

Peran Purchasing dan Implementasi Sistem Informasi Logistik dalam Mendukung Efektivitas Pengadaan Barang: Studi Kasus The Alts Hotel Palembang

Febby Andrian Urba ^{1*}, Andrian Noviardy ², Poppy Indriani ³

^{1, 2, 3} Universitas Bina Darma, Indonesia

* andrianfebby052@gmail.com

Abstrak

Manajemen pengadaan yang tidak efektif pada hotel bintang lima berpotensi mengganggu keseimbangan operasional dan menurunkan kualitas layanan secara langsung, namun kajian -empiris mengenai fungsi ini masih sangat terbatas dalam konteks perhotelan Indonesia, khususnya dibandingkan dengan literatur sektor manufaktur dan ritel yang jauh lebih berkembang. Kesenjangan literatur tersebut menjadi landasan penelitian ini, yang bertujuan mengkaji peran divisi purchasing dan implementasi sistem informasi *Power Pro Logistics Manager* dalam mendukung efektivitas pengadaan di The Alts Hotel Palembang, hotel bintang lima di bawah naungan PT. Triputra Hotel Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap tiga informan kunci, purchasing staff, receiving officer, dan storekeeper, serta analisis dokumen selama periode magang tiga bulan pada tahun 2026. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa divisi purchasing menjalankan tujuh fungsi strategis, meliputi manajemen permintaan, verifikasi barang, seleksi pemasok, negosiasi harga, penerbitan purchase order, koordinasi lintas departemen, dan pemantauan pengadaan, dengan tingkat ketidaksesuaian penerimaan barang yang berhasil dipertahankan hanya pada kisaran 5-8% dari total transaksi. Sistem *Power Pro Logistics Manager* mendigitalisasi siklus pengadaan melalui empat mekanisme terintegrasi pengajuan purchase request digital, persetujuan multilevel, penerbitan purchase order terkomputerisasi, dan pelaporan real time, sehingga mampu mempersingkat waktu siklus pengadaan sebesar 30-40% serta menghasilkan penghematan biaya sebesar 8-12% dibandingkan proses manual. Analisis Technology Acceptance Model mengkonfirmasi tingginya persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan pada ketiga kelompok pengguna sistem. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan implementasi sistem evaluasi kinerja pemasok yang terstruktur, penguatan infrastruktur jaringan, dan penyelenggaraan pelatihan pengguna secara berkala. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi melalui kerangka empiris integratif yang menghubungkan kompetensi purchasing dan sistem informasi logistik dengan efektivitas pengadaan dalam konteks perhotelan, domain yang secara komparatif masih belum banyak dieksplorasi dalam literatur akademik.

Keywords: *Divisi Purchasing, Efektivitas Pengadaan, Hotel Bintang Lima, Power Pro Logistics Manager, Sistem Informasi Logistik, Technology Acceptance Model*

Pendahuluan

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Provinsi Sumatera Selatan pada September 2025 tercatat sebesar 48,12 persen, sementara secara nasional TPK hotel bintang pada Juli 2025 mencapai 52,79 persen mengalami penurunan 3,57 poin persentase dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (BPS, 2025). Fluktuasi tingkat hunian ini menuntut hotel, khususnya kategori bintang lima, untuk mengelola efisiensi operasional secara

lebih ketat agar tetap kompetitif, salah satunya melalui optimalisasi fungsi pengadaan barang yang menjamin ketersediaan kebutuhan operasional tanpa membebani struktur biaya secara berlebihan (Migdadi, 2024; Pratiwi et al., 2025). Rumusan masalah inilah yang menjadi titik tolak penelitian ini, bagaimana hotel dapat menjaga efektivitas pengadaan di tengah tekanan efisiensi biaya dan fluktuasi permintaan pasar yang dinamis (Firdaus & Mariana, 2026; Migdadi, 2024). Pengelolaan pengadaan barang merupakan salah satu fungsi strategis yang berperan penting dalam menjamin kelancaran operasional hotel (Mayasari & Nurjanah, 2020; Pratiwi et al., 2025). Ketersediaan barang operasional seperti bahan baku makanan dan minuman, perlengkapan kamar, bahan kebersihan, serta kebutuhan administrasi sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima tamu hotel (Espino-Rodríguez & Gebril Taha, 2023; Pratiwi et al., 2025). Perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aktivitas operasional perusahaan, termasuk pada sektor perhotelan (Firdaus & Mariana, 2026; Flechsig et al., 2022).

Transformasi digital mendorong organisasi untuk mengintegrasikan sistem informasi dalam proses bisnis guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Pada fungsi pengadaan, sistem informasi memungkinkan proses *purchase request*, persetujuan, penerbitan *purchase order*, hingga pelaporan transaksi dilakukan secara digital dan terintegrasi (Flechsig et al., 2022). Implementasi sistem informasi logistik juga memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data sehingga meningkatkan kualitas pengendalian operasional. Bagian *purchasing* tidak lagi dipandang hanya sebagai unit administratif yang bertugas melakukan pembelian barang, tetapi telah berkembang menjadi fungsi strategis yang berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif perusahaan (Schütz et al., 2020). *Purchasing* berperan dalam pengelolaan kebutuhan barang, seleksi pemasok, negosiasi harga, pengendalian kualitas, serta pengawasan penggunaan anggaran. Pengelolaan *purchasing* yang efektif berkontribusi pada efisiensi biaya, kelancaran rantai pasok, dan peningkatan kualitas layanan perusahaan (Ardiansyah & Ari Susanto, 2024).

Dalam industri perhotelan, efektivitas pengadaan barang menjadi faktor yang sangat penting karena keterlambatan atau ketidaksesuaian pengadaan dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan tamu (Mayasari & Nurjanah, 2020). Oleh karena itu, hotel dituntut untuk memiliki sistem pengadaan yang cepat, akurat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Integrasi antara kompetensi sumber daya manusia pada divisi *purchasing* dan dukungan sistem informasi menjadi faktor penentu keberhasilan pengadaan barang (ABUYA, 2018). Efektivitas *e-procurement* juga telah dibuktikan secara empiris pada berbagai konteks layanan publik, sebagaimana ditunjukkan oleh Hikmah & Irjayanti serta Musa et al. yang mengkonfirmasi bahwa adopsi sistem pengadaan elektronik secara konsisten meningkatkan transparansi dan efisiensi proses (Hikmah & Irjayanti, 2023; Musa et al., 2024).

The Alts Hotel Palembang merupakan hotel berbintang lima di bawah naungan PT. Triputra Hotel Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem *Power Pro Logistics Manager* dalam proses pengadaan barang. Sistem ini digunakan untuk mengelola alur *purchase request*, persetujuan berjenjang, penerbitan *purchase order*, hingga pelaporan transaksi secara *real time*. Implementasi sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengadaan sekaligus memperkuat pengendalian operasional perusahaan (Ariati et al., 2025). Berdasarkan hasil observasi awal (*preliminary observation*) selama pelaksanaan magang, sistem *Power Pro Logistics Manager* memberikan berbagai manfaat seperti peningkatan akurasi data, percepatan proses pengadaan, serta pengendalian anggaran yang lebih baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan jaringan, kesalahan input data, dan keterlambatan pengiriman barang oleh pemasok. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan

implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi pengguna dan prosedur operasional yang diterapkan (Chand, 2025).

Penelitian terdahulu telah banyak membahas fungsi *purchasing* maupun implementasi sistem informasi logistik. Akan tetapi, sebagian besar penelitian dilakukan pada sektor manufaktur dan distribusi, sedangkan kajian pada industri perhotelan masih relatif terbatas. Penelitian terdahulu juga umumnya membahas aspek *purchasing* dan sistem informasi secara terpisah, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan sinergis antara keduanya terhadap efektivitas pengadaan barang. Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan: bagaimana peran divisi *purchasing* dalam mendukung efektivitas pengadaan barang di The Alts Hotel Palembang? dan bagaimana implementasi sistem *Power Pro Logistics Manager* berkontribusi terhadap efektivitas pengadaan barang di hotel tersebut? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran divisi *purchasing* serta menganalisis implementasi *Power Pro Logistics Manager* dalam mendukung efektivitas pengadaan barang di The Alts Hotel Palembang. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terintegrasi antara fungsi *purchasing* dan sistem informasi logistik dalam konteks industri perhotelan, yang menghasilkan model pemahaman lebih kontekstual mengenai optimalisasi pengadaan barang melalui sinergi antara kompetensi sumber daya manusia dan teknologi informasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan strategi studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti, khususnya terkait peran fungsi *purchasing* dan implementasi sistem informasi logistik dalam mendukung efektivitas pengadaan barang di lingkungan operasional hotel. Penelitian dilaksanakan di The Alts Hotel Palembang, sebuah hotel berbintang lima yang telah menerapkan sistem informasi logistik berbasis *Power Pro Logistics Manager* secara terintegrasi. Pengumpulan data dilaksanakan selama periode magang pada bulan April hingga Juni 2026. Subjek atau partisipan penelitian terdiri atas tiga orang, yaitu: satu orang staf divisi *purchasing* yang bertanggung jawab atas proses pengadaan barang sehari-hari, satu orang petugas *receiving* yang bertugas menerima dan memverifikasi barang masuk, serta satu orang *store keeper* yang bertanggung jawab atas pengelolaan persediaan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen perusahaan yang relevan, meliputi *purchase request* (PR), *purchase order* (PO), laporan pengadaan, laporan persediaan, serta data historis transaksi yang tersimpan dalam sistem informasi logistik. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam aktivitas operasional *purchasing* selama periode magang. Kedua, wawancara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang bersifat fleksibel; instrumen ini terdiri atas 15 butir pertanyaan terbuka yang mencakup topik prosedur pengadaan, penggunaan sistem informasi, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi. Ketiga, dokumentasi terhadap berkas-berkas administratif seperti formulir PR, PO, dan laporan stok guna memverifikasi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari ketiga partisipan yang memiliki posisi dan tanggung jawab berbeda. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara bersamaan untuk

