

Strategi Purchasing dalam Menangani Orderan Last Minute untuk Memastikan Kesuksesan Operasional Kitchen di Hotel JW Marriott Surabaya

Dzaki Fathurrahman¹, Jiwangga Hadi Nata², Bambang Suharto³, Umi Farichah Bascha⁴,
Dian Yulie Reindrawati⁵, Nur Emma Suriani⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Indonesia.

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, Jul 02, 2025

Revisi, Sep 22, 2025

Disetujui, Okt 05, 2025

Katakunci:

Strategi Purchasing,
Last Minute Order,
Komunikasi,
Negosiasi,
Operasional Kitchen.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi serta keterampilan skill yang dibutuhkan oleh section purchasing dalam menangani orderan last minute guna memastikan kelancaran operasional kitchen di Hotel JW Marriott Surabaya. Orderan last minute merupakan tantangan serius dalam proses pengadaan barang, karena seringkali terjadi akibat perubahan mendadak dalam kebutuhan operasional, keterlambatan pengiriman, atau keterbatasan stok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dimulai dari bulan februari 2025 sampai mei 2025 dan untuk tempat penelitian ini dilakukan di hotel JW Marriott Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi oleh purchasing meliputi kualitas barang, keterbatasan waktu, dan logistik yang tidak stabil. Untuk mengatasi tantangan ini, strategi yang dikembangkan meliputi membangun hubungan dengan banyak supplier serta mencari alternatif sumber pengadaan. Sementara itu, skill yang perlu dikembangkan adalah kemampuan komunikasi untuk menghindari miskomunikasi dengan user dan supplier, serta keterampilan negosiasi guna menekan biaya pengadaan, khususnya saat permintaan mendesak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kombinasi antara strategi pengadaan yang fleksibel dan penguasaan skill purchasing yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pengadaan dalam situasi kritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi pelaku industri perhotelan untuk meningkatkan kinerja section purchasing, khususnya dalam menghadapi kondisi yang tidak terduga.

Korespondensi Penulis:

Jiwangga Hadi Nata,
Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi,
Universitas Airlangga,
Jl. Srikana 65, Surabaya Indonesia 60286.
Email: jiwangga-hadi-nata@vokasi.unair.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan industri yang mencakup semua jenis akomodasi, makanan, minuman dan rekreasi yang dibutuhkan oleh tamu. Industri perhotelan ini berkonsentrasi pada memberi tamu pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan, baik itu tamu datang untuk tujuan bisnis maupun berwisata. Menurut Martina, E., & Kurniawan, B. (2020), hotel adalah bangunan, logo, perusahaan, atau bisnis akomodasi yang menawarkan penginapan, makanan, dan minuman serta fasilitas lainnya kepada para tamu, baik yang menginap atau hanya menggunakan fasilitas hotel tertentu.

Hotel dapat melakukan operasional dengan lancar dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu. Dengan berbagai layanan yang diberikan oleh hotel, sudah pasti hotel memerlukan perlengkapan, persiapan, serta bahan baku guna mendukung operasional, semua proses ini dikelola oleh section purchasing. Menurut Martina, E., & Kurniawan, B. (2020), salah satu fungsi utama purchasing di hotel adalah bertanggung jawab dalam melakukan pengadaan barang atau pembelian barang di hotel.

Section purchasing sangat penting untuk dikelola dengan baik karena pengadaan tidak hanya mencakup penerapan prosedur pengadaan barang yang tepat waktu dan sesuai harga, serta purchasing harus menentukan strategi kolaborasi antara vendor dan perusahaan yang berhasil. Menurut Ddehung (2025), department purchasing adalah kegiatan mencari sumber serta memesan bahan, layanan, dan peralatan. Aktivitas ini sering kali dikenal sebagai pengadaan barang. Sasaran utamanya adalah mendapatkan bahan dengan biaya serendah mungkin, sambil tetap memenuhi standar kualitas dan layanan yang sudah ditentukan.

Sistem pengadaan barang dapat dianggap lancar jika didukung oleh strategi dan aturan yang sudah ditetapkan. Purchasing harus memiliki strategi dan mengetahui aturan-aturan dalam pengadaan barang untuk bisa merencanakan dengan akurat permintaan yang dibutuhkan oleh hotel dan meningkatkan pengambilan keputusan yang tepat. Menurut Vincent Delke dkk. (2023), memungkinkan purchasing untuk memperkirakan permintaan dengan lebih akurat, yang membantu purchasing membuat keputusan yang lebih baik tentang strategi dan prosedur pemesanan.

