

**PROSEDUR PENANGANAN PEMBAYARAN TAGIHAN MAKANAN
DAN MINUMAN TAMU OLEH *CASHIER* DI CAFE DE ROSA
HARMONI SUITE HOTEL BATAM**

PROYEK AKHIR

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesional Ahli Muda*



**Oleh :
YUSNENGSIH
NIM: 17215014/2017**

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

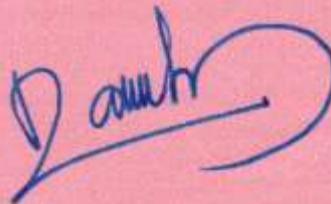
**PROSEDUR PENANGANAN PEMBAYARAN TAGIHAN MAKANAN
DAN MINUMAN TAMU OLEH *CASHIER* DI CAFE DE ROSA
HARMONI SUITE HOTEL BATAM**

Nama : YUSNENGSIH
Nim/Bp : 17215014/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, 20 Juli 2019

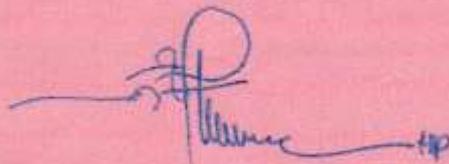
Disetujui oleh:

Pembimbing



Naseh Ulwan S.ST.,M.Pd

Ketua Prodi D2 Perhotelan



Heru Pramudia, S.ST.Par.,M.Sc

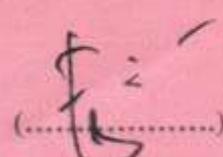
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek
Akhir Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas
Padang Pariaman Program Studi di Luar Domisili
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pesedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan
Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni
Suite Hotel Batam.
Nama : Yusnengsih
NIM/BP : 17215014/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, 20 Juli 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Nasih Ulwan S.ST.,M.Pd	 (.....)
2. Anggota Heru Pramudia S.ST.,M.Sc	 (.....) HP
3. Anggota Fauza Afni S.Pd.,M.Si	 (.....)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN
PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7055644. 445118 Fax 7055644

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Yusnengsih
Nim/BP : 17215014/2017
Program Studi : D2 Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul:

“Prosedur Penanganan Pembayaran Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* Di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui,
Ketua Program Studi D2 Perhotelan

Heru Pramudia, S. ST. Par., M. Sc
NIDN.0016128102

Pariaman, 20 Juli 2019
Saya yang menyatakan

Yusnengsih
NIM.17215014

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Proyek Akhir yang berjudul **“Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel Batam”**.

Proyek Akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Diploma 2 (D2) jurusan perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ermawati, M.Pd., Ph.D Selaku Dekan FPP UNP.
2. Bapak Drs. Bambang Heriyadi, MT Selaku Koordinator PDD-FPP UNP.
3. Bapak Heru Pramudia, A.Md., S.ST., M.Sc Selaku Ketua Program Studi Perhotelan PDD FPP UNP dan Sekaligus Dosen Penguji 1
4. Bapak Isrul Idrus Selaku Koordinator Rintisan Akademi Komunitas Negeri Padang Pariaman.
5. Bapak Naseh Ulwan, S.ST., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Proyek Akhir
6. Ibuk Fauza Afni S.Pd., Msi Selaku Dosen Penguji 2
7. Ibuk Morinda Sitanggang Selaku *Supervisor* di *F&B Service* Hotel Harmoni Suite.

8. Para Senior Cafe De Rosa dan teman-teman sesama *training* di Hotel Harmoni Suite yang telah banyak membantu penulis.
9. Keluarga tercinta yang selalu menjadi yang terbaik untuk penulis dan dengan bantuan doa-nya sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan.
10. Serta berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan diterima dengan senang hati oleh penulis demi menyempurnakan tulisan ini. Akhirnya penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat.

Sungai Sarik, 15 Juli 2019

Penulis

Yusnengsih
Nim.17215014

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Fokus Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penulisan.....	10
1. Tujuan Umum.....	10
2. Tujuan Khusus.....	10
F. Manfaat Penulisan.....	11
1. Manfaat bagi Pihak Hotel.....	11
2. Manfaat bagi Program Studi.....	11
3. Manfaat bagi Penulis.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Pengertian Hotel.....	12
2. <i>Department</i> Hotel.....	13

a. <i>Front Office Department</i>	13
b. <i>Housekeeping Department</i>	14
c. <i>F & B Service Department</i>	14
d. <i>F & B Product Department</i>	14
e. <i>Sales Marketing Department</i>	14
f. <i>Accounting Department</i>	15
g. <i>Human Resource Department</i>	15
h. <i>Engginering Department</i>	15
i. <i>Security Department</i>	15
3. Food and Beverage Department.....	16
a. Pengertian Food and Beverage Department.....	16
b. Pengertian <i>FB Department Service</i>	17
c. Pengertian <i>Restaurant</i>	17
d. Pengertian <i>Cashier</i>	18
e. Pengertian Penanganan, Tagihan, & Pembayaran.....	19
4. Prosedur Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh <i>Cashier</i> di Cafe De Rosa.....	21
a. Proses Penanganan Pembayaran Makanan dan Minuman di Restoran.....	21
b. Prosedur Penanganan Pembayaran Makanan dan Minuman Tamu di Cafe De Rosa.....	25
B. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27

C. Sumber Data	27
1. Jenis Data.....	27
2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
a. Observasi / Pengamatan.....	28
b. Wawancara.....	28
c. Studi Pustaka.....	29
d. Dokumentasi.....	29
D. Sumber Data	29
E. Teknik Analisis Data	30
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Temuan	31
1. Deskripsi Harmoni Suite Hotel.....	31
a. Sejarah Harmoni Suite Hotel.....	31
b. Fasilitas Harmoni Suite Hotel Batam.....	34
c. Departemen Hotel.....	41
d. Struktur Organisasi Harmoni Suite Hotel.....	43
2. Deskripsi Data Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Tamu di Cafe De Rosa.....	43
B. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 2. Harmoni Suite Hotel.....	31
Gambar 3. <i>Studio Twin Room</i>	34
Gambar 4. <i>Studio King Room</i>	35
Gambar 5. <i>Studio Courner Room</i>	36
Gambar 6. <i>Studio Suite Room</i>	37
Gambar 7. Cafe De Rosa.....	38
Gambar 8. <i>Mick's Pub</i>	39
Gambar 9. <i>Maplewood Meeting Room</i>	40
Gambar 10. Struktur Organisasi Hotel.....	43
Gambar 11. <i>System bill</i>	46
Gambar 12. <i>Bill Printer</i>	46
Gambar 13. Kertas <i>bill</i> dalam <i>bill holder</i>	48
Gambar 14. <i>Bill</i> ditanda tangani tamu.....	51
Gambar 15. <i>Summary Shift</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Wawancara.....	67
Lampiran 2 : Hasil Wawancara.....	68
Lampiran 3 : Lembaran Observasi.....	71
Lampiran 4 : Hasil Observasi.....	74
Lampiran 5 : Catatan konsultasi Dosen Pembimbing.....	83
Lampiran 6 : SOP Cafe De Rosa.....	85
Lampiran 7 : Saran Perbaikan Dosen.....	86

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan. Pariwisata menjadi salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat, dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja. Dan melihat perkembangan dunia pariwisata, yang akan semakin berkembang dimasa mendatang, industri pariwisata ini harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut.

Faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pariwisata adalah pertumbuhan pendapatan *rill*. Tersedianya anggaran bagi masa libur atau cuti karyawan eksekutif. Peraturan devisa atau nilai tukar uang antara negara yang menerima dan negara asal wisatawan. Kemudian kebutuhan akan atraksi dan pengadaannya. Kebijakan dalam negara dan diluar negara, modal atau zamannya atraksi di daerah tujuan wisata, sikap masyarakat setempat terhadap wisatawan.

Pulau Batam merupakan salah satu pulau di Indonesia yang terletak pada perairan Internasional. Berdasarkan hal tersebut pemerintah menetapkan Pulau Batam sebagai daerah khusus dibidang imigrasi dan industri sehingga memberikan kesempatan besar bagi pengusaha untuk membuka usaha dalam

bidang pariwisata khususnya dibidang perhotelan. Hal ini, dapat dilihat dari banyaknya pengusaha yang datang dari dalam dan luar negeri yang membutuhkan suatu penginapan.

Bisnis Perhotelan di Batam menunjukan kemajuan pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah hotel dan jumlah kamar. Hal ini tidak mengherankan, mengingat kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat. Bukti lain perkembangan dunia perhotelan dan pariwisata adalah, semakin banyaknya sekolah pariwisata dan perhotelan, baik dikota besar maupun di dalam daerah.

