

PENYEWAAN RUANGAN SEBAGAI SUMBER PENDAPATAN BAGI KLUB

**(Studi Deskriptif Tentang Usaha Pengoptimalan Penyewaan
Function Room Pada Bulan Januari-Maret 2000 di Heritage Club Surabaya)**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

ANTON KUSTANTO
079710291/S

**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2000**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji

Pada tanggal :

22 Agustus 2000

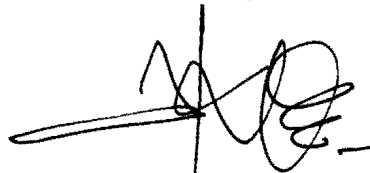
PANITIA PENGUJI TERDIRI DARI :

Penguji I



Sri Endah Nurhidayati, S.Sos
Nip. 132 208 715

Penguji II



Andy Umardiono, S.Sos
Nip. 132 230 985

ABSTRAK

Krisis moneter yang terjadi di Indonesia menimbulkan berbagai dampak positif dan negatif bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, industri perhotelan serta industri pelayanan jasa lainnya seperti klub juga terimbas juga akibat dari krisis ekonomi yang berkepanjangan yang mana sampai saat ini belum menunjukkan tanda-tanda berakhirnya krisis moneter.

Meskipun krisis ekonomi masih melanda di Indonesia tetapi bagi masyarakat dari golongan ekonomi atas masih tetap menyukai untuk menyelenggarakan suatu even kegiatan seperti : pesta pernikahan, pesta ulang tahun, ataupun seminar untuk diselenggarakan di hotel ataupun di klub. Saat ini jumlah perusahaan jasa di Indonesia banyak alternatif pilihannya sehingga memungkinkan konsumen untuk memilih sesuai dengan selera masing-masing.

Berikut ini adalah suatu penelitian dimana terdapat suatu usaha dalam membantu peningkatan pendapatan dari Heritage Club Surabaya dengan penjualan function room serta hal-hal yang mendukungnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

Heritage club adalah perusahaan jasa yang menawarkan tempat yang nyaman, pelayanan dengan kualitas yang terbaik dengan penyajian serta cita rasa makanan dan minuman yang istimewa membuat usaha dibidang ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi klub.

Selain itu penelitian ini juga untuk mengetahui frekuensi penyelenggaraan even kegiatan yang dilaksanakan di *Heritage Club* Surabaya, sehingga dapat diketahui 10 hal yang perlu ditingkatkan agar dapat menghasilkan keuntungan yang diharapkan oleh pihak hotel dengan semaksimal mungkin.

Evaluasi terhadap hasil yang diperoleh selama 3 bulan pertama tahun 2000 sangat penting karena dari hasil ini dapat diketahui bagian-bagian mana saja yang perlu ditingkatkan, dibenahi serta mengurangi kesalahan yang telah dilakukan.

Sebagai faktor terpenting adalah menjaga hubungan yang baik antara anggota dan pihak manajemen dengan mempermudah serta melayani anggota klub dengan sebaik mungkin. Hal tersebut pada akhirnya akan memberikan nilai tambah yang akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan akan mencapai tujuan perusahaan sebagai lembaga bisnis dan sosial yang saling menguntungkan.

ABSTRAKSI

Teknik – teknik dalam menjual sangat diperlukan oleh setiap industri jasa perhotelan untuk meningkatkan pendapatan hotel. Teknik – teknik penjualan juga diperlukan oleh Departemen Kantor Depan hotel dalam menjual fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh hotel, khususnya dalam menjual kamar tamu – kamar tamu yang dioperasikan karena tugas utama Departemen Kantor Depan adalah menjual kamar.

Oleh sebab itu, diperlukan keahlian dari para karyawan Departemen Kantor Depan khususnya petugas di bagian resepsion yang dalam aktifitas kerjanya sehari – hari berhadapan langsung dengan tamu. Peranan dari para petugas resepsion untuk dapat mempengaruhi tamu agar mau tinggal di hotel dan menjadi pelanggan tetap serta mempengaruhi tamu dalam menentukan pilihannya adalah hal yang tidak mudah.

Petugas resepsion harus dapat mengetahui dan mengerti akan sifat dan kebiasaan tamu yang berbeda – beda. Untuk menawarkan kamar kepada tamu – tamu yang akan tinggal haruslah dilakukan dengan cara yang baik, sopan, ramah – tamah dan penuh diplomasi sehingga dapat meyakinkan tamu – tamu untuk mengambil kamarnya.