

**PERANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ACCOUNT
PAYABLE TERHADAP KEPUASAN PEMBAYARAN SUPPLIER DI
ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

NURUL 'AINI

NIM. 362093301083

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ACCOUNT
PAYABLE TERHADAP KEPUASAN PEMBAYARAN SUPPLIER DI
ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh :

NURUL 'AINI

NIM. 362093301083

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan rasa bangga dan bahagia peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, penuh kasih sayang dan luapan rasa syukur sebuah karya kecil ini di persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, keteguhan hati sehingga mampu mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Orang tua tercinta, Ibunda Marhumah dan Ayahanda Surahyu yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada penulis di bangku perkuliahan hingga sampai dalam tahap penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Teman hidup saya, Hafidz Alfarizi yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Saudara saya, Muhammad Sutiyono, Maulina, Rashdan, dan Achmaddil Royyani yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Sahabat saya, Noviyana Laili Fitri, Lailatun Nafisah, Putri Antari yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Semua guru dan dosen Manajemen Bisnis Pariwisata, yang telah berjasa memberikan ilmu hingga saya bisa sampai sejauh ini.
7. Almamater tercinta yaitu Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
8. Teman-teman seperjuangan 2020, yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai dalam tahap menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung, yang mungkin tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
10. Terimakasih kepada penulis, karena telah mampu berjuang dan menyelesaikan Tugas Akhir hingga sampai pada tahap ini.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN MOTTO

“Perbuatan yang paling dicintai Allah SWT adalah menggembirakan orang lain, menghilangkan kesusahannya, membayarkan utangnya, atau menghilangkan rasa laparnya”.

(HR. al-Bukhari)

“Salah satu pengkerdilan terkejam dalam hidup adalah membiarkan pikiran yang cemerlang menjadi budak bagi tubuh yang malas, yang mendahulukan istirahat sebelum lelah”

(Buya Hamka)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul 'Aini

NIM : 362093301083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Standar Operasional Prosedur *Account Payable* Terhadap Kepuasan Pembayaran *Supplier* di Aston Banyuwangi Hotel & *Conference Center*” adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari isi pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, Mei 2024

Yang menyatakan,



Nurul 'Aini

NIM. 362093301083

---*Halaman ini sengaja dikosongkan*---

HALAMAN PENGESAHAN

PERANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *ACCOUNT PAYABLE* TERHADAP KEPUASAN PEMBAYARAN *SUPPLIER* DI ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Nurul 'Aini

NIM. 362093301083

Tanggal Ujian: 12 JUN 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

(Auda Nuril Zazilah)

Pembimbing 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc

(Esa Riandy Cardias)

Penguji 1 : Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

(Ayu Purwaningtyas)

Penguji 2 : Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc.

(Ahmadintya Anggit Hanggraito)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetya Prananda Putra, S.ST.,M.M

NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc.

NIP. 199006142022031003

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ACCOUNT PAYABLE TERHADAP KEPUASAN PEMBAYARAN SUPPLIER DI ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER

Nama mahasiswa : Nurul 'Aini
NIM : 362093301083
Pembimbing : 1. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.
2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRAK

Dalam operasional hotel, *supplier* berkaitan langsung dengan *account payable* mengenai pembayaran hutang hotel. *Account Payable* mempunyai standar operasional prosedur yang harus dijalankan ketika melakukan pembayaran hutang kepada *supplier*. Tanggapan positif maupun negatif dari *supplier* adalah hal penting bagi hotel, ketika *supplier* merasa puas maka nama baik hotel akan terjaga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) *Account Payable* terhadap kepuasan pembayaran *Supplier*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh *Supplier* Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center dengan berjumlah 62 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur *account payable* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pembayaran *supplier* yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,501 > 2,001$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar $0,000 < 0,005$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel standar operasional prosedur *account payable* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pembayaran *supplier* di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center.

Kata kunci: Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center, Kepuasan Pembayaran, Supplier, Standar Operasional Prosedur, Account Payable.

