

Citation:

Article Process
Submitted:
1/10/2025

Accepted:
7/11/2025

Published:
8/12/2025

Office:
Faculty of Business and Tourism
Matana University
ARA Center, Matana University Tower
Jl. CBD Barat Kav, RT.1,
Curug Sangereng, Kelapa Dua,
Tangerang, Banten,
Indonesia



This is an open access article published
under the CC-BY-SA license.

Research Article

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PEMBAYARAN UTANG SUPPLIER DI HOTEL JHL SOLITAIRE GADING SERPONG

Yudha Chandra Wangsa^{1*}, Raymond Amos Tantular², Dustin³

Universitas Matana, Jl. CBD Barat Kav, Kabupaten Tangerang, Banten, Indonesia

yudhachandrwangsa@gmail.com

raymond.tantular@student.matanauniversity.ac.id

dustin.dustin@student.matanauniversity.ac.id

ABSTRACT

Financial management is a key element in hospitality operations, and the Accounts Payable unit plays an essential role in managing obligations to suppliers. This study examines the effectiveness of supplier debt payment procedures at JHL Solitaire Gading Serpong Hotel. Employing a descriptive qualitative method, data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model. The findings show that the payment procedures are generally effective, although several issues persist, including lengthy internal approval processes and incomplete or inconsistent documents submitted by suppliers. Enhancing communication and strengthening cooperation with suppliers are recommended to reduce these obstacles.

Keywords: hotel, accounts payable, payment procedures, suppliers

ABSTRAK

Manajemen keuangan merupakan elemen penting dalam operasional perhotelan, dan unit *Accounts Payable* memegang peran esensial dalam mengelola kewajiban pembayaran kepada pemasok. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas prosedur pembayaran utang pemasok di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembayaran secara umum telah berjalan efektif, meskipun beberapa kendala masih ditemukan, seperti lamanya proses persetujuan internal serta ketidaklengkapan dan ketidakkonsistenan dokumen yang diajukan pemasok. Peningkatan komunikasi dan penguatan kerja sama dengan pemasok direkomendasikan untuk meminimalkan hambatan tersebut.

Kata kunci: hotel, *accounts payable*, prosedur pembayaran, pemasok

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu sektor strategis dalam perekonomian nasional, pariwisata memiliki efek multiplier yang signifikan. Dampak tersebut tidak hanya muncul secara langsung melalui penciptaan lapangan kerja di sektor pariwisata, tetapi juga secara tidak langsung melalui pertumbuhan berbagai aktivitas ekonomi pendukung, seperti industri perhotelan, restoran, layanan penukaran valuta asing, dan sektor jasa lainnya (Putri & Wahed, 2023).

Salah satu pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia yang terus berkembang pesat yaitu pada dunia Industri Perhotelan. Banyaknya tempat wisata di Indonesia menarik banyak pengunjung, turut mendorong pelaku usaha untuk terjun ke industri perhotelan karena wisatawan memerlukan akomodasi sementara selama kunjungan mereka. Hotel merupakan perusahaan komersial di bidang perhotelan, yang menyediakan berbagai layanan, terutama kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas tambahan. Layanan ini tersedia untuk semua orang, termasuk mereka yang menginap dalam waktu singkat dan mereka yang hanya menggunakan fasilitas hotel tertentu. (Sebayang, 2022).

Untuk mengelola fungsinya secara efektif, sebuah hotel membutuhkan kerangka kerja organisasi yang terdiri dari berbagai divisi dengan peran dan kewajiban yang saling terkait, guna menjamin tingkat layanan tertinggi. Biasanya, bagan organisasi hotel dibagi menjadi dua bagian utama: yang berhadapan langsung dengan tamu dan yang tidak berhadapan langsung dengan tamu. Area yang berhadapan langsung dengan tamu mencakup bagian-bagian yang berinteraksi langsung dengan tamu, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B service*. Di sisi lain, area yang tidak berhadapan langsung dengan tamu terdiri dari bagian-bagian yang beroperasi secara internal tanpa interaksi langsung dengan tamu, seperti *Sales and Marketing*, *HRD*, *Finance*, dan berbagai bagian pendukung lainnya. (Anandita et al., 2021).

Pengawasan keuangan merupakan elemen kunci dalam semua operasi bisnis, terutama di sektor perhotelan, yang melibatkan pengawasan dana, dokumentasi, pilihan strategis, dan distribusi. Divisi akuntansi biasanya mengelola peran ini dalam konteks perhotelan. *Account Payable* merupakan komponen vital yang mendukung peran keuangan dengan menangani kewajiban pembayaran perusahaan kepada berbagai penyedia dan pemasoknya (Widodo & Yuasiah, 2024). Sistem pembayaran yang lancar, yang diawasi oleh *Account Payable*, memainkan peran penting dalam menjaga keberlanjutan operasional hotel. Membayar pemasok secara tepat waktu dan tepat sasaran sangat penting untuk menjaga stabilitas rantai pasokan dan membina hubungan profesional yang positif dengan mereka. Pembayaran yang cepat mengurangi potensi penundaan dan menjaga kepercayaan mitra kerja kami. Selain itu, bagian *Account Payable* berperan penting dalam mengelola arus kas, memastikan semua pengeluaran tetap dalam batas keuangan yang ditetapkan (Widodo & Yuasiah, 2024).

Hotel JHL Solitaire Gading Serpong juga menggunakan pendekatan pembayaran berbasis kredit. Saat melakukan pembayaran kredit, hotel menggunakan sistem pembayaran tunda yang mengikuti aturan yang disepakati dengan penyedia atau penjual. Meskipun demikian, bagian *Account Payable* hotel ini masih mengalami kesulitan dalam pekerjaan sehari-harinya. Masalah yang sering mereka temui adalah ketidaksesuaian antara jumlah yang tertera di tagihan dan yang tercatat di catatan penerimaan, serta dokumen-dokumen penting seperti tagihan, bukti pembelian, dan dokumen penerimaan yang hilang.

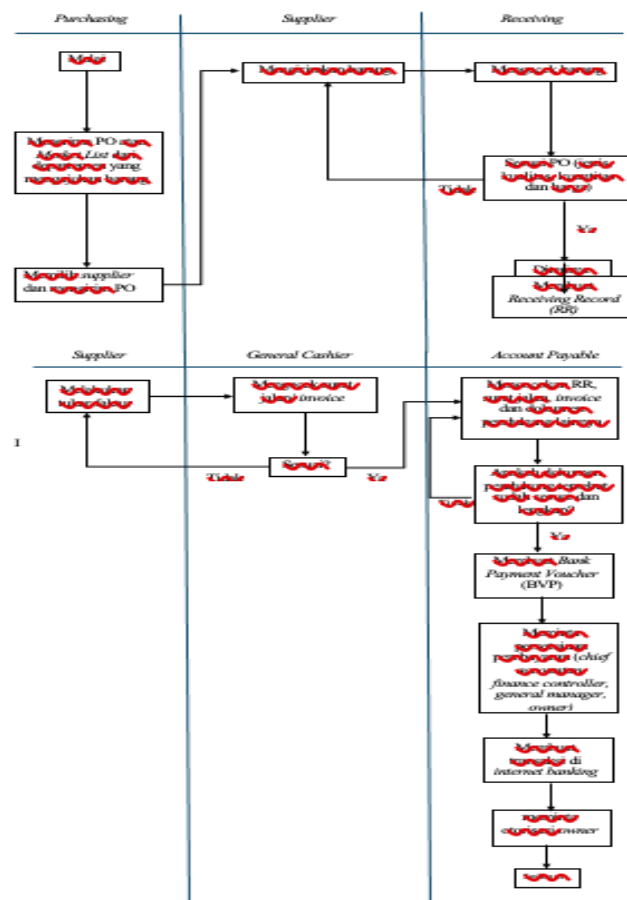
Terbatasnya jumlah studi yang berfokus pada bagaimana hotel berbintang mengelola pembayaran kepada pemasok telah menyebabkan kesenjangan dalam memahami efektivitas dan efisiensi prosedur ini, terutama terkait bagaimana prosedur tersebut memengaruhi hubungan dengan pemasok dan kesehatan keuangan hotel secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan kesenjangan pengetahuan ini, penelitian mendalam mengenai "Analisis Penerapan Prosedur Pembayaran Utang Supplier di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong" menjadi relevan dan krusial. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai secara menyeluruh tingkat efektivitas penerapan protokol pembayaran utang pemasok di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong, yang terletak di Jl. Gading Serpong Boulevard Blok S No. 5, Gading Serpong. Strategi kualitatif deskriptif berfungsi sebagai metode penelitian. Pemilihan informan dicapai melalui strategi purposive sampling, yang melibatkan identifikasi sampel menurut faktor atau standar tertentu yang dianggap berkaitan dengan tujuan investigasi. Mematuhi standar-standar ini, peneliti memilih personel Account Payable di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong untuk membentuk sampel untuk pemeriksaan ini. Investigasi ini menggunakan data primer dan sekunder. Peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Selain itu, model analisis interaktif, seperti yang didefinisikan oleh Miles dan Huberman, adalah metode analisis data yang digunakan. Pilihan metode Miles & Huberman dipengaruhi oleh pendekatan terstrukturnya untuk menangani data kualitatif, yang meliputi reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Peneliti merasa lebih mudah untuk menunjukkan pola dan tema yang signifikan dari data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, berkat metodologi ini. Selain itu, strategi ini menawarkan fleksibilitas dan mendorong pemeriksaan menyeluruh, menghasilkan pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam Hotel JHL Solitaire Gading Serpong, pendekatan berbasis kredit digunakan untuk menyelesaikan faktur dengan pemasok, berdasarkan kesepakatan bersama bahwa pembayaran akan ditunda selama 30 hari, dihitung sejak pemasok mengirimkan faktur mereka setiap hari Selasa. Berikut ini adalah langkah-langkah penanganan pembayaran utang pemasok di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong:



