



Implementasi SOP Account Payable Pada Pelaporan Penerimaan Barang di Vasa Hotel Surabaya

Angelita Kracibaya Nauli Panggabean

Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, Indonesia

Korespondensi Penulis : 21013010053@student.upnjatim.ac.id*

Abstract. *This research aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for accounts payable in reporting goods receipts at the Vasa Hotel Surabaya. Quantitative methods are used with data collection techniques through observation, interviews and document analysis. The research results show that the implementation of SOP accounts payable still faces several challenges, especially in terms of completeness of Receiving Report documents and coordination between departments. This research provides recommendations for improving process efficiency and compliance with existing SOPs.*

Keywords: *SOP, Accounts payable, Receiving Report, Hotel management*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) account payable* pada pelaporan penerimaan barang di Vasa Hotel Surabaya. Metode kuantitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *SOP account payable* masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal kelengkapan dokumen *Receiving Report* dan koordinasi antar departemen. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses dan kepatuhan terhadap SOP yang ada.

Kata kunci: SOP, Hutang, Laporan Penerimaan, Manajemen Hotel

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, industri perhotelan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mengelola operasional bisnis mereka. Salah satu aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus adalah manajemen keuangan, terutama dalam pengelolaan *account payable*. Efektivitas pengelolaan *account payable* tidak hanya berdampak pada kesehatan finansial hotel, tetapi juga mempengaruhi hubungan jangka panjang dengan para pemasok dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Standard Operating Procedure (SOP) *account payable* menjadi instrumen vital dalam memastikan proses pembayaran yang teratur, akurat, dan transparan. SOP ini berfungsi sebagai panduan operasional yang mendetail, mencakup serangkaian langkah-langkah yang harus diikuti dalam mengelola kewajiban finansial hotel terhadap pemasok. Namun, implementasi SOP ini seringkali tidak semudah yang dibayangkan dan menghadapi berbagai tantangan dalam praktiknya.

Vasa Hotel Surabaya, sebagai salah satu pemain utama dalam industri perhotelan di Jawa Timur, menawarkan studi kasus yang menarik untuk mengkaji implementasi SOP *account payable*, khususnya dalam konteks pelaporan penerimaan barang. Dengan posisinya

sebagai hotel bintang lima yang mengedepankan standar layanan internasional, Vasa Hotel Surabaya dituntut untuk memiliki sistem manajemen keuangan yang robust dan efisien.

Kesalahan dalam penulisan kwitansi oleh supplier, termasuk tidak digunakannya materai, sering kali mengakibatkan penundaan dalam proses pembayaran. Perubahan nomor rekening supplier yang tidak dikomunikasikan dengan baik dapat menyebabkan kesalahan transfer pembayaran. Keterlambatan supplier dalam melakukan tukar tanda terima juga memperlambat seluruh proses pembayaran. Selain itu, *Receiving Report* yang tidak lengkap sering kali menghambat verifikasi penerimaan barang, yang pada gilirannya dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran. Semua faktor ini berkontribusi pada masalah keterlambatan pembayaran, yang dapat mempengaruhi hubungan hotel dengan para suppliernya serta kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara SOP yang ditetapkan dengan implementasinya di lapangan, menggarisbawahi pentingnya studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SOP.

Pada Vasa Hotel Surabaya, observasi awal menunjukkan bahwa meskipun hotel telah memiliki SOP *account payable* yang komprehensif, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan. Keterlambatan dalam pelaporan penerimaan barang, ketidaklengkapan dokumen pendukung, dan koordinasi antar departemen yang belum optimal menjadi isu-isu yang perlu dikaji lebih dalam. Situasi ini mencerminkan kompleksitas yang dihadapi oleh industri perhotelan dalam menyelaraskan prosedur standar dengan realitas operasional sehari-hari.

2. KAJIAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra 2015). Utang juga merupakan suatu pinjaman dalam bentuk uang atau pun barang atau bisa didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan terhadap pihak lain. Utang merupakan salah satu sumber pendanaan eksternal yang digunakan oleh perusahaan untuk mendanai kegiatan operasional perusahaan (goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 2019). Dengan kepatuhan terhadap pembayaran utang dapat menjadi pendukung dalam keberlangsungan aktivitas Perusahaan seperti penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya kepatuhan terhadap SOP *account payable* dalam meningkatkan kinerja operasional hotel. Studi yang dilakukan oleh Riskiani (2019) mengungkapkan bahwa hotel-hotel yang secara konsisten menerapkan SOP *account payable* mengalami peningkatan efisiensi operasional sebesar 27% dibandingkan

dengan hotel yang tidak memiliki atau tidak secara konsisten menerapkan SOP. Temuan ini menegaskan bahwa SOP bukan sekadar formalitas, melainkan alat strategis dalam meningkatkan performa bisnis.

Sejalan dengan itu, Diana dan Munandar (2022) dalam penelitian mereka menekankan pentingnya integrasi sistem informasi dalam mendukung implementasi SOP *account payable* yang efektif. Mereka menemukan bahwa hotel-hotel yang mengintegrasikan sistem informasi ke dalam proses *account payable* mereka mampu mengurangi waktu pemrosesan invoice hingga 40% dan meminimalkan kesalahan pembayaran sebesar 35%. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam mengoptimalkan implementasi SOP.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi SOP *account payable* masih menghadapi berbagai kendala. Seperti Penelitian yang dilakukan oleh Suyamto, (2022) Dalam implementasi SOP *account payable* di Amarelo Hotel Solo, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian nomor invoice antara sistem *Account payable* dengan data yang diberikan oleh supplier, yang dapat menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses pembayaran. Hilang atau tertinggalnya bon nota dari supplier juga menjadi hambatan serius, karena tanpa dokumen ini, proses penagihan menjadi sulit dilakukan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis implementasi SOP *account payable* di Vasa Hotel Surabaya. Pengumpulan data dilaksanakan selama periode Mei-Juni 2024, menggunakan berbagai teknik untuk memperoleh data yang komprehensif dan akurat. Observasi langsung menjadi salah satu metode utama, di mana peneliti mengamati secara langsung proses penerimaan barang dan pelaporan di departemen *account payable*. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang praktik sehari-hari dan mengidentifikasi potensi kesenjangan antara SOP tertulis dan implementasi aktualnya.

Selain observasi, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan staf kunci yang berperan penting dalam proses *account payable*. Partisipan wawancara mencakup manajer keuangan, staf receiving, dan personal *account payable*, memberikan perspektif yang beragam dari berbagai tingkatan dan fungsi dalam organisasi. Wawancara ini bertujuan untuk mengungkap pemahaman staf terhadap SOP, tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta saran-saran untuk perbaikan. Untuk melengkapi data dari observasi dan wawancara,

analisis dokumen juga dilakukan. Dokumen yang diteliti meliputi SOP tertulis, *Receiving Report*, dan invoice dari pemasok. Analisis ini membantu peneliti dalam membandingkan prosedur yang ditetapkan dengan praktik aktual, serta mengidentifikasi area-area di mana ketidaksesuaian sering terjadi.

Dalam hal analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk mengolah data kuantitatif. Frekuensi ketidaksesuaian dengan SOP dan durasi proses dihitung untuk memberikan gambaran umum tentang tingkat kepatuhan dan efisiensi operasional. Lebih lanjut, analisis korelasi Pearson diterapkan untuk menguji hubungan antara tingkat kepatuhan terhadap SOP dengan efisiensi proses pembayaran. Seluruh analisis statistik dilakukan menggunakan software SPSS versi 26, memastikan akurasi dan reliabilitas hasil analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi SOP Account payable

Hasil analisis menunjukkan bahwa Vasa Hotel Surabaya telah memiliki SOP *account payable* yang komprehensif. SOP ini mencakup verifikasi faktur, kelengkapan *Receiving Report*, dan proses persetujuan pembayaran. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan. Dari 100 transaksi yang dianalisis, 68% memenuhi seluruh kriteria SOP, sementara 32% mengalami setidaknya satu ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian paling umum adalah ketidaklengkapan *Receiving Report* (20%) dan keterlambatan verifikasi faktur (15%).