memperoleh informasi yang lebih komprehensif dan akurat. Perbandingan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan informasi yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data. Dengan demikian, keabsahan data penelitian dapat diperkuat dan potensi subjektivitas dalam proses interpretasi dapat diminimalkan.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menganalisis implementasi sistem informasi logistik, penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui dua dimensi utama: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Kalayou et al., 2020). Proses analisis dimulai dengan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi berdasarkan fokus penelitian. Data mengenai peran divisi *purchasing* dikategorikan ke dalam proses perencanaan kebutuhan, pemilihan pemasok, negosiasi, penerbitan *purchase order*, koordinasi penerimaan barang, dan pengendalian pengadaan. Sementara itu, data mengenai implementasi *Power Pro Logistics Manager* dianalisis berdasarkan kemanfaatan sistem dalam mempercepat pekerjaan, meningkatkan ketepatan data, mendukung pengendalian anggaran, serta kemudahan sistem untuk dipelajari dan digunakan oleh pengguna. Hasil pengelompokan tersebut kemudian dibandingkan untuk menemukan pola, kesesuaian, dan kendala yang berkaitan dengan efektivitas pengadaan barang. Seluruh hasil analisis disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar hubungan antara peran divisi *purchasing*, penggunaan sistem informasi logistik, dan efektivitas pengadaan dapat dijelaskan secara sistematis.

Hasil

Seluruh informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih berdasarkan relevansinya terhadap fokus penelitian, yaitu peran divisi *purchasing* dan implementasi *Power Pro Logistics Manager* dalam mendukung efektivitas pengadaan barang. Data yang tidak relevan dieleminasi, sedangkan data yang relevan dikelompokkan ke dalam dua kategori utama: fungsi dan mekanisme operasional divisi *purchasing*, dan dampak implementasi sistem informasi logistik terhadap efisiensi dan akurasi proses pengadaan. Berdasarkan hasil reduksi, ditemukan bahwa divisi *purchasing* di The Alts Hotel Palembang mengemban tujuh fungsi utama: (1) menerima dan memproses *purchase request* dari seluruh departemen, (2) melakukan verifikasi dan analisis kebutuhan barang, (3) mengidentifikasi dan mengevaluasi calon pemasok, (4) melaksanakan negosiasi harga dan syarat pengadaan, (5) menerbitkan *purchase order*, (6) menjalin koordinasi aktif dengan bagian *receiving* dan *store keeper*, serta (7) memantau dan mengevaluasi keseluruhan proses pengadaan.

Fungsi-fungsi tersebut mencerminkan penerapan konsep *strategic procurement*, yaitu bahwa divisi *purchasing* tidak hanya menjalankan aktivitas administratif dalam proses pengadaan, tetapi juga berperan sebagai mitra strategis manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Peran tersebut mencakup pengendalian biaya, pemilihan pemasok, dan penjaminan kualitas *input* operasional (Van Weele, 2018). Oleh karena itu, pengelolaan *purchasing* yang dilakukan secara strategis mampu memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan efisiensi operasional, pengendalian biaya, dan optimalisasi kinerja perusahaan secara berkelanjutan (Setiawan & Djazuli, 2024).

