi barang yang tidak diperlukan dan menyulitkan pengelolaan gudang. Manajemen persediaan yang strategis dan terstruktur berpengaruh signifikan terhadap efisiensi distribusi dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Al Shukaili et al., 2023).

Melalui pengalaman magang di Hotel Harris Gubeng Surabaya, penulis melihat secara langsung proses kerja seorang *Storekeeper*, termasuk kendala-kendala yang muncul. Dari sinilah muncul ketertarikan untuk mengangkat topik ini sebagai bahan penelitian, dengan harapan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik pengelolaan persediaan barang di hotel serta sumbangan pemikiran untuk peningkatan efisiensi kerja di bagian gudang.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Annisa et al., (2023), manajemen persediaan di departemen *food and beverage* hotel sangat bergantung pada sistem pencatatan yang baik untuk mencegah kekosongan barang. Danso, (2021) menemukan bahwa penerapan sistem inventaris digital di institusi pendidikan pariwisata dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan stok. Abuya & Shale, (2018) menyatakan bahwa pencatatan manual tanpa pengawasan sering menyebabkan selisih antara stok fisik dan catatan sistem. Selain itu, Assidiq et al., (2022) menunjukkan bahwa evaluasi rutin terhadap barang *slow moving* sangat diperlukan untuk mencegah pemborosan ruang dan biaya penyimpanan. Penelitian Al Shukaili et al., (2023) juga menekankan bahwa strategi manajemen persediaan yang baik dapat meningkatkan kinerja logistik organisasi. Teori manajemen



rantai pasokan oleh Giannoukou, (2024) mendukung pentingnya inovasi teknologi dalam pengelolaan persediaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan secara nyata dan mendalam bagaimana proses pengelolaan persediaan barang dilakukan oleh *Storekeeper* di lingkungan kerja hotel. Dalam Sugiyono, (2017), pendekatan kualitatif cocok untuk memahami fenomena sosial dalam konteks alamiah dan dilakukan secara langsung melalui interaksi dengan subjek yang diteliti. Lokasi penelitian ini adalah di Hotel Harris Gubeng Surabaya, tempat penulis melaksanakan kegiatan magang selama tiga bulan, yaitu pada Maret hingga Mei 2025. Dalam pelaksanaannya, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas gudang, wawancara semi-struktural dengan *Storekeeper* dan bagian terkait seperti *cost controller*, serta dokumentasi berupa foto, form permintaan barang, dan laporan mutasi barang.

Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. (1994) dalam Annisa et al., (2023), yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data direduksi untuk disaring informasi yang relevan, kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk narasi, dan akhirnya diambil kesimpulan berdasarkan hasil temuan lapangan. Teknik analisis ini dipilih karena dinilai mampu menangkap makna dari setiap kejadian yang diamati selama proses magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Selama menjalani kegiatan magang di bagian gudang Hotel Harris Gubeng, penulis memperoleh pemahaman langsung mengenai bagaimana sistem pengelolaan barang dijalankan oleh *Storekeeper*. Aktivitas sehari-hari yang dilakukan meliputi penerimaan barang dari supplier, pencatatan barang masuk dan keluar, penyimpanan barang berdasarkan kategori, serta pengawasan saat departemen lain mengambil barang dari gudang. Proses pencatatan dilakukan dengan dua cara, yaitu secara digital menggunakan sistem VHP (*Visual Hotel Program*) dan secara manual menggunakan kartu *bincard* yang ditempel di rak penyimpanan. Menurut KACHWALA, (2024) Praktik manajemen rantai pasokan yang efektif ditunjang oleh orientasi pelanggan terbukti meningkatkan kinerja operasional hotel. Inovasi teknologi dalam pengelolaan persediaan menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kualitas layanan di industri *hospitality* (Giannoukou, 2024). Meskipun sistem pencatatan telah cukup baik, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu yang paling sering terjadi adalah kelalaian staf dalam mencatat barang

pada *bincard*, baik karena terburu-buru atau lupa. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian antara stok di sistem dan kondisi fisik barang di gudang. Permasalahan ini sesuai dengan temuan Abuya & Shale, (2018), yang menjelaskan bahwa pencatatan manual tanpa disiplin dapat menimbulkan selisih stok yang cukup signifikan.

Selain itu, penulis juga menemukan adanya sejumlah barang yang tergolong *slow moving*, yaitu barang yang jarang digunakan dan menumpuk di gudang. Contohnya adalah masker medis yang dulunya banyak digunakan saat pandemi, namun saat ini tidak lagi menjadi barang rutin. Barang seperti ini tetap tersimpan berbulan-bulan tanpa rotasi, dan hal ini jika dibiarkan berpotensi menimbulkan pemborosan ruang dan risiko kedaluwarsa. Kondisi ini memperkuat pendapat Assidiq et al., (2022), yang menyatakan bahwa pengabaian terhadap barang *slow moving* dapat menyebabkan *overstock* dan menyulitkan pengelolaan gudang secara keseluruhan. Menurut Zhang & Mohammad, (2024) Kerjasama rantai pasokan dan pengelolaan item mudah rusak memegang peran penting dalam mempertahankan efisiensi persediaan.

