

ABSTRAK

Hotel merupakan jenis akomodasi bisnis jasa yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Pelayanan hotel mencakup kamar, restoran, meeting & function room, ballroom, laundry, swimming pool, dsb. Peneliti mengambil permasalahan yang terjadi adalah bagaimana bentuk kerjasama Zest Hotel Jemursari Surabaya dengan Citruz Cafe dalam upaya menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman bagi tamu. Bentuk kerjasama yang terjadi adalah sewa dan kontrak, yang dimana kerjasama tersebut mampu menguntungkan kedua belah pihak baik dari Zest Hotel Jemursari Surabaya dan Citruz Cafe.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif yang penelitiannya menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi serta dilakukannya melibatkan berbagai metode yang ada, serta sistematis yang diperoleh secara fakta dan akurat.

Hubungan kerjasama secara sewa dapat terjadi apabila kebutuhan saat tamu melakukan event memerlukan penambahan fasilitas elektronik, peralatan dan perlengkapan lainnya, serta sewaktu-waktu juga tamu memerlukan jasa katering untuk melayani jamuan makan dan minum. Hubungan kerjasama secara terjadi dengan baik dikarenakan adanya pembagian keuntungan antara kedua belah pihak, ruang lingkup dari kontrak yang sudah disetujui, fasilitas yang tersedia dari kontrak yang ada, sistem pembayaran, serta hak dan kewajiban yang sudah diatur dalam kontrak.

Hasil dari kerjasama antara pihak Zest Hotel Jemursari Surabaya dengan pihak Citruz Cafe mampu dijadikan penilaian dari tamu yang dimana konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan restoran.

Kata kunci : Kerjasama sewa dan kontraks, Pelayanan, Restoran