

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Belakangan ini Indonesia memiliki banyak sekali potensi wisata yang tersebar di pelosok daerah-daerah atau biasanya yang kita ketahui dari Sabang sampai Merauke. Hal ini dapat memungkinkan dengan kondisi alam dan budaya kita yang beraneka ragam. Berbicara mengenai wisata tidak lepas dari pembicaraan tentang perjalanan (*Travel*), karena pada sejarahnya perjalanan merupakan cikal bakal dari wisata. Perjalanan pada hakikatnya adalah perpindahan dari tempat satu menuju ke tempat yang lain untuk satu tujuan. Tujuan perjalanan itu bermacam-macam salah satunya adalah melakukan wisata. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara (UU RI No.X/2009).

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan maksud bukan untuk melakukan usaha (*business*) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata hanya untuk menikmati perjalanan tersebut

guna pertamasyaan, rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Yoeti, 1996:118-119).

Pariwisata merupakan suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi tinggi. Oleh karena itu pariwisata juga sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik tampak maupun tidak tampak. Seperti yang dijelaskan oleh (Mc. Intosh dan Goeldner, 1984 : 4) dalam buku (Sulastiyono, 1999 : 4), dan juga dalam (Pendit, 2006: 16) yaitu pariwisata juga merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan dan termasuk penguasaan objek dan daya tarik wisata serta usaha - usaha yang berkaitan dengan dengan bidang tersebut. Dari kedua definisi tersebut dijelaskan bahwa definisi pariwisata adalah sekumpulan fenomena dan hubungan yang tumbuh dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong), para pengusaha dengan pemerintah dan masyarakat sebagai tuan rumah. Interaksi itu terjadi dalam suatu proses dimana pemerintah dan juga masyarakat sebagai tuan rumah berusaha untuk mempengaruhi para wisatawan dan pengunjung lainnya, untuk singgah di tempat atau daerah, dan negara yang mereka kunjungi. Indonesia tidak dapat dilepaskan dari pariwisata, karena Indonesia memiliki banyak potensi wisata yang dapat dikembangkan. Berupa wisata alam di daerah pantai hingga daerah pegunungan, dan juga kebudayaan dari kuliner hingga adat istiadat yang memiliki nilai jual wisata yang sangat tinggi. Dengan potensi yang sangat besar dan akan terus berkembang, diharapkan mampu meningkatkan jumlah

wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Sehingga, semakin banyak wisatawan yang melakukan kegiatan wisata membuat pemerintah mendapatkan sumber devisa yang membantu kesejahteraan masyarakat.

Pariwisata juga sebagai sektor pembangunan yang saat ini sedang digalangkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan infrastruktur Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara di samping sektor migas. Menurut E. Guyer Freulermerumuskan pengertian pariwisata dengan batasan sebagai berikut : “pariwisata dalam arti moderen adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil daripada perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan daripada alat-alat pengangkutan”.

Tabel 1.1

## PENDAPATAN DEvisa PARIWISATA NASIONAL

TAHUN	JUMLAH PENDAPATAN
2009	6,00 miliar dollar AS
2010	7,86 miliar dollar AS
2011	8,20 miliar dollar AS
2012	9,50 miliar dollar AS
2013	10,00 miliar dollar AS

2014	11,75 miliar dollar AS
2015	12.13 miliar dollar AS
2016	13,63 miliar dollar AS
2017	15,00 miliar dollar AS
2018	16,00 miliar dollar AS
2019	17,80 miliar dollar AS

Sumber : Databoks.co.id 2019

Hampir seluruh wilayah di Indonesia memiliki peran dalam menyumbangkan devisa yang berasal dari kegiatan wisata. Salah satu yang terbesar di Indonesia adalah Jawa Timur, karena jumlah wisatawan yang datang terus bertambah hampir setiap bulan. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Jawa Timur memiliki potensi wisata yang sangat besar bagi wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Terdapat tiga negara wisatawan asing terbesar yang datang ke Jawa Timur yaitu Tiongkok, Malaysia, dan Singapura. Sebelumnya potensi wisata di Indonesia masih kurang diperhatikan sebelum terjadi sebuah krisis moneter yang menimpa Indonesia. Hal itu membuat beberapa sektor-sektor industri dan jasa mengalami kesulitan, maka dari itu pemerintah mencari solusi dengan cara mencari potensi lain dari Indonesia yaitu sektor pariwisata yang diharapkan mampu membantu pemulihan ekonomi bagi Indonesia.

Sektor pariwisata, terlepas dari perkembangannya yang mengalami pasang surut, diprediksi akan tetap menjadi sektor yang tidak pernah ada dan habisnya karena di samping sumber daya alam, kegiatan pariwisata juga

mengandalkan unsur budaya yang jika di eksplorasi dengan profesional dapat semakin berkembang dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, baik dari segi ekonomi maupun dari segi peradaban (Bagyono, 2007:9).

Dengan berkembangnya sektor industri pariwisata di Indonesia tidak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pokok untuk mendukung pembangunan sektor pariwisata di Indonesia, terbukti dengan adanya kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata di Indonesia. Salah satunya sebagai tolak ukur keberhasilan suatu daerah dalam mempromosikan atau mengundang wisatawan untuk mengunjungi ke daerah tersebut. Dalam hal ini tentunya wisatawan membutuhkan tempat untuk menginap, untuk menenangkan diri dari kegiatan di luar sana, untuk mengembalikan kesegaran badan. Dan disinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut. Ada tiga indikator di industri perhotelan yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kesuksesan dalam mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata. Ketiga indikator tersebut adalah jumlah wisatawan, lama tinggal wisatawan dan tingkat hunian hotel. Hubungan industri perhotelan dengan pariwisata adalah dari sisi ekonomi ini bisa dilihat dari ketiga indikator tersebut. Semakin tinggi jumlah wisatawan yang berkunjung maka semakin banyak menghabiskan atau belanja wisatawan di suatu daerah, entah untuk menginap, berbelanja, kuliner, transportasi dan lain sebagainya. Jumlah wisatawan yang menginap di hotel

memang mengindikasikan jumlah wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Lama tinggal wisatawan sangatlah berperan penting sebagai indikator untuk mengetahui seberapa tertarik para wisatawan terhadap daerah yang dikunjunginya. Semakin lama wisatawan tinggal di suatu daerah maka ini mengindikasikan bahwa daerah tersebut memang diminati oleh wisatawan. Presentase atau tingkat hunian hotel juga berperan penting sebagai indikator kesuksesan hotel dalam menjual kamarnya. Semakin tinggi tingkat hunian semakin banyak kamar yang di jual pula.

Menurut Undang - Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara. Terdapat dua jenis wisatawan yaitu, wisatawan domestik dan wisatawan internasional yang dibedakan dari mana wisatawan itu berasal. Para wisatawan yang tiba di suatu daerah dan melakukan wisata di daerah wisata memerlukan berbagai jenis sarana, misalnya sarana transportasi, sarana tempat tinggal (akomodasi), dan sarana lainnya. Tempat tinggal atau akomodasi dikelompokkan menjadi 2, yaitu akomodasi komersil dan akomodasi semi-komersil. Dan hotel merupakan salah satu contoh dari akomodasi komersil, yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan seperti penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum dan

orang yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial. Dari pengertian mengenai hotel, dapat diketahui bahwa hotel bukanlah tempat yang sekedar untuk menginap saja. Namun di hotel juga tersedia bermacam-macam fasilitas yang menunjang kegiatan dan kebutuhan bagi tamu dan ditunjang dengan jasa atau pelayanan yang memuaskan. Fasilitas dan jasa tersebut selalu diutamakan dalam setiap hotel, guna menarik tamu dan juga memberikan kesan baik kepada tamu untuk menjaga loyalitas terhadap hotel yang di kunjungi.

Industri perhotelan mulai berjalan hingga sekarang terutama berkembang pesat di Jawa Timur khususnya di Surabaya yang merupakan salah satu sentra bisnis utama nomer kedua setelah Jakarta telah mampu mengalami perubahan yang sangat pesat di bagian bisnis perhotelan. Hotel menurut definisi adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu, dan di kelola secara komersial (Sihite, 2000:53). Hotel sendiri merupakan industri dalam bidang jasa yang bertujuan untuk memperoleh untung/laba dengan menyediakan jasa berupa penginapan (sewa kamar) sebagai pendapatan utamanya dan jasa lainnya seperti restoran dan *meeting room*. Dalam operasionalnya, hotel juga berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen (tamu) dengan menyediakan fasilitas dan beberapa sarana antara lain : kamar, restoran, kolam renang, spa, transportasi, *travel agent* dan *meeting room*. Pesatnya pertumbuhan industri hotel di surabaya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antara hotel.

Meningkatnya angka aktivitas kunjungan wisatawan di Jawa Timur otomatis mendorong semakin bertambahnya jumlah pertumbuhan jasa akomodasi penginapan di Jawa Timur dengan diiringi semakin meningkat pertumbuhan kunjungan wisatawan nusantara di Jawa Timur, maka sebagian besar kota yang berada di provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi sebagai kota bisnis tentu sangat menguntungkan bagi pihak penyedia jasa penginapan yang populer di beberapa perkotaan yang ada di provinsi Jawa Timur salah satunya adalah industri perhotelan.

Hotel merupakan badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan. Hotel diklasifikasikan dua kategori yaitu hotel berbintang dan hotel non bintang, Hotel berbintang diklasifikasikan dalam 5 kelas bintang yang didalamnya memiliki standar yang berbeda berdasarkan bintang yang dimiliki. Setiap kelas memiliki segmentasi konsumen yang berbeda. Adapun secara lengkap data pertumbuhan hotel di Provinsi Jawa Timur tersaji dalam tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2

## JUMLAH HOTEL DI PROVINSI JAWA TIMUR

NO	KATEGORI	JUMLAH HOTEL	JUMLAH KAMAR
1	Berbintang	85	8.598
2	Non Bintang	1.510	24.293

Sumber : PHRI JATIM



Dengan potensi ekonomi yang dimiliki pertumbuhan hotel di Jawa Timur berkembang pesat demikian halnya di Surabaya sebagai ibukota Jawa Timur. Adapun jumlah hotel tersaji dalam tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3

