

- HOTELS
ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
- BUSINESS INFORMATION SERVICE

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

**PELAYANAN BUSINESS CENTRE DALAM
MEMBANTU KEGIATAN BISNIS TAMU
DI SURABAYA PLAZA HOTEL**

TUGAS AKHIR



OLEH :

DWI FEBRINE

NIM : 079910586-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

**PELAYANAN BUSINESS CENTRE DALAM
MEMBANTU KEGIATAN BISNIS TAMU
DI SURABAYA PLAZA HOTEL**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

DWI FEBRINE

NIM : 079910586-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2003/2004

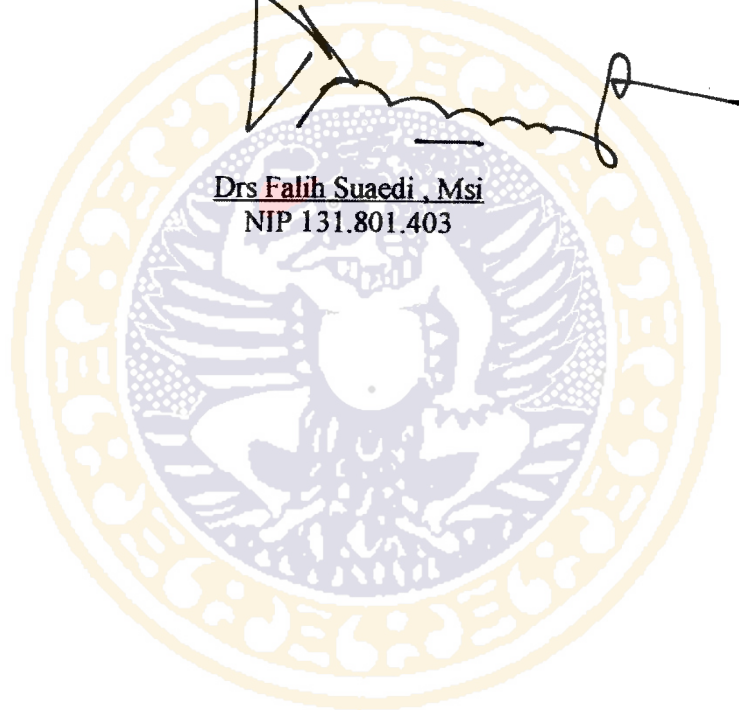
HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 07 January 2004

Dosen Pembimbing

Drs Falih Suaedi , Msi
NIP 131.801.403



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah disetujui untuk diujikan

Pada January 2004

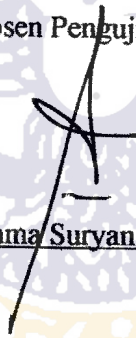
Oleh :

Dosen Penguji I



Drs Falih Suaedi, Msi
NIP 131.801.403

Dosen Penguji II



Nur Emma Suryani, S sos

ABSTRAKSI

Saat ini banyak hotel yang menawarkan berbagai macam fasilitas pada tamu selain dari menjual kamar. Fasilitas tersebut seperti *coffee shop*, *swimming pool*, *fitness centre*, *business centre* dan lain sebagainya. Surabaya Plaza Hotel termasuk salah satu hotel yang menawarkan fasilitas tersebut. Dan pada penulisan ini, penulis mencoba untuk membahas mengenai kegiatan yang terjadi di *business centre*.

Hal yang melandasi penulisan ini adalah karena Surabaya Plaza Hotel merupakan hotel yang dikategorikan sebagai hotel bisnis dikarenakan letaknya yang strategis yaitu dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan dan World Trade Centre, selain itu Surabaya Plaza Hotel juga dekat dengan stasiun kereta api. Selain itu tamu yang menginap di Surabaya Plaza Hotel kebanyakan adalah tamu bisnis yaitu tamu yang menginap dengan tujuan untuk menyelesaikan urusan bisnisnya. Dengan melihat banyaknya tamu bisnis yang menginap, Surabaya Plaza Hotel berusaha membantu tamu dengan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan tamu untuk menyelesaikan bisnisnya selama mereka jauh dari tempat kerja, salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas pada *business centre*.

Adapun kegiatan pada *business centre* adalah memberikan pelayanan fotokopi, pelayanan pengetikan dokumen, pelayanan internet, pengiriman surat melalui faks, pengiriman surat melalui jasa kurir service dan membantu tamu dalam urusan tiket pesawat atau kereta api. Namun selain kegiatan tadi, *business centre* juga melakukan kegiatan lain untuk membantu jalannya operasional hotel, kegiatan itu seperti pemberian benefit pada tamu tertentu, pengetikan *welcome letter* dan *departure letter*, *set up VIP room*, melakukan reservasi kamar dan masih banyak lagi.

Pada penulisan ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis / lisan. Karena data yang dikumpulkan berupa kata – kata dan bukan angka, maka penulisan ini menggunakan 3 metode yaitu metode wawancara tak berstruktur yang diajukan dengan menggunakan pedoman wawancara, melakukan observasi / pengamatan langsung di tempat yang di teliti dan penggunaan bahan dokumen sebagai pendukung penelitian. Sedangkan dalam menganalisa data, penulis menggunakan langkah – langkah yaitu data yang terkumpul dipilah – pilah menurut jenisnya, melakukan seleksi terhadap data, telaah , kaji dan mempelajari data tersebut kemudian melakukan interpretasi data untuk mencari solusi permasalahan. Kemudian penulis akan menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran – saran yang dibutuhkan terutama bagi pihak hotel.