

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sejarah perkembangan industri perhotelan tidak lepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan industri kepariwisataan, untuk itu perlu diketahui beberapa hal pokok tentang Kepariwisataan, diantaranya adalah pengertian Pariwisata (Arief, 2005:1). Pariwisata adalah istilah yang diberikan pada aktivitas yang terjadi bila seorang wisatawan melakukan perjalanan. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari perencanaan perjalanan itu sendiri, perjalanan ke tempat tertentu, tinggal ditempat itu, kembali, dan kenangan yang didapat sesudahnya. Lengkapnya, pariwisata adalah semua aktivitas dan kejadian yang terjadi ketika seorang pengunjung melakukan perjalanan ke tempat yang berbeda dengan tempat yang biasa ditempatinya budaya yang berbeda, iklim yang berbeda, pemandangan yang berbeda. Disamping itu, kata *wisata* berasal dari bahasa Jawa kuna. Menurut *Kamus besar bahasa Indonesia*, kata itu tergolong verba (kata kerja) dan bermakna senang dan piknik. Wisata tidak hanya untuk mencari hiburan atau bersantai-santai saja. Wisatawan ialah orang yang memasuki wilayah atau melakukan usaha yang teratur, dan mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi serta tidak memperoleh uang dari negara tersebut.

Berbicara soal pariwisata orang harus pula membicarakan pengangkutan atau transportasi. Merupakan suatu yang tidak mungkin apabila di jaman yang ultra modern ini, ada orang melakukan perjalanan wisata tidak mendapat fasilitas pengangkutan yang memadai. Pada jaman seperti sekarang ini rasanya tidak

mungkin lagi bila orang melakukan perjalanan dengan menggunakan onta, keledai atau gajah untuk menuju suatu daerah tujuan wisata yang jaraknya cukup jauh, yang bahkan harus menyeberangi sungai, lautan atau samudera. Kalau ada, itu pun merupakan kekecualian dan sama sekali tidak ada sangkut pautnya dengan pariwisata sebagai suatu industri. Penggunaan onta, keledai dan gajah dalam pariwisata pada jaman sekarang ini hanya terbatas sebagai atraksi saja. Aktivitas kepariwisataan banyak tergantung pada transportasi dan komunikasi. Faktor jarak dan waktu sangat mempengaruhi keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata. Dewasa ini transportasi menyebabkan pertumbuhan pariwisata yang sangat pesat sekali. Kemajuan fasilitas transportasi mendo-rong kemajuan kepariwisataan dan sebaliknya ekspansi yang ter-jadi dalam industri pariwisata dapat menciptakan permintaan akan transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Tidak dapat disangkal lagi bahwa fungsi utama transportasi sangat erat hubungannya dengan "*accessibility*". Maksudnya, frekuensi penggunaannya, kecepatan yang dimilikinya dapat mengakibatkan jarak yang jauh seolah-olah menjadi lebih dekat. Hal ini berarti mempersingkat waktu dan tentunya akan lebih meringankan biaya perjalanan. Dengan demikian transportasi dapat memudahkan orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu, seperti misalnya daerah tujuan wisata.

Salah satu sarana penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang bepergian lebih dari sehari adalah hotel dan kebutuhan sarana prasarana (Sulatiyono, 1999:3-5). Pertumbuhan usaha perhotelan di Indonesia baru dikenal pada *abad ke-19* namun pertumbuhan jasa hotel baru terbatas di kota – kota besar

yang berdekatan dengan pelabuhan. Pada permulaan abad ke-20, mulai pendirian hotel – hotel di daerah dan kota – kota yang jauh dari pelabuhan, yaitu di Malang didirikan Palace Hotel, di Surakarta didirikan Slier Hotel, di Bandung didirikan Hotel Van de Hangel. Tahun 1962 berdirilah Hotel Indonesia, yang lebih dikenal dengan singkatan (H.I), yang diresmikan Presiden Pertama R.I Ir. Soekarno pada tanggal 5 Agustus 1962. Pada waktu itu Hotel Indonesia merupakan Hotel pertama dan satu – satunya hotel bertaraf internasional di Indonesia. Dalam dasa warsa 1970-an barulah mulai bermunculan hotel – hotel bertaraf internasional lainnya yang dimiliki oleh perusahaan swasta nasional (Arief, 2005:22-27). Sesuai dengan perkembangan dan kemajuan zaman, untuk memenuhi kebutuhan akomodasi bagi masyarakat Indonesia yang semakin banyak mengadakan perjalanan, maka berdirilah hotel – hotel kecil yang berupa losmen atau penginapan biasa.

Apabila seseorang mengadakan suatu perjalanan wisata, maka semenjak meninggalkan rumahnya sampai ketempat tujuan wisata dan kembali kerumahnya, maka ia akan melalui beberapa komponen utama dalam industri pariwisata selama dalam perjalanannya, dan salah satu komponen tersebut adalah *Accommodation (Hotel, Motel, Hostel, Apartement, Etc)* (Arief, 2005:4). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hotel adalah bangunan berkamar banyak yg disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan dan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Memenuhi kebutuhan tamu dalam hal

“*pelayanan/jasa*” sekarang dunia perhotelan menyediakan jasa transportasi di hotel. Karenanya ada kebutuhan untuk melakukan perjalanan kesana. Dan juga karena itu, perlu dan penting adanya transportasi untuk sampai kesana – dengan nyaman tentunya. Ada hubungan yang penting antara transportasi dan pariwisata. Peningkatan fasilitas pariwisata merangsang pariwisata itu sendiri, sementara itu ekspansi pariwisata meningkatkan kebutuhan akan transportasi yang lebih baik. (Christie, 2000:23-31). Transportasi merupakan sarana pokok dalam industri kepariwisataan. Sesuai dengan fungsinya, transportasi adalah sarana untuk mempercepat dan mempermudah seseorang dalam mencapai suatu tempat yang diinginkan, bahkan suatu obyek yang jauh berada di negara orang pun, dapat ditempuh dalam waktu yang relatif singkat.

