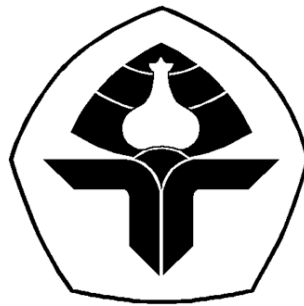


**EVALUASI PROSEDUR PENANGANAN
KONTRAK KERJA SAMA UNTUK SEGMENT
TRAVEL AGENT DI THE WESTIN RESORT &
SPA UBUD, BALI**



**Oleh
Kadek Ayu Febriyani
NIM 1915713080**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**EVALUASI PROSEDUR PENANGANAN
KONTRAK KERJA SAMA UNTUK SEGMENT
TRAVEL AGENT DI THE WESTIN RESORT &
SPA UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Kadek Ayu Febriyani
NIM 1915713080**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Ayu Febriyani

NIM : 1915713080

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“EVALUASI PROSEDUR PENANGANAN KONTRAK KERJA SAMA UNTUK SEGMENT TRAVEL AGENT DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 29 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Kadek Ayu Febriyani
NIM 1915713080

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : **“Evaluasi Prosedur Penanganan Kontrak Kerja Sama Untuk Segmen Travel Agent di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”**
2. Penulis
 - a. Nama : Kadek Ayu Febriyani
 - b. NIM : 1915713080
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis


Badung, 25 Agustus 2022

Menyetujui,

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Cokerda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993931002

I Gusti Lanang Suta A., SE., M.Si
NIP. 196804201993031002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI PROSEDUR PENANGANAN KONTRAK KERJA SAMA
UNTUK SEGMENT *TRAVEL AGENT* DI THE WESTIN RESORT & SPA
UBUD, BALI**

Oleh:

Kadek Ayu Febriyani

NIM 1915713080

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993931002

Penguji I

Penguji II



Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs
NIP. 197712152006042001



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 25 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Evaluasi Prosedur Penanganan Kontrak Kerja sama Untuk Segmen *Travel Agent* Di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”**

Adapun tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali,
2. Bapak Dr. I Ketut Santra,M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang sudah mengizinkan penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan,
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom, M.Cs selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga, dan senantiasa memberikan *support* kepada penulis sehingga tugas akhir ini selesai,

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang sudah memberikan *support* dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan ini,
5. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, Spd.M.Pd. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan juga bimbingan selama Praktek Kerja Lapangan terlaksana,
6. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan sekaligus Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah banyak memberi pengarahan dan dukungan selama penyusunan tugas akhir ini,
7. Bapak I Gusti Lanang Suta A., SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) tugas akhir ini yang telah banyak memberi saran dan juga masukan selama penyusunan ini sehingga dapat selesai tepat waktu,
8. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Niaga yang telah memberikan mata kuliah serta pembelajaran dari semester I

- (satu) hingga VI (enam), serta seluruh staff Administrasi Niaga yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan,
10. Ibu Dwi Indrawati selaku *Account Director – Leisure* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang telah banyak membantu kelancaran proses Tugas Akhir penulis,
 11. Bapak Agung Fajar selaku *Account Manager – Leisure* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan memberikan informasi,
 12. Orang tua, Kakak, Adik, dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moral maupun material selama menyelesaikan tugas akhir ini,
 13. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi kelancaran pembuatan tugas akhir ini,

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Pulau Bali terkenal dengan keindahan alam dan kebudayaan yang membuat sektor pariwisata berkembang pesat dan wisatawan baik lokal maupun internasional banyak bertangan ke Bali untuk melakukan perjalanan wisata. Hal tersebut membuat perusahaan jasa penyedia perjalanan wisata atau *travel agent* melakukan kerjasama dengan hotel-hotel yang ada di Bali, salah satunya adalah The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses penanganan kontrak kerjasama oleh hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dengan *travel agent* baik itu *online* maupun *offline*. Syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak dan apa saja kendala-kendala yang dialami oleh masing-masing pihak dan selanjutnya hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan bahan untuk dievaluasi oleh pihak hotel.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi dan studi pustaka serta menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk menjelaskan hasil penelitian mengenai Evaluasi Prosedur Penanganan Kontrak Kerja Sama Untuk Segmen Travel Agent di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

Adapun hasil penelitian ini yaitu prosedur penanganan kontrak kerjasama untuk segmen travel agent dan evaluasi berupa kendala-kendala yang dihadapi oleh kedua pihak. Adapun solusi yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak berdasarkan dari hasil evaluasi yaitu dengan meninjau kembali kebijakan dalam pemberian harga kontrak dan kebijakan dalam memberikan jangka waktu pembayaran dan pemesanan kamar.

Kata Kunci : Prosedur, Evaluasi, Kerja Sama, Kontrak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian.....	10
3. Data Penelitian.....	10
4. