

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan layanan jasa yang dikelola secara komersil dengan menjual kamar, fasilitas, makanan dan minuman. Hotel diperuntukkan bagi masyarakat umum yang ingin memakai layanan jasa yang telah disediakan hotel. Produk utama dalam sebuah hotel adalah penjualan kamar, ditunjang dengan fasilitas seperti adanya ruang pertemuan (*Meeting Room*), *Bar*, *Beauty Salon*, *Gift Shop*, *Shuttle Airport*, *Room Service*, *Free Wifi All Area*, *Spa and Sauna*, *Valet Parking*, *Bussines Centre*, *Fitnes Centre (GYM)*, *Spa & Massage*, kolam renang (*Swimming Pool*), *Ballroom*, *Laundry Service*.

Dalam operasionalnya, hotel memiliki beberapa departemen yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Personalia/HRD Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*.

Front Office Department adalah salah satu departemen yang menjadi *first impression* sebuah hotel. *Front Office Department* bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel, penanganan reservasi, menangani penerimaan tamu, dan menangani pembayaran tamu yang akan menginap maupun tamu-tamu yang akan meninggalkan hotel. Tamu-tamu yang memakai jasa dan fasilitas layanan hotel diharuskan membayar dengan sejumlah harga yang telah ditentukan oleh hotel.

Metode pembayaran di *Front Office Department* yang biasanya digunakan oleh tamu meliputi pembayaran secara tunai (*cash*), *card basis*, *bank transfer*,

voucher travel agent, dan *guarantee letter*. Pembayaran dengan uang tunai (*cash*) yaitu tamu membayar dengan memberikan uang fisik. Pembayaran dengan *card basis* tamu bisa membayar dengan menggunakan kartu debit maupun kartu kredit. Pembayaran dengan *voucher travel agent* dilakukan oleh tamu yang telah memesan kamar secara *online* pada *travel agent*. Sedangkan pembayaran dengan *guarantee letter* metode pembayaran di hotel dengan menggunakan surat jaminan yang telah ditanggung oleh perusahaan (*company*).

Pada saat ini metode pembayaran semakin berkembang, yaitu tamu dapat menggunakan metode pembayaran *cashless* atau uang elektronik. *Cashless* merupakan sebuah cara untuk bertransaksi menggunakan aplikasi tanpa harus menggunakan uang fisik. Dengan adanya *cashless* membuat proses pembayaran lebih aman, praktis dan efisien. Cara ini dilakukan untuk memudahkan tamu yang ingin menginap di hotel tanpa harus membawa uang tunai dan memudahkan *Receptionist* dalam memproses tamu yang *check-in* dengan cepat tanpa harus menghitung sejumlah uang yang diberikan oleh tamu.

Oleh karena itu, penulis mengangkat judul yaitu **“METODE PEMBAYARAN DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL GUNAWANGSA MERR SURABAYA”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang sebelumnya, maka penulis membuat Rumusan Masalah sebagai berikut :

Bagaimana Metode Pembayaran Di *Front Office Department* Hotel Gunawangsa Merr Surabaya ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis buat maka tujuan penulisan ini adalah : untuk mengetahui metode pembayaran di *Front Office Department* Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis :

Diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan *experience* dalam dunia kerja tentang metode pembayaran yang berkembang di *Front Office Department* dan dapat menggunakan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan (Hotel Gunawangsa Merr Surabaya)

Menjadi masukan bagi hotel dalam menentukan kebijakan tentang metode pembayaran yang dapat diterima di Hotel.

3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :

Adapun manfaat Tugas Akhir ini bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya dapat mengetahui metode pembayaran yang ada di hotel yang sedang berkembang di era sekarang dan menjadi referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya prodi perhotelan dalam pembuatan tugas akhir selanjutnya.