Seiring dengan kemampuan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi, kepandaian orang kemudian mampu menciptakan alat transportasi seperti kereta api, kapal laut, pesawat terbang, kendaraan bermotor dan lain – lain. Berawal dari inovasi yang terus berlangsung hingga kini, semakin bertambahlah pergerakan orang dari satu tempat ke tempat yang lain. Di era global dan perdagangan bebas seperti sekarang ini, orang hanya tinggal memilih transportasi apa yang hendak mereka gunakan sesuai dengan kemampuan ekonomi masing – masing. Yang jelas semakin cepat, mudah, nyaman suatu transportasi, akan semakin mahal biaya yang harus dikeluarkan konsumen (Bagyono, 2007:49-50).

Dalam tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya (*mature*), dengan sistem transportasi multi modal (*multi modal systems*). Dalam abad ke-20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat

sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir. Secara garis besar pengertian transportasi adalah perpindahan barang / orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat/moda transportasi. Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2006:2-7). Di dalam mempelajari transportasi dapat kita golongkan atas dua bagian :

a. Pertama

Angkutan penumpang, untuk pengangkutan penumpang digunakan mobil/kendaraan pribadi dan alat angkutan lainnya.

b. Kedua

Selain mobil pribadi yang digunakan untuk mengangkut penumpang, digunakan pula kendaraan untuk angkutan umum seperti, bis, pesawat udara, kereta api, kapal laut, kapal penyeberangan dan pelayaran.

Salah satu bentuk persaingan dalam perhotelan adalah adanya berbagai macam layanan transportasi untuk tamu, terutama yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan tamu dari dan bandara. Hotel – hotel yang berlokasi tidak jauh dari bandar udara umumnya menyediakan layanan penjemputan dan pengantaran secara umumnya menyediakan layanan penjemputan dan pengantaran secara cuma – cuma (*pick up service*). Layanan yang lainnya seperti layanan taksi di hotel bertujuan untuk memberikan kemudahan transportasi bagi tamu, khususnya untuk jarak dekat dengan tarif yang relatif terjangkau oleh semua jenis tamu (Bagyono dan Sambodo, 2006:14-15).

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (*subway*) dan taksi. Taksi adalah angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya. Taksi umumnya menggunakan mobil jenis sedan, namun di beberapa negara ada pula taksi jenis van yang dapat mengangkut lebih banyak penumpang atau muatan. Ada banyak alasan ketika taksi belum dapat sepenuhnya diterima sebagai salah satu angkutan umum utama, di antaranya adalah harga yang ditawarkan lebih mahal daripada harga angkutan umum pada umumnya meskipun dengan tingkat pelayanan yang berbeda, meskipun dalam hubungannya dengan jangkauan pelayanan, taksi sebagai angkutan lebih dapat sampai ditempat tujuan (*door to door service*) dan dapat berperan sebagai kendaraan pribadi dari pada angkutan umum lainnya.

Namun tidak semua angkutan taksi dapat memberikan layanan yang diinginkan oleh penumpang. Sistem pembayaran yang tidak sesuai dengan argometer (*alat pengukur pembayaran pada taksi*), sopir yang kurang memperhatikan segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang, dan banyak jenis layanan lainnya yang kurang menyenangkan merupakan keluhan yang sering dialami oleh penggunanya. Sehingga masyarakat sebagai pengguna angkutan taksi selalu memilih perusahaan angkutan taksi tertentu yang menurut mereka dapat memberikan layanan yang diinginkan. Untuk menyediakan jasa transportasi di hotel seperti taksi hotel maka hotel perlu hubungan kerja sama dengan pihak yang menyediakan sarana dan prasarana jasa transportasi tersebut.

Taksi Cipaganti adalah taksi yang masih baru dalam dunia pertaksian di Indonesia ini. Cipaganti Otojasa yang memiliki bisnis utama di bidang Transportasi telah memiliki Citra yang sangat baik (Good Image) hal ini terbukti sebagai pilihan pelanggan dan pengemudi untuk menggunakan dan bergabung dengan perusahaan nasional ini. Keberadaan Cipaganti Group dimulai dengan dibukanya usaha jual beli mobil bekas dengan nama Cipaganti Motor oleh Andianto Setiabudi pada tahun 1985 di Jalan Cipaganti No. 84 Bandung. Perkembangan usaha dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup baik sehingga dapat berkembang dengan memiliki beberapa showroom mobil bekas di jalan Cipaganti, Cihampelas dan jalan Abdul Muis (d/h Pungkur) Bandung. Mulai dari usaha jual mobil bekas dan rental mobil dan sekarang berkembang menjadi travel, shuttle, bus pariwisata dan taksi. Taksi Cipaganti sekarang mengadakan sedikitnya 800 unit taksi di empat kota utama seperti Jakarta, Bandung, Semarang dan Surabaya. Untuk kota Surabaya sekitar 200 unit yang beroperasi, dan Cipaganti sendiri akan terus menambah aramadanya dalam beberapa tahun ke depan. Sebagai pemain baru di bisnis angkutan taksi.

Berikut ini data jumlah beberapa armada taksi yang beroperasi di wilayah Surabaya dan Sidoarjo :

Tabel 1.1 Jumlah Armada Taksi Kota Surabaya Dan Sidoarjo

No.	Nama Perusahaan Taksi	Nama Taksi	Domisili Perusahaan	Jumlah Armada Taksi
1.	PT. Uni Ratna Gading Mandala	Gold	Surabaya	283
2.	PT. Bluebird Group	Bluebird	Surabaya	500
3.	PT. Merpati Wahana Taksi	Merpati	Surabaya	308
4.	PT. United Auto Mobil 90 Utama	Orenz	Surabaya	219
5.	PT. Para Bathara Surya	Silver	Surabaya	507
6.	PT. Cipaganti Citra Graha	Cipaganti	Surabaya	200
7.	PT. Zebra Nusantara	Zebra	Surabaya	190
8.	PT. Prima Bahari Juanda	Prima	Surabaya & Sidoarjo	416
9.	PT. Silver	Silver Taksi	Sidoarjo	50
10.	PT. Prima Sanjati Agung	Prima Jati	Surabaya	100
	Jumlah			2773

Sumber : bstp.hubdat.dephub.go.id

Hotel – hotel yang ada di Surabaya kebanyakan sudah menyediakan layanan transportasi seperti taksi, dan bekerja sama dengan pihak penyedia transportasi tersebut. Seperti di Novotel Hotel Surabaya, Santika Hotel Pandegiling, Sahid Gunawangsa Hotel, hotel – hotel tersebut bekerjasama dengan Taksi Bluebird.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang di atas, dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk hubungan kerja sama antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti, dalam menyediakan jasa transportasi bagi konsumen hotel?
2. Kendala yang dimunculkan pada kerja sama antara Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti, dalam menyediakan jasa transportasi bagi konsumen hotel?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.3.1 Tujuan Penulisan

Dari uraian rumusan permasalahan tersebut di atas, tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan kerja sama antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti, dengan menyediakan jasa transportasi bagi konsumen hotel.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dan kerja sama antara Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti, dengan menyediakan jasa transportasi bagi konsumen hotel?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi penulis

1. Sebagai tambahan wawasan, serta dapat membandingkan antara teori dan praktek yang telah didapatkan selama kuliah.
2. Untuk mengetahui upaya kerja sama yang dilakukan dari pihak hotel dan pihak lainnya.
3. Mendorong dan melatih peneliti untuk berpikir kritis dan logis khususnya mengenai topik yang akan diteliti.
4. Melatih mengolah dan menggabungkan beberapa sumber serta menuangkan ke dalam bentuk pemikiran yang lebih matang.
5. Sebagai bekal untuk memasuki dunia pekerjaan agar tidak canggung kalau memasuki dunia kerja.

b. Bagi Singgasana Hotel Surabaya

1. Memberikan informasi atau masukan bagi hotel yang menjadi obyek penelitian mengenai data yang mempengaruhi hubungan kerja sama khususnya di jasa transportasi.
2. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi khususnya yang ada hubungannya dengan jasa transportasi di Singgasana Hotel Surabaya.

c. Bagi pembaca

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang hubungan kerja sama dari pihak Singgasana Hotel Surabaya dan pihak penyedia jasa transportasi yaitu pihak Taksi Cipaganti.

d. Bagi D3 pariwisata

Dapat mengetahui penerapan mata kuliah yang dilakukan oleh lembaga membandingkan pada dunia kerja nyata yang berkaitan dengan bidang pariwisata khususnya perhotelan.

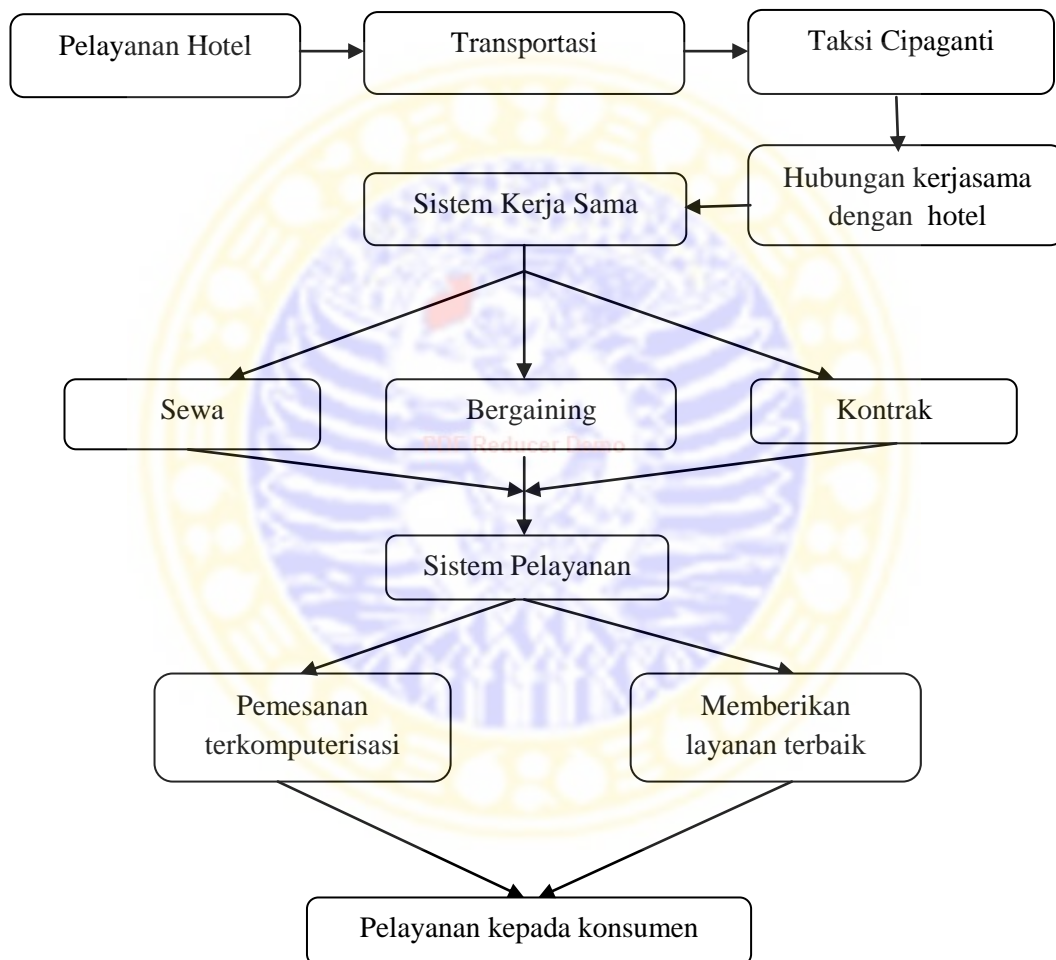
e. Bagi akademik

Sebagai gambaran dalam membuat penelitian sehingga dapat menambah wawasan dalam bidang perhotelan dan dapat menambah daftar pustaka sehingga mampu untuk membuat mahasiswa dalam menyusun tugas akhir nanti.