Menerapkan strategi dalam proses pengadaan barang. Purchasing bisa langsung menentukan apa yang akan dilakukan dalam proses pengadaan barang, terutama dalam orderan last minute dari user di setiap department. Last minute order merupakan keadaan dimana pelanggan atau perusahaan memesan barang dan jasa dalam waktu yang singkat, pesanan ini biasanya dibuat saat adanya kebutuhan yang mendadak atau tidak terduga, dan biasanya memerlukan pengolahan yang cepat untuk memenuhi permintaan tersebut. Menurut Adriana, C. (2019), meminta barang keperluan operasional yang khusus pada situasi sangat penting atau mendesak, yang dikenal sebagai permintaan last minute. Berdasarkan pengamatan penulis, last minute order dapat mempengaruhi kinerja purchasing dalam melakukan proses pengadaan barang untuk memperlancar keberlangsungan operasional hotel.

Purchasing departement harus mempunyai strategi dalam menangani orderan last minute atau orderan pengadaan barang secara mendadak yang dibutuhkan untuk keberlanjutan operasional hotel. Last minute terjadi dikarenakan banyak hal seperti, kesalahan perencanaan, perubahan permintaan tamu, keterbatasan stok, keterlambatan pengiriman dari supplier, dan kualitas barang tidak sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Menurut Adriana, C. (2019), dampak dari orderan last minute bisa mempengaruhi kinerja dari department purchasing dalam melakukan kegiatan pengadaan barang untuk memenuhi kebutuhan operasional hotel. Maka dari itu purchasing harus memiliki strategi dalam mengelola sistem pengadaan barang apabila terjadi orderan last minute bisa diatas dengan maksimal.

Menurut Klaas Stek, Holger Schiele. (2021), pengadaan diminta untuk menyediakan produk yang tepat, pada saat yang tepat, dengan kualitas yang cukup dengan harga yang terendah, dengan memenuhi yang di minta oleh setiap department. Meninjau pentingnya permintaan barang secara mendadak dari department kitchen maka section purchasing harus memiliki strategi dan skill dalam menangani orderan last minute agar operasional kitchen dapat berjalan dengan lancar.

Menjamin kesuksesan operasional kitchen dalam memberi pelayanan terbaik bagi tamu merupakan tanggung jawab section purchasing dengan menunjang kebutuhan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi tamu. Kesuksesan section purchasing dalam melakukan pengadaan barang dengan medantangkan barang sesuai dengan permintaan dan memberikan barang dengan kualitas yang terbaik Menurut Agung, I. G. A., & Katrin, Y. (2023), kesuksesan pengadaan department kitchen yang dilakukan oleh purchasing dengan pemilihan vendor, permintaan pembelian, pemesanan dan penerimaan barang sudah dilakukan dengan benar.

Strategi purchasing akan berhasil jika seorang purchasing mempunyai skill atau keterampilan untuk membantu kelancaran dalam melakukan pengadaan barang, karena skill dapat mempermudah purchasing dalam menjalankan strategi dengan efektif dan efisien untuk

memperlancar operasional hotel. Menurut Mwagike, L. R dalam Changelima, I. A., & Mdee, A. E. (2023), skill dalam pengadaan memiliki peran penting bagi purchasing dalam memastikan proses pengadaan barang berjalan dengan efektif dan efisien.

Memiliki skill yang mncukupi purchasing dapat berdampak positif dalam proses pengadaan barang untuk melancarkan operasional hotel. Maka dari itu pengembangan skill pengadaan barang harus diperhatikan guna apabila ada masalah dalam proses pengadaan barang purchasing dapat bergerak cepat dalam mengambil keputusan. Menurut Mwagike, L. R dalam Changelima, I. A., & Mdee, A. E. (2023), dalam melakukan proses pengadaan barang, skill dalam pengadaan lebih berkaitan dengan strategi perencanaan pengadaan barang seperti menemukan dan menganalisis kebutuhan yang tepat, integrasi biaya dan ketelibatan user.

