

## ANALISIS KINERJA PEMASOK TERHADAP OPERASIONAL HOTEL THE TRANS RESORT BALI

I Made Rangga Jistawana<sup>1</sup> ; Ni Made Ria Kurniasih Astuty<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,  
Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara,  
Badung, Bali, Indonesia

\*Corresponding Author: [maderia99@undhirabali.ac.id](mailto:maderia99@undhirabali.ac.id)

### ABSTRAK

Salah satu pengaruh keberhasilan sistem operasional perusahaan adalah kinerja pemasok dalam mendukung ketersediaan stok barang. Pemasok merupakan bagian dari rantai pasokan yang menyalurkan bahan baku kepada perusahaan dalam memproduksi suatu barang atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pemasok dalam mendukung operasional Hotel The Trans Resort Bali, yang berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pemasok pada Hotel The Trans Resort Bali berpengaruh signifikan terhadap beberapa indikator utama seperti kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, fleksibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan hotel. Temuan mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar pemasok memenuhi standar yang ditetapkan, terdapat tantangan dalam konsistensi pengiriman dan komunikasi yang dapat memengaruhi kelancaran operasional. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan dapat melakukan peningkatan evaluasi pemasok secara berkala, pembentukan sistem komunikasi yang lebih efektif, serta pengembangan kerja sama jangka panjang dengan pemasok strategis. Studi ini memberikan wawasan bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan kinerja rantai pasokan untuk meningkatkan daya saing di industri perhotelan.

**Kata Kunci:** kinerja pemasok, operasional, rantai pasokan, penelitian deskriptif kualitatif

### PENDAHULUAN

Kinerja pemasok memegang peranan penting dalam keberhasilan operasional suatu bisnis, termasuk dalam industri perhotelan. Sebagai sektor yang sangat bergantung pada pasokan barang dan layanan untuk memastikan kelancaran operasional, kualitas dan efisiensi dari pemasok akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu, kepuasan pelanggan, serta profitabilitas hotel itu sendiri. Oleh karena itu, menganalisis kinerja pemasok dalam konteks operasional hotel sangat penting untuk memastikan bahwa hotel dapat memberikan layanan terbaik dengan biaya yang efisien dan memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan.

Kinerja rantai pasok adalah variabel hasil dari hubungan pembeli dan pemasok yang dikontrol dengan kinerja mutu dan pasar serta kinerja operasional rantai pasok (Jajja et al., 2016). Setiap pihak dalam rantai pasok memiliki tanggung jawab untuk mendistribusikan produk kepada konsumen dengan cara yang efisien dan tepat waktu dan memastikan bahwa produk sampai dalam kondisi terbaik. Manajemen rantai pasok berfungsi sebagai proses terpadu yang memberikan informasi kepada manajemen mengenai pengadaan barang, serta menjaga hubungan dengan pihak luar, seperti vendor atau supplier. Dengan sistem ini, perusahaan dapat memastikan persediaan produk yang diperlukan tetap terjaga, sehingga operasional bisnis dapat berjalan dengan maksimal.

Pelaku dalam industri pada umumnya meliputi supplier yang dapat terdiri dari pemasok bahan baku, atau pemasok komponen dan suku cadangnya, atau pemasok barang setengah jadi (subassembly supplier), produsen produk dan jasa, distributor dan diakhiri dengan konsumen akhir (end consumer). Setiap pelaku-pelaku tersebut dihubungkan pada sebuah rantai kerjasama dalam mendukung aktivitas industri, sehingga menghasilkan sebuah produk atau jasa yang dapat dinikmati konsumen akhir. Rantai aktivitas tersebut di namakan rantai pasokan.

Kinerja yang baik dari pemasok akan memperkuat efisiensi operasional hotel dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, pemasok yang tidak mampu memenuhi ekspektasi ini dapat mengganggu operasional hotel, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan profitabilitas hotel (Sitorus & Harsono, 2018).

Rantai pasokan mencakup keseluruhan aktivitas yang dihubungkan dengan aliran dan transformasi barang dan jasa dari tahap awal pengolahan material bahan baku hingga produk jadi yang dinikmati oleh konsumen akhir melalui sistem distribusi. Untuk mendukung kesinambungan rantai pasokan tersebut dibutuhkan sebuah manajemen yang mengatur, mengontrol dan menentukan strategi agar aliran informasi-informasi dalam rantai pasokan tersebut mendekati kesesuaian dengan kebutuhan konsumen namun dapat menekan biaya produksi, serta dapat menjadi sarana bagi perusahaan untuk menjaga kualitas, mewujudkan kepuasan konsumen serta membawa perusahaan tersebut untuk tetap bersaing di industrinya.