1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam permasalahan yang penulis jelaskan di atas, maka terciptalah kerangka pemikiran sebagai berikut :

1.1 Bagan Kerangka Pemikiran



Hotel adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata (Bagyono dan Sambodo, 2005:1). Usaha perhotelan dibangun untuk memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal bagi para wisatawan yang datang berkunjung. Para pelaku bisnis perhotelan terdorong untuk melengkapi fasilitas-

fasilitas yang ada di dalam hotel dengan semaksimal mungkin dalam upaya mempermudah operasionalnya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002:83). Dalam hal ini pihak hotel telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para tamu yang menginap agar mereka merasa senang selama tinggal didalam hotel tersebut. Salah satu usaha yang dilakukan oleh pihak hotel adalah dengan menyediakan fasilitas transportasi seperti taksi. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2002:6).

Singgasana Hotel Surabaya hotel berbintang 4 di Surabaya menyediakan pelayanan transportasi yaitu taksi dan taksi yang dipilih adalah Taksi Cipaganti. Untuk memberikan pelayanan kepada konsumen hotelnya, Singgasana Hotel Surabaya menjalin hubungan kerja sama dengan Taksi Cipaganti. Bentuk kerjasama kontrak antara Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

1.4.1 Pelayanan Kepada Konsumen

Perusahaan sebagai sebuah lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya harus pula memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Menurut Munir (2000) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Siagian (2002) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahankemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya.

Dari seluruh definisi di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai sebuah tingkat kemampuan (*ability*) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana,

kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika jasa transportasi sudah tersedia dan ada hubungan kerja sama dari pihak hotel dengan pihak penyedia transportasi maka pelayanan transportasi dapat di laksanakan dengan baik dan membuat tamu merasa nyaman tinggal di hotel dan tidak perlu repot dengan masalah transportasi selama tinggal di hotel. Dan tamu pun merasa puas dengan pelayanan yang di sediakan.

1.4.2 Pelayanan Hotel

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Menurut Bagyono dan Sambodo (2006 : 9-18) hotel memiliki berbagai jenis pelayanan sebagai berikut :

a. Kamar

Kamar (*rooms*) merupakan produk andalan yang menjadi sumber pendapatan utama hotel. Layanan yang diberikan kepada tamu biasanya diberikan kepada tamu yang menempati suatu kamar antara lain *turn down service*, yaitu layanan membuka tempat tidur setiap petang serta dengan ucapan selamat tidur, pemberian kartu dan bunga.

b. Restoran

Selain kamar, restoran juga memberikan kontribusi yang signifikan bagi perolehan pendapatan hotel. Restoran yang terdapat di hotel umumnya menjual berbagai macam makanan sesuai spesialisasi penyajiannya. Restoran terdiri dari berbagai macam, seperti *Coffe Shop*, yang umumnya melayani pelayanan *breakfast, lunch, dinner dan supper*, yang buka selama 24 jam. Ditinjau dengan harga, restoran dibedakan menjadi dua, yaitu *ala carte restaurant* dan *table'hote restaurant*.

c. Bar

Bar adalah sebuah tempat hotel yang menyediakan pelayanan penjualan minuman, baik yang beralkohol maupun tidak, dan tamu dapat menikmati sambil bersantai melihat *Bartend* (petugas bar) meramu minuman. Jenis bar yang lain adalah *Service Bar*, yaitu bar yang terdapat dalam suatu hotel. Berfungsi untuk melayani pemesanan minuman yang datang dari *Room Service, Dinning room* atau *Coffe Shop*.

d. Valet Service/Laundry

Layanan *valet* atau *laundry* pada prinsipnya bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama menginap, agar mereka tidak perlu repot memikirkan pakaian kotor. Layanan ditawarkan *valet service* diantaranya pencucian biasa dan pencucian kering dengan biaya sesuai dengan tingkat kesulitan, jenis pakaian dan juga pencucian.

e. Fitness center, Swimming pool, Sauna & Spa

Pusat kebugaran, *fitness center* disediakan untuk para tamu yang ingin melakukan rutinitas senam dan kebugaran begitu dengan kolam renang

merupakan fasilitas yang harus ada di hotel berbintang dan serta layanan pijat di hotel menawarkan berbagai macam *treatment* kepada para tamu.

f. Airport transfer service dan Taksi service

Salah satu bentuk persaingan dalam perhotelan adalah adanya berbagai macam layanan transportasi untuk tamu, terutama yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan tamu dari dan ke bandara. Airport transfer service dan Taksi service ini salah satu bentuk pelayanan transportasi di hotel. Sangat menunjang kebutuhan tamu tentang akomodasi selama tamu menginap ataupun akan meninggalkan hotel.

g. 24 Hours Room Service dan Security Service

Room service merupakan layanan hotel yang memungkinkan para tamu untuk makan dikamar mereka tanpa harus pergi ke restoran, tamu dapat memesan makanan melalui telepon ke bagian ini. Sedangkan layanan keamanan yang diberikan oleh hotel mencakup keamanan para tamu, baik yang menginap maupun yang tidak, seluruh karyawan, dan manajemen hotel (Bagyono dan Sambodo, 2006:9-18).

1.4.3 Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk disana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum

sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara (Moestikahadi, 2000).