Hotel JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada disurabaya yang sekarang dikelola oleh Marriott International Grup. Teletak dipusat kota Surabaya di jalan Embong Malang No.85-90, Kecamatan Tegalsari, hotel ini merupakan salah satu hotel bintang lima tertua di Kota Surabaya. Hotel JW Marriott Surabaya didirikan pada tahun 1996, lokasi yang strategis dekat dengan pusat perbelanjaan terbesar disurabaya dan reputasi sebagai hotel luxury yang menjadikan pilihan favorit bagi para tamu saat mengunjungi Kota Surabaya.

Berdasarkan pengamatan peneliti di hotel JW Marriott Surabaya terdapat kasus orderan last minute yang cukup sering terjadi, sehingga section purchasing JW Marriott Surabaya harus memiliki strategi yang baik dalam menangani orderan last minute agar bisa memberikan barang yang sesuai dengan permintaan user untuk melancarkan operasional hotel.

Dengan memberikan fasilitas pelayanan yang luxury untuk para tamu department purchasing hotel JW Marriott Surabaya harus menghadapi orderan permintaan barang secara mendadak dari departemet kitchen untuk membantu kelancaran operaional. Maka dari urgensi strategi purchasing dalam pengadaan barang sangat dibutuhkan untuk menangani orderan last minute sehingga dapat membantu opersional untuk memberikan pelayanan luxury kepada para tamu. Menurut Klass Stek (2021), pengadaan diminta untuk menyediakan produk yang tepat, pada saat yang tepat, dengan kualitas yang cukup untuk fungsi harga terendah yang lebih strategis, dengan menambahkan tujuan lebih lanjut yang harus dipenuhi oleh pembeli.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui strategi dan skill-skill yang dibutuhkan dalam proses pengadaan barang untuk menangani orderan last minute atau orderan mendadak untuk memenuhi kebutuhan guna melancarkan operasional di hotel JW Marriott Surabaya. Peneliti ingin mengetahui apakah urgensi stratgei sukses untuk keberlangsung operasional di hotel JW Marriott Surabaya.

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan masalah berdasarkan judul penelitian ini. Penelitian ini memberikan gambaran yang tepat dan penjelasan konteks. Menurut Niam (2024), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna dari suatu fenomena dalam konteks alamiahnya. Artinya, penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena dengan mempertimbangkan konteksnya. Menurut Niam (2024), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami konteks atau fenomena tertentu dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan interpretatif.

Penelitian studi kasus ini, wawancara, observasi, dan dokumen berkaitan dengan fenomena yang terjadi di lokasi tertentu. Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Sejalan dengan pendapat Siregar, A. Y., & Murhayati, S. (2021), Studi kasus adalah metode penelitian yang dilakukan secara mendalam dan mendalam yang menggunakan data yang kaya dari berbagai sumber untuk memahami dan mendalami topik yang diteliti, seperti program dan peristiwa. Dalam penelitian ini, akan fokus membahas dan menganalisis strategi purchasing dalam menangani last minute terhadap kesuksesan operasional kitchen di hotel JW Marriott Surabaya.

a. Section Purchasing

Purchasing section merupakan section yang bertanggung jawab untuk mengelola pembelian barang dan jasa yang diperlukan untuk mendukung operasional hotel. Menurut Wardani, D. K.

(2024) section purchasing memiliki satu tugas, yaitu memenuhi segala kebutuhan hotel. Section purchasing juga disebut juga department yang mengawasi atau melaksanakan pembelian.

b. Strategi Purchasing

Strategi perencanaan purchasing merupakan metode yang terorganisir untuk mengawasi pengadaan barang dan jasa disuatu perusahaan. Tujuan dari strategi ini adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan perusahaan dapat dipenuhi dengan cara yang efektif dan efisien sekaligus mendukung tujuan jangka panjang perusahaan. Menurut (Qi et al, 2017) dalam (Tarigan & Saigan, 2021), Strategi perencanaan purchasing untuk rantai pasokan yang berfokus pada hubungan antara situasi internal dan eksternal perusahaan. Perusahaan selalu berusaha untuk menyesuaikan diri dengan perubahan permintaan user melalui strategi pemasaran, perubahan pemasok melalui strategi pembelian, dan perubahan dalam proses internal melalui operasi.

