

**SUPPLIER RELATIONSHIP DI SHERATON
BANDUNG HOTEL & TOWERS**

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV**



Oleh :

THOMAS CHANDRAJAYA SUGIAMAN

Nomor Induk : 201721999

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG**

2024

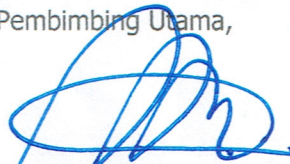
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

"SUPPLIER RELATIONSHIP DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS"

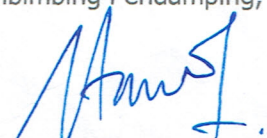
NAMA : THOMAS CHANDRAJAYA SUGIAMAN
NIM : 201721999
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Edison, S.Sos., MM.
NIP 19580514 199303 1 002

Pembimbing Pendamping,



Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE
NIP 19761226 201101 2003

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR


SUPPLIER RELATIONSHIP DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

NAMA : THOMAS CHANDRAJAYA SUGIAMAN

NIM : 201721999


PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,




Edison, S.Sos., MM.
NIP 19580514 199303 1002

Pembimbing Pendamping,



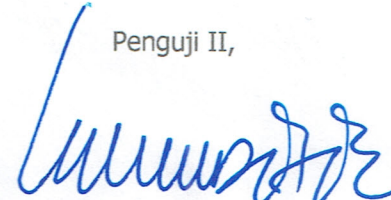
Ita Maemunah, S.ST.Par., MM. Par., CHE
NIP 19761226 201101 2003

Penguji I,



Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP 19670615 199603 1001

Penguji II,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP 19610716 198403 1001

Bandung, Februari 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova E. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Thomas Chandrajaya Sugiaman
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 28 Maret 1999
NIM : 201721999
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
SUPPLIER RELATIONSHIP DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,..... Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Thomas Chandrajaya Sugiaman

NIM: 201721999

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan berkat dan rahmat-Nya karya tulis berupa proyek akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Proyek Akhir dengan judul SUPPLIER RELATIONSHIP DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS ini diajukan sebagai persyaratan dalam mengikuti ujian sidang program Diploma-IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc., CHE selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.Par, CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
3. Ibu Ita Maemunah, SST. Par., MM. Par., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung sekaligus pembimbing pendamping yang telah membimbing dalam pengerjaan karya tulis ini;
4. Bapak Edison, S.Sos., MM., selaku pembimbing utama yang telah membimbing dalam pengerjaan skripsi ini;
5. Kepada Bapak Widodo selaku bagian *purchasing* di Sheraton Bandung Hotel & Towers yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

6. Kepada pemasok Segar yang telah bersedia memberikan tanggapan dengan sangat baik.
7. Kepada pemasok Sayuri yang telah bersedia memberikan tanggapan dengan sangat baik.
8. Kepada pemasok Makmur yang telah bersedia memberikan tanggapan dengan sangat baik.
9. Kepada pemasok Green Leaf yang telah bersedia memberikan tanggapan dengan sangat baik.
10. Kepada pemasok Arwen yang telah bersedia memberikan tanggapan dengan sangat baik.
11. Dan kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam penyusunan proyek akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun saya harapkan dari semua pihak.

Bandung, Desember 2023

Peneliti,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada perbedaan supplier relationship antara pemasok yang memiliki kontrak kerja dan yang tidak memiliki kontrak kerja. Melihat permasalahan yang terjadi di hotel Sheraton Bandung Hotel & Towers penulis menduga adanya hubungan yang kurang baik antara pemasok dan hotel. Kontrak kerjasama seharusnya adalah bentuk tertulis dari hubungan antara hotel dan pemasok. Maka untuk mengetahui seberapa berpengaruh kontrak kerjasama penelitian ini akan membagi sampel menjadi dua, yaitu pemasok yang memiliki kontrak kerjasama dan pemasok yang tidak memiliki kontrak kerjasama. Untuk dilihat tingkat signifikansi perbedaanya.

Dengan hasil yang sudah diteliti melalui kuesioner didapatkan hasil bahwa adanya kontrak kerjasama yang mengikat akan meningkatkan kepercayaan dan komitmen antara pemasok dan pihak hotel dengan cara membuat standarisasi untuk masing-masing pemasok sehingga menghasilkan *output* yang baik dan menguntungkan untuk kedua belah pihak.