---*Halaman ini sengaja dikosongkan*---

**THE ROLE OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP)
ACCOUNT PAYABLE ON SUPPLIER PAYMENT SATISFACTION
AT ASTON BANYUWANGI HOTEL & CONFERENCE CENTER**

By	: Nurul 'Aini
Student Identity Number	362093301083
Supervisor	: 1. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. 2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRACT

In hotel operations, suppliers are directly related to accounts payable regarding hotel debt payments. Accounts Payable has standard operational procedures that must be carried out when paying debts to suppliers. Positive or negative responses from suppliers are important for hotels, when suppliers are satisfied then the hotel's good name will be maintained. The aim of this research is to analyze the influence of Account Payable Standard Operating Procedures (SOP) on supplier payment satisfaction. The population used in this research were all Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center Suppliers with 62 people as respondents. The data collection technique in this research uses a questionnaire. The research approach used in this research is a quantitative descriptive approach with simple linear regression analysis techniques using SPSS. The results of the research show that standard operational account payable procedures have a significant positive effect on supplier payment satisfaction as evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$, namely $5.501 > 2.001$ or a significance value < 0.05 , namely $0.000 < 0.005$. These results indicate that H_a is accepted, thus it can be stated that the standard operational account payable procedure variabel partially has a significant positive effect on supplier payment satisfaction at the Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center.

Keywords: Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center, Standard Operating Procedures, Accounts Payable, Supplier, Payment Satisfaction.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga ehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Peranan Standar Operasional Prosedur Account Payable Terhadap Kepuasan Pembayaran Supplier di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center”** yang diajukan oleh penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah bersangkutan dalam proses pengerjaan tugas akhir ini dari awal sampai akhir, yang telah bersedia membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan sesuai harapan. Diantaranya kepada :

1. Bapak M. Shofiul Amin, S.ST., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama pengerjaan Tugas Akhir.
5. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membimbing selama pengerjaan Tugas Akhir.
6. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membimbing selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang selama ini memberikan ilmu yang bermanfaat dan dukungan serta motivasi selama pengerjaan Tugas Akhir.
9. Bapak Catur Rahmadi selaku *General Manger* Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center, Bapak Sriyono selaku *Director of Finance*, dan Ibu Anita selaku *Human Resource Department* yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
10. Ibu Resa Sirtia Ambarwati selaku *Account Payable Staff*, Bapak Pujo Sigit Widodo dan Bapak Wihelmusa selaku *Purchasing Staff*, dan semua karyawan *Accounting Department* Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bermanfaat untuk semua pihak. Terimakasih.

Banyuwangi, Mei 2024

Nurul 'Aini

NIM. 362093301083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
10.1.....	L
atar Belakang Masalah	1
10.2.....	R
umusan Masalah	4
10.3.....	T
ujuan Penelitian	4
10.4.....	M
anfaat Penelitian	4
10.5.....	B
atasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	7
2.1.3 <i>Account Payable Departement</i>	8
2.1.4 Kepuasan	9
2.1.5 <i>Supplier</i>	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Hipotesis.....	15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.1.1 Lokasi Penelitian	17

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian	17
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data	18
3.4 Instrumen Penelitian	19
3.5 Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel	20
3.6 Definisi Operasional	20
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	23
3.7.2 Uji Instrumen	24
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.4 Uji Hipotesis	26
3.8 Kerangka Pemikiran	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	31
4.1.2 Karakteristik Responden.....	32
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	32
4.1.4 Hasil Uji Instrumen.....	34
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	35
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	37
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Tingkat Standar Operasional Prosedur <i>Account Payable</i> dan Tingkat Kepuasan Pembayaran <i>Supplier</i> di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center.....	39
4.2.2 Pengaruh Standar Operasional Prosedur <i>Account Payable</i> terhadap Kepuasan Pembayaran <i>Supplier</i> di Aston Banyuwangi Hotel & Conference Center.....	40
BAB 5 PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan <i>Supplier</i>	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Pelaksanaan Tugas Akhir	17
Tabel 3.2 Pedoman Jawaban Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 3.3 Operasional Variabel dan Indikator	21
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Supplier</i>	32
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Standar Operasional Prosedur <i>Account Payable</i>	33
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan <i>Supplier</i>	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>t</i> (parsial).	39

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	15
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.	29
Gambar 4.1 Eksterior Gedung Aston Banyuwangi Hotel & <i>Converence Center</i>	31

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Menggunakan Google Form.	53
Lampiran 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Account Payable</i>	57
Lampiran 4. Bukti Pendukung Keluhan <i>Supplier</i>	61
Lampiran 5. Data Karakteristik Responden.....	63
Lampiran 6. Tabulasi Data Standar Operasional Prosedur <i>Account Payable</i> (X).....	65
Lampiran 7. Tabulasi Data Kepuasan Pembayaran <i>Supplier</i>	67
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	69
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik.	73
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis.....	75
Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	77
Lampiran 13. Biodata Penulis.....	79

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---