Hotel merupakan sarana pokok kepariwisataan, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan ataupun kesuksesan hotel bergantung pada banyak dan sedikitnya wisatawan yang datang. Menurut Rumekso (2002:2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu makan dan minum, serta fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Ada banyak hotel berbintang di Batam, salah satunya adalah Hotel Harmoni Suite.

Harmoni Suite Hotel Batam didirikan pada tahun 2003 atau tahun kuda sehingga memiliki ciri khas tiga patung kuda yang terdapat di *lobby*. Tiga patung kuda tersebut merupakan lambang dari hotel dan merupakan angka keberuntungan (angka hoki) bagi pemilik Harmoni Suite Hotel.

Harmoni Suite Hotel disahkan pada tahun 1967 oleh Drs. Nyat Kadir yang merupakan Wali Kota Batam. Grand Opening digelar pada tanggal 25

januari 2003 dan dihadiri oleh tamu dari hotel-hotel besar di Batam. Grand opening ini dibuka oleh bapak Joseph Berlian Soesanto sebagai pemegang saham Harmoni Group. Perusahaan Harmoni Group ini dipegang oleh bapak Petrus Soepratman dan diserahkan kepada bapak Anton yang merupakan anak kandung dari bapak Petrus Soepratman.

Harmoni Suite Hotel berdasarkan fasilitasnya tergolong hotel berbintang 4 (****) yang memiliki 8 lantai dan 148 kamar. Salah satu kesan nyaman yang diterapkan oleh Harmoni Suite Hotel adalah menyediakan *equipped kitchenette* di setiap kamarnya yang membuat tamu lebih betah untuk menginap lebih lama, pada umumnya tamu yang menginap di Harmoni Suite Hotel adalah kategori *long stay guest* dan tujuan bisnis. Beberapa departemen yang ada di Harmoni Suite Hotel adalah *Human Resource Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Accounting Department, Front Office Department, dan Food and Beverage Department*.

Saat ini pendapatan hotel tidak hanya dari penjualan kamar, namun juga pendapatan kedua dari hotel yaitu penjualan makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel, tepatnya di bagian *Food and Beverage Department*. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) "*Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional".

Food and Beverage Department dibagi atas dua *outlet* yaitu : *Food and Beverage Department Product* dan *Food and Beverage Department Service*. *Food and Beverage Department Service* adalah departemen yang menyediakan makan dan minum kepada tamu. Menurut Soekreno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa “*Food and Beverage Service* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel dan dikelola dengan profesional yang bersifat komersial”.

Bagian dari *section* dari *food and beverage departement service* ialah *Restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*. Tapi salah satu keunikan dari Harmoni Suite Hotel ini yaitu *Restaurant* yang diberi nama Cafe De Rosa dan di dalam Cafe tersebut sudah termasuk pelayanan *Room service*. Bagian yang dibahas penulis yaitu *restaurant*, *restaurant* adalah suatu usaha komersial yang menyediakan makanan dan minuman yang ditunjukkan untuk umum.

Menurut Suarhana (2006:23) Restoran adalah tempat usaha yang komersial dan ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Sedangkan menurut Sihite (2000:16) “Restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati *breakfast*, *lunch*, *dinner* sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan dan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu”.

Beberapa penyajian makan di restoran Harmoni Suite Hotel diantaranya: *buffet, banquet, ala carte, dan room service*. *Buffet* adalah penyajian makanan dan minuman dengan berbagai macam menu, yang tamunya bebas memilih sesuai keinginan dan selera, ini biasanya disajikan pada saat *breakfast*. *Banquet*, biasanya digunakan saat ada acara atau *event* tertentu yang bentuk hidangannya hampir sama dengan *buffet* tapi menuanya terbatas sesuai dengan pesanan. *Room service*, yaitu pelayanan makan dan minuman yang diantar ke kamar tamu sesuai dengan pesanan. *A la Carte*, biasanya tamu yang datang langsung ke restoran dan memesan makan dan minuman selain di jam *breakfast*, yang terdiri dari berbagai pilihan makanan dan minuman dengan harga masing-masing.

Restaurant Cafe De Rosa merupakan jenis *restaurant Ala Carte*, yang menyediakan buku menu dengan harga makanan dan minuman dengan harga tersendiri. Di *Cafe De Rosa* selain *breakfast* pelayanan makanan dan minuman kepada tamu ada 2 macam yaitu 1). Pelayanan Makanan dan minuman tamu yang dipesan melalui *telephone* untuk diantar ke kamar atau *room service* , 2) Pelayanan tamu yang datang langsung ke restoran baik itu *lunch* maupun *dinner*. Proses pembayaran yang biasa dilakukan oleh tamu di *Cafe De Rosa* setelah makan dan minum di restoran adalah, dengan tamu datang langsung ke *counter* kasir dengan menanyakan tagihan makanan dan minuman yang sudah di pesannya.

Menurut *Standart Operating Procedure* di *Cafe De Rosa* (2011) Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh

Cashier, adalah : “ 1) Bill printed & double check that the guest paid for what they ordered, 2) Put on the bill inside the bill holder completed by pen weather the guest like to sign, 3) Give the bill to the guest “excuse me sir/mam this is your bill” make sure in right position, 4) If guest like to sign his/her bill to they room ask for the complete name, sign & room number, 5) Guest paid by card, make sure they room ask for the credit card is valid, make sure the sign is same with signature on card & also the name. 6) Guest paid cash, make sure the money that you received counted in front of the guest, by asking first the guest “excuse me sir/madam may I count the money first?”, 7) Close the bill according to type of payment, if any change return to the guest.”

Adapun lebih jelasnya Prosedur Penanganan pembayaran tagihan makanan dan minuman tamu di Cafe De Rosa (2011) dapat penulis uraikan sebagai berikut: “ 1) Mencetak kertas *bill* dan memastikan apakah tamu sudah membayar sesuai dengan apa yang dipesan, 2) Letakkan kertas *bill* kedalam *bill holder* yang dilengkapi dengan pena, untuk memudahkan tamu memberikan tanda tangan, 3) Berikan *bill* kepada tamu dengan mengucapkan “Permisi pak/buk silahkan ini tagihannya” pastikan dalam posisi yang benar, 4) Jika tamu ingin menandatangani tagihannya kemarnya tanyakan nama lengkap, nomor kamar dan tanda tanagani oleh tamu. 5) Jika tamu ingin membayar dengan kartu kredit, pastikan kartunya *valid*, pastikan tanda tangan beserta namanya sama dengan yang dikartu, 6) Jika tamu yang membayar tunai, pastikan uang yang diterima dihitung di depan tamu, dengan bertanya

dulu kepada tamu “permisi pak/buk boleh saya menghitung uangnya dulu?”,

7) Memastikan penutupan tagihan sesuai dengan jenis pembayaran.

Di Harmoni Suite Hotel, penulis ditempatkan di restoran tepatnya di Cafe De Rosa selama 4 bulan dan penulis telah melakukan pengamatan serta observasi. Berdasarkan observasi dilapangan, dalam mengikuti kegiatan praktek lapangan industri ditemui masalah tentang prosedur pembayaran tagihan makanan dan minuman tamu oleh *cashier* diantaranya, seperti : *Cashier* kurang trampil dalam mengoperasikan sistem komputer sehingga lambat dalam mencetak *bill* tamu, sehingga membuat tamu merasa tidak nyaman karena lama menunggu. Seharusnya *cashier* dapat lebih cepat dan trampil dalam mengoperasikan sistem komputer serta diadakan pelatihan khusus kepada *cashier* untuk meningkatkan pelayanan di restoran.

Cashier terkadang lupa memberikan diskon kedalam *bill* tamu khusus, sehingga terjadi *komplain* dari tamu. Seharusnya *cashier* menanyakan dulu kepada *FO* nomor kamar berapa saja yang masuk *compilmantery* atau kategori tamu *long stay* sehingga tidak menimbulkan *image* negatif dari tamu.

Cashier terkadang tidak memastikan kembali apakah tamu sudah membayar sesuai dengan yang di pesan, karena pernah terjadi *cashier* tidak menginput salah satu makanan dan *soft drink* sehingga menimbulkan kerugian, permasalahan ini sering terjadi pada saat melayani tamu *group* atau tamu yang banyak melakukan pesanan pada menu yang sama sehingga ada salah satu pesanan yang tidak terhitung. Seharusnya *cashier* mengikuti SOP

yang sudah ditetapkan di restoran yaitu dengan memastikan kembali kepada tamu apakah sudah membayar sesuai dengan yang di pesan.

Cashier tidak memperhatikan posisi *bill* saat akan memberikan *bill* kepada tamu, sehingga pernah terjadi *cashier* yang memberikan *bill* terbalik kepada tamu, yang akhirnya tamu sendiri yang memperbaiki posisi *bill* tersebut. Hal ini tidak mencerminkan kurangnya kinerja *cashier* dalam menangani pembayaran tagihan tamu.

