

ANALISA KINERJA UNIT ACCOUNT PAYABLE HOTEL

PERFORMANCE ANALYSIS OF ACCOUNT PAYABLE HOTEL UNITS

Damas Aryo Anggoro, Fina Fajriah Ihdayani

¹)Program Studi D4, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

²)Program Studi D4, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Diterima Tanggal Bulan Tahun / Disetujui Tanggal Bulan Tahun

ABSTRACT

The background of this research is in the Hospitality Industry, employees are a resource that provides services to guests and so that good performance is needed from each individual. The purpose of this study is to explain how the performance of Accounts Payable Units in Hotels.

The design of this research was carried out at the Hotel. Interviews were carried out with vendors who came to answer the questionnaire given. From the results of these interviews obtained 29 respondents.

The data analysis used in this research is based on quantitative descriptive through a survey approach using the mean and median methods in terms of calculation.

The conclusion of this study is the performance of the Account Payable unit at Mercure Hotel Jakarta Kota, from the overall results with an average value of 105.56 included in the satisfied category.

Keywords: *Hotel, Account Payable, Performance, Vendor, Customer Satisfaction, Vendor Satisfaction*

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini yaitu dalam Industri Perhotelan, karyawan merupakan sumber daya yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga diperlukan kinerja yang baik dari setiap individu, dengan dasar pemikiran ini maka penulis meneliti ini. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana kinerja unit account payable di Hotel.

Desain penelitian ini dilakukan di Hotel dilakukan interview kepada vendor yang datang untuk menjawab kuesioner yang diberikan. Dari hasil wawancara tersebut didapat 29 responden. Data analisis yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan deskriptif kuantitatif melalui pendekatan survei dengan menggunakan metode mean dan median dalam hal perhitungan.

Kesimpulan dari penelitian ini kinerja unit *account payable* di Mercure Hotel Jakarta Kota, dari hasil keseluruhan dengan rata-rata nilai 105,56 termasuk pada kategori puas.

Kata Kunci: Hotel, Account Payable, Kinerja, Vendor, Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Vendor

PENDAHULUAN

Pengertian hotel di Indonesia diatur melalui keputusan menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. Km 37/PW.304/MPPT-86 menyebutkan bahwa “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh gedungnya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Dalam Industri Perhotelan, karyawan merupakan sumber daya yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga diperlukan kinerja yang baik dari setiap individu. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai seseorang. Dengan kinerja yang baik mengakibatkan kepuasan terhadap *vendor*.

Maksimal atau tidaknya suatu kinerja, didasari oleh kemampuan seseorang melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan perannya yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor motivasi dan bakat yang dimiliki seseorang serta didukung oleh peraturan ketenagakerjaan, nilai-nilai sosial dan kondisi pasar yang ada.

Unit Account payable berada di bawah *Accounting Departement* yang merupakan Unit yang bertugas untuk mencatat, mengidentifikasi, merencanakan pembayaran untuk seluruh transaksi yang terjadi akibat adanya utang perusahaan dari pembelian barang dan jasa yang dilakukan secara kredit, serta mengolah, menyajikan data serta melayani *external customer (vendor)* dan bertanggung jawab atas semua tunggakan serta tagihan-tagihan hotel dan berhubungan langsung dengan *Vendor*.

Unit Account Payable merupakan bagian *internal* Hotel yang memiliki peran

atas terpenuhinya kepuasan *Vendor* yang ada di Hotel. Hal tersebut dikarenakan semua yang berhubungan dengan pembayaran *vendor* dikelola langsung oleh unit *account payable* yang mengatur tanggal pembayaran sebelum jatuh tempo dan menangani data *vendor*. Unit *account payable* menangani dan melayani *vendor* sebagai mitra kerja perusahaan. Unit *account payable* sangat diperlukan dalam menjaga relasi dengan *vendor*, apabila *vendor* puas akan kinerja unit *account payable*, *vendor* akan loyal terhadap hotel, dan hotel akan mendapatkan barang-barang yang dibutuhkan sesuai dengan standarnya dan hal tersebut akan mempengaruhi pendapatan hotel. Apabila *vendor* dapat memenuhi permintaan barang dan jasa sesuai dengan harapan manajemen yaitu mendapatkan pasokan barang dan bahan terbaik, maka tamu atau konsumen akan puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan hotel, sehingga tamu akan lebih loyal terhadap hotel.

Di Hotel, unit *account payable* sangatlah penting dalam rangka membina hubungan baik dengan *vendor*. sehingga *vendor* loyal terhadap perusahaan, selain melakukan pemenuhan pengiriman barang atau bahan makanan terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan. Unit *account payable* yang ada di Hotel sudah sangat baik dari segi komunikasi antar relasi. Meskipun penanganan pembayaran dari setiap *invoice* yang ada. Walaupun terkadang pembayaran atas *vendor* terjadi keterlambatan atau jatuh tempo dari waktu yang seharusnya, kondisi seperti ini haruslah dapat ditangani dan dengan cepat melakukan konfirmasi kepada *vendor*, Hal tersebut dapat terjadi mengingat saat penelitian ini dilakukan, hanya terdapat satu orang yang menangani pembayaran *vendor* di Hotel.

menggunakan metode likert, dengan nilai:

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan mendeskripsikan tentang peranan unit *account payable* dalam kepuasan *vendor*. selanjutnya, data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dikaji dan disajikan dengan implementasi data dan penjelasannya.

Untuk memudahkan memudahkan pengumpulan data terkait dengan kinerja Unit *Account Payable* dalam Kepuasan *Vendor* di Hotel maka digunakan skala pengukuran atau penilaian yang yang

- a. Bobot 5 : SP = Sangat Puas
- b. Bobot 4 : P = Puas
- c. Bobot 3 : CP = Cukup puas
- d. Bobot 2 : KP = Kurang puas
- e. Bobot 1 : TP = Tidak puas

Tabel 1

Kuesioner Kinerja Unit *Account Payable*

<i>No</i>	Pernyataan	<i>TP</i>	<i>KS</i>	<i>CP</i>	<i>P</i>	<i>SP</i>
1	<i>Account payable</i> mengatur pembayaran <i>invoice vendor</i> dengan tepat waktu dan stabil setiap bulannya.					
2	<i>Account payable</i> berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pembayaran <i>invoice vendor</i> .					
3	<i>Account payable</i> menangani permintaan pembayaran dimuka (DP) sesuai dengan kesepakatan yang terjadi antara purchasing dan vendor sebelumnya.					
4	<i>Account payable</i> selalu memberikan bukti					

	pembayaran <i>invoice vendor</i> secara rinci.					
5	<i>Account payable</i> menyajikan informasi yang akurat dan dimengerti <i>Vendor</i> .					
6	<i>Account payable</i> melakukan <i>follow up</i> ketika terjadi perubahan tanggal jatuh tempo maupun keterlambatan pembayaran.					
7	<i>Account payable</i> menyediakan dan memberikan data yang diperlukan oleh <i>vendor</i> .					
8	<i>Account payable</i> senantiasa menjawab setiap pertanyaan <i>vendor</i> , baik melalui media maupun secara langsung.					
9	<i>Account payable</i> tanggap terhadap permintaan <i>vendor</i> .					
10	<i>Account payable</i> melakukan proses pembayaran sesuai dengan prosedur / perjanjian yang telah dibuat.					

Versi Online: [http://journal.ubm.ac.id/Hasil Penelitian](http://journal.ubm.ac.id/Hasil%20Penelitian)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hal terpenting dari suatu kinerja unit *account payable* yaitu dengan selalu menjaga relasi yang baik dengan *vendor* baik dari segi pembayaran maupun komunikasi yang terjalin dengan *vendor* tersebut. Maka cara pengumpulan data adalah dengan cara penyebaran kuesioner yang menjadi objek atau respondennya adalah *vendor* yang bekerjasama dengan Hotel.

1. Kinerja Unit *Account Payable* di Mercure Hotel Jakarta Kota

1.1 Unit *account payable* mengatur pembayaran *invoice vendor* dengan tepat waktu dan stabil setiap bulannya.

Tabel 2

	Jawaban	Skor
SP	4	$5 \times 4 = 20$
P	13	$4 \times 13 = 52$
CP	8	$3 \times 8 = 24$
KP	3	$2 \times 3 = 6$
TP	1	$1 \times 1 = 1$
Jumlah Skor		103

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
103					

Pada tabel 2, menggambarkan bahwa unit *account payable* mengatur pembayaran *invoice vendor* dengan tepat waktu dan stabil setiap bulannya. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.2 Unit *account payable* berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pembayaran *invoice vendor*

Tabel 3

	Jawaban	Skor
SP	2	$5 \times 2 = 10$
P	15	$4 \times 15 = 60$
CP	10	$3 \times 10 = 30$
KP	2	$2 \times 2 = 4$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		104

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
104					

Pada tabel 3, menggambarkan bahwa unit *account payable* berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pembayaran *invoice vendor*. Pada tabel ini para

responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.3 Unit *account payable* menangani permintaan pembayaran dimuka (DP) sesuai dengan kesepakatan yang terjadi antara *purchasing* dan *vendor* sebelumnya

Tabel 4

	Jawaban	Skor
SP	8	$5 \times 8 = 40$
P	12	$4 \times 12 = 48$
CP	8	$3 \times 8 = 24$
KP	1	$2 \times 1 = 2$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		114

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
29	58	87	116	145
114				

Pada tabel 4, unit *account payable* menangani permintaan pembayaran dimuka (DP) sesuai dengan kesepakatan yang terjadi antara *purchasing* dan *vendor* sebelumnya. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.4 Unit *account payable* selalu memberikan bukti pembayaran *invoice vendor* secara rinci.

Tabel 5

	Jawaban	Skor
SP	9	$5 \times 9 = 45$
P	12	$4 \times 12 = 48$
CP	6	$3 \times 6 = 18$
KP	1	$2 \times 1 = 2$
TP	1	$1 \times 1 = 1$
Jumlah Skor		114

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
29	58	87	116	145
114				

Pada tabel 5, unit *account payable* selalu memberikan bukti *pembayaran invoice vendor* secara rinci. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.5 Unit *account payable* menyajikan informasi yang akurat dan dimengerti *vendor*.

Tabel 6

	Jawaban	Skor
SP	6	$5 \times 6 = 30$
P	8	$4 \times 8 = 32$
CP	11	$3 \times 6 = 18$
KP	4	$2 \times 1 = 2$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		82

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
29	58	87	116	145
82				

Pada tabel 6, unit *account payable* menyajikan informasi yang akurat dan dimengerti *vendor*. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Cukup Puas.

1.6 Unit *account payable* melakukan follow up ketika terjadi perubahan tanggal jatuh tempo maupun keterlambatan pembayaran.

Tabel 7

	Jawaban	Skor
SP	5	$5 \times 5 = 25$
P	11	$4 \times 11 = 44$
CP	11	$3 \times 11 = 33$
KP	2	$2 \times 1 = 2$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		104

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
104					

Pada tabel 7, unit *account payable* melakukan *follow up* ketika terjadi perubahan tanggal jatuh tempo maupun keterlambatan pembayaran. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.7 Unit *account payable* menyediakan dan memberikan data yang diperlukan oleh *vendor*

Tabel 8

	Jawaban	Skor
SP	4	$5 \times 4 = 20$
P	12	$4 \times 12 = 48$
CP	13	$3 \times 13 = 39$
KP	0	$2 \times 0 =$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		107

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
107					

Pada tabel 8, unit *account payable* menyediakan dan memberikan data yang diperlukan oleh *vendor*. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.8 Unit *account payable* senantiasa menjawab setiap pertanyaan *vendor*, baik melalui media maupun secara langsung.

Tabel 9

	Jawaban	Skor
SP	4	$5 \times 4 = 20$
P	12	$4 \times 12 = 48$
CP	10	$3 \times 10 = 30$
KP	3	$2 \times 3 = 6$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		104

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point

- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
104					

Pada tabel 9, unit *account payable* senantiasa menjawab setiap pertanyaan *vendor*, baik melalui media maupun secara langsung. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.9 Unit *account payable* tanggap terhadap permintaan *vendor*

Tabel 10

	Jawaban	Skor
SP	3	$5 \times 3 = 15$
P	17	$4 \times 17 = 68$
CP	6	$3 \times 6 = 18$
KP	3	$2 \times 3 = 6$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		107

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point

- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
107					

Pada tabel 10, unit *account payable* tanggap terhadap permintaan *vendor*. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

1.10 Unit *account payable* melakukan proses pembayaran sesuai dengan prosedur/perjanjian yang telah dibuat.

Tabel 11

	Jawaban	Skor
SP	7	$5 \times 7 = 35$
P	8	$4 \times 8 = 32$
CP	14	$3 \times 14 = 42$
KP	0	$2 \times 0 = 0$
TP	0	$1 \times 0 = 0$
Jumlah Skor		109

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Keterangan :

- Sangat Puas (SP) : 5 point
- Puas (P) : 4 point
- Cukup Puas (CP) : 3 Point
- Kurang Puas (KP) : 2 Point
- Tidak Puas (TP) : 1 Point

Tabel Penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
109					

Pada tabel 11, unit *account payable* melakukan proses pembayaran sesuai dengan prosedur/perjanjian yang telah dibuat. Pada tabel ini para responden menjawabnya dengan berbagai respon dan hasil dari kuisioner yang telah di hitung ini menyimpulkan bahwa hasil dari pertanyaan adalah Puas.

