

Analisis Guarantee Floating Deposit Terhadap Mitigasi Piutang Tak Tertagih Di Industri Perhotelan

Anak Agung Ayu Linawati

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
Jl. Sangalangit, Penatih, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80238

email: gunglina@gmail.com

ABSTRACT

Uncollectible receivables are a common issue faced by the hospitality industry and can affect the financial stability of hotels. To minimize the risk of bad debts, hotels often implement specific financial control policies, one of which is the Guarantee Floating Deposit (GFD). However, the effectiveness of this policy is not solely determined by established systems and procedures but is also influenced by human resource factors, including employee motivation, work environment, and employee performance. This study aims to analyze the implementation of the Guarantee Floating Deposit policy in controlling uncollectible receivables at Hotel PSB using a qualitative research approach. Data was collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of management and employees directly involved in sales activities, receivables collection, and accounts receivable management within the hotel. The findings reveal that the implementation of the Guarantee Floating Deposit policy plays a significant role in reducing the risk of uncollectible receivables. Furthermore, strong work motivation and a supportive work environment contribute to improved employee performance in consistently and responsibly implementing the Guarantee Floating Deposit policy. Optimal employee performance is reflected in adherence to procedures, timeliness and accuracy in receivables collection, and effective coordination among departments. Therefore, the control of uncollectible receivables at Hotel PSB requires not only appropriate financial policies but also effective human resource management.

Keywords: *uncollectible receivables, guarantee floating deposit, employee performance.*

keberlangsungan usaha. Selain pandemi, faktor lain seperti bencana alam dan krisis ekonomi juga dapat meningkatkan risiko tersebut.

Kasus serupa terjadi di Hotel PSB, seperti kebangkrutan agen perjalanan luar negeri TC pada tahun 2019 yang tidak dapat melunasi tagihannya. Pada tahun 2022, PT. S juga mengalami keterlambatan pembayaran meskipun telah mengakui utangnya melalui proses pengadilan. Sementara itu, pada tahun 2023 kebangkrutan agen PT. F tidak menimbulkan kerugian karena tagihannya dapat ditutupi oleh guarantee floating deposit yang telah disimpan di hotel.

Kebijakan *guarantee floating deposit* belum tercantum dalam SOP Hotel PSB dan penerapannya masih terbatas pada beberapa agen perjalanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai penerapan *guarantee floating deposit* sebagai mekanisme mitigasi risiko piutang tak tertagih agar dapat diterapkan secara lebih sistematis dan efektif bagi seluruh mitra yang memperoleh fasilitas kredit dari hotel. Selain itu, dinamika industri perhotelan yang sangat dipengaruhi oleh faktor musiman dan kondisi ekonomi makro juga dapat mempengaruhi kinerja *guarantee floating deposit* (Choirisa, 2021).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *guarantee floating deposit* untuk menurunkan piutang tak tertagih di Hotel PSB?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas *guarantee floating deposit* dalam mitigasi risiko piutang tak tertagih?
3. Bagaimana dampak penagihan piutang tak tertagih setelah implementasi *guarantee floating deposit*?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan penerapan *guarantee floating deposit* terhadap penurunan piutang tak tertagih di Hotel PSB.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas *guarantee floating deposit* dalam mitigasi risiko piutang tak tertagih.
3. Menjelaskan dampak penagihan piutang tidak tertagih setelah implementasi *guarantee floating deposit*.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, bagi berbagai pemangku kepentingan di industri perhotelan:

1. Manfaat Teoritis: memberikan kontribusi dan gambaran informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk menekan angka piutang tak tertagih, melalui pengaplikasian *guarantee floating deposit*.
2. Manfaat Praktis: dengan memahami mekanisme *guarantee floating deposit*, manajemen bisa merancang kebijakan penjualan kredit yang lebih aman dan efisien, sehingga meningkatkan kesehatan arus kas perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Guarantee Floating Deposit (GFD) merupakan jaminan dana yang bersifat dinamis yang diberikan oleh pihak ketiga seperti perusahaan atau agen perjalanan untuk menjamin

pembayaran atas reservasi atau layanan hotel yang digunakan oleh tamu mereka. Jaminan ini dapat berupa pembayaran melalui kartu kredit, transfer deposit, atau perjanjian kredit formal. Bagi departemen *Accounts Receivable* (AR), GFD berfungsi untuk mengurangi risiko kredit karena hotel memiliki jaminan pembayaran apabila terjadi keterlambatan atau gagal bayar. Besaran deposit tidak bersifat tetap, tetapi disesuaikan dengan faktor seperti volume reservasi, jenis layanan (kamar, *Food & Beverage*, atau *meeting room*), serta *credit limit* yang diberikan kepada pelanggan.

Jenis *guarantee floating deposit*

Guarantee floating deposit dapat diklasifikasikan berdasarkan metode jaminan dan mekanisme penyesuaian deposit.

Berdasarkan metode jaminan, terdapat tiga bentuk utama yaitu *corporate guarantee*, di mana perusahaan memberikan surat jaminan pembayaran atas biaya tamu mereka; *travel agent guarantee*, yaitu jaminan pembayaran dari agen perjalanan melalui *voucher* atau perjanjian kredit; serta *cash deposit*, yaitu pembayaran deposit tunai atau transfer yang berfungsi sebagai jaminan awal sebelum transaksi dilakukan.

Berdasarkan mekanisme penyesuaian deposit, sistem floating dapat diterapkan melalui beberapa pendekatan, seperti *percentage-based deposit* yang dihitung berdasarkan persentase dari estimasi biaya reservasi, *volume-based deposit* yang disesuaikan dengan volume transaksi atau tingkat loyalitas pelanggan, *risk-adjusted deposit* yang mempertimbangkan profil risiko kredit pelanggan, serta *incidentals deposit* yang digunakan untuk menjamin biaya tambahan selama tamu menginap.

Piutang dalam industri perhotelan merupakan tagihan yang harus dibayar oleh tamu, perusahaan, atau agen perjalanan atas layanan yang telah diberikan tetapi belum dibayar secara tunai. Piutang tak tertagih (*bad debt*) terjadi ketika piutang tersebut tidak dapat ditagih kembali sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Penyebab piutang tak tertagih dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi lemahnya analisis kredit, syarat pembayaran yang terlalu longgar, serta tidak adanya batas kredit yang jelas. Sementara itu, faktor eksternal dapat berupa kesulitan keuangan pelanggan, kondisi ekonomi yang menurun, maupun kejadian tak terduga seperti bencana atau krisis ekonomi.

Kebijakan pemberian kredit merupakan seperangkat aturan yang digunakan hotel untuk menentukan kelayakan pelanggan dalam memperoleh fasilitas pembayaran kredit serta mengelola piutang secara efektif. Penilaian kredit biasanya menggunakan prinsip **5C**, yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *conditions*. Selain itu, kebijakan kredit juga mencakup proses aplikasi dan persetujuan kredit, penetapan jangka waktu pembayaran, serta kebijakan penagihan piutang. Proses penagihan dilakukan secara sistematis melalui pengiriman faktur, pengingat pembayaran, surat peringatan, hingga tindakan hukum jika diperlukan. Untuk memantau kondisi piutang, hotel menggunakan laporan umur piutang (*aging schedule*) dan analisis rasio piutang.

Dalam praktiknya, *guarantee floating deposit* menjadi salah satu instrumen penting dalam mitigasi risiko piutang tak tertagih di hotel. Dengan adanya *guarantee floating deposit* sebagai jaminan pembayaran, hotel memiliki cadangan dana apabila terjadi

keterlambatan atau kegagalan pembayaran dari pihak pelanggan. Besaran deposit biasanya dievaluasi secara berkala dan disesuaikan dengan volume transaksi atau profil risiko pelanggan. Semakin efektif penerapan dan evaluasi *guarantee floating deposit*, semakin besar kemampuannya dalam mengurangi risiko kerugian akibat piutang tak tertagih. Oleh karena itu, mekanisme penyesuaian deposit yang jelas dan pengelolaan kredit yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pengendalian piutang di industri perhotelan.

Mitigasi piutang tak tertagih merupakan aspek penting dalam manajemen risiko keuangan, terutama pada industri yang memiliki transaksi kredit dalam jumlah besar. Piutang tak tertagih atau *non-performing loans* (NPL) dapat menimbulkan risiko serius bagi stabilitas keuangan perusahaan karena berpotensi menurunkan arus kas dan profitabilitas. Oleh karena itu, berbagai strategi pengendalian risiko dikembangkan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya piutang macet, salah satunya melalui penerapan *guarantee floating deposit*. *Guarantee floating deposit* merupakan bentuk jaminan yang bersifat dinamis, di mana nilai jaminan dapat disesuaikan dengan perubahan tingkat risiko piutang atau volume transaksi pelanggan. Berbeda dengan jaminan tetap yang nilainya statis, sistem ini memberikan fleksibilitas bagi perusahaan dalam mengelola risiko kredit sehingga dapat menyesuaikan nilai deposit dengan kondisi bisnis dan profil risiko pelanggan.

Penelitian Kartika Sari (2023) menunjukkan bahwa tingginya persentase piutang yang melewati batas jatuh tempo meningkatkan risiko terjadinya piutang tak tertagih. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan laba operasional karena piutang yang tidak dapat ditagih harus dicatat sebagai beban kerugian piutang. Semakin besar nilai cadangan kerugian piutang yang dibentuk, semakin besar pula pengurang pendapatan perusahaan.

Penelitian lain oleh Asri Susanti (2024) pada Hotel Swiss-Bel Reinforest menunjukkan bahwa kerja sama dengan agen perjalanan sering menghadapi kendala dalam proses penagihan piutang. Beberapa kasus terjadi ketika agen perjalanan tidak lagi beroperasi atau berpindah alamat tanpa pemberitahuan kepada pihak hotel, sehingga menyebabkan proses penagihan menjadi tidak efektif. Hal ini menunjukkan pentingnya kehati-hatian dalam pemberian kredit serta perlunya sistem pengendalian piutang yang lebih baik.

Manajemen piutang yang efektif menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Menurut Heny Sulistiana (2024), manajemen piutang mencakup proses pencatatan, pemantauan, dan penagihan piutang pelanggan secara sistematis. Pengelolaan yang baik dapat meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran serta mencegah terjadinya kerugian akibat piutang tak tertagih yang dapat mempengaruhi arus kas perusahaan.

Selain itu, Gabryela Rante Lande (2024) menyatakan bahwa penentuan batas kredit (*credit limit*) bagi perusahaan atau agen perjalanan berbeda-beda sesuai dengan volume transaksi dan tingkat risiko pelanggan. Semakin lama jangka waktu kredit yang diberikan,

semakin lama pula dana perusahaan tertanam dalam piutang. Sebaliknya, jangka waktu kredit yang lebih pendek dapat mempercepat perputaran kas perusahaan.

Penelitian Riska Findayanti (2022) pada Fairmont Sanur Beach Bali juga menunjukkan bahwa kebijakan kredit yang belum optimal dapat meningkatkan risiko piutang macet. Hal ini terlihat dari tidak diterapkannya sistem insentif berupa diskon bagi agen perjalanan yang membayar lebih awal maupun denda bagi agen yang terlambat melakukan pembayaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan *Guarantee floating deposit* dalam mitigasi piutang tak tertagih. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan piutang serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kebijakan tersebut. Selain melihat data kuantitatif seperti tingkat piutang tak tertagih, penelitian ini juga menelaah proses, kebijakan, serta praktik pengelolaan piutang yang diterapkan di perusahaan.

Penelitian dilaksanakan pada Departemen Accounting Hotel PSB dengan menggunakan data yang diambil dari periode 2019 hingga 2024. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi hotel tersebut dalam menerapkan kebijakan *Guarantee floating deposit* sebagai salah satu mekanisme pengendalian risiko piutang. Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak manajemen dan karyawan yang terlibat dalam pengelolaan piutang, khususnya *Financial Controller* dan *Account Receivable* yang berperan dalam proses pencatatan, pemantauan, serta penagihan piutang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait untuk memperoleh informasi mendalam mengenai kebijakan dan praktik pengelolaan piutang. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pengelolaan piutang di departemen terkait sehingga diperoleh data yang lebih akurat dan objektif. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan, seperti kontrak kerja sama dengan agen perjalanan, data *guarantee floating deposit*, serta laporan umur piutang (*aging receivable*) yang dimiliki oleh hotel.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang dilakukan secara interaktif melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah pengumpulan data (*data collection*) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap kedua adalah reduksi data (*data reduction*), yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap ketiga adalah penyajian data (*data display*) dalam bentuk uraian naratif maupun hubungan antar kategori sehingga memudahkan proses analisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi

(*conclusion drawing*) untuk memperoleh temuan penelitian yang valid dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan uji kredibilitas melalui teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hotel PSB merupakan hotel berbintang yang memiliki standar pelayanan profesional dengan fasilitas lengkap seperti kamar ber-AC, restoran, ruang rapat berskala internasional, kolam renang, pusat kebugaran, serta akses langsung ke pantai. Hotel ini dibangun oleh PT. A yang merupakan anak perusahaan PT. GI dan diresmikan pada tahun 1974 dengan nama ASBH. Seiring perkembangan bisnis, hotel mengalami beberapa kali perluasan hingga memiliki 428 kamar termasuk dua villa. Pada April 2024 hotel ini melakukan re-branding dan menggunakan nama Hotel PSB hingga saat ini. Dalam operasionalnya, Hotel PSB memiliki struktur organisasi yang bersifat hierarkis dan fungsional yang dipimpin oleh seorang *General Manager*. Struktur organisasi terdiri dari beberapa departemen utama, yaitu *Operational*, *Human Capital*, *Finance & Accounting*, serta *Sales & Marketing*. Masing-masing departemen memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan operasional hotel, termasuk dalam pengelolaan kredit dan pengendalian piutang yang melibatkan koordinasi antara departemen *Finance & Accounting*, *Sales & Marketing*, serta *Front Office*.

Penelitian ini melibatkan tiga informan utama yang memiliki peran langsung dalam pengelolaan piutang dan penerapan *guarantee floating Deposit*, yaitu *Financial Controller*, *Credit Supervisor*, serta *Account Receivable*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan *guarantee floating deposit* berperan penting dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih. *Financial Controller* menjelaskan bahwa kebijakan ini memberikan kontrol yang lebih baik terhadap arus kas karena dana jaminan telah tersedia di rekening hotel sehingga dapat digunakan apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Dari sisi pengawasan kredit, *Credit Supervisor* menyatakan bahwa *guarantee floating Deposit* mempermudah pemantauan outstanding piutang karena saldo *guarantee floating deposit* dapat dibandingkan langsung dengan nilai tagihan yang belum dibayar. Sementara itu, *Account Receivable* menilai bahwa keberadaan *guarantee floating deposit* memberikan alternatif penyelesaian apabila terjadi keterlambatan pembayaran tanpa harus langsung melakukan proses penagihan yang panjang.

Dalam praktiknya, *guarantee floating deposit* diterapkan terutama pada segmen pelanggan korporasi dan biro perjalanan yang memperoleh fasilitas kredit. Besaran *guarantee floating deposit* biasanya ditentukan berdasarkan estimasi nilai transaksi, volume kerja sama, serta profil risiko pelanggan. Dana *guarantee floating deposit* tersebut dicatat oleh bagian keuangan sebagai kewajiban sementara hingga transaksi selesai.

Apabila pelanggan memenuhi kewajiban pembayaran sesuai ketentuan, deposit dapat diperhitungkan sebagai pelunasan atau dikembalikan kepada pelanggan. Namun apabila terjadi keterlambatan pembayaran, hotel memiliki hak untuk menggunakan dana *guarantee floating deposit* tersebut untuk menutup sebagian atau seluruh piutang. Selain itu, keberadaan *guarantee floating deposit* juga mendorong peningkatan disiplin pembayaran dari pelanggan. Pelanggan cenderung lebih patuh terhadap ketentuan pembayaran karena adanya komitmen finansial yang telah diberikan sebelumnya. Hal ini terlihat dari meningkatnya tingkat keberhasilan penagihan serta berkurangnya potensi piutang yang berakhir pada kondisi tidak tertagih.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasi *guarantee floating deposit*. Tantangan tersebut antara lain belum adanya kebijakan tertulis yang secara khusus mengatur mekanisme penerapan *guarantee floating deposit*, penentuan besaran deposit yang harus disesuaikan dengan profil risiko pelanggan, serta perlunya koordinasi yang baik antar departemen dalam proses pengawasan dan pencatatan deposit. Oleh karena itu, penyusunan *standard operasional procedure* (SOP) yang lebih jelas dan konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penerapan *guarantee floating deposit* sebagai instrumen mitigasi risiko piutang tak tertagih.

Untuk memastikan keabsahan data penelitian, dilakukan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari *Financial Controller*, *Credit Supervisor*, dan *Account Receivable*. Hasil triangulasi menunjukkan adanya konsistensi informasi antar informan yang memperkuat kesimpulan bahwa penerapan *guarantee floating deposit* memberikan kontribusi positif dalam pengendalian piutang serta menjaga stabilitas arus kas hotel.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *guarantee floating deposit* di Hotel PSB berperan penting dalam mitigasi risiko piutang tak tertagih. Meskipun kebijakan ini belum sepenuhnya tercantum secara formal dalam kebijakan kredit tertulis hotel, penerapannya secara operasional terbukti mampu mengamankan kewajiban pembayaran pelanggan sejak awal transaksi. Mekanisme deposit yang diterapkan, baik dalam bentuk dana jaminan tetap maupun sistem *top-up*, memberikan perlindungan finansial bagi hotel ketika terjadi keterlambatan pembayaran atau potensi gagal bayar. Hal ini terlihat pada kasus kebangkrutan salah satu biro perjalanan luar negeri, di mana tagihan yang belum terbayarkan dapat ditutup melalui dana *guarantee floating deposit* sehingga hotel tidak mengalami kerugian akibat piutang tak tertagih.

Efektivitas penerapan *guarantee floating deposit* dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu konsistensi dalam penerapan kebijakan, koordinasi antar departemen terkait, kejelasan *standard operasional procedure* (SOP), serta karakteristik dan profil pelanggan. Kebijakan ini akan berfungsi optimal apabila diterapkan secara konsisten dan didukung oleh prosedur operasional yang jelas serta komunikasi yang baik antar unit kerja yang

terlibat dalam proses pemberian kredit dan pengelolaan piutang. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat penagihan piutang sebelum dan setelah penerapan *guarantee floating deposit*. Setelah implementasi *guarantee floating deposit*, proses penagihan menjadi lebih preventif, terstruktur, dan efektif karena sebagian kewajiban pembayaran telah dijamin sejak awal transaksi. Dengan demikian, *guarantee floating deposit* dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan keberhasilan penagihan piutang serta menjaga stabilitas keuangan hotel.

Berdasarkan hasil penelitian, Hotel PSB disarankan untuk menyusun kebijakan kredit tertulis yang secara resmi memasukkan mekanisme *guarantee floating deposit* sebagai bagian dari sistem pengendalian piutang. Kebijakan tersebut perlu memuat ketentuan mengenai kriteria pelanggan yang wajib memberikan deposit, penentuan besaran deposit, mekanisme *top-up*, prosedur penggunaan dana, serta sistem monitoring dan evaluasi secara berkala. Selain itu, pembaruan *Standard Operating Procedure* (SOP) kredit yang sedang diajukan perlu segera diselesaikan dan diberlakukan agar penerapan *guarantee floating deposit* memiliki dasar operasional yang lebih jelas dan terstruktur.