Kata Kunci : *Supplier Relationship, Kepercayaan/Trust, Komitmen/Commitment*

ABSTRACT

This research aims to see whether there are differences in supplier relationships between suppliers who have work contracts and those who do not have work contracts. Seeing the problems that occurred at the Sheraton Bandung Hotel & Towers hotel, the author suspects that there is a poor relationship between the supplier and the hotel. The cooperation contract should be a written form of the relationship between the hotel and the supplier. So, to find out how influential cooperation contracts are, this research will divide the sample into two, namely suppliers who have cooperation contracts and suppliers who do not have cooperation contracts. To see the level of significance of the differences.

With the results that have been researched through questionnaires, it was found that the existence of a binding cooperation contract will increase trust and commitment between suppliers and hotels by standardizing each supplier so as to produce good and profitable output for both parties.

Keywords: Supplier Relationship, Trust, Commitment

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Teori | 8 |
| 1. Hotel..... | 8 |
| 2. Supplier | 8 |
| 3. Purchasing..... | 9 |
| 4. <i>Supplier Relationship</i> | 10 |
| a. Kepercayaan/ <i>Trust</i> | 10 |
| b. Komitmen/ <i>Commitment</i> | 12 |
| B. Kerangka Penelitian | 13 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Rancangan Penelitian..... | 15 |
| B. Objek Penelitian..... | 15 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 16 |
| 1. Populasi Penelitian | 16 |
| 2. Sampel Penelitian | 16 |

| | |
|---|----|
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 16 |
| 1. Pengumpulan Data Primer | 16 |
| 2. Pengambilan Data Sekunder | 17 |
| E. Instrumen Penelitian | 18 |
| 1. Kuesioner | 18 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data | 19 |
| 1. Uji Validitas | 19 |
| 2. Uji Reliabilitas | 21 |
| G. Operasional Variabel | 22 |
| H. Teknik Analisis Data | 23 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai <i>Supplier</i> Berkontrak dan Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers..... | 24 |
| B. Analisis Distribusi Data Kepercayaan/ <i>Trust Supplier</i> Berkontrak dan Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 59 |
| C. Analisis Distribusi Data Komitmen/ <i>Commitment Supplier</i> Berkontrak dan Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers..... | 66 |

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

| | |
|---------------------|----|
| A. Simpulan | 72 |
| B. Rekomendasi..... | 74 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
|----------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | 76 |
|----------------|----|

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|---|----|
| TABEL 1 | Tabel Rata-Rata Harga Sayuran..... | 5 |
| TABEL 2 | Pedoman Dalam Memberikan Nilai Skala Likert | 19 |
| TABEL 3 | Uji Validitas <i>Supplier Relationship</i> | 20 |
| TABEL 4 | Uji Reabilitas <i>Supplier Relationship</i> | 22 |
| TABEL 5 | Operasional Variabel..... | 23 |
| TABEL 6 | Pelanggaran Dalam Perjanjian Kerjasama | 25 |
| TABEL 7 | Tindakan Profesional | 26 |
| TABEL 8 | Penerapan Dalam Memegang Kata-Kata | 27 |
| TABEL 9 | Frekuensi Dalam Memegang Kata..... | 27 |
| TABEL 10 | Frekuensi Mengatakan Kebenaran | 28 |
| TABEL 11 | Perkataan dan Hasil Selalu Tepat..... | 29 |
| TABEL 12 | Bertindak Secara Hormat | 29 |
| TABEL 13 | Dapat Dipercaya..... | 30 |
| TABEL 14 | Kualitas Produk..... | 31 |
| TABEL 15 | Kualitas Pelayanan | 32 |
| TABEL 16 | Pengetahuan Soal Produk..... | 32 |
| TABEL 17 | Ketepatan dalam Menjelaskan Produk | 33 |
| TABEL 18 | Dampak Baik yang Dihasilkan..... | 34 |
| TABEL 19 | Kontribusi yang Diberikan | 35 |
| TABEL 20 | Jangka Waktu Kontrak | 35 |