JUMLAH HOTEL (DI SURABAYA), KAMAR, TEMPAT TIDUR DAN TENAGA KERJA MENURUT KLASIFIKASI HOTEL BERBINTANG

Klasifikasi Hotel	Hotel	Kamar	Tempat Tidur	Tenaga Kerja		
				Pria	Wanita	Jumlah
Bintang V	5	1.300	1.752	1.584	473	2.057
Bintang IV	5	1.163	955	951	347	1.298
Bintang III	11	1.206	2.016	1.419	389	1.808
Bintang II	2	224	387	118	61	179
Bintang I	5	170	310	182	60	242
Jumlah	28	4.063	5.420	4.254	1.330	5.584

Sumber : BPS Kota Surabaya

Tabel diatas mencatat bahwa di kota Surabaya jumlah hotel keseluruhan kelas berbintang adalah 28 bangunan hotel dan total jumlah kamar adalah 4.063 kamar sedangkan jumlah keseluruhan klasifikasi hotel bintang 3 yang dibangun adalah 11 dengan jumlah kamar sebanyak 1.206 kamar berdasarkan data diatas jumlah hotel berbintang tiga paling mendominasi pertumbuhan laju hotel di Surabaya Berdasarkan sarat dan ketentuan Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77 Dikatakan hotel

berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga suite room, memiliki restaurant dan bar.

Saat ini hotel berlomba-lomba untuk melakukan promosi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan atau tamunya. Beberapa promosi yang dilakukan hotel adalah promosi tentang tipe kamar, restoran, spa, dan fasilitas yang menunjang seperti transportasi. Oleh karena itu, di dalam ramainya industri perhotelan, banyak hotel yang berkerjasama dengan industri-industri lain untuk mendukung kemajuannya dan dan bisa bersaing dalam indutri perhotelan, setiap hotel harus berkerjasama dengan industri-industri lain seperti *out side laundry*, *travel agent*/perusahaan *travel*, tempat wisata sekitar dan juga dengan industri transportasi untuk mendukung pelayanan yang diberikan sebuah hotel. Kerjasama antara industri-industri tersebut bisa memberikan nilai tersendiri khususnya buat hotel tersebut dan sangatlah penting bagi hotel tersebut.

Dengan itu perusahaan penyedia jasa *travel agent* haruslah menghitung bagaimana profit yang perusahaan tersebut dapatkan tetap dapat dihasilkan tanpa mengurangi kualitas yang telah ditawarkan. Karena tidak dapat dibantah bahwa perusahaan penyedia jasa *travel agent* haruslah menanggung resiko yang cukup besar selain resiko dari masalah yang terjadi karena kurangnya atau buruknya pelayanan. Selain berkurangnya kepercayaan dari pengguna layanan namun juga membuat tingkat kepercayaan dari hotel terhadap perusahaan yang menjalin kerjasama dapat berkurang. Hal itu dapat memberikan kesan buruk terhadap perusahaan dan

akan mengalami kesulitan dalam hal ekspansi jika hal itu terjadi. Disebabkan buruknya *track record* dari perusahaan penyedia jasa layanan *travel agent*. *Track Record* disini sangatlah penting dalam proses seleksi, karena suatu organisasi atau perusahaan akan lebih cenderung memilih perusahaan yang berpengalaman dan minim komplain daripada perusahaan yang minim pengalaman, karena mereka memandang bahwa perusahaan yang berpengalaman lebih mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang nantinya akan diberikan kepada perusahaan penyedia jasa layanan *travel agent*.

Hubungan kerja yang terjalin antara dua atau lebih jabatan/unit kerja yang fungsinya berbeda dalam suatu organisasi di sebut dengan hubungan fungsional, atau hubungan kerjasama antar bagian. Hubungan fungsional ini terjalin karena adanya saling memerlukan, saling mengisi, atau saling membantu dalam upaya mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Dalam industri perhotelan, hubungan fungsional dapat terjalin antara pemegang jabatan seksi yang berada dalam suatu departemen, atau antar departemen dalam suatu hotel. Hubungan fungsional ini sangat penting dan menentukan keberhasilan usaha hotel dalam upaya memberikan pelayanan secara maksimum kepada tamu. Karena pelayanan memuaskan yang dilakukan oleh bagian pelayanan mana pun di dalam hotel, tidak akan terwujud tanpa adanya kerjasama dalam bentuk *functional relationship* yang sangat harmonis (Sihite, 2000:134).

Kerjasama merupakan salah satu bentuk interaksi sosial. Menurut Abdulsyani, kerjasama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya

terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing. Kerjasama juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama dari berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama. Sebagaimana dikutip oleh Abdulsyani, Roucek dan Warren, mengatakan bahwa kerjasama berarti bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Ia adalah satu proses sosial yang paling dasar. Biasanya kerjasama melibatkan pembagian tugas, di mana setiap orang mengerjakan setiap pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya demi tercapainya tujuan bersama.

