

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, terutama di dalam dunia perhotelan tentunya semakin banyak para pesaing (*competitor*) yang saling melengkapi fasilitas bisnisnya untuk menarik minat para tamu. Terutama pada bidang pariwisata atau perhotelan. Di dalam dunia perhotelan kita diwajibkan untuk memberikan jasa atau pelayanan terbaik kita kepada para tamu yang kita temui. Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Sehingga usaha perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada.

Dalam industri hotel khususnya di *food and beverage department* ada beberapa pelayanan yang di berikan kepada para tamu yaitu pelayanan *room service*, restoran dan *coffe shop*. Di Restoran biasanya disediakan *menu a'la carte*, *menu table d'hote* dan *buffet*. Standar menata meja (*set up*) di *coffee shop* tidak banyak variasi. Dekorasi ruangan sederhana dan harga makanan tidak terlalu mahal. *Coffee shop* cocok sekali untuk tempat makan siang seseorang yang waktu makan siangnya sangat singkat.

Sedangkan, *room service* diperlukan oleh tamu yang tidak sempat ke restoran untuk menikmati hidangan yang telah disediakan oleh hotel, *room service* juga bisa membantu permintaan tamu selain makanan dan minuman yang masih berada di lingkup hotel misalnya: kebutuhan tambahan handuk, maka petugas *room service* melanjutkan permintaan tamu untuk di sampaikan ke *housekeeping* yang akan menindaklanjuti permintaan tamu tersebut.

Tamu yang memesan makanan dan minuman melalui kamar bisa melakukan pembayaran dengan cara proses *charge to room*, ini diberikan untuk tamu yang menginap di hotel. Bila tamu grup atau tamu yang mempunyai DP (*Down Payment*), dapat melakukan pembayaran *charge to room* untuk pelayanan melalui *room service* dan pelayanan di *coffee shop*. Sesudah tamu memesan makanan dan minuman, maka waiterss melakukan *posting bill* di sistem. Berdasarkan latar belakang ini, penulis ingin melakukan penyusunan tugas akhir tentang proses *posting charge to room* di hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah : Bagaimana proses *posting bill charge to room* di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya?

C.TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1. Tujuan penulisan

Tujuan yang dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mendiskripsikan proses posting *charge to room* yang ada di Hotel Grand Inna Tunungan Surabaya.

2. Manfaat penulisan

- a. Untuk perusahaan : meningkatkan kinerja karyawan agar mampu melakukan proses posting *charge to room* yang telah ditetapkan di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.
- b. Untuk penulis : dapat melakukan dengan benar proses *posting charge to room* yang telah ditetapkan di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.
- c. Untuk Politeknik NSC Surabaya : menambah wawasan serta pengetahuan mengenai proses *posting charge to room* yang ada di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.