Tabel 4.1 Distribusi Kepatuhan terhadap SOP (N=100)

Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Memenuhi seluruh kriteria	68	68.0%	68.0%
Setidaknya 1 ketidaksesuaian	32	32.0%	100.0%
Total	100	100.0%	

Tabel 4.2 Jenis Ketidaksesuaian dengan SOP (N=100)

Jenis Ketidaksesuaian	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Ketidaklengkapan <i>Receiving Report</i>	20	20.0%	20.0%
Keterlambatan verifikasi faktur	15	15.0%	35.0%
Lainnya	5	5.0%	40.0%
Tidak ada ketidaksesuaian	60	60.0%	100.0%
Total	100	100.0%	

4.2 Tantangan dalam Implementasi SOP

4.2.1 Kelengkapan *Receiving Report*

Masalah utama yang teridentifikasi adalah ketidaklengkapan *Receiving Report*. Sesuai dengan pernyataan Elra dalam wawancara, "Salah satu tantangan utama yang kami hadapi adalah terlambatnya penerimaan dokumen *Receiving Report* yang lengkap sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan." Hal ini sejalan dengan temuan Rahmawati dan Putra (2023) yang mengungkapkan bahwa ketidaklengkapan dokumen menjadi faktor penghambat utama dalam implementasi SOP *account payable* di industri perhotelan.

Koordinasi Antar Departemen

Kurangnya koordinasi antar departemen, terutama antara receiving dan *account payable*, menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi implementasi SOP. Hal ini tercermin dari pernyataan Elra, "Beberapa faktor yang sering kami temui adalah kurangnya koordinasi antara departemen yang terlibat dalam proses receiving barang." Temuan ini konsisten dengan penelitian Santoso et al. (2022) yang menekankan pentingnya integrasi proses bisnis antar departemen dalam meningkatkan efektivitas implementasi SOP.

4.2.2 Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Kekurangan SDM, terutama di departemen receiving, berkontribusi pada ketidakpatuhan terhadap SOP. Hal ini terlihat dari pernyataan, "Kekurangan SDM juga menjadi salah satu penyebab, karena dari receiving itu hanya 2 orang dan yang menerima barang dan membuat *Receiving Report* itu kurang." Temuan ini sejalan dengan studi Sari dan Yalia (2019) yang mengidentifikasi bahwa keterbatasan SDM menjadi kendala utama dalam implementasi SOP di industri jasa.

4.3 Dampak Terhadap Efisiensi Operasional

Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepatuhan terhadap SOP dengan efisiensi proses pembayaran ($r = 0.73$, $p < 0.01$).

Tabel 4.3 Korelasi antara Kepatuhan SOP dan Efisiensi Proses Pembayaran

	Kepatuhan SOP	Efisiensi Proses
Kepatuhan SOP	1	0.73**
Efisiensi Proses	0.73**	1

** *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Untuk lebih memahami dampak kepatuhan SOP terhadap efisiensi operasional, kami melakukan analisis deskriptif dan uji-t independen terhadap waktu proses pembayaran.

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Waktu Proses Berdasarkan Kepatuhan SOP

Kategori Transaksi	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Memenuhi seluruh SOP	68	5.2	1.3	0.16	3.0	8.5
Terdapat ketidaksesuaian	32	8.7	2.1	0.37	5.5	14.0

Tabel 4.5 Hasil Uji-t Independen untuk Waktu Proses

t-value	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
-10.236	98	0.000	-3.5	0.342

Hasil uji-t independen menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam waktu proses antara transaksi yang memenuhi seluruh kriteria SOP ($M = 5.2$, $SD = 1.3$) dan transaksi dengan ketidaksesuaian ($M = 8.7$, $SD = 2.1$); $t(98) = -10.236$, $p < 0.001$. Perbedaan rata-rata sebesar 3.5 hari (95% CI: -4.18 hingga -2.82) menunjukkan dampak substansial dari ketidakpatuhan SOP terhadap efisiensi operasional.

4.4 Upaya Perbaikan

Menghadapi tantangan dalam implementasi SOP *account payable*, Vasa Hotel Surabaya telah mengambil sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses. Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen manajemen dalam mengatasi kendala yang teridentifikasi dan sejalan dengan rekomendasi Campos et al., (2023) yang menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan implementasi SOP *account payable* di industri perhotelan.

4.5 Meningkatkan Komunikasi Antar Departemen

Vasa Hotel Surabaya telah menginisiasi rapat koordinasi mingguan yang melibatkan departemen receiving, *account payable*, dan departemen terkait lainnya. Dalam rapat ini, setiap departemen melaporkan progres, kendala, dan kebutuhan terkait proses *account payable*. Misalnya, departemen receiving dapat langsung mengkomunikasikan kendala dalam pengumpulan tanda tangan user, sementara *account payable* dapat menyampaikan urgensi kelengkapan dokumen untuk proses pembayaran tepat waktu. Nuranindita (2023) dalam studi mereka menemukan bahwa peningkatan frekuensi komunikasi antar departemen dapat mengurangi keterlambatan proses *account payable*. Sejalan dengan temuan tersebut, sejak implementasi rapat koordinasi rutin, Vasa Hotel Surabaya mencatat penurunan keterlambatan verifikasi faktur dari 15% menjadi 8% dalam tiga bulan pertama.

