

ABSTRAK

Untuk memberikan pelayanan hotel kepada konsumen hotelnya, Singgasana Hotel Surabaya menyediakan mulai dari berbagai macam pelayanan mulai dari pelayanan kamar, restoran, laundry, room servi dan security service serta airport transfer dan taksi service. Permasalahan yang peneliti ambil adalah tentang bagaimana bentuk hubungan kerjasama antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti dalam menyediakan jasa transportasi bagi konsumen hotel. Dengan berbagai macam hubungan kerjasama seperti sewa, bergaining dan kontrak, Singgasana Hotel Surabaya memilih hubungan kerjasama kontrak karena lebih menguntungkan. Begitupun dengan Taksi Cipaganti sebagai penyedia jasa transportasi bersedia bekerjasama dengan Singgasana Hotel Surabaya karena menguntungkan pula seperti mempromosikan taksi mereka. Karena yang dipilih adalah hubungan kerjasama kontrak penulis akan meneliti kerjasama kontrak yang berjalan di Singgasana Hotel Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Dan penelitian ini bertujuan untuk melukiskan sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat.

Hubungan kerjasama kontrak yang terjadi antara Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti memiliki beberapa hal agar kerjasama kontrak tersebut bisa berjalan dengan baik seperti sistem kerjasama, tata tertib kerjasama, sistem pelayanan, pengontrolan armada taksi. Sistem kerjasama kontrak yang memberikan penjelasan alasan Singgasana Hotel Surabaya memilih hubungan kerjasama kontrak karena lebih jelas tentang peraturan selama kerjasama tersebut terjadi dan keuntungan kerjasama kontrak tersebut. Tata tertib yang dituliskan dikerjasama kontrak tersebut kebanyakan untuk pengemudi Taksi Cipaganti. Tata tertib tersebut dibuat agar pengemudi Taksi Cipaganti bisa menjaga dengan baik mulai dari armada taksi dan diri pengemudi tersebut agar konsumen hotel merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil dari sistem pelayanan yang sesuai dengan beberapa standart yang diberikan dari Singgasana Hotel Surabaya dan Taksi Cipaganti membuat konsumen hotel merasa puas dengan pelayanan transportasi yang disediakan di Singgasana Hotel Surabaya.

Kata Kunci : Hubungan Kerjasama Kontrak, Taksi, Pelayanan.