Cashier terkadang tidak memastikan *expiry date* kartu yang diberikan tamu, saat tamu membayar dengan kartu kredit. Sehingga pernah terjadi *cashier* yang menerima kartu *expiry date* dari tamu yang membuat *cashier* bolak-balik ke FO karena kartunya sudah tidak berlaku, mengakibatkan proses operasional di restoran menjadi terganggu. Seharusnya *cashier* mengikuti SOP yang sudah ditetapkan di restoran, dan tidak terburu-buru dalam bekerja.

Cashier tidak menghitung uang di depan tamu saat tamu membayar tunai dan tidak meminta izin terlebih dahulu kepada tamu saat akan menghitung uang tersebut, sehingga menimbulkan kesan *cashier* yang kurang ramah dalam melayani tagihan pembayaran tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti, dan penulis tertarik untuk mengangkat judul proyek akhir yaitu **“Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel Batam”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. *Cashier* kurang terampil dalam pengoperasian sistem komputer sehingga lambat dalam mencetak *bill* tamu, dan membuat tamu tidak nyaman karena lama menunggu.
2. *Cashier* terkadang lupa memberikan diskon ke dalam *bill* tamu *long stay*, sehingga menimbulkan *complain* dari tamu tersebut.
3. *Cashier* terkadang tidak memastikan kembali apakah tamu sudah membayar sesuai dengan apa yang di pesan, sehingga pernah terjadi makanan dan *soft drink* yang tidak di input ke *sistem* yang menimbulkan kerugian restoran.
4. *Cashier* tidak memperhatikan posisi *bill* saat akan akan memberikan kepada tamu, sehingga pernah *cashier* memberikan *bill* terbalik. Hal ini mencerminkan kurangnya kinerja *cashier* dalam menangani pembayaran tagihan tamu.
5. *Cashier* tidak memeriksa masa aktif pada kartu yang diberikan tamu, sehingga pernah *cashier* menerima kartu yang *expire* yang membuat *cashier* bolak-balik ke FO dan menimbulkan proses operasional di restoran menjadi terganggu.
6. *Cashier* tidak menghitung uang yang di terima didepan tamu saat pembayaran tunai, dan tidak meminta izin terlebih dahulu kepada tamu

untuk menghitung uang tersebut, sehingga menimbulkan kesan *cashier* yang kurang ramah dalam melayani tagihan pembayaran tamu.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis hanya memfokuskan pada “Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel Batam”.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel Batam?

E. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui penerapan Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di Cafe De Rosa Harmoni Suite Hotel.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan prosedur penanganan pembayaran tagihan makanan dan minuman tamu oleh *Cashier* di Cafe De’ Rosa Harmoni Suite Hotel Batam yaitu: “ 1) Mencetak kertas *bill* dan memastikan apakah tamu sudah membayar sesuai dengan apa yang dipesan, 2) Masukkan kertas *bill* kedalam *bill holder* yang sudah disediakan pena, untuk memudahkan tamu memberikan tanda tangan, 3) Berikan *bill* kepada tamu “Permisi pak/buk silahkan ini tagihannya” pastikan dalam posisi yang benar, 4) Jika tamu

ingin menandatangani tagihannya kemarnya tanyakan nama lengkap, nomor kamar dan tanda tanagani oleh tamu. 5) Jika tamu ingin membayar dengan kartu kredit, pastikan kartunya *valid*, pastikan tanda tangan beserta namanya sama dengan yang dikartu, 6) Jika tamu yang membayar tunai, pastikan uang yang diterima dihitung di depan tamu, dengan bertanya dulu kepada tamu “permisi pak/buk boleh saya menghitung uangnya dulu?”, 7) Memastikan penutupan tagihan sesuai dengan jenis pembayaran.

F. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi Pihak Hotel

Sebagai masukan serta memperbaiki kesalahan, melengkapi kekurangan, demi kemajuan operasional kerja hotel.

2. Manfaat bagi Program Studi

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi perpustakaan akademik, dan menambah ilmu pengetahuan dan sumber informasi untuk para *junior* dan pembaca lainnya.

3. Manfaat bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar A.m.a dan menambah wawasan tentang Prosedur Penanganan Pembayaran Tagihan Makanan dan Minuman Tamu oleh *Cashier* di restoran.