

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Hotel merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa yang dikelola secara komersil, dan disediakan untuk individu maupun kelompok. Hotel menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan dan teknologi.

Pada umumnya, di Hotel terdapat bagian-bagian yang terdiri dari beberapa departemen yaitu, *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Engineering Department, Accounting Department, dan Marketing Department.*

Front Office Department adalah salah satu departemen di hotel yang letaknya di bagian depan yang mudah dicari dan dilihat oleh tamu, memiliki peranan dalam memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel. *Front Office Department* bertanggung jawab atas penerimaan tamu, menerima reservasi, penjualan kamar, menyambut tamu tiba dan menangani tamu-tamu yang meninggalkan hotel, serta menangani pembayaran tamu.

Beberapa tamu yang akan menginap di hotel, pada umumnya sudah melakukan reservasi sebelumnya seperti tamu rombongan, tamu dari pemerintah, tamu dari perusahaan, dan ada juga tamu yang memesan melalui *travel agent*. Tamu dapat melakukan pembayaran sepenuhnya sesuai dengan jumlah kamar yang dipesan atau

dapat membayar *deposit payment* sebagai jaminan telah melakukan pemesanan kamar sesuai dengan kebijakan hotel.

Proses pembayaran merupakan tahap penting selama tamu menginap di hotel. Pada dasarnya, metode pembayaran memiliki banyak jenis. Metode pembayaran tersebut meliputi: pembayaran tunai, dengan kartu kredit, transfer, voucher, hingga dengan surat garansi.

Dari penjabaran latar belakang diatas maka penulis membuat judul penulisan ini yaitu “METODE PEMBAYARAN TAMU DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL ARIA CENTRA SURABAYA”.

B. Rumusan Masalah

Penulis yang melakukan praktik kerja lapangan di hotel aria centra Surabaya kurang memahami tentang metode pembayaran. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah “Bagaimana metode pembayaran yang ada pada *front office department* Hotel Aria Centra Surabaya?”.

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui metode pembayaran yang ada pada hotel Aria Centra Surabaya.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk Program Diploma Tiga di Politeknik NSC Surabaya, penulis dapat mengaplikasikan semua teori-teori dan pembelajaran yang didapat selama menempuh perkuliahan di Politeknik NSC Surabaya, serta bertambahnya ilmu dan wawasan yang didapat selama melakukan Ptaktik Kerja Lapangan di Hotel Aria Centra Surabaya.

b. Bagi Politeknik NSC Surabaya

- 1) Untuk meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perhotelan
- 2) Sebagai acuan referensi lebih lanjut bagi mahasiswa/mahasiswi Politeknik NSC Surabaya dalam penyusunan Tugas Akhir di masa yang akan datang.

c. Bagi Hotel

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