Gambar 1.2
Tahapan Prosedur Pelunasan Utang kepada Pemasok di Hotel JHL Solitaire Gading Serpong
Sumber: Data diolah

1. Pengajuan pemesanan barang
Bagian *purchasing* akan menerima PR (*Purchase Requisition*) dan *market list* dari departemen yang mengajukan pengadaan barang.
2. Pemilihan *supplier* oleh bagian *purchasing*
Bagian *purchasing* akan memilih pemasok dan mengirimkan PO (*Purchase Order*) untuk melakukan pembelian barang.
3. Proses penerimaan barang
Supplier akan mengirimkan barang tersebut kepada pihak hotel, setelah barang datang selanjutnya bagian *receiving* akan menerima barang sesuai dengan PO yang dibuat oleh *purchasing* dimana *receiving* akan mencocokkan jenis, kualitas, jumlah dan harga barang sesuai PO, surat jalan dan *invoice*. Setelah barang diterima dengan sesuai *receiving* akan membuat RR (*Receiving Record*) sebagai bukti penerimaan barang dan akan diberikan dan diperiksa oleh *cost control*.
4. Proses penukaran faktur
Setiap hari Selasa *supplier* akan melakukan tukar faktur kepada pihak hotel melalui bagian *general cashier* agar dapat dilakukannya proses pembayaran hutang kepada pihak *supplier* dengan kurun waktu 30 hari setelah pihak *supplier* melakukan tukar faktur kepada pihak hotel. Pada saat melakukan tukar faktur bagian *general cashier* akan memastikan bahwa surat jalan atau *invoice* yang di berikan pihak *supplier* sudah ditandatangani dan distempel oleh *receiving*.
5. Proses pembayaran
Account payable akan mengambil berkas – berkas tukar faktur kebagian *general cashier* untuk selanjutnya dilakukan proses pembayaran, sebelum membuat BVP (*Bank Payment Voucher*) *account payable* akan menyesuaikan kembali jenis, kuantitas dan harga barang yang terdapat pada RR dengan surat jalan, *invoice* dan kwitansi yang dilakukan tukar faktur dan juga kelengkapan dokumen pendukung yang diberikan pihak *supplier*. Setelah semua dirasa sesuai bagian *account payable* akan membuat BVP dan akan meminta persetujuan pembayaran kepada *chief accounting, finance controller, general manager* sampai dengan *owner*.
6. Pembuatan transaksi di *internet banking*
Setelah memperoleh persetujuan pembayaran utang *supplier* dari *Chief Accounting* hingga pemilik akun, bagian *Account Payable* akan memproses transaksi melalui layanan *internet banking* dengan menggunakan nomor rekening masing-masing *supplier*.
7. Verifikasi dan otorisasi
Tahapan terakhir dalam prosedur pembayaran hutang *supplier* adalah meminta otorisasi pembayaran kepada *owner* karena sistem pembayaran yang digunakan hotel JHL Solitaire Gading Serpong adalah sistem 2 token.

Meskipun proses pembayaran utang sudah dilakukan sesuai dengan prosedur, tetapi masih saja ada beberapa masalah yang dapat menghambat proses pembayaran hutang kepada pihak *supplier*. Permasalahan ini sering berasal dari pihak *supplier* dan ada juga permasalahan yang kadang berasal dari pihak hotel. Dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan dalam pembayaran hutang kepada pihak *supplier* dimana hal tersebut dikhawatirkan akan memberikan kerugiann bagi pihak hotel. Permasalahan yang muncul dari pihak hotel adalah waktu, dikarenakan dalam setiap pembayaran hutang *supplier* harus selalu melewati persetujuan mulai dari *chief accounting, finance controller, general manager* sampai dengan *owner*. Hal tersebut tentunya secara tidak langsung akan menyita waktu yang cukup panjang dan terkadang akan menghambat proses pembayaran hutang kepada *supplier*. Karena terkait langsung dengan proses pembayaran, adanya kendala dalam pelunasan utang berpotensi menghambat kelancaran operasional hotel. Hasilnya sesuai dengan indikasi studi sebelumnya, yaitu pembayaran yang ditangguhkan kepada penyedia barang dapat berdampak buruk pada cara pembelian barang. Jika faktur tidak dibayar tepat waktu, ada kemungkinan penyediaan barang akan terganggu di kemudian hari, dan hal ini pada akhirnya akan menyebabkan penurunan *output* atau bahkan penghentian sementara pekerjaan. Hal ini dapat mengurangi jumlah uang yang dihasilkan perusahaan dan meningkatkan pengeluaran terkait manufaktur (Ayu rahmawati & Handayani, 2025).

