

ABSTRAK

Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya terletak di Jl. Gubernur Suryo No. 1-3, Surabaya. Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya merupakan hotel berbintang empat di pusat kota Surabaya. Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya ini juga menyediakan fasilitas hotel yang lengkap salah satu contohnya adalah layanan *Tours and Travel*. Maka dari itu pihak Hotel Grand Inna Tunjungan melakukan kerjasama dengan pihak KAHA *Tours and Travel* Surabaya.

Tujuan dari melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk kerjasama yang terjalin antara Hotel Grand Inna Tunjungan dengan KAHA *Tours and Travel* Surabaya dan juga untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi setelah melakukan kontrak kerjasama antara kedua belah pihak.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga data yang diperoleh berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Data-data tersebut didapatkan dari observasi, wawancara dan menggunakan bahan dokumen lainnya yang peneliti dapatkan di nasarumber secara langsung. Lokasi penelitian ini bertempat di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya karena permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti terdapat di lokasi tersebut sehingga data yang diperoleh semuanya adalah valid.

Hasil yang peneliti dapatkan adalah bentuk kerjasama dari Hotel Grand Inna Tunjungan dengan KAHA *Tours and Travel* Surabaya yaitu terdapat beberapa jenis hubungan kerjasama, namun Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya memilih kerjasama dalam bentuk kontrak, di dalam kontrak tersebut terdapat hak dan kewajiban yang harus di penuhi yaitu untuk KAHA *Tours and Travel* Surabaya menjualkan kamar hotel dan juga menjualkan *voucher* makan di restoran hotel. Sedangkan untuk Hotel Grand Inna Tunjungan sendiri memberikan persewaan *outlet* kepada KAHA *Tours and travel* Surabaya dan memberikan *room allotment* sebanyak 15 kamar/hari untuk dijualkan. Apabila terdapat perselisihan di antara keduanya maka pertama-tama dilakukan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama, dan apabila tidak bisa maka diselesaikan dengan melalui jalur hukum.

Dalam penelitian ini, dapat diperoleh kesimpulan bahwa Hotel Grand Inna Tunjungan telah melakukan kerjasama dengan KAHA *Tours And Travel* Surabaya. Namun kerjasama tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar pasti ada kendala, namun tetap dilakukan pengontrolan agar tidak terjadi perselisihan diantaranya.

Kata Kunci : Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, Kerjasama.