Istilah kontrak berasal dari bahasa Inggris, yaitu *contracts*. Sedangkan dalam bahasa Belanda, disebut dengan *Overeenkomst* (perjanjian). Pengertian perjanjian atau kontrak diatur dalam pasal 1313 KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata yang berbunyi “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Definisi perjanjian dalam pasal 1313 ini adalah :

1. Tidak jelas, karena setiap perbuatan dapat disebut perjanjian,
2. Tidak tampak asas konsensualisme, dan
3. Bersifat dualisme.

Tidak jelasnya definisi ini disebabkan dalam rumusan tersebut hanya disebutkan perbuatan saja. Maka yang bukan perbuatan hukum pun disebut dengan perjanjian. Untuk memperjelas pengertian itu maka harus dicari doktrin, jadi, menurut doktrin (teori lama) yang disebut perjanjian

adalah “perbuatan hukum berdasarkan kaata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”. (Salim: 2002).

Menurut teori baru yang ditemukan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah “suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”. Teori baru tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi juga harus dilihat perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya. Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian, menurut teori baru yaitu :

1. Tahap *pracontractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan;
2. Tahap *contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak;
3. Tahap *post contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Charles L. Knapp dan Nathan M. Crystal mengatakan *contract is : An agreement between two or more persons not merely a shared belief, but common understanding as to something that is to be done in the future by one or both of them* (Charles L. Knapp dan Nathan M. Crystal, 1993: 2). Artinya, kontrak adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih tidak hanya memberikan kepercayaan, tetapi secara bersama saling pengertian untuk melakukan sesuatu pada masa mendatang oleh seorang atau keduanya dari mereka.

Di dalam sebuah hotel memiliki layanan kamar yang tersedia 24 jam, selain disediakan fasilitas untuk menginap dan juga makan minum, disediakan juga fasilitas seperti *Hall* atau *Ballroom*. Hotel yang memiliki fasilitas seperti kolam renang, aula, *Laundry*, *Bar*, *Spa*, *Restaurant*, dan fasilitas pendukung lainnya. Dari semua fasilitas yang disediakan merupakan salah satu cara hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa hotel. Karena hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan namun juga fasilitas. Dari semua fasilitas yang disediakan ada salah satu fasilitas yang dimana penulis tertarik untuk menulis sebuah karya ilmiah, salah satunya adalah layanan *tours and travel* atau biasanya di sebut dengan *travel agent*.

Kegiatan kerjasama tersebut juga dapat dilakukan oleh pihak eksternal dengan cara melakukan perjanjian atau kerjasama dengan pihak *tours and travel*. Hal ini yang membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian, bagaimana kerjasama yang terjalin antara hotel dengan *tours and travel* yang dapat menghasilkan keuntungan yang baik bagi pihak hotel maupun perusahaan *tours and travel*. Karena tujuan dari perusahaan adalah menghasilkan penghasilan yang dapat menguntungkan kedua perusahaan tersebut. Dan bagaimana kerjasama kedua belah pihak agar tetap menjaga nama baik hotel itu sendiri, karena jasa tersebut sangat berkaitan dengan hotel. Kedua belah pihak tersebut harus saling meningkatkan kinerjanya secara optimal agar kerjasama tersebut dapat berjalan dengan

lancar sehingga kedua belah pihak tersebut dapat saling menjaga nama baik hotel tersebut maupun perusahaan *tours and travel* tersebut.

KAHA *tours and travel* merupakan *tours and travel* yang memiliki 54 cabang yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia seperti di kota-kota besar yaitu : Bali, Balikpapan, Bandung, Banjarmasin, Batam, Jakarta, Malang, Makasar, Medan, Padang, Palembang, Pekanbaru, Semarang, Solo, Surabaya, Yogyakarta dan akan terus berkembang lagi. Saat ini cabang KAHA *tours and travel* yang berada di Surabaya terdapat 7 cabang yaitu :

1. KAHA Head office terletak di Jl. KA. Mas Mansyur No. 119-121, Surabaya.
2. KAHA Juanda Airport Terminal 1 A terletak di pintu kedatangan domestik bandara Juanda Surabaya.
3. KAHA Juanda Airport Terminal 1 B terletak di pintu kedatangan domestik bandara Juanda Surabaya.
4. KAHA Juanda Airport Terminal 2 terletak di ruang tunggu kedatangan domestik bandara Juanda Surabaya.
5. KAHA Mayjend Sungkono terletak di Jl. Mayjend Sungkono No. 25, Surabaya.
6. KAHA Simpang terletak di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, Jl. Gubernur Suryo No. 1-3, Surabaya.
7. KAHA Tanjung perak terletak di pelabuhan Tanjung Perak pintu kedatangan gapura surya Surabaya.

Kesulitan dalam memilih perusahaan mitra kerja adalah memiliki resiko atau dampak yang sangat besar bagi industri pariwisata atau hotel tersebut. Hal ini bukan hanya karena proses penjajakan dan seleksi yang menyita waktu, biaya, dan tenaga, tetapi juga menjalin kerjasama dengan perusahaan yang salah untuk dijalin kerjasama maka akan berdampak pada efisiensi, produktivitas, dan dapat merusak citra baik dari pelaku industri pariwisata itu sendiri. Dan cara menseleksi sebuah perusahaan mitra yaitu dengan cara memperhatikan sejarah dan juga *track record* dari perusahaannya selain itu pula dilihat dari bagaimana laporan keuangan dari perusahaan tersebut. Maka dari itu dibutuhkan perusahaan yang memiliki *track record* dan hal lainnya yang dapat membuat kedua perusahaan yang menjalin kerjasama untuk saling percaya.

## 1.2 Permasalahan

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas maka didapatkan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana bentuk kerjasama antara Hotel Grand Inna Tunjungan dengan KAHA *Tours and Travel* Surabaya untuk menyediakan layanan bagi tamu hotel ?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam kerjasama Hotel Grand Inna Tunjungan dengan KAHA *Tours and Travel* Surabaya dalam menyediakan layanan bagi tamu ?



### 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui bentuk kerjasama Hotel Grand Inna Tunjungan dengan *KAHA Tours and Travel* Surabaya untuk menyediakan layanan bagi tamu hotel.
2. Ingin mengetahui kendala apa saja yang terdapat pada kerjasama antara Hotel Grand Inna Tunjungan dengan *Tours and Travel* Surabaya untuk menyediakan layanan bagi tamu hotel.

#### 1.3.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Peneliti
  - a. Peneliti dapat mengetahui kerjasama antara pihak hotel dengan *Tours and Travel*.
  - b. Peneliti dapat mengolah dan menggabungkan beberapa sumber serta menuangkan ke dalam bentuk pemikiran yang telah matang.
  - c. Peneliti dapat mendorong dan melatih penelitian untuk berpikir kritis dan logis khususnya mengenai topik yang di teliti.
  - d. Peneliti dapat menambah wawasan dari penelitian ini.
2. Untuk Objek Penelitian
  - a. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada kedua belah pihak.

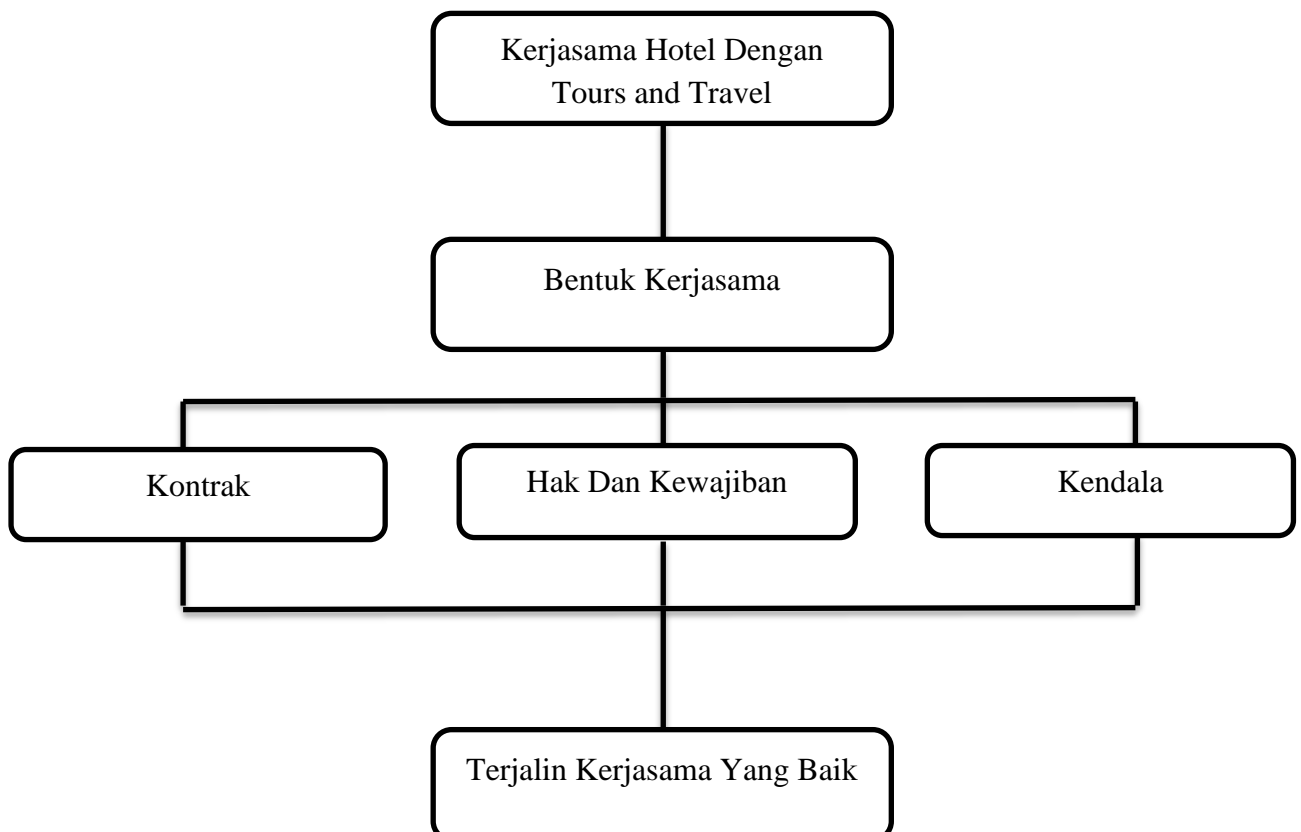
- b. Penelitian ini dapat memberikan acuan kepada kedua belah pihak untuk kedepannya agar bisa lebih baik lagi.
  - c. Penelitian ini dapat meningkatkan hubungan kerjasama dengan baik.
  - d. Penelitian ini sebagai evaluasi dan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang di hadapi oleh kedua belah pihak.
3. Untuk Pembaca
- a. Sebagai salah satu bahan bacaan dan memberikan informasi untuk dilaksanakannya penelitian lanjutan.
  - b. Untuk mendapatkan informasi wawasan dan pengetahuan tentang hibungan kerjasama antara pihak hotel dengan *Tours and Travel*.
  - c. Sebagai patokan untuk dijadikan sebuah refrensi.
  - d. Sebagai sarana informasi untuk menambah wawasan.
4. Untuk D3 Kepariwisataaan/Bina wisata
- a. Dapat memberikan pengetahuan di bidang perhotelan mengenai kerjasama antara pihak hotel dengan *Tours and Travel*.
  - b. Dijadikan koleksi perpustakaan yang berguna untuk kalangan akademisi D3 Kepariwisataaan Fakultas Vokasi.
  - c. Untuk dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.
  - d. Untuk dijadikan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa D3 Kepariwisataaan.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penyusunan masalah di dalam penelitian ini dibutuhkan kerangka pemikiran sebagai pengurainya. Kerangka pemikiran adalah sebuah narasi (uraian) atau pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan permasalahan yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan ilmuwan, adalah alur-alur pemikiran yang logis dalam membangun suatu pemikiran yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis atau dugaan sementara. Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka dapat di ambil kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 1.1

#### Kerangka Pemikiran



#### 1.4.1 Kerjasama Hotel Dengan Tours And Travel

Pengertian kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perseorangan atau kelompok guna mencapai tujuan bersama (Soekanto, 2012: 60). Kerjasama merupakan interaksi yang paling penting karena pada hakikatnya manusia tidaklah bisa hidup sendiri tanpa orang lain sehingga ia senantiasa membutuhkan orang lain. Kerjasama dapat berlangsung manakala individu-individu yang bersangkutan memiliki kepentingan yang sama dan memiliki kesadaran untuk bekerja sama guna mencapai kepentingan mereka tersebut.

Dalam sebuah lembaga ataupun perusahaan biasanya kerjasama tim telah menjadi suatu kebutuhan untuk mewujudkan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Kerjasama tim bisa menjadi sebuah dorongan sebagai energi ataupun motivasi bagi setiap individu yang tergabung dalam tim kerja tersebut. Apabila kerja sama tim bisa berjalan baik, maka kelancaran dalam komunikasi dan rasa tanggung jawab setiap individu dalam tim akan dapat terbentuk. Seperti yang dikutip dari (Melvin Mumpuni, 2016, *Rahasia Cara Membangun Kerja Sama*). berikut cara melakukan kerjasama :

##### 1. Cara Membina Kerjasama

Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk membina kerjasama agar bisa berjalan dengan baik dan lancar sesuai apa yang diharapkan.

##### 2. Tentukan tujuannya

Dengan adanya tujuan yang jelas, maka kerjasama dapat berjalan dengan baik, lancar dan teratur sesuai apa yang diharapkan.

### 3. Menyiapkan profil

Jika bergabung dengan sebuah kerjasama tim, maka anda perlu menggali materi-materi mengenai diri anda dan gali juga latar belakang diri anda, termasuk juga hal-hal apa saja yang menarik dari diri anda.

### 4. Buat kesan positif

Membuat kesan positif atau kesan baik ketika anda memulai kerja sama dengan suatu tim dan pertahankan terus.

### 5. Hargai setiap pendapat dan kebiasaan rekan kerja

Dalam sebuah tim kerjasama setiap individu tentunya mempunyai kebiasaan yang berbeda-beda terutama dalam memberikan pendapat. Jadi pada saat melakukan kerjasama kita harus menghormati dan menghargai setiap pendapat dari anggota yang lain, hal itu agar kerjasama yang dilakukan bisa berjalan secara harmonis dan baik.

### 6. Selalu fokus pada kualitas

Membuat jaringan kerja sama yang banyak dengan siapapun itu boleh-boleh saja, namun perlu di ingat utamakan kualitas jangan kuantitas, terutama dalam kualitas kerja.

#### 1.4.2 Bentuk Kerjasama

Berikut ini adalah beberapa bentuk kerjasama Seperti yang dijelaskan oleh (Soekanto, 1990 : 64), yaitu :

1. *Joint Venture*, yaitu bentuk kerjasama yang dilakukan dua orang atau perusahaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

2. *Cooptation*, yaitu proses penerimaan unsur-unsur baru dalam kepemimpinan atau pelaksanaan politik dalam suatu organisasi, sebagai salah satu cara untuk menghindari terjadinya goncangan atau kekacauan dalam stabilitas organisasi yang berkaitan.
3. Koalisi, yaitu gabungan atau kombinasi dari dua kelompok atau lebih yang memiliki tujuan sama dan berusaha untuk mencapai tujuan tersebut, contoh dalam kehidupan yaitu adanya partai politik yang berkoalisi untuk mengajukan seorang calon presiden.
4. *Bargaining*, yaitu perjanjian mengenai pertukaran barang-barang dan jasa antar individu maupun antar kelompok. Atau yang dalam pengertian lebih luas *bergaining* artinya adalah nilai tawar. *Bergaining* dilakukansupaya proses kerjasama dapat memberi keuntungan bagi kedua pihak.
5. Kerukunan, yaitu bentuk kerjasama yang mencakup gotong royong dan tolong menolong.

#### 1.4.3 Kontrak

Kontrak kerja adalah suatu perjanjian yang dibuat secara lisan dan/atau tulisan antara pekerja dan pemberi kerja, baik dalam waktu tertentu maupun waktu tidak tertentu, dimana di dalam kontrak tersebut berisi syarat-syarat kerja serta hak dan kewajiban setiap pihak.

#### 1.4.4 Hak Dan Kewajiban

##### 1. Hak

Menurut Prof. Dr. Notonegoro Hak merupakan wewenang untuk menerima atau berbuat suatu yang semestinya diterima atau dilakukan terus menerus oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.

Hak merupakan segala sesuatu yang harus di peroleh oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir terlebih sebelum lahir. Di dalam Kamus Bahasa Indonesia hak mempunyai pengertian tentang suatu kondisi yang benar, milik, kepunyaan, wewenang, kekuasaan untuk melakukan sesuatu (karena telah ditetapkan oleh undang-undang, aturan, dll), kekuasaan yang benar berdasarkan sesuatu atau untuk menempuh sesuatu, derajat atau martabat.

Hak dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

1. Hak searah atau relatif. Pada dasarnya hak ini ada dalam hukum perikatan atau perjanjian. Misalnya hak menagih atau hak melunasi prestasi.
2. Hak jamak arah atau absolut, terdiri dari:
  - a. Hak dalam HTN (Hukum Tata Negara) pada penguasa menagih pajak, pada warga hak asasi.

- b. Hak kepribadian, hak atas kehidupan, hak tubuh, hak kehormatan dan kebebasan.
- c. Hak kekeluargaan, hak suami istri, hak orang tua, hak anak.
- d. Hak atas objek imateriel, hak cipta, merek dan paten.

## 2. Kewajiban

Menurut Prof. Dr. Notonegoro Kewajiban adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan.

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan, keharusan (suatu kondisi yang harus dilaksanakan). Di dalam perjalanan histori, tema hak relatif lebih muda umurnya ketimbang dengan tema kewajiban, meskipun sebelumnya telah lahir. tema hak baru “lahir” secara resmi pada tahun 1948 melalui deklarasi HAM PBB, sedangkan tema kewajiban (berkarakter umum) sudah lebih dulu lahir melalui ajaran agama di mana manusia berkewajiban menyembah Tuhan yaitu Allah, dan mengamalkan perbuatan yang baik terhadap sesama.

Kewajiban dikelompokan menjadi 5, yaitu:

1. Kewajiban Mutlak. tertuju kepada diri sendiri maka tidak berpasangan dengan hak dan nisbi melibatkan hak di lain pihak.



2. Kewajiban Publik. Dalam hukum publik yang berkorelasi dengan hak publik ialah wajib mematuhi hak publik dan kewajiban perdata timbul dari perjanjian berkorelasi dengan hak perdata.
3. Kewajiban Positif. Kewajiban ini menghendaki dilakukan sesuatu dan kewajiban negatif, tidak melakukan sesuatu.
4. Kewajiban Universal atau Umum. Kewajiban yang ditujukan kepada semua warga negara atau secara umum, ditujukan kepada golongan tertentu dan kewajiban khusus, timbul dari bidang hukum tertentu, perjanjian.
5. Kewajiban Primer. Kewajiban ini tidak timbul dari perbuatan melawan hukum. Contoh kewajiban untuk tidak mencemarkan nama baik dan kewajiban yang bersifat memberi sanksi, timbul dari perbuatan melawan hukum misal membayar kerugian dalam hukum perdata.

#### 1.4.5 Kendala

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kendala memiliki pengertian yaitu faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran; kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar

dan bukan angka. Maka laporan penelitian ini akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, karena dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan penggunaan bahan dokumen lainnya dengan melihat pokok permasalahan seperti mengetahui sistem kerjasama yang terjadi di perusahaan yang peneliti teliti.

Penelitian deskriptif kualitatif menurut (Sugiono, 2009:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber dan data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

### **1.5.1 Batasan Konsep**

Batasan konsep adalah istilah yang digunakan untuk membatasi kejadian, kelompok atau individu yang akan diteliti. Berkaitan dengan kepentingan peneliti dan kegiatan mengumpulkan data, maka diperlukan pembatasan. Dalam penelitian sosial batasan konsep disebut juga batasan judul. Pembatasan konsep dilakukan dengan cara memberikan batasan pengertian dari setiap istilah, konsep atau variabel yang digunakan baik dalam

judul penelitian rumusan masalah maupun tujuan penelitian. Pemberian definisi ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Dengan pembatasan konsep, seorang peneliti menjadi lebih terfokus dalam pelaksanaan penelitian. Pembatasan yang dilakukan agar pembaca dapat memahami apa yang dimaksud dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini adalah kerjasama hotel dengan perusahaan Tours And Travel, yang dimaksud disini yaitu :

Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara orang perorangan atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. (Soekanto, 1990: 81).