2. Hasil Rekapitulasi Per Dimensi

2.1 Ketepatan Waktu Pembayaran

Table 12

Ketepatan waktu pembayaran

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Unit <i>account payable</i> mengatur pembayaran <i>invoice vendor</i> dengan tepat waktu dan stabil setiap bulannya.	103	Puas
6	Unit <i>account payable</i> melakukan <i>follow up</i> ketika terjadi perubahan tanggal jatuh tempo maupun keterlambatan pembayaran.	104	Puas

Total	207	
Rata-rata	103,5	Puas

2.2 Keakuratan Informasi

Tabel 13

Keakuratan Informasi

No	Pernyataan	Skor	Kategori
2	Unit <i>account payable</i> berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pembayaran <i>invoice vendor</i> .	104	Puas
4	Unit <i>account payable</i> selalu memberikan bukti pembayaran <i>invoice vendor</i> secara rinci.	114	Puas
5	Unit <i>account payable</i> menyajikan informasi yang akurat dan dimengerti <i>Vendor</i> .	82	Cukup Puas
7	Unit <i>account payable</i> menyediakan dan memberikan data yang diperlukan oleh <i>vendor</i> .	107	Puas
Total		407	
Rata-rata		101,75	Puas

2.3 Respon Cepat Terhadap Pertanyaan

Tabel 14

Respon Cepat Terhadap Pertanyaan

No	Pernyataan	Skor	Kategori
8	Unit <i>account payable</i> senantiasa menjawab setiap pertanyaan <i>vendor</i> , baik melalui media maupun secara langsung.	104	Puas
9	Unit <i>account payable</i> tanggap terhadap permintaan <i>vendor</i> .	107	Puas

Total	211	
Rata-rata	105,5	Puas

2.4 Kepatuhan Terhadap Kontrak

Tabel 15

Kepatuhan Terhadap Kontrak

No	Pernyataan	Skor	Kategori
3	Unit <i>account payable</i> menangani permintaan pembayaran dimuka (DP) sesuai dengan kesepakatan yang terjadi antara purchasing dan vendor sebelumnya.	114	Puas
10	Unit <i>account payable</i> melakukan proses pembayaran sesuai dengan prosedur / perjanjian yang telah dibuat.	109	Puas
Total		223	
Rata-rata		111,5	Puas

3. Hasil Rekapitulasi Variabel

Tabel 16

Hasil Rekapitulasi Variabel

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Ketepatan waktu pembayaran	103,5	Puas

2	Keakuratan informasi	101,75	Puas
3	Respon cepat terhadap pertanyaan	105,5	Puas
4	Kepatuhan terhadap kontrak	111,5	Puas
Total		422,25	
Rata-rata		105,56	Puas

Sumber: Data olahan kuesioner 2015

Jadi, hasil rata-rata dari penilaian kinerja unit *account payable* adalah $422,25 : 4 = 105,56$

Tabel penilaian

Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas		Puas	Sangat Puas
29	58	87		116	145
105,56					

Berdasarkan data pada tabel 16 diatas mengenai analisa kinerja unit *account payable* di Mercure Hotel Jakarta kota adalah 105,56 yaitu termasuk dalam kategori puas.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar, nilai terendah dari aspek keakuratan informasi yaitu pada dimensi no 2 dengan nilai 101,75 yang termasuk kedalam kategori puas pada kuesioner no 2,4,5 dan 7, karena unit account payable menyajikan data yang belum bisa dimengerti vendor. Kemudian data yang diperoleh dengan nilai tertinggi dari aspek respon cepat terhadap pertanyaan yaitu pada dimensi no 3 dengan nilai 111,5 pada kuesioner no 3 dan 10 termasuk dalam kategori puas, Maka diperoleh hasil rata-rata nilai dari kuesioner yang diajukan kepada vendor mengenai kinerja unit *account payable* yaitu **105,56** nilai tersebut termasuk kedalam kategori **Puas**.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, pengetahuan dasar pariwisata dan perhotelan, Bandung: 2005, CV.Alfabeta
- Casher, Jonathan. (2012). *Must Have Matric For Account Payable. Journal of Account Payable*. Canada: IOMA's Institute of Finance & Management
- Hery, S.E. (2014). *Accounting Principles*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Mangkunegara, Anwar. (2009). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung: PT Refika aditama
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sihite, Richard. (2000). *Job Description*. Surabaya: SIC
- Silvia, Nurmi (2013). *Peranan Account Payable Dalam Membina Hubungan Dengan Vendor*. Jakarta. Program Studi: Pariwisata Universitas Indonesia.
- Soetopo, Bambang. (2011). *Akutansi Perhotelan*. Jakarta: Essensi Erlangga Group
- Surat keputusan menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. Km 37/PW.304/MPPT-86 tentang pengertian hotel di Indonesia.
- Sulastiyono, pengertian hotel (2011;5)
- The Accounts Payable Network. (2008). *Journal Account Payable*. Atalanta: Financial Operational Network
- Tika, Pabundu. (2012). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara

