

ABSTRAK

Yusnengsih, 2019. Penerapan Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa

Penulisan proyek akhir ini berawal dari wawancara singkat penulis dengan beberapa staff Cafe De Rosa mengenai Penerapan Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu di Cafe De Rosa yang masih kurang baik, karena masih terdapatnya *cashier* Cafe De Rosa yang tidak menerapkan Penanganan Pembayaran Tagihan Tamu sesuai dengan prosedur hotel. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu di Cafe De Rosa.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 29 Januari 2019-03 Februari 2019 di Jalan Pembangunan Nagoya Batam, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Sumber data adalah 1 orang supervisor dan 3 orang *cashier* Cafe De Rosa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur penanganan pembayaran tagihan tamu adalah 1) Sebagian *cashier* di Cafe De Rosa belum mencetak *bill* dengan memastikan pembayaran tamu sesuai. 2) Semua *cashier* di Cafe De Rosa sudah melakukan proses memasukkan *bill* kedalam *bill holder* dengan dilengkapi pena. 3) Sebagian kecil *cashier* di Cafe De Rosa belum memberikan *bill* dengan memastikan posisi *bill* benar. 4) Semua *cashier* di Cafe De Rosa sudah menerapkan prosedur pembayaran tagihan tamu dengan ditanda tangani ke kamar. 5) Sebagian kecil *cashier* belum mengikuti prosedur penanganan pembayaran tamu dengan kartu kredit. 6) Hampir semua *cashier* tidak melakukan proses penanganan pembayaran dengan tunai yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. 7) Semua *cashier* sudah mengikuti prosedur penutupan tagihan sesuai dengan jenis pembayaran.

Kata kunci: Prosedur Penanganan, Pembayaran Tagihan , *Cashier* Cafe De Rosa