c. Skill

Skill berguna untuk dapat memperlancar kegiatan pengadaan, purchasing officer harus mempunyai skill yang mumpuni untuk dapat menganalisis kebutuhan yang di pesan oleh user dan bisa menemukan solusi apabila terjadi kendala dalam melakukan pengadaan barang sehingga proses pengadaan berjalan lancar. Menurut Changalima, Ismail & Mdee, Anjela. (2022), section purchasing yang memiliki tanggung jawab atas prosedur perencanaan pengadaan barang di suatu organisasi harus memastikan bahwa section purchasing memiliki skill yang diperlukan untuk menyusun rencana pengadaan yang efektif dan efisien yang dapat meningkatkan kinerja pengadaan barang.

d. Last Minute Order

Menurut Weele, A. J. V. (2018), Pesanan darurat atau last minute order adalah istilah untuk aktivitas pengadaan yang tidak direncanakan yang disebabkan oleh kebutuhan internal yang tiba-tiba atau kerusakan pada sistem perencanaan. Last minute atau orderan mendadak adalah ketika suatu perusahaan atau individu memesan barang atau jasa dalam waktu yang sangat terbatas sebelum barang atau jasa tersebut digunakan. Last minute order dalam pengadaan, suatu departemen memesan barang atau jasa dengan waktu yang sangat terbatas sebelum barang atau jasa tersebut benar-benar diperlukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya purchasing harus memiliki startegi dan skill dalam menghadapi orderan last minute. Dengan menangani orderan last minute purchasing harus mengembangkan strategi dan skill untuk memperlancar proses pengadaan barang. Dimana purchasing dihotel ini menjadi tempat untuk penelitian dalam mengetahui apa saja startegi dan skill yang harus dikembangkan oleh purchasing di hotel JW Marriott Surabaya dalam menangani orderan last minute.

3.1. Strategi Purchasing Dalam Menangani orderan Last Minute

Strategi yang harus diperhatikan adalah menjalin hubungan baik dengan supplier dan mencari supplier baik dalam kota dan supplier luar kota yang mempunyai barang yang dibutuhkan oleh hotel sehingga purchasing dapat menangani orderan last minute dengan cepat sehingga dapat memperlancar kegiatan operasional kitchen.

Purchasing saat menangani orderan last minute bisa mempunyai alternatif supplier lain yang mempunyai barang yang sama sehingga purchasing dapat langsung mengambil keputusan dalam pemilihan supplier. Sejalan dengan pendapat (Aras, O, M., et al 2020), Berbagai sumber meningkatkan kelincahan rantai pasokan dengan memungkinkan bisnis berkolaborasi dengan supplier yang paling responsif untuk memenuhi permintaan mendesak. Dapat disimpulkan dengan mencari banyak supplier dari dalam kota hingga luar kota dapat meningkatkan kelincahan dalam memilih alternatif dalam pemilihan supplier apabila ada orderan last minute.

3.2. Skill Purchasing Dalam Menangani Orderan Last Minute

Section Purchasing harus mempunyai skill dalam menangani orderan last minute sehingga dapat memperlancar operasional. Skill purchasing harus dikembangkan seperti komunikasi dan negosiasi yang merupakan skill yang sangat penting bagi purchasing dalam melakukan pengadaan barang dalam menangani orderan last minute. Skill komunikasi sangat penting bagi purchasing agar tidak terjadi miss komunikasi antara purchasing dengan user. Skill negosiasi sangat penting bagi

purchasing apabila ada supplier yang nakal sehingga harga barang dinaikkan yang disesuaikan dengan harga barang dipasaran. Berikut merupakan skill yang harus dikembangkan saat menangani orderan last minute.

Purchasing harus mengembangkan skill komunikasi saat orderan last minute belum datang dan purchasing juga memberitahu apabila orderan last minute yang di minta oleh user sudah datang sehingga dapat memperlancar kegiatan operasional kitchen. Selesai melakukan follow up kepada supplier, purchasing harus melakukan komunikasi kepada user tentang plan-plan khusus apabila supplier utama didapat mengirim atau sudah mengirim tapi quantity barang yang tidak sesuai dengan permintaan user. Sehingga tidak ada terjadinya miss komunikasi antara purchasing dan user. Menurut (Ivanov, D., & Dolgui, A. 2020), Selama fluktuasi pesanan yang tiba-tiba, penyesuaian dan koordinasi diperkuat oleh sistem komunikasi yang terintegrasi di seluruh supplier.

Skill negosiasi sangat penting bagi purchasing dalam menangani orderan last minute. Skill negosiasi harus dikembangkan untuk menekan harga yang diberikan oleh supplier, karena last minute pihak purchasing sangat butuh barang untuk melancarkan operasional hotel. Purchasing apabila sudah pandai dalam bernegosiasi akan sangat mendapatkan harga murah dari supplier. Karena orderan last minute pihak hotel sangat membutuhkan barang pasti ada beberapa supplier nakal dan kita sebagai purchasing harus bisa bernegosiasi dengan menekan harga sampai yang termurah. Menurut (Aras, O. M., et al 2020), Kemampuan negosiasi yang kuat sangat penting untuk mengendalikan peningkatan biaya yang sering terjadi saat pengadaan dan logistik dipercepat saat pesanan mendesak dibutuhkan.

4. KESIMPULAN

Dengan mempertimbangkan rangkaian diskusi yang telah dibahas sebelumnya, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa strategi dan skill sangat penting bagi purchasing dalam menangani orderan last minute, dikarenakan dalam menangani orderan last minute mempunyai beberapa tantangan yang harus dihadapi seperti kualitas barang, masalah logistik dari supplier, proses pengadaan yang lambat, keterbatasan waktu, dan ketersediaan barang. Banyaknya tantangan yang dihadapi oleh purchasing maka dari itu purchasing harus mempunyai strategi dan skill yang sangat kuat dalam menangani orderan last minute. Dengan harapan dapat memberi kontribusi yang signifikan terhadap pengetahuan dalam proses pengadaan barang di industri perhotelan, yang akan memberi wawasan lebih jelas tentang menangani orderan last minute. Ditemukan bahwa terdapat strategi dan skill yang harus dikembangkan oleh purchasing di hotel. Dalam menerapkan strategi dan skill yang efektif dalam menangani orderan last minute purchasing harus memiliki, referensi supplier, bernegosiasi, dan komunikasi. Karena dari strategi dan skill yang harus dikembangkan oleh purchasing tersebut terdapat berbagai macam manfaat yang diperoleh bagi yang mau menjadi purchasing di hotel diantaranya :

- a. Mempunyai referensi banyak supplier yang sangat bermanfaat apabila ada kebutuhan mendadak.
- b. Memiliki skill negosiasi.
- c. Memiliki komunikasi yang baik sehingga bisa menjalin kerjasama yang kompak antar department di hotel.

Dengan ini dapat disimpulkan, penelitian ini bahwa strategi dan skill tersebut menjadi kunci bagi purchasing apabila terjadi orderan last minute yang langsung memperoleh keputusan dalam pengadaan barang saat menghadapi tantangan yang biasanya terjadi saat menangani orderan last minute.

REFERENSI

- Adriana, C. (2019). Analisis Efektivitas Kinerja Pembelian Barang (Purchasing) Antara Hotel Dengan Vendor Dalam Mengoperasikan Produk (Studi Pada Hotel Wyndham Surabaya). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Agung, I. G. A., & Katrin, Y. (2023). PENGARUH PENGADAAN BAHAN MAKANAN UNTUK OPERASIONAL KITCHEN TERHADAP KINERJA PURCHASING DI HOTEL ALILA SOLO. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 4(2), 226-236.
- Andrea S. Patrucco, Giacomo Marzi, Daniel Trabucchi, The role of absorptive capacity and big data analytics in strategic purchasing and supply chain management decisions, *Technovation*,

- Volume 126, 2023, 102814, ISSN 0166-4972, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102814>.
- Araz, O. M., Choi, T. M., Olson, D. L., & Salman, F. S. (2020). Role of analytics for operational risk management in the era of big data. *Decision Sciences*, 51(6), 1320-1346.
- Aslami, H. (2020). "Soft skills" in purchasing & supply management: crucial current and future skill sets for the profession of the purchaser (Bachelor's thesis, University of Twente).
- Changalima, I. A., & Mdee, A. E. (2023). Procurement skills and procurement performance in public organizations: The mediating role of procurement planning. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2163562.
- Désirée A.C. Wieland, Björn S. Ivens, Not quite alike: Supplier relationship management in B2B marketing and supply chain literature, *Industrial Marketing Management*, Volume 126, 2025, Pages 30-43, ISSN 0019-8501, <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2025.02.004>.
- Emon, M. M. H., Khan, T., & Siam, S. A. J. (2024). Quantifying the influence of supplier relationship management and supply chain performance. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 21(2), 2015. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2015.2024>.
- Frank, M., Ostermeier, M., Holzapfel, A., Hübner, A., & Kuhn, H. (2021). Optimizing routing and delivery patterns with multi-compartment vehicles. *European Journal of Operational Research*, 293(2), 495-510.
- Henrike Heunis, Niels J. Pulles, Ellen Giebels, Bas Kollöffel, Aldis G. Sigurdardottir, Strategic adaptability negotiation training in purchasing and supply management: A multi-method instructional approach, *Journal of Purchasing and Supply Management*, 2024, 100968, ISSN 1478-4092, <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2024.100968>.
- Husin, M. S., Yusof, M. M., Jaapar, W. E., & Zuraina, S. (2023). Is there a relationship between all types of presence in online group work. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 2791-2805.
- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2020). Viability of intertwined supply networks: extending the supply chain resilience angles towards survivability. A position paper motivated by COVID-19 outbreak. *International journal of production research*, 58(10), 2904-2915.
- Karuppan, C. M., Dunlap, N. E., & Waldrum, M. R. (2021). *Operations management in healthcare: strategy and practice*. Springer Publishing Company.
- Klaas Stek, Holger Schiele, How to train supply managers – Necessary and sufficient purchasing skills leading to success, *Journal of Purchasing and Supply Management*, Volume 27, Issue 4, 2021, 100700, ISSN 1478-4092, <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2021.100700>.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Martina, E., & Kurniawan, B. (2020). Peranan Purchasing Dalam Menunjang Operasional Kitchen Di Angsana Hotel Bintan. *Jurnal Daya Saing*, 6(1), 30-37.
- Melacini, M., Perotti, S., Rasini, M., & Tappia, E. (2018). E-fulfilment and distribution in omni-channel retailing: a systematic literature review. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(4), 391-414.
- Nath, V., & Agrawal, R. (2020). Agility and lean practices as antecedents of supply chain social sustainability. *International Journal of Operations & Production Management*, 40 (10), 1589–1611. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-09-2019-0642>.
- Ndehung, J. P. J., & Artaningrum, R. G. (2025, January). Analisis Proses Pembelian Barang Oleh Purchasing Pada Accounting Departement Hotel Canggü Dream Village. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 7, pp. 465-470).
- Ningsih, O. L., Zaki, H., & Hardilawati, W. L. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. In *Economics, Accounting and Business Journal* (Vol. 2, Issu1).
- Nirmala, A. R., Damayanti, U. R., & Nurani, R. (2024). Pendidikan Soft Skill Dan Hard Skill Untuk Meningkatkan Kompetensi Diri Bagi Siswa Menengah Atas Di Kota Pekanbaru. *Azam Insan Cendikia*, 3(2), 183-189.

- Nugraha, R. N., Utami, D. N., Zuhdi, M. S., Kahla, H. F. F., & Rizal, A. (2023). Peranan Purchasing Departement Dalam Operational In Hotels. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(24), 637-646.
- Rahmawati, A. T., & Agustina, Y. (2021). Analisis pengadaan barang: kendala pada divisi purchasing di Lippo Plaza Batu. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan (JEBP)*, 1(10), 922-926.
- Sinurat, M., & Abrian, Y. (2020). Analisis Pengadaan Barang Kebutuhan Food and Beverage Departement Di Kyriad Hotel Bumiminang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 1(3), 101-109.
- Siregar, A. Y., & Murhayati, S. (2024). Metodologi Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif :Kajian Konsep, Desain, dan Manfaatnya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 45305–45314. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/21801>
- Sugiyono. (2020)“Metode Penelitian Kualitatif”, 2020
- Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., & Saparingga, H. S. (2021). Meraih keberhasilan negosiasi bisnis melalui keterampilan berkomunikasi. *Jurnal sosial dan sains*, 1(5), 345-358.
- Vakulenko, Y., Hellström, D., & Hjort, K. (2018). What's in the parcel locker? Exploring customer value in e-commerce last mile delivery. *journal of Business Research*, 88, 421-427.
- Vincent Delke, Holger Schiele, Wolfgang Buchholz, Stephen Kelly, Implementing Industry 4.0 technologies: Future roles in purchasing and supply management, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 196, 2023, 122847, ISSN 0040-1625, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122847>.
- Wardani, D. K. (2024). EFISIENSI PENGADAAN BARANG DI INDUSTRI PERHOTELAN: PERAN PURCHASING DEPARTEMENT DI HOTEL BAHARI INN KOTA TEGAL (Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama).