

## ABSTRAK

Berbagai hotel memiliki cara supaya dikenal dan diketahui oleh tamu yaitu dengan menggencarkan dalam hal promosi. promosi bisa berupa, paket menginap, potongan harga atau diskon, dan promo mengenai fasilitas apa saja yang akan didapatkan oleh tamu selama menginap. Dalam menyediakan layanan tersebut, hotel bekerjasama dengan *online travel agent* Traveloka sebagai sarana promosi dan untuk memudahkan tamu dalam melakukan reservasi.

Hubungan kerjasama antara Hotel 88 Embong Malang dengan Traveloka bisa dibidang saling membutuhkan satu sama lain dan sama-sama memperoleh keuntungan. Tidak ada salah satu pihak yang mengalami kerugian karena kerjasama ini selama hubungan kerjasama kedua belah pihak jelas dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur atau perjanjian yang telah disepakati bersama.

Permasalahan yang peneliti ambil yaitu tentang *bagaimana department front office* meningkatkan pelayanan kepada tamu agent, sistem pembayaran, serta hubungan kerjasama antara pihak Hotel 88 Embong Malang Surabaya dengan pihak Traveloka dalam meningkatkan okupansi hotel.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dimana metode ini digambarkan lebih menekankan kata-kata sebagai unit analisis, dibandingkan dengan angka-angka. Metode deskriptif kualitatif juga dihubungkan dengan riset skala kecil, keterlibatan erat peneliti dengan konteks yang diselidiki, fleksibilitas, sudut pandang para peserta, dan fokus yang menyeluruh, diantara ciri-ciri lainnya dan mendeskripsikan atau menggambarkan/melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat.

Hasil penelitian dari tugas akhir ini dapat disimpulkan dalam upaya meningkatkan okupansi hotel, Hotel 88 Embong Malang Surabaya bekerjasama dengan Traveloka. Hotel 88 Embong Malang Surabaya mempunyai kriteria-kriteria sendiri dalam melakukan kerjasama. Bentuk kerjasama dan sistem pembayaran begitu penting agar dijaga dan dipertahankan dengan baik. Dengan adanya kenaikan tingkat hunian kamar tersebut tentu menunjukkan peran serta dari *online travel agent* yang bekerjasama dengan pihak Hotel 88 Embong Malang Surabaya sangat menguntungkan.

*Kata kunci* : Bentuk kerjasama dan sistem pembayaran, Traveloka