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman. (I.G.K Agung Djanurga, 1998:1).

Perusahaan adalah adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. (Kansil, 2001:2)

Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, mobil, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain, dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau round trip. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat.

### **1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi**

Penentuan lokasi di dalam sebuah penelitian sangat diperlukan agar peneliti bisa mendapatkan data yang relevan. Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian yaitu Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya yang lokasinya di pusat kota surabaya. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah :

1. Faktor lokasi yang cukup baik karena berada di Jalan Gubernur Suryo No. 1-3 Surabaya dengan lokasi yang sangat strategis di pusat kota Surabaya yang mudah dijangkau dengan berbagai macam kendaraan.
2. Pokok permasalahan yang ingin di teliti berada di tempat tersebut.

### **1.5.3 Teknik Penentuan Informan**

Peneliti menggunakan informan dalam memperoleh data. Menurut Moleong (2006 : 132) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, "Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian."

Selain itu (Andi, 2010 : 147) dalam buku Menguasai Teknik - Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif menjelaskan bahwa, "Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian."

Dari penjelasan tersebut peneliti memahami bahwa informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian. Dalam memilih informan (Moleong, 2002 : 90) diperlukan persyaratan yaitu :

1. Jujur
2. Taat pada janji
3. Patuh pada peraturan
4. Mudah diajak berbicara
5. Memiliki pendapat atau opini terhadap permasalahan penelitian.

(Moleong 2002 : 90), Didalam menentukan seorang informan penelitian diperlukan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Informan yang mengetahui dengan jelas dan sesuai dengan tujuan dari permasalahan.
2. Informan yang masih aktif terhadap lingkungan yang akan dijadikan sasaran penelitian.
3. Informan yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi.

Sesuai dengan uraian di atas maka peneliti menentukan informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Marketing Manajer adalah pihak yang menyusun bentuk kerjasama dan juga mengawasi jalannya kerjasama di hotel.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data–data yang mendukung suatu penelitian dengan jalan menggunakan bahan bacaan, observasi, dan wawancara. (Moleong, 2002 : 157).

## 1. Observasi

Observasi adalah metode pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Teknik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana terjadi dalam kejadian sebenarnya (Moleong, 2002 : 126). Observasi tanpa peran serta yaitu pengamat hanya melakukan pengamatan. Observasi peran serta yaitu pengamat berperan serta melakukan dua peranan yaitu, sebagai pengamat dan menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi tanpa peran serta, karena peneliti hanya melakukan observasi atau pengamatan tanpa ikut berperan serta atau menjadi anggota dari kelompok yang diteliti. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi mengenai bentuk kerjasamanya, kendala apa saja yang ada pada kerjasama tersebut dan juga solusi apa yang dilakukan kedua belah pihak agar kerjasama tersebut dapat berjalan dengan lancar.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterbeg : 2000). Terdapat dua macam wawancara yaitu wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara berstruktur adalah wawancara yang kemungkinan jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak di beri kesempatan memberikan jawaban lain. Sedangkan wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang respondennya di beri kesempatan untuk memberi alternatif jawaban yang lain, sehingga lebih

banyak informasi yang didapat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak berstruktur, harapan dari peneliti agar informan dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kenyataan yang ada di hotel tersebut serta dapat lebih lengkap dan terperinci. Dalam penelitian ini, peneliti dapat meneliti dan memberikan pertanyaan secara detail sesuai dengan fakta yang ada di dalam bentuk kerjasama antara kedua belah pihak dan agar peneliti dapat menerima sebuah informasi yang sesuai dengan fakta yang ada.

### 3. Penggunaan Bahan Dokumen

Penggunaan bahan dokumen adalah setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Hal ini berbeda dengan *record* yang adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting (Moleong, 2004 : 216). Dalam hal ini, penggunaan bahan dokumen yang dapat berupa data yang diperoleh dari buku-buku tentang kerjasama, manajemen, kontrak kerjasama, dan literatur lain seperti, foto yang berhubungan atau memiliki relevansi dengan masalah penelitian.

#### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono teknik analisis data adalah proses penelitian yang sangat sukar dilakukan hal ini lantaran membutuhkan kerja keras, fikiran yang kreatif, dan kemampuan pengetahuan yang tinggi. Dalam pandangannya dalam teknik analisis data tidak bisa disamakan antara satu

penelitian dengan peneliti yang lainnya, terutama mengenai metode yang dipergunakan.

Dalam penelitian ini, studi yang dilakukan adalah studi deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata yang menjelaskan fenomena yang terjadi, gambar bukan angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Moleong, 2014:11).

Proses analisis data kualitatif berjalan dengan proses sebagai berikut :

1. Mencatat hal-hal yang berkaitan dengan catatan lapangan.
2. Mengumpulkan, memilah, mengklasifikasikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeks.
3. Menganalisis data dengan menggali hubungan dan pola antar data.