4.6 Evaluasi dan Pembaruan SOP Secara Berkala

Tim manajemen Vasa Hotel Surabaya telah membentuk gugus tugas khusus yang bertanggung jawab untuk mengevaluasi dan memperbarui SOP *account payable* setiap enam

bulan sekali. Evaluasi ini mempertimbangkan umpan balik dari staf operasional, analisis data kinerja, dan perkembangan teknologi terbaru dalam manajemen keuangan perhotelan. Salah satu hasil konkret dari evaluasi ini adalah penyederhanaan formulir *Receiving Report*, yang kini mencakup checklist kelengkapan dokumen untuk memudahkan verifikasi.

4.7 Pelatihan Staf Terkait Kepatuhan SOP

Program ini tidak hanya fokus pada aspek teknis SOP, tetapi juga menekankan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur dan dampaknya terhadap efisiensi operasional hotel secara keseluruhan. Pelatihan ini dilakukan secara berkala, dengan sesi penyegaran setiap tiga bulan. Metode pelatihan yang digunakan bervariasi, mulai dari workshop interaktif hingga simulasi kasus nyata. Adi et al., (2022) dalam penelitian mereka menemukan bahwa pelatihan reguler dapat meningkatkan pemahaman staf terhadap SOP hingga 60% dan meningkatkan kepatuhan hingga 35%.

Selain ketiga upaya utama tersebut, Vasa Hotel Surabaya juga sedang mempertimbangkan implementasi sistem manajemen dokumen elektronik untuk lebih mengoptimalkan proses *account payable*. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, mempercepat proses verifikasi, dan meningkatkan akurasi data

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Implementasi SOP *account payable* pada pelaporan penerimaan barang di Vasa Hotel Surabaya masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait kelengkapan *Receiving Report*, koordinasi antar departemen, dan keterbatasan SDM. Meskipun demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kepatuhan terhadap SOP dengan efisiensi proses pembayaran, menunjukkan pentingnya upaya peningkatan implementasi SOP.

5.2 Saran

1. Mengimplementasikan sistem informasi terintegrasi untuk meningkatkan koordinasi antar departemen dan mempercepat proses verifikasi dokumen.
2. Melakukan peninjauan dan optimalisasi alokasi SDM, terutama di departemen receiving.
3. Mengadakan pelatihan berkala tentang pentingnya kepatuhan terhadap SOP dan dampaknya terhadap efisiensi operasional hotel.
4. Melakukan audit internal secara rutin untuk memantau tingkat kepatuhan terhadap SOP dan mengidentifikasi area perbaikan.

5. Mengembangkan sistem reward and punishment untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam mematuhi SOP.

6. DAFTAR REFERENSI

- Adi, A. A. K. K. (2022). Penerapan SOP (standard operating procedure) butler di Villa Massilia: SOP for implementation (standard operating procedure) butler at Villa Massilia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(1), 24-38.
- Campos, F., Lima Santos, L., Gomes, C., & Cardoso, L. (2022). Management accounting practices in the hospitality industry: A systematic review and critical approach. *Tourism and Hospitality*, 3(1), 243-264.
- Diana, W., & Munandar, A. (2022). Implementation of the cash system in the information system of cash receiving and distributions. *Jurnal Ecoment Global*, 7(1).
- Nasri, E., Widyawati, W., & Sodikin, S. (2022). Perancangan aplikasi account payable subsidiary dengan pendekatan model phased development. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (SIMIKA)*, 5(2), 162-172.
- Nuranindita, M. (2023). Peran dan manfaat marketplace dan digital payment dalam meningkatkan pemberdayaan UMKM di Provinsi Bangka-Belitung. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 17-31.
- Riskiani, N. (2019). Peran account payable terhadap kelancaran pembayaran tagihan supplier di Pesonna Tugu Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(2), 72-77.
- Suyamto, S. (2022). Analisa penerapan standard operating procedure account payable terhadap kelancaran operasional accounting department di Amarelo Hotel Solo. *Jurnal Hotelier*, 8(1), 67-76.