Hotel juga perlu menerapkan kebijakan *guarantee floating deposit* secara konsisten kepada pelanggan yang memperoleh fasilitas kredit, khususnya pada segmen biro perjalanan dan perusahaan. Implementasi kebijakan ini perlu didukung oleh koordinasi yang lebih kuat antar departemen, terutama antara *Sales, Front Office*, dan *Finance & Accounting*, sehingga proses pengawasan kredit, pencatatan deposit, serta penagihan piutang dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, evaluasi berkala terhadap profil dan riwayat pembayaran pelanggan juga penting dilakukan untuk memastikan besaran deposit tetap sesuai dengan tingkat risiko yang dihadapi hotel.

Penerapan *guarantee floating deposit* perlu dipertahankan dan dikembangkan sebagai bagian dari strategi pengendalian piutang yang bersifat preventif. Dengan dukungan kebijakan yang jelas, prosedur operasional yang terstandar, serta monitoring yang berkelanjutan, mekanisme ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas sistem penagihan dan menekan risiko piutang tak tertagih secara lebih optimal. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penambahan informan eksternal dari pihak agen perjalanan yang terlibat dalam penerapan *guarantee floating deposit*.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri Susanti, Skripsi “Analisis Efektifitas Pemberian Kredit Dan Pengumpulan Piutang Travel Agent pada Finance Department Swiss Bell Hotel Rainforest” (Bali:Politeknik, 2024), Hal. 5.
- Chin Ying Yu, Skripsi “Performance and Its Determinants”. A Study on Emaar Group in Arab Emirates (UAE), (Malaysia: UUM, 2024), Hal 5.

- Choirisa, S.F., & Situmorang, R., "Hotel Crisis Management Framework: Marketing, Strategy in Response to Covid-19", *Business Excellence and Management*, Vol. 11, No.2, 2021, Hal. 208-220, <https://doi.org/10.24818/beman/2021.S.I.2-16>
- Gabryela Rante Lande, "Analisis Pengelolaan Piutang Usaha pada Hotel Serayu", *Jurnal ULET*, Vol.VII, No.1, April 2024, Hal 2579-7376.
- Giuliano Bianchi, & Yong Chen, "The Legal Aspects of Rate Parity", *Tourism Economics*, Vol. 30, No. 5, 2024, Hal 1324-1329, <https://doi.org/10.1177/13548166231190142>.
- Hamidah Nayati Utami, & Bambang Eka Cahyana, "Organizational transformation as a determinant of corporate hospitality and its effect on corporate sustainability", Vol. 4, No. 2, 2020:105-125, <https://www.emerald.com/insight/2586-3932.htm>.
- Harliet Kerubo Asuga, "Credit Co,st Management and Financial Performance of Hotel Business in Kenya", *African Journal of Commercial Studies*, Vol. 5, No. 4, 2024, Hal. 248-256. <https://doi.org/10.59413/ajocs/v5.i.4.6>.
- Heny Sulistiana, "Analisis Manajemen Piutang Penjualan Kamar Hotel Deka", *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 7, Juli 2024, Hal. 858-869, <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.2279>.
- Kartika Sari, Skripsi "Analisis Pengendalian Piutang untuk meminimalisasi Risiko Piutang Tak Tertagih di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran" (Bali: Politeknik, 2023), Hal. 5.
- Lorenzo Di Domenico, & Davide Romaniello, "The Monetary Theory of Production and the Super Multiplier: What Determines Savings?", *Review of Politic and Economy*, Vol.36, No.5, 2024, 1746-1774, <https://doi.org/10.1080/09538259.2024.2378373>.
- Riska Fildayanti, & Putu Arnawa, "Analisis Kebijakan Kredit dalam Upaya Penagihan Piutang Travel Agent di Fairmont Sanur Beach Bali", *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol. 12, No. 2, 2022, Hal 167-182, <https://dx.doi.org/10.22334/jihm.v12i2>.
- Utkarsh, Marianna Sigala, "A bibliometric review of research on COVID-19 and Tourism: Reflections for moving forward", *Tourism Management Perspective*, No. 40, 2021, Hal. 215, <https://www.elsevier.com/locate/tmp>.