| | |
|---|----|
| TABEL 21 Perjanjian Diikat dengan Hukum yang Kuat | 36 |
| TABEL 22 Perjanjian Diikat dengan Kekeluargaan..... | 37 |
| TABEL 23 Menjaga Relasi..... | 38 |
| TABEL 24 Membentuk Hubungan Moral | 38 |
| TABEL 25 Membentuk Hubungan Materil | 39 |
| TABEL 26 Pelanggaran Dalam Perjanjian Kerjasama | 40 |
| TABEL 27 Tindakan Profesional | 41 |
| TABEL 28 Penerapan Dalam Memegang Kata-Kata | 42 |
| TABEL 29 Frekuensi Dalam Memegang Kata..... | 43 |
| TABEL 30 Frekuensi Mengatakan Kebenaran | 44 |
| TABEL 31 Perkataan dan Hasil Selalu Tepat..... | 45 |
| TABEL 32 Bertindak Secara Hormat | 46 |
| TABEL 33 Dapat Dipercaya..... | 47 |
| TABEL 34 Kualitas Produk..... | 48 |
| TABEL 35 Kualitas Pelayanan | 49 |
| TABEL 36 Pengetahuan Soal Produk..... | 50 |
| TABEL 37 Ketepatan dalam Menjelaskan Produk..... | 51 |
| TABEL 38 Dampak Baik yang Dihasilkan..... | 52 |
| TABEL 39 Kontribusi yang Diberikan | 53 |
| TABEL 40 Jangka Waktu Kontrak | 54 |
| TABEL 41 Perjanjian Diikat dengan Hukum yang Kuat | 55 |
| TABEL 42 Perjanjian Diikat dengan Kekeluargaan..... | 56 |

| | |
|--|----|
| TABEL 43 Menjaga Relasi..... | 57 |
| TABEL 44 Membentuk Hubungan Moral | 58 |
| TABEL 45 Membentuk Hubungan Materil | 59 |
| TABEL 46 Tinjauan Kepercayaan/ <i>Trust</i> Berkontrak | 60 |
| TABEL 47 Penilaian Deskriptif Kepercayaan <i>Supplier</i> Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 61 |
| TABEL 48 Tinjauan Kepercayaan/ <i>Trust</i> Tidak Berkontrak..... | 63 |
| TABEL 49 Penilaian Deskriptif Kepercayaan <i>Supplier</i> Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 64 |
| TABEL 50 Analisis Selisih Mean Kepercayaan/ <i>Trust</i> Antara <i>Supplier</i> Berkontrak dan Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers..... | 65 |
| TABEL 51 Tinjauan Komitmen/ <i>Commitment</i> Berkontrak..... | 66 |
| TABEL 52 Penilaian Deskriptif Komitmen <i>Supplier</i> Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 67 |
| TABEL 53 Tinjauan Komitmen/ <i>Commitment</i> Tidak Berkontrak | 68 |
| TABEL 54 Penilaian Deskriptif Komitmen <i>Supplier</i> Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 69 |
| TABEL 55 Analisis Selisih Mean Komitmen/ <i>Commitment</i> Antara <i>Supplier</i> Berkontrak dan Tidak Berkontrak di Sheraton Bandung Hotel & Towers | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| GAMBAR 1 Purchasing Organization Chart..... | 9 |
| GAMBAR 2 Bagan Kerangka Pemikiran | 14 |

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Surat Keterangan Hotel

Lampiran 4 *Plagiarism Detection*

Lampiran 5 Biodata

Daftar Pustaka

- Agus Sulastiyono, (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bandung*: Alfabeta.
- Arriaga, X. B. (2001). The ups and downs of dating: fluctuations in satisfaction in newly formed romantic relationships. *Journal of personality and social psychology*, 80(5), 754.
- Booth, C. (2014). *Strategic procurement: Organizing suppliers and supply chains for competitive advantage*. Kogan Page Publishers.
- Feinstein, A. H., Hertzman, J., & Stefanelli, J. M. (2017). *Purchasing: Selection and procurement for the hospitality industry*. John Wiley & Sons, Inc..
- Ikhsan, A. (2008). *Akuntansi lingkungan dan pengungkapannya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, A. (2012). *Principle of Marketing it's a good and good for you*. New Jersey: Prentice hall
- Lu, D. (2011). *Fundamentals of Supply Chain Management*. BookBoon.
- Moh. Nazir. 2012. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Muchlas, Hariyanto, & Samani. (2011). *Konsep dan Model Pendidikan Karakter*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- O'Brien, J. (2022). *Supplier relationship management: Unlocking the value in your supply base*. Kogan Page Publishers.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian Edisi 6 Buku 2*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Van Hoek, R. (2008). *Logistics management and strategy: Competing through the Supply Chain*. Pearson Education UK.
- Widanaputra, A. A. G. P., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). *Akuntansi Perhotelan (Pendekatan Sistem Informasi)*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Wiley (2017). *Purchasing Selection and Procurement for the Hospitality Industry* (z-lib.org)
- Wiyasha, (2010). *Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*. Yogyakarta : Andi Publisher
- Zubaedi, M. A. (2015). *Desain Pendidikan Karakter*. Prenada Media.