

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu penggerak industri pariwisata yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan layanan seperti penginapan, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Salah satu jasa yang ditawarkan yaitu layanan persewaan mobil. Adapun apabila hotel menggunakan pihak eksternal, maka akan ada perjanjian atau kerjasama dengan pihak persewaan mobil yang dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan pihak hotel, namun hal ini memiliki resiko karena adanya perbedaan layanan. Pada penelitian ini, penulis membahas tentang kerjasama Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya dengan perusahaan persewaan mobil.

Tujuan dari penelitian ini mengetahui bentuk kerjasama yang dilakukan Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya dengan perusahaan persewaan mobil untuk menyediakan layanan transportasi bagi tamu hotel. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengetahui kendala yang terjadi selama kesepakatan kerjasama antara kedua perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data-data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen. Lokasi penelitian bertempat di Hotel Grand Inna Tunjungan karena permasalahan yang akan diteliti peneliti terdapat di lokasi tersebut sehingga data yang diperoleh valid

Berdasarkan data yang diperoleh yaitu: 1) kerjasama yang berlangsung antara pihak Hotel Grand Inna Tunjungan dengan pihak perusahaan persewaan mobil dikarenakan adanya permintaan dari tamu hotel dan kebutuhan hotel sendiri akan transportasi; 2) Pemilihan Koperasi Inna Simpang sebagai pihak perusahaan penyewa mobil dikarenakan keinginan pihak hotel mendukung inisiatif kelompok karyawan yang tergabung dalam Koperasi Inna Simpang untuk memenuhi kebutuhan transportasi pihak Hotel Grand Inna Tunjungan; 3) Kerjasama yang dilakukan tertulis dalam sistem kontrak; 4) Kerjasama ini memberikan dampak kontribusi *financial* dan *non-financial* bagi pihak Hotel Grand Inna Tunjungan; 5) Kendala yang dihadapi yaitu kerusakan kendaraan hingga kurangnya minat tamu dalam layanan ini; 6) Adanya pengontrolan armada transportasi untuk menghindari resiko kerusakan kendaraan; 7) Apabila terjadi perselisihan dengan kedua belah pihak, maka pertama-tama akan diselesaikan secara musyawarah, apabila belum dicapai kesepakatan, maka diselesaikan secara hukum.

Dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya memilih menggunakan kendaraan sewaan untuk memenuhi kebutuhan layanan transportasi. Jenis kerja sama yang dilakukan yaitu kerjasama kontrak karena pada kerjasama tersebut saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Hubungan kerjasama yang dijalankan oleh Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya dan Koperasi Inna Simpang tidak selalu berjalan lancar, namun dengan pengontrolan diharapkan mampu meminimalisir konflik yang akan terjadi.

Kata Kunci: Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, Kerjasama, Layanan Transport