Integrasi pemasok merupakan bagian dari integrasi rantai pasok yang bisa didefinisikan sebagai hubungan erat, jangka panjang, dan kerjasama yang dibangun antara perusahaan dan mitra rantai pasoknya (Prajogo dan Olhager, 2012), dengan pemasok terlibat dalam proses pengambilan keputusan penting perusahaan serta berbagi informasi mengenai perkiraan permintaan, produksi dan tingkat persediaan (Kumar et al., 2017).

Dengan manajemen rantai pasokan yang efektif, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga dapat memberikan nilai lebih kepada pelanggan dan menjaga daya saing di pasar. Sehingga dengan fenomena yang telah di paparkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian tentang "Analisis Kinerja Pemasok Terhadap Operasional Hotel The Trans Resort Bali".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait data-data terkait. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel The Trans

Resort Bali, yang berlokasi di Jl. Sunset Road, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **The Trans Resort Bali**

Awal mula sejarah The Trans Resort Bali dimulai pada tahun 2001, saat dimana Bapak Chairul Tanjung selaku Founder sekaligus The Chairman dari CT Corp, menyewa tanah seluas 1.5 hektar, yang bertempat di Jalan Sunset Road No 9, Banjar Merthanadi, Kerobokan-Bali. Tujuan awal disewakannya tanah ini dikarenakan Bapak Chairul Tanjung berencana membuat tempat hiburan yang dapat diakses

dengan lebih nyaman dan dekat dengan pusat kota Denpasar. Namun, Beliau membatalkan rencana tersebut dan mempunyai ide untuk membuat sebuah hotel di bawah naungan CT Corp. Inspirasi pembangunan hotel ini muncul setelah Beliau menyelesaikan proyek penggarapan Hotel Ibis Bandung, yang mana pembangunan ini juga menginspirasi Beliau untuk membuat hotel pertama yang berdiri di bawah naungan CT Corp, yakni Trans Luxury Hotel Bandung pada tahun 2012.

Pada masa kuartal kedua berjalannya Trans Luxury Hotel Bandung, Bapak Chairul Tanjung mulai menemukan titik terang dalam pengembangan unit bisnis yang dimiliki, tepatnya untuk dibagian perhotelan (hospitality). Dengan berkembangnya Trans Luxury Hotel Bandung, Beliau pun memiliki rencana untuk membangun sebuah hotel Luxury berbintang 5 yang berbasis di Bali.

Untuk mendukung hal tersebut, Bapak Chairul Tanjung melakukan negosiasi dengan pihak pemilik tanah, yakni Bapak Nyoman untuk melakukan pelebaran luas tanah, yang awal mulanya seluas 1.5 hektar, menjadi kurang lebih sekitar 2.2 hektar. Dengan disetujuinya pelebaran tersebut, maka, pada tanggal 26 Juni 2013, proses pengerukan pertama (ground-breaking) The Trans Resort Bali pun dimulai.

### **Pengertian Pemasok**

Pemasok adalah pihak yang menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan untuk mendukung operasional hotel. Barang yang dipasok meliputi bahan makanan dan minuman (seperti sayuran segar, daging, rempah-rempah, dan minuman), perlengkapan kebersihan, peralatan dapur, perlengkapan kamar (seperti linen dan amenities), hingga layanan tertentu seperti laundry atau pemeliharaan fasilitas.

Pemasok berperan penting untuk memastikan kualitas pelayanan di hotel tetap terjaga, mengingat sektor perhotelan sangat bergantung pada konsistensi dan keandalan pasokan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Kerja sama yang baik dengan pemasok lokal juga dapat membantu meningkatkan hubungan dengan komunitas sekitar, sekaligus menciptakan nilai tambah dalam menjaga standar layanan mewah yang diharapkan di hotel

### **Dampak Kinerja Pemasok terhadap Operasional Hotel The Trans Resort Bali**

#### **a. Efisiensi Operasional**

Pemasok yang dapat memenuhi kebutuhan barang dengan tepat waktu dan berkualitas baik memungkinkan hotel untuk mengelola operasi dengan efisien. Dalam hal ini, waktu yang lebih sedikit diperlukan untuk penanganan keluhan atau masalah terkait pengadaan barang. Hotel dapat lebih fokus pada layanan pelanggan dan meningkatkan pengalaman tamu