Hasil wawancara dengan bagian *cost controller* menunjukkan bahwa solusi dari permasalahan tersebut adalah perlunya peningkatan kedisiplinan pencatatan, pemanfaatan maksimal sistem VHP, serta evaluasi berkala terhadap daftar item yang aktif dan tidak aktif. Dengan melakukan kontrol berkala dan menyesuaikan kebutuhan aktual hotel, pengelolaan barang dapat menjadi lebih efisien dan akurat. Temuan ini memberikan gambaran nyata bagi manajemen hotel bahwa keberadaan sistem digital seperti VHP perlu diimbangi dengan kedisiplinan staf dalam mencatat. Selain itu, evaluasi berkala terhadap barang *slow moving* dapat menjadi langkah strategis untuk mengurangi pemborosan ruang gudang dan meningkatkan efisiensi distribusi barang. seperti yang dikatakan Sentia et al., (2022) Model dinamika sistem dapat membantu memprediksi ketersediaan persediaan dan menstabilkan perputaran stok di gudang hotel.

KESIMPULAN

Pengalaman selama magang di bagian gudang Hotel Harris Gubeng menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan yang efektif tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital seperti VHP, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan staf dalam menjalankan prosedur pencatatan dan distribusi barang. Masih ditemukannya ketidaksesuaian antara stok fisik dan data sistem mengindikasikan bahwa aspek sumber daya manusia menjadi faktor krusial dalam menjaga akurasi data persediaan. Selain itu, keberadaan barang *slow moving* yang tidak segera ditangani menunjukkan perlunya evaluasi berkala agar tidak terjadi pemborosan ruang dan anggaran.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya mencakup satu lokasi hotel dan pengamatan selama tiga bulan, sehingga belum bisa mewakili kondisi secara umum di industri perhotelan. Selain itu, data yang diperoleh bersifat kualitatif dan belum disertai perhitungan kuantitatif terkait nilai kerugian akibat selisih stok atau barang *slow moving*.

Saran yang dapat diberikan antara lain: Manajemen hotel disarankan untuk melakukan pelatihan rutin kepada Storekeeper dan staf gudang lainnya guna meningkatkan pemahaman

terhadap prosedur pencatatan dan penggunaan sistem digital seperti yang dikatan (Sihombing, 2024). Pendekatan *extreme programming* dalam pengembangan aplikasi inventaris dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi manajemen stok. Penerapan SOP yang lebih tegas serta evaluasi berkala terhadap barang *slow moving* perlu dilakukan untuk mencegah *overstock* dan penggunaan ruang yang tidak efisien. Evaluasi rutin terhadap persediaan juga berkaitan dengan keberlanjutan pengelolaan gudang dalam jangka panjang (Zhang, 2023). Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek kajian ke beberapa hotel dengan pendekatan kuantitatif agar hasilnya dapat dibandingkan dan digeneralisasi secara lebih luas.

REFERENSI

- Abuya, M. B., & Shale, N. I. (2018). Role of inventory management practices on performance of the hospitality industry in Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 5(2), 1649–1673.
- Al Shukaili, S. M. S., Jamaluddin, Z., & Zulkifli, N. (2023). The impact of strategic inventory management on logistics organization's performance. *International Journal of Business and Technology Management*, 5(3), 288–298.
- Annisa, R. N., Suwandojo, D. P., & Hikmawati, M. M. (2023). Optimizing Inventory Management in Food & Beverage Department Hotel. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 14(1), 58–65.
- Assidiq, M. I., Indupurnahayu, I., & Hurriyaturrohmah, H. (2022). Management Audit of Inventory Function (Case Study at Bigland Hotel Bogor). *Jurnal HARMONI: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 109–117.
- Dalam Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*, CV, 32.
- Danso, B. (2021). An Assessment of Inventory Management Practices at the Hospitality Management Department of Takoradi Technical University. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*.
- Giannoukou, I. (2024). Revolutionizing hospitality: Strategic integration of innovation management embracing technological innovation for enhanced customer experiences. *Technium Business and Management*, 7, 24–39.
- KACHWALA, T. (2024). A STUDY OF THE IMPACT OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT PRACTICES & CUSTOMER ORIENTATION ON HOTEL OPERATION PERFORMANCE. *ASEAN JOURNAL ON HOSPITALITY AND TOURISM Ученые: The Institute for Research and Community Services (LPPM) ITB*, 22(3), 244–267.
- Sentia, P. D., Andriansyah, R. A. S., Akbar, C., & Putri, W. A. R. (2022). System Dynamic Modeling: A Case Study of a Hotel Food Supply Chain. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 6(4), 521–527.
- Zhang, B., & Mohammad, J. (2024). Sustainability of perishable food cold chain logistics: a systematic literature review. *Sage Open*, 14(3), 21582440241280456.