Dalam pemakaian transportasi untuk keperluan kepariwisataan jarang yang hanya menggunakan satu macam angkutan saja, hampir selalu merupakan kombinasi yang banyak tergantung pada kondisi tempat atau daerah tujuan wisata. Jadi ada macam-macam kombinasi pengangkutan yang digunakan di daerah tujuan wisata, tergantung bagaimana pengaturan Tour Operator yang merencanakan sesuai dengan "tour itinerary" yang mereka susun. Dapat dikatakan bahwa wisatawan yang melakukan perjalanan sudah merupakan suatu manifestasi dari interaksi, sebagai akibat perpindahan orang dari tempat di mana ia biasanya tinggal. Transportasilah yang dapat menggerakkan banyak orang, dari suatu negara ke negara lain, dari suatu daerah ke daerah lain dan dari suatu kota ke kota lain dan dari kota ke daerah pedalaman dan sebaliknya. Sistem transportasi di perkotaan adalah faktor utama yang menentukan pola ruang (spatial pattern), derajat kesemrawutan, dan tingkat pertumbuhan ekonomi dari suatu daerah perkotaan. Ada tiga jenis utama transportasi yang digunakan orang di perkotaan (Miller 1985) :

- a. Angkutan pribadi (*individual transit*), seperti mobil pribadi, sepeda motor, sepeda, atau berjalan kaki,
- b. Angkutan masal (*mass transit*), seperti kereta api, bis, opelet, dan sebagainya.

- c. Angkutan sewaan (*para transit*), seperti mobil sewaan, taksi yang menjalani rute tetap atau yang disewa untuk sekali jalan, dan sebagainya.

Setiap jenis angkutan mempunyai keuntungan dan kerugian tersendiri. Sistem transportasi perkotaan yang berhasil, memerlukan gabungan dari cara angkutan pribadi, massal, dan sewaan, yang dirancang memenuhi kebutuhan daerah perkotaan tertentu. Kini kenyataannya kendaraan pribadi memiliki tingkat kenyamanan dan privasi yang lebih. Namun dibalik kebaikannya ini, kepemilikan kendaraan pribadi terlalu banyak juga menimbulkan banyak masalah. Kemacetan yang semakin banyak di jalan karena jumlah kendaraan pribadi tidak sebanding dengan peningkatan kapasitas jalan. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan umum, semakin efektif pula penggunaan jalan raya.

Dengan kata lain, kendaraan umum merupakan salah satu pemecahan masalah yang dihadapi hampir semua kota besar di dunia kemacetan. Perkembangan transportasi sekarang membawa dampak kehidupan yang lebih baik. Peranan transportasi sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen. Transportasi juga memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Santoso, 2000:1) :

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai pengangkutnya
3. Ada jalanan yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan

5. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Bagi perusahaan-perusahaan transportasi umum yang menghasilkan jasa pelayanan transportasi kepada masyarakat pemakai jasa angkutan (*users*), maka pada prinsipnya terdapat empat fungsi produk jasa transportasi yaitu aman (*aman*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfort*), dan ekonomis (Nasution, 2004:107). Pengaruh transportasi dalam pariwisata sangat penting karena aktivitas kepariwisataan banyak tergantung pada transportasi dan komunikasi. Faktor jarak dan waktu sangat mempengaruhi keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata.

Dalam berpariwisata alat transportasi ini juga yang umum digunakan para wisatawan karena sangat mudah didapat dan akses perjalanannya juga sangat beragam. Di area wisata juga sering kita jumpai prasarana berupa parkir gratis serta adanya akses jalan tol yang dapat mempermudah perjalanan. Misalnya Taksi, yaitu angkutan umum yang menggunakan mobil untuk mengangkut penumpangnya. Taksi umumnya menggunakan mobil jenis sedan dan dapat mengangkut lebih banyak penumpang atau muatan. Sedangkan seperti sudah dijelaskan di atas taksi adalah jenis angkutan sewaan, yang dapat disewa atau bekerja sama dengan hotel dan memberikan layanan taksi dihotel (Sambodo & Bagyono, 2006:15).

1.4.4 Hubungan kerja sama

Industri hotel di era global membutuhkan sinergi untuk tetap bermain di pasar yang kompetitif. Tidak hanya brand lokal brand ternamapun dituntut melakukan langkah jitu untuk memenangkan pasar. Di Indonesia dengan hotel bertaraf internasional melakukan upaya-upaya komprehensif agar bisa bertahan dan bersaing, salah satu bentuknya yakni sinergi dengan industri penerbangan yang memang terkait dengan industri wisata selain akomodasi hotel, seperti yang dilakukan Hilton Honors dengan Garuda Indonesia.

Selain bekerja sama dengan pihak *Airlines*, hotel juga bekerjasama dengan bagian terkait lainnya seperti dengan *Travel Agent*. *Travel Agent* adalah Badan usaha yang memberikan penerangan /informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya. *Travel Agent* juga sebagai perantara antara konsumen dan industri pariwisata khususnya perhotelan, karena *travel agent* sebagai perantara, maka ia berada di tengah-tengah industri pariwisata, maka perlu ada kontrak yang dibuat terlebih dulu. Selain itu itu harus ada perjanjian khusus yang mengatur hubungan kerja sehingga jelas tugas, kewajiban dan hak masing-masing pihak. Seperti yang dilakukan dengan Singgasana Hotel Surabaya bekerja sama dengan *Travel Agent* seperti Kaha *Tour&Travel*, Booking.com, Agoda.

Hotel pun juga perlu bekerjasama dengan jasa transportasi, dan jasa transportasi pun masih kurang di dunia hotel jaman modern sekarang ini, di Surabaya masih ada sebagian yang menyediakan jasa transportasi tersebut. Jasa

transportasi pun perlu dari mana yang menyediakan transportasinya? Dari pihak luar seperti pihak taksi cipaganti yang melakukan hubungan kerjasama.

Hubungan kerja yang terjalin antara dua atau lebih jabatan/unit kerja yang fungsinya berbeda dalam suatu organisasi disebut dalam *hubungan fungsional (functional relationship)*, atau hubungan kerja sama antar bagian. Hubungan fungsional ini terjalin karena adanya saling memerlukan, saling mengisi, atau saling membantu dalam upaya mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Dalam industri hotel, hubungan fungsional dapat terjalin antara pemegang jabatan dari seksi yang berbeda dalam suatu departemen, atau antar departemen dalam suatu hotel (Sihite, 2000:134).

Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat dipisahkan dari komunitasnya dan setiap orang di dunia ini tidak ada yang dapat berdiri sendiri melakukan segala aktivitas untuk memenuhi kebutuhannya, tanpa bantuan orang lain. Secara alamiah, manusia melakukan interaksi dengan lingkungannya, baik sesama manusia maupun dengan makhluk hidup lainnya. Dalam aktivitas usahanya setiap orang selalu membutuhkan kehadiran dan peran orang lain. Tidak seorang pengusaha atau wirausaha yang sukses karena hasil kerja atau usahanya sendiri.

Karena dalam kesuksesan usahanya, pasti ada peran orang atau pihak lain. Salah satu kunci sukses usaha adalah sukses dalam kerja sama usaha. Kerja sama dapat di artikan sebagai suatu hubungan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan suatu tujuan untuk mencapai tujuan bersama secara mudah, ringan dan cepat. Kata kerja sama identik dengan pepatah “berat sama dipikul ringan sama

dijinjing”. Pepatah tersebut memberikan suatu pengertian bahwa pekerjaan yang berat apabila dikerjakan secara bersama-sama, akan terasa ringan dan mudah. Dengan demikian, kerja sama memberikan suatu dampak yang positif bagi kelangsungan hidup manusia dalam masyarakat maupun bisnis.

Orang yang kerja sama idealnya akan saling bahu-membahu untuk mencapai tujuan yang disepakatinya. Dalam proses pencapaian tujuan tersebut, akan tumbuh saling pengertian diantara rekan kerja sama dalam mengenai kemampuan masing-masing. Hubungan kerja sama pasti berhubungan dengan pihak-pihak yang terkait seperti pihak pertama dengan pihak kedua atau lebih. Dari hubungan antara pihak-pihak tersebut terdapat bentuk kerja sama yang berbeda-beda seperti :

a. Bentuk kerja sama primer

Bentuk kerja sama primer adalah kerja sama yang terjadi di dalam keluarga. Para pelaku kerja sama primer adalah seluruh anggota keluarga. Contohnya ayah, ibu, kakak, adek, kakek, nenek dan anggota keluarga lainnya. Bentuk kerja sama ini bersifat spontan tidak ada perencanaan terlebih dahulu. Pembagian tugas bersifat alami dan tidak ada pembagian *job description* yang jelas. Meskipun demikian, setiap anggota akan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan peran dan kedudukan yang secara alami telah terbentuk di dalam keluarga.

b. Bentuk kerja sama sekunder

Bentuk kerja sama sekunder adalah kerja sama yang terjadi pada kelompok sekunder. Kerja sama yang terjalin lebih bersifat rasional,

terencana, dan teratur. Ada garis atau batasan-batasan *job description* yang jelas antara setiap pihak-pihak yang terlibat.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa hubungan kerja sama antara pihak pertama, kedua dan ketiga adalah bentuk kerja sama sekunder. Hubungan kerja sama yang terjadi antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan pihak taksi Cipaganti mempunyai tujuan yang sama yaitu melayani tamu melalui jasa transportasi yang disediakan. Maka dari itu disini sangat penting adanya kerja sama yang terjalin antara pihak satu dengan pihak lainnya, karena semuanya saling berkesinambungan. Harus membina kerja sama yang baik, untuk kelancaran memberi pelayanan jasa transportasi yang ada di hotel.

1.4.5 Pengertian Sewa

Dalam pengertian yang umum, pada dasarnya sewa dapat diartikan sebagai harga yang dibayar ke atas penggunaan tanah dan faktor-faktor produksi lainnya yang jumlah penawarannya tidak dapat ditambah. Dalam pembicaraan sehari-hari sewa pada umumnya diartikan sebagai pembayaran yang dilakukan suatu keluarga ke atas rumah yang disewanya, atau pembayaran seorang pengusaha ke atas bangunan atau toko milik orang lain yang digunakannya. Arti sewa dalam pembicaraan sehari-hari tersebut tidaklah sama dengan pengertian sewa secara umum. Karena sewa rumah, gedung atau yang lainnya tersebut telah meliputi bunga yang dibayarkan kepada modal yang digunakan untuk mendirikan bangunan-bangunan tersebut.

Sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya. Karena kewajibannya pihak yang menyewakan adalah menyerahkan barang untuk dinikmati dan bukannya menyerahkan hak milik atas barang itu, maka ia tidak usah pemilik dari barang tersebut (Subekti, 1984:39-40).

Menurut Sadono Sukirno (2003:376) sewa adalah bagian pembayaran ke atas sesuatu faktor produksi yang melebihi dari pendapatan yang diterimanya dari pilihan pekerjaan lain yang terbaik yang mungkin dilakukannya. Di dalam definisi ini sesuatu faktor produksi dipandang sebagai mempunyai beberapa kegunaan.

Sedangkan menurut Aliminsyah, dkk dalam bukunya Kamus Istilah Akuntansi (2002:283) mendefinisikan sewa sebagai sejumlah uang/ barang yang dibayarkan kepada pemilik tanah oleh pihak yang menggunakan tanah sebagai balas jasa untuk penggunaan tanah tersebut.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sewa adalah harga yang dibayar ke atas penggunaan tanah dan faktor-faktor produksi lainnya yang jumlah penawarannya tidak dapat ditambah.

Jenis-jenis Sewa

Menurut Aliminsyah, dkk dalam bukunya Kamus Istilah Akuntansi (2002:283) membedakan beberapa jenis sewa, yaitu:

- a. Sewa dibayar di muka (*prepaid rent*): adalah salah satu bentuk aktiva dalam perusahaan yang berasal dari pembayaran sewa yang manfaatnya belum dipakai (dinikmati). Secara umum semua pembayaran yang manfaatnya baru akan dinikmati dimasa mendatang disebut dengan pembayaran dimuka (prepayment).
- b. Sewa guna usaha pembiayaan (*finance lease*): adalah kegiatan sewa guna usaha, dimana penyewa guna usaha tidak mempunyai hak opsi untuk membeli objek sewa guna usaha.
- c. Sewa menyewa biasa (*operating lease*): adalah kegiatan sewa guna usaha dimana penyewa guna usaha tidak mempunyai hak opsi untuk membeli objek sewa guna usaha.
- d. Sewa modal (*capital lease*): adalah suatu sewa yang memuat satu atau dua dari keempat ketentuan, yang menetapkan bahwa aktiva yang disewa tersebut diperlakukan sebagai aktiva yang dibeli dalam perkiraannya.

1.4.6 Pengertian Bergaining

Bargaining adalah pelaksanaan perjanjian mengenai pertukaran barang-barang dan jasa-jasa antara dua organisasi atau lebih. Dalam arti yang lebih luas, bargaining adalah nilai tawar. Bargaining dilakukan agar proses kerjasama dapat memberi keuntungan secara adil bagi kedua belah pihak, misalnya proses jual beli di pasar.

1.4.7 Pengertian Kontrak

Istilah perjanjian atau kontrak merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu contract law, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut overeenscomrecht. Menurut Salim, (2004:3) Perjanjian atau Kontrak adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang yang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Bentuk perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Menurut J.Satrio, perjanjian dapat mempunyai dua arti,yaitu:

1. Arti luas

Suatu perjanjian berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki oleh para pihak.

2. Arti sempit

Perjanjian berarti hanya ditunjukan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan saja.

1.5 METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis (Setiady, 2004:42). Metode deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat (Kusmayadi, 2002:29). Menurut Denzin Lincoln, menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan

maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2005:5).

Selanjutnya penelitian deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut : (Moleong, 2005:9) :

1. Memuaskan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang yang aktual.
2. Data mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (sering disebut metode analitik). Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, dan bukan angka-angka. Dalam hal ini disebabkan oleh apa adanya penerapan metode kualitatif.

Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2005:5-9)

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan konsep adalah suatu istilah yang digunakan untuk membatasi suatu keadaan, kejadian, individu serta kelompok yang akan diteliti, sehingga penulisan tersebut lebih fokus dan tidak melenceng dari fokus penelitian. Konsep

atau pengertian adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala. Agar tidak terjadi perbedaan pandangan, maka penulis memberikan batasan – batasan agar tidak terjadi perbedaan dalam mengulas tulisan ini. Adapun batasan – batasan tersebut adalah mengenai :

Definisi dari Hotel, adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulatiyono, 1999:5). Dalam penelitian ini peneliti memilih salah satu hotel di wilayah Surabaya yaitu Singgasana Hotel Surabaya. Singgasana Hotel Surabaya adalah salah satu hotel bintang 4 di Surabaya yang letaknya dipusat kota dan memiliki berbagai pelayanan yang diberikan untuk tamu hotelnya dan salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan transportasi.

Taksi adalah angkutan umum penumpang (AUP) yang bisa melayani perjalanan dari pintu ke pintu, dengan rute dan jadwal yang fleksibel, nyaman, dan mendekati fungsi kendaraan pribadi (Warpani, 1990). Dalam penelitian ini taksi yang dimaksud adalah salah satu taksi yang beroperasi di Surabaya yaitu Taksi Cipaganti.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kerjasama adalah melakukan (melaksanakan) suatu kegiatan atau usaha yg ditangani oleh dua orang (pihak) atau lebih. Hubungan kerjasama memiliki berbagai jenis seperti kerjasama kontrak, sewa dan bergaining, dan hubungan kerjasama yang terjalin antara

Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti adalah hubungan kerjasama kontrak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kontrak adalah perjanjian (secara tertulis) antara dua pihak dalam perdagangan, sewa-menyewa, persetujuan yang bersanksi hukum antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan kegiatan.

Beberapa pengertian diatas menjelaskan untuk memudahkan memahami penelitian dalam perumusan masalah yang berkenaan dengan permasalahan penelitian ialah bahwa penulis ingin meneliti bagaimana pola hubungan kerjasama antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Dalam penelitian ini lokasi yang digunakan adalah Singgasana Hotel Surabaya yang terletak di Jl. Gunung Sari, Surabaya. Adapun pertimbangan penulis untuk mengambil Singgasana Hotel Surabaya sebagai lokasi penelitian yaitu :

1. Singgasana Hotel Surabaya merupakan salah satu bintang empat di Surabaya, Hotel tersebut terletak di tengah kota, khususnya pusat perbelanjaan, letaknya yang strategis memudahkan penulis untuk menjangkau lokasi tersebut.
2. Lokasi penelitian dilakukan di Singgasana Hotel Surabaya. Alasan utamanya karena lokasi agak jauh dari keramaian dan sebagai memuaskan dan memberi kebutuhan untuk mobilitas konsumen. Dan untuk menuju ke Singgasana Hotel surabaya banyak transportasi yang mudah dijangkau seperti angkutan umum, bis kota dan salah satunya adalah Taksi.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi yang sesuai dengan objek penelitian. Informan di sini merupakan seseorang yang memberi situasi atau latar belakang penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan ini berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walau bersifat informal (Moleong, 2008:132). Alasan peneliti menggunakan informan adalah agar penelitian yang dilakukan mengalami kemudahan dalam menjawab permasalahan. Sehubungan dengan dibilih beberapa informan yang diwawancarai pada lokasi penelitian. Peryaratan dalam menentukan dan memilih informan (Moleong, 2008;133), antara lain :

1. Berperan aktif dan terlibat dalam pengembangan standart dapur yang lebih baik
2. Mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi.
3. Patuh pada peraturan yang ada
4. Suka berbicara
5. Tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertentangan dalam latar penelitian
6. Mengerti dan mengetahui pengetahuan tentang jasa transportasi yang ada di hotel

Karena dalam penelitian ini *transportasi (taksi hotel)* adalah objek utama penelitian Informasi ini diperoleh dari :

1. Manajer *Front office*

Manajer *Front Office* dipilih karena sebagai informan dari hotel dan orang yang bertanggung jawab atas hubungan kerja sama antara Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi Cipaganti.