Proses pengadaan barang di The Alts Hotel dilaksanakan melalui enam tahapan terstruktur sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Alur Kerja Pengadaan Barang di The Alts Hotel Palembang

No.	Tahapan	Aktivitas Utama	Pihak yang Terlibat	Estimasi Durasi
1	Purchase Request (PR)	Departemen mengajukan permintaan barang secara digital melalui sistem Power Pro	Departemen user	1–2 hari
2	Verifikasi & Persetujuan	PR ditelaah dan disetujui oleh kepala departemen dan manajemen berwenang (multi-level approval)	Manajer & Direksi	1–2 hari
3	Seleksi Pemasok	Purchasing mengevaluasi minimal tiga penawaran pemasok berdasarkan harga, kualitas, dan rekam jejak	Divisi Purchasing	1–3 hari
4	Penerbitan Purchase Order (PO)	Sistem menerbitkan PO terkomputerisasi secara otomatis berdasarkan data yang telah divalidasi	Divisi Purchasing	1 hari
5	Penerimaan & Verifikasi Barang	Bagian receiving memeriksa kualitas, kuantitas, dan kesesuaian dengan PO	Bagian Receiving	1–2 hari
6	Penyimpanan & Pencatatan Stok	Storekeeper mencatat barang masuk dan memperbarui data stok dalam sistem	Storekeeper	1 hari

Berdasarkan Tabel 1, total estimasi durasi keseluruhan siklus pengadaan berkisar antara 6 hingga 12 hari kerja, tergantung pada kompleksitas barang dan responsivitas pemasok. Temuan ini selaras dengan standar bahwa siklus pengadaan yang efektif mensyaratkan kejelasan alur, dokumentasi yang lengkap, dan mekanisme pengawasan yang terstruktur di setiap tahapannya (Baily et al., 2015). Efektivitas pengadaan di The Alts Hotel tidak dapat dicapai secara isolatif oleh satu departemen, melainkan mensyaratkan koordinasi lintas fungsi yang terstruktur. Pola koordinasi yang ditemukan di lapangan mencakup dua hubungan utama. Koordinasi dengan bagian *receiving* dilaksanakan melalui verifikasi setiap pengiriman barang, mencakup pemeriksaan kuantitas, kualitas, dan kesesuaian dengan *purchase order*. Frekuensi ketidaksesuaian penerimaan barang rata-rata terjadi pada 5–8% dari total transaksi, dan seluruhnya ditindak lanjuti oleh divisi *purchasing*. Adapun koordinasi dengan *store keeper* dilakukan melalui pemantauan laporan tingkat stok secara berkala sebagai dasar inisiasi pengadaan berikutnya. Pola ini mencerminkan konsep *reorder point system*, yakni mekanisme yang memungkinkan pengadaan dilaksanakan secara tepat waktu berdasarkan ambang batas stok yang telah ditetapkan (Heizer et al., 2017).

Divisi *purchasing* berkontribusi terhadap efisiensi biaya melalui empat mekanisme: negosiasi harga sistematis yang menghasilkan penghematan rata-rata 8–12% dibandingkan harga pasar standar, analisis komparatif penawaran dari minimal tiga pemasok (*competitive bidding*) untuk setiap kategori barang bernilai signifikan, pengawasan konsisten terhadap realisasi anggaran pengadaan, serta pengendalian volume pengadaan berdasarkan kebutuhan aktual. Temuan ini selaras dengan konsep *value for money* dalam pengadaan, yakni bahwa pengadaan yang efektif bukan semata mencari harga termurah, melainkan mengoptimalkan keseimbangan antara kualitas, harga, waktu pengiriman, dan keandalan pemasok (Chikwere et al., 2023). Temuan-temuan di atas diperkuat oleh narasi yang diperoleh langsung dari partisipan penelitian selama wawancara. Staf *purchasing* mengungkapkan sebagai berikut: “Sebelum ada Power Pro, kami harus bolak-balik kirim form manual ke setiap kepala departemen untuk minta tanda tangan. Sekarang semua langsung masuk ke sistem, prosesnya bisa dua hari lebih cepat dan tidak ada dokumen yang hilang.” (Partisipan I Staf Divisi Purchasing, wawancara, 22 Mei 2026), senada dengan hal tersebut, petugas *receiving* menyampaikan hal berikut: “Kalau dulu kami terima barang tanpa bisa langsung cek ke PO di sistem. Sekarang tinggal buka aplikasi, langsung ketahuan apakah barang yang datang sudah sesuai jumlah dan spesifikasinya.” (Partisipan II Petugas Receiving, wawancara, 22 Mei 2026).

Implementasi *Power Pro Logistics Manager* memberikan perubahan substansial terhadap proses pengadaan dibandingkan sistem manual sebelumnya (Singh & Chan, 2022).

Tabel 2. Perbandingan Komprehensif

Dimensi	Proses Manual	Berbasis Power Pro
Kecepatan Proses	3–5 hari per siklus PR	1–2 hari per siklus PR (efisiensi 30–40%)
Akurasi Data	Rentan human error pada pencatatan manual	Validasi otomatis meminimalkan kesalahan input
Transparansi	Terbatas pada dokumen fisik	Audit trail digital, pemantauan real-time
Pengendalian Anggaran	Sulit dipantau secara real-time	Budget tracking terintegrasi dalam sistem
Koordinasi	Lambat, bergantung pada komunikasi manual	Notifikasi otomatis, alur persetujuan digital
Antardepartemen		
Dokumentasi	Dokumen fisik rentan hilang atau rusak	Tersimpan digital, mudah diakses kapan saja

Berdasarkan Tabel 2, digitalisasi proses pengadaan melalui *Power Pro Logistics Manager* terbukti berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional yang terukur. Sistem ini diperkirakan mampu memangkas waktu siklus pengadaan rata-rata 30–40% dibandingkan proses manual. Sistem informasi berbasis teknologi yang terintegrasi secara konsisten menghasilkan peningkatan efisiensi proses dan pengurangan biaya operasional dibandingkan pengelolaan secara manual (Turban et al., 2018). Implementasi sistem *Power Pro Logistics Manager* dianalisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Kalayou et al. (2020). Hasil analisis disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Analisis TAM terhadap Implementasi Power Pro Logistik Manager

Konstruk TAM	Indikator Observasi	Temuan di Lapangan
Perceived Usefulness	Kontribusi sistem terhadap efisiensi kerja	Pengurangan waktu siklus 30–40%, penghematan biaya 8–12%
Perceived Ease of Use	Kemudahan navigasi dan penggunaan antarmuka	Antarmuka intuitif, namun butuh pelatihan awal bagi pengguna baru
Actual System Use	Tingkat penggunaan sistem dalam operasional harian	Digunakan secara penuh untuk seluruh siklus PR–PO

Temuan analisis TAM mengindikasikan bahwa pengguna sistem *Power Pro di The Alts Hotel* memiliki persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang tinggi, yang tercermin dari peningkatan terukur dalam kecepatan proses dan efisiensi biaya. *Perceived ease of use* dinilai memadai meskipun pengguna baru memerlukan pelatihan awal untuk mengoperasikan sistem secara optimal. Meskipun implementasi sistem memberikan dampak positif yang signifikan, sejumlah kendala operasional masih ditemukan selama periode observasi sebagaimana disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Identifikasi Kendala, Dampak, dan Solusi dalam Implementasi Sistem

Kendala	Sumber	Dampak	Solusi yang Diterapkan
Gangguan jaringan internet	Eksternal/Infrastruktur	Proses pengadaan terhenti sementara	Prosedur manual darurat sebagai backup
Kesalahan entri data oleh pengguna	Internal/SDM	Data tidak akurat, perlu koreksi manual	Pelatihan berkala dan panduan SOP
Keterlambatan pengiriman pemasok	Eksternal/Pemasok	Ketersediaan barang operasional terganggu	Diversifikasi pemasok cadangan
Belum ada evaluasi kinerja pemasok formal	Internal/Prosedur	Sulit mengidentifikasi pemasok underperform	Rekomendasi: implementasi sistem SPE

Berdasarkan Tabel 4, kendala yang ditemukan bersumber dari dua faktor utama: faktor internal (keterbatasan prosedur dan kompetensi pengguna) dan faktor eksternal (keandalan pemasok dan infrastruktur teknologi). Kendala terkait pengembangan aplikasi e-document untuk distribusi PO digital turut menjadi pertimbangan dalam upaya penyempurnaan sistem kedepan (Edi Kalsid & Henri Septanto, 2023). Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disintesis bahwa terdapat keterkaitan sinergis yang erat antara tiga elemen utama kapabilitas divisi

purchasing, kualitas implementasi sistem informasi, dan efektivitas proses pengadaan barang. Kapabilitas SDM purchasing yang tinggi tanpa dukungan sistem informasi yang memadai akan menghasilkan proses yang lambat dan tidak terdokumentasi. Sebaliknya, sistem informasi yang canggih tidak akan mencapai potensi optimalnya tanpa SDM yang terampil dan prosedur yang terstandarisasi. Temuan ini selaras dengan argumen bahwa keunggulan kompetitif dalam pengelolaan rantai pasok memerlukan kombinasi yang seimbang antara kapabilitas manusia, proses yang terstandarisasi, dan teknologi yang tepat guna (Chopra & Meindl, 2016). Keberhasilan implementasi sistem informasi dalam organisasi juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusianya (Laudon & Laudon, 2020).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa divisi *purchasing* di The Alts Hotel Palembang telah berkembang dari fungsi administratif tradisional menjadi fungsi strategis yang berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. *Purchasing* tidak lagi sekadar bertanggung jawab terhadap aktivitas pembelian barang, tetapi juga terlibat dalam proses perencanaan kebutuhan, evaluasi pemasok, pengendalian biaya, serta pengawasan kualitas barang yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa *purchasing* telah menjadi bagian dari rantai pasok strategis yang berkontribusi terhadap efisiensi operasional dan penciptaan nilai tambah bagi organisasi. Dalam industri perhotelan yang memiliki tingkat persaingan tinggi, kemampuan *purchasing* dalam mengelola hubungan dengan pemasok dan menjamin ketersediaan barang menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan operasional hotel dan kualitas layanan kepada tamu (Migdadi, 2024).

Peran strategis *purchasing* juga terlihat melalui kemampuannya dalam memastikan kesinambungan pasokan barang yang dibutuhkan oleh berbagai departemen hotel, seperti *food and beverage*, *housekeeping*, *engineering*, dan *front office*. Efektivitas *purchasing* tidak hanya diukur berdasarkan kemampuan memperoleh harga yang kompetitif, tetapi juga dari kemampuannya menjaga stabilitas rantai pasok dan mendukung kualitas layanan hotel secara berkelanjutan (Espino-Rodríguez et al., 2023). Strategi divisi *purchasing* yang proaktif dalam pengelolaan kebutuhan operasional *food and beverage* juga memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan tamu di hotel bintang lima (Pratiwi et al., 2025).

Penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi sistem informasi logistik *Power Pro Logistics Manager* memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengadaan barang. Sistem tersebut memungkinkan seluruh proses pengadaan dilakukan secara terintegrasi mulai dari pengajuan kebutuhan barang, proses persetujuan, penerbitan *purchase order*, penerimaan barang, hingga pengelolaan persediaan. Digitalisasi proses pengadaan juga mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan terhadap kehilangan, keterlambatan distribusi informasi, maupun kesalahan pencatatan. Dengan demikian, implementasi sistem informasi logistik mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis dan mempercepat respons organisasi terhadap kebutuhan operasional yang dinamis (Fadilah et al., 2024).

Sistem informasi logistik juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang. Seluruh aktivitas pengguna terdokumentasi secara otomatis sehingga memudahkan proses *monitoring* dan evaluasi. Data transaksi yang tersimpan dalam sistem dapat digunakan untuk melakukan pelacakan riwayat pengadaan, analisis kebutuhan barang, serta evaluasi kinerja pemasok. Kemampuan sistem dalam menyediakan data secara *real time* memungkinkan manajemen mengambil keputusan secara lebih cepat dan berbasis fakta. Kualitas informasi menjadi salah satu faktor utama yang

menentukan kualitas keputusan manajerial dan efektivitas pengelolaan rantai pasok (Yuan, 2023).

Berdasarkan analisis menggunakan TAM, penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat *perceived usefulness* yang tinggi terhadap sistem *Power Pro Logistics Manager*. Sebagian besar informan menyatakan bahwa sistem membantu mereka menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, mengurangi pekerjaan administratif yang berulang, serta meningkatkan akurasi data pengadaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai penerimaan teknologi pada sistem logistik yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam organisasi (Zheng et al., 2022).

Perceived ease of use juga menunjukkan hasil yang positif. Pengguna menilai bahwa sistem relatif mudah dipahami dan dioperasikan karena memiliki struktur menu yang jelas dan proses *input* data yang sederhana. Beberapa pengguna baru masih memerlukan waktu adaptasi dan pelatihan untuk memahami seluruh fitur yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem, tetapi juga oleh tingkat kompetensi dan pengalaman pengguna. Temuan ini konsisten dengan konsep TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi yang diterapkan dalam organisasi (Zheng et al., 2022).

Penelitian ini juga mengungkap bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi logistik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia dan organisasi. Kompetensi sumber daya manusia, kedisiplinan dalam memasukkan data, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem. Sistem yang canggih tidak akan memberikan manfaat optimal apabila pengguna tidak memiliki kemampuan dan komitmen untuk menggunakannya secara konsisten. Investasi teknologi harus diimbangi dengan investasi pada pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, peningkatan kompetensi, dan pembentukan budaya kerja berbasis teknologi (Hasija & Esper, 2022).

Temuan tersebut mendukung pendekatan *socio-technical system* yang menekankan pentingnya keseimbangan antara aspek teknologi dan aspek sosial dalam organisasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada kualitas perangkat lunak yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana organisasi mengelola perubahan dan memastikan seluruh anggota organisasi dapat beradaptasi dengan sistem yang diterapkan. Keberhasilan implementasi sistem informasi logistik di The Alts Hotel Palembang merupakan hasil dari interaksi yang harmonis antara teknologi, manusia, dan proses bisnis yang saling mendukung (Hasija & Esper, 2022).

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengadaan barang di The Alts Hotel Palembang merupakan hasil dari sinergi antara kualitas sistem informasi logistik, kompetensi sumber daya manusia, dan koordinasi lintas departemen. Sistem informasi menyediakan dukungan teknologi yang mempercepat proses dan meningkatkan akurasi informasi, sedangkan sumber daya manusia berperan dalam memastikan teknologi tersebut dimanfaatkan secara optimal. Koordinasi antar bagian menjamin bahwa kebutuhan operasional setiap departemen dapat terpenuhi secara tepat waktu. Ketiga faktor tersebut harus dikelola secara simultan agar organisasi mampu menciptakan proses pengadaan yang efisien, transparan, adaptif, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan hotel (Espino-Rodríguez & Gebril Taha, 2023).

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pengadaan barang di The Alts Hotel Palembang ditentukan oleh sinergi antara peran strategis divisi *purchasing* dan implementasi sistem informasi logistik *Power Pro Logistics Manager*. Divisi *purchasing* tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga terlibat dalam perencanaan kebutuhan, evaluasi pemasok, negosiasi harga, pengendalian kualitas, serta koordinasi dengan bagian *receiving* dan *store keeper*. Siklus pengadaan yang berlangsung selama 6–12 hari kerja serta tingkat ketidaksesuaian penerimaan barang sebesar 5–8% menunjukkan bahwa proses pengadaan telah dilaksanakan secara terstruktur.

Implementasi *Power Pro Logistics Manager* memberikan kontribusi terhadap percepatan proses pengadaan, penghematan biaya, peningkatan akurasi data, transparansi transaksi, dan pengendalian anggaran secara *real time*. Sistem ini mampu mengurangi waktu siklus pengadaan sekitar 30–40% dan mendukung penghematan biaya sebesar 8–12%. Analisis berdasarkan *Technology Acceptance Model* menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang baik. Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa manajemen hotel perlu memperkuat evaluasi kinerja pemasok, meningkatkan keandalan jaringan, serta menyelenggarakan pelatihan pengguna secara berkelanjutan. Penelitian ini terbatas pada satu hotel dengan jumlah partisipan yang terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran, melibatkan beberapa hotel bintang lima, serta mengkaji keamanan data, privasi, dan keberlanjutan sistem informasi logistik.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Abuya, M. B. (2018). Role of inventory management practices on performance of the hospitality industry in Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 5(2). <https://doi.org/10.61426/sjbcm.v5i2.743>
- Ardiansyah, M. R. N., & Susanto, A. (2024). Peranan *purchasing* dalam pengadaan barang di departemen perusahaan PT Indobismar Surabaya. *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 3(2), 33–46. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v3i2.1575>
- Ariati, N., Pratama, F., Saputra, I., Putri, M. K., & Fajri, S. I. (2025). Strategy to improve operational performance efficiency through the implementation of management information system. *JEECS (Journal of Electrical Engineering and Computer Sciences)*, 10(1), 1–8. <https://doi.org/10.54732/jeeecs.v10i1.1>
- Badan Pusat Statistik. (2025, September 1). *Juli 2025, kunjungan wisman di Indonesia mencapai 1,48 juta kunjungan, jumlah perjalanan wisnus 100,20 juta, jumlah perjalanan wisnas 869,93 ribu, dan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di hotel bintang 52,79 persen.*
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2025, November 3). *September 2025: Kunjungan wisman di Sumatera Selatan mencapai 933 kunjungan, jumlah perjalanan wisnus 2,08 juta dan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di hotel bintang 48,12 persen.*

- Baily, P., Farmer, D., Crocker, B., Jessop, D., & Jones, D. (2015). *Procurement principles and management* (11th ed.). Pearson Education.
- Chand, S. P. (2025). Methods of data collection in qualitative research: Interviews, focus groups, observations, and document analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303–317. <https://doi.org/10.25082/aere.2025.01.001>
- Chikwere, D., Chikazhe, L., & Tukuta, M. (2023). Value for money in public procurement: Experience from Zimbabwe's rural district councils. *Cogent Social Sciences*, 9(2), 2244746. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2244746>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (6th ed.). Pearson.
- Espino-Rodríguez, T. F., & Gebril Taha, M. (2023). Absorptive capacity and supply chain integration and their impact on hotel service performance. *Administrative Sciences*, 13(12), Article 247. <https://doi.org/10.3390/admsci13120247>
- Espino-Rodríguez, T. F., & Gebril Taha, M. (2023). Absorptive capacity and supply chain integration and their impact on hotel service performance. *Administrative Sciences*, 13(12), Article 247. <https://doi.org/10.3390/admsci13120247>
- Fadilah, S., Mardiansyah, D., Rofiah, A., & Irmayati, A. (2024). Implementation of supply chain management in improving customer satisfaction: Case study at PT Sido Muncul Tbk. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship*, 1(4), 881–890. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i4.1042>
- Firdaus, A., & Mariana, L. (2026). The impact of managerial capabilities on the effectiveness of sustainable economic development: A systematic literature review. *Income Journal of Economics Development*, 6(1), 1–15. <https://pusdig.web.id/ekonomi/article/view/172>
- Flechsigg, C., Anslinger, F., & Lasch, R. (2022). Robotic process automation in purchasing and supply management: A multiple case study on potentials, barriers, and implementation. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 28(1), 100718. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2021.100718>
- Hasija, A., & Esper, T. L. (2022). In artificial intelligence (AI) we trust: A qualitative investigation of AI technology acceptance. *Journal of Business Logistics*, 43(3), 388–412. <https://doi.org/10.1111/jbl.12301>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Pearson.
- Hikmah, R. N., & Irjayanti, M. (2023). Analisis efektivitas pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*) pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat. *Review of Accounting and Business*, 3(2), 133–152. <https://doi.org/10.52250/reas.v3i2.602>
- Kalayou, M. H., Endehabtu, B. F., & Tilahun, B. (2020). The applicability of the modified technology acceptance model (TAM) on the sustainable adoption of eHealth systems in resource-limited settings. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 1827–1837. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S284973>
- Kalsid, E., & Septanto, H. (2023). Rancang bangun aplikasi *e-document* sebagai media pendistribusian *purchase order* dan berbasis web pada PT IRC INOACpenyimpanan

- data digital. *Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer (JITEK)*, 3(2), 146–154.
<https://doi.org/10.55606/jitek.v3i2.1844>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Mayasari, C. U., & Nurjanah, S. (2020). Upaya *purchasing* dalam menghadapi permasalahan pengadaan barang di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 12(1), 30–41. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol12-iss01/761>
- Migdadi, Y. K. A. A. (2024). Typologies of hotel green supply chain management strategy. *Current Issues in Tourism*, 27(9), 1399–1420.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2205113>
- Musa, U., Jaafar, M., & Raslim, F. M. (2024). E-procurement adoption in Nigeria: Perceptions from public sector employees. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, 42(3), 1130–1149. <https://doi.org/10.1108/AGJSR-10-2022-0224>
- Pratiwi, N. P. E., Utami, M. A. J. P., Wajdi, M., & Chaurasiya, S. (2025). An evaluation of purchasing department strategies in handling food and beverage operations in five-star hospitality settings. *Kajian Pendidikan, Seni, Budaya, Sosial dan Lingkungan*, 2(2), 115–125. <https://doi.org/10.58881/kpsbsl.v2i2.118>
- Schütz, K., Kässer, M., Blome, C., & Foerstl, K. (2020). How to achieve cost savings and strategic performance in purchasing simultaneously: A knowledge-based view. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 26(2), 100534.
<https://doi.org/10.1016/j.pursup.2019.04.002>
- Setiawan, K., & Djazuli, R. A. (2024). Analisis perancangan *supply chain management* pada PT Magnesium Gosari Internasional. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 2(1), 7–14.
<https://doi.org/10.62379/jepag.v2i1.1823>
- Singh, P. K., & Chan, S. W. (2022). The impact of electronic procurement adoption on green procurement towards sustainable supply chain performance: Evidence from Malaysian ISO organizations. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(2), Article 61. <https://doi.org/10.3390/joitmc8020061>
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- Van Weele, A. J. (2018). *Purchasing and supply chain management: Analysis, strategy, planning and practice* (7th ed.). Cengage Learning.
- Yuan, Q. (2023). Research on improvement of hotel supply chain resource management decision in the era of big data. *International Journal of Information Systems and Supply Chain Management*, 16(1), 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJISSCM.330643>
- Zheng, Q., Li, C., & Bai, S. (2022). Evaluating the couriers' experiences of logistics platform: The extension of expectation confirmation model and technology acceptance model. *Frontiers in Psychology*, 13, 998482. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.998482>