- b. Pengalaman Tamu  
Kualitas barang dan bahan yang disediakan oleh pemasok mempengaruhi kepuasan tamu secara langsung. Misalnya, kualitas linen, perlengkapan kamar, dan makanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan tamu. Dalam survei yang dilakukan, 75% responden menyatakan bahwa mereka sangat memperhatikan kualitas kamar dan fasilitas yang diberikan selama menginap, yang mengarah pada pentingnya kualitas pemasok dalam meningkatkan rating hotel.
- c. Pengelolaan Biaya  
Kinerja pemasok yang baik juga berdampak pada pengelolaan biaya operasional hotel. Pemasok yang menawarkan harga yang kompetitif dan pengiriman tepat waktu membantu hotel menghindari biaya tambahan yang dapat muncul akibat keterlambatan atau kualitas barang yang buruk. Dengan adanya hubungan jangka panjang yang baik, hotel dapat mengelola anggaran dengan lebih efektif.

### **Strategi Pengelolaan Pemasok di Hotel The Trans Resort Bali**

1. Seleksi dan Evaluasi Pemasok  
Hotel secara berkala melakukan seleksi dan evaluasi terhadap pemasok yang ada. Evaluasi ini meliputi kualitas produk, waktu pengiriman, harga, serta kemitraan jangka panjang. Hotel juga menggunakan sistem penilaian untuk memberikan umpan balik kepada pemasok dan memastikan standar yang ditetapkan dapat terus dipenuhi.
2. Hubungan yang Berkelanjutan  
Hotel menjaga hubungan yang baik dengan pemasok melalui komunikasi yang terbuka dan transparan. Terdapat pertemuan rutin untuk membahas masalah operasional dan mencari solusi terbaik bersama. Ini membantu meminimalkan potensi masalah di kemudian hari, seperti keterlambatan pengiriman atau masalah kualitas barang.
3. Diversifikasi Pemasok  
Meskipun sebagian besar kebutuhan barang dipenuhi oleh pemasok utama, hotel juga melakukan diversifikasi pemasok untuk mengurangi risiko ketergantungan pada satu pemasok saja. Diversifikasi ini memberi fleksibilitas kepada hotel dalam menghadapi potensi gangguan pada pasokan barang.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja pemasok memiliki pengaruh signifikan terhadap operasional Hotel The Trans Resort Bali, yang mencakup aspek kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, fleksibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan hotel. Kinerja pemasok yang baik mendukung efisiensi operasional, pengelolaan biaya yang lebih baik, dan meningkatkan pengalaman tamu, yang pada gilirannya berdampak pada reputasi dan profitabilitas hotel. Namun, penelitian ini juga menunjukkan adanya tantangan dalam hal konsistensi pengiriman dan komunikasi, yang dapat mengganggu kelancaran operasional hotel. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, penting bagi hotel untuk melakukan evaluasi pemasok secara berkala, memperbaiki sistem komunikasi, serta mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pemasok strategis. Selain

itu, diversifikasi pemasok juga menjadi salah satu strategi penting untuk mengurangi risiko ketergantungan pada satu pemasok dan memastikan kontinuitas pasokan barang.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen Hotel The Trans Resort Bali dalam mengelola kinerja pemasok, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing hotel dalam industri perhotelan yang kompetitif. Implementasi strategi yang tepat dalam pengelolaan pemasok dapat memperkuat rantai pasokan dan mendukung kelancaran operasional hotel secara berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Buntu Laulita, N., Studi Manajemen, P., Internasional Batam Jl Gajah Mada, U., & Sei Ladi Batam, B. (n.d.). 56 *PENGARUH INTEGRASI PEMASOK PADA KINERJA RANTAI PASOK DENGAN MEDIASI KINERJA PEMASOK*.
- Komala, R., Permata Hati, R., Mulyati, S., Studi Akuntansi, P., & Ekonomi, F. (2021). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN BARANG DAGANG (Studi Kasus Alfamart Bengkong Indah Batam) ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL OF MERCHANDISE INVENTORY (Case Study of Alfamart Bengkong Indah Batam). *Measurement*, 15, 40–45.
- PENINGKATAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI MANAJEMEN RANTAI PASOK AGROINDUSTRI BUAH: TINJAUAN LITERATUR DAN RISET SELANJUTNYA. (2020). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 338–354. <https://doi.org/10.24961/j.tek.ind.pert.2020.30.3.338>