2. Manajer Taksi Cipaganti

Manajer Taksi Cipaganti dipilih karena sebagai informan dari pihak taksi dan orang yang bertanggung jawab atas hubungan kerja sama dari Taksi Cipaganti dengan Singgasana Hotel Surabaya.

3. Sopir Taksi Cipaganti

Karena sopir tersebut berhubungan langsung untuk memberi pelayanan kepada tamu.

4. Tamu

Untuk mengetahui perbedaan pelayanan antara Taksi Cipaganti yang ada di Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi yang lainnya, dan lebih baik mana pelayanannya dengan Taksi yang ada di Singgasana Hotel Surabaya dengan Taksi yang ada diluar hotel.

Dan peneliti ingin mencari data tentang hubungan kerja sama diantara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan pihak Taksi Cipaganti dan kendala saat hubungan kerjasama berjalan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya memperoleh data dan mengamati pola hubungan kerja sama diantara pihak Singgasana Hotel Surabaya dan pihak karyawan hotel atau pihak Taksi Cipaganti yang ada, juga untuk menjawab berbagai pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka dalam penyusunan data tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti, atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Dengan cara ini data yang diperoleh adalah data faktual dan aktual, dalam artian data yang dikumpulkan diperoleh pada saat peristiwa berlangsung (Kusmayadi, 2000;85).

Penulis melakukan kegiatan observasi langsung untuk melihat kejadian-kejadian serta keadaan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Kemudian penulis mengolah hasil pengamatan untuk dilakukan pencatatan atas hasil pengamatan yang bertujuan untuk membuktikan data yang diperoleh dengan kondisi yang ada sebenarnya (Kusmayadi, 2000;153). Yang diobservasi dalam hal ini adalah pola hubungan kerjasama yang baik antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dan pihak Taksi Cipaganti untuk memberikan pelayanan kepada tamu dalam hal transportasi.

Pada bulan Februari penulis akan melakukan observasi pada pihak-pihak yang bersangkutan dalam jasa transportasi yakni pihak Singgasana

Hotel Surabaya dan pihak karyawan hotel atau pihak Taksi Cipaganti. Observasi pada pihak Singgasana Hotel Surabaya dan pihak Taksi Cipaganti. Penulis akan observasi tentang bagaimana pelayanan transportasi yang ada di hotel dengan bagian penyedia transportasi seperti Taksi Cipaganti dan akan dilakukan dengan pihak yang terkait, bagaimana bentuk kerjasamanya dan kendala apa saja saat hubungan kerjasama sudah dilakukan.

2. Wawancara

Adalah percakapan yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atau pertanyaan tersebut (Moleong, 2005;135).

Peneliti melakukan wawancara tidak berstruktur dengan pedoman wawancara yang bersifat terbuka. Wawancara dilakukan terhadap informan yang berkompeten dan berhubungan secara langsung dengan topik penelitian seperti yang telah diuraikan diatas. Interview ini merupakan percakapan yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atau pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini pedoman wawancara yang dipilih adalah wawancara secara langsung dengan bantuan recorder dan dituangkan dalam bentuk tulisan. Wawancara dilakukan ke beberapa pihak yang bersangkutan seperti Manager Front Office, Manager Taksi Cipaganti, Sopir Taksi Cipaganti serta Staff – staff Singgasana Hotel Surabaya.

Wawancara akan dilakukan terhadap pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan pihak Taksi Cipaganti untuk mendapatkan data apa saja bentuk hubungan kerjasama yang dilakukan. Kendala apa saja saat hubungan kerjasama terjadi.

3. Bahan Dokumen

Dokumen adalah data-data yang dikumpulkan sebagai bahan pelengkap atau semua jenis rekaman atau catatan sekunder lainnya seperti foto untuk memperoleh deskripsi ataupun keadaan atau fenomena yang lainnya (Faisal, 1990;81)

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu langkah yang penting dalam suatu kegiatan peneliti. Dari teknik penulisan data baik dari wawancara, pengumpulan bahan dokumen maupun observasi yang sudah terkumpul maka memang ada hubungan kerjasama yang baik dan saling membantu melancarkan tugas antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dengan pihak Taksi Cipaganti dalam memberikan pelayanan transportasi kepada tamu.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa data kualitatif dan deskriptif, yaitu dengan memberikan jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada informan kemudian dilakukan penjabaran dari hasil yang diperoleh.

Data kualitatif adalah data yang tidak bisa diwujudkan dalam bentuk angka. Yang mana tidak data yang diperoleh melalui informan tergolong dalam suatu bagian yang saling lepas. Di sini jawaban yang

diperoleh bersifat kualitatif karena berwujud opini. Setelah diperoleh hasil jawaban dari para informan, lalu penulis melakukan suatu penjabaran dari hasil jawaban tersebut. Dan setelah dianalisa serta diinterpretasikan dengan teori para ahli, maka layanan yang baik dari pihak hotel dapat menimbulkan kepuasan pada tamu selama berada di Singgasana Hotel Surabaya.

Hal ini dapat menimbulkan motivasi bagi tamu untuk datang kembali ke Singgasana Hotel Surabaya. Dengan semua ini, maka tentu saja pendapatan hotel tersebut akan memiliki peluang lebih besar untuk lebih dikenal dan disukai oleh konsumen lain.

Proses analisa kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa tahap, antara lain yaitu (Moleong, 2005;284) :

1. Mencatat dan menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilih, mengklarifikasi, mengtesiskan, membuat iktisar dan membuat indeksinya.
3. Berfikir dengan membuat jalan agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan – hubungan dan membuat temuan – temuan umum.