Permasalahan yang berasal dari pemasok meliputi dokumen yang hilang dan perbedaan antara tagihan pemasok dan tagihan hotel. Akibatnya, divisi *Account Payable* harus terlebih dahulu mengubah total utang yang tercatat di hotel menggunakan informasi pemasok, yang secara tidak sengaja dapat menunda proses pencairan dan mengubah tanggal jatuh tempo yang telah disepakati sebelumnya. Pengamatan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan adanya berbagai hambatan dalam metode pembayaran pemasok, termasuk perbedaan harga antara faktur dan data sistem, yang biasanya muncul ketika pemasok memberikan harga yang menyimpang dari jumlah kontraktual yang awalnya disepakati oleh kedua belah pihak (Kadek Tiwik Pratiwi & Gina Artaningrum, 2024).

Sebagai tindakan langsung untuk mengatasi masalah ini, pihak hotel segera menghubungi pemasok setiap kali jadwal pembayaran yang disepakati perlu disesuaikan. Melalui diskusi kolaboratif yang melibatkan pihak hotel dan pemasok, penyelesaian masalah ini dengan cepat tercapai, sehingga hubungan di antara keduanya tetap terjaga.

KESIMPULAN

Sebagai tindakan langsung untuk mengatasi masalah ini, pihak hotel segera menghubungi pemasok setiap kali jadwal pembayaran yang disepakati perlu disesuaikan. Melalui diskusi kolaboratif yang melibatkan pihak hotel dan pemasok, penyelesaian masalah ini dengan cepat tercapai, sehingga hubungan yang solid dan produktif di antara keduanya tetap terjaga. Akan tetapi, hal tersebut dapat diatasi dengan menjaga hubungan baik antara pihak hotel JHL Solitaire Gading Serpong dengan pihak *supplier* melalui komunikasi yang intensif. Untuk kedepannya manajemen hotel dapat mengimplementasikan sistem digitalisasi dokumen untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan data sebelum proses pembayaran dilakukan. Selain itu, penggunaan *workflow* otomatis pada sistem persetujuan pembayaran dapat mempercepat proses dan mengurangi birokrasi yang berlebihan. Pelatihan berkala bagi staf bagian keuangan juga penting untuk meningkatkan pemahaman dan ketelitian dalam memeriksa dokumen pembayaran.

Sebagai arah penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi evaluasi terhadap efektivitas penerapan teknologi otomasi dalam prosedur pembayaran di hotel JHL Gading Serpong, termasuk analisis dampaknya terhadap kecepatan proses dan kepuasan pemasok. Penelitian juga dapat diperluas dengan mengkaji strategi komunikasi yang efektif antara hotel dan *supplier* untuk meminimalisir kesalahan dokumen dan meningkatkan kerja sama bisnis jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandita, A., Ari Indriastuti, W., & Ayu Kusuma, S. (2021). Peran Pembelian Dan Distribusi Barang Terhadap Inventory Store Departemen Accounting Di Harris Hotel & Convention Solo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 24–32. <https://doi.org/10.70018/mb.v2i1.24>
- Kadek Tiwik Pratiwi, N., & Gina Artaningrum, R. (2024). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi atas Prosedur Pembayaran Utang kepada Supplier Pada Pandawa All Suite Hotel. 7(2024).
- Putri, L. A., & Wahed, M. (2023). Analisis Peran Sektor Pariwisata Terhadap Peningkatan Ekonomi Di Kabupaten Lombok Tengah. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1635–1644. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i4.1390>
- Ayu rahmawati, N., & Handayani, A. (2025). Analisis Sistem Pembayaran Hutang Usaha pada Unit Purchasing PT ABC. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(8). <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i8.4995>

- Sebayang, Y. B. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Food and Beverage Department Pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*.
- Widodo, W. I., & Yuasiah, E. E. (2024). Peran Account Payable Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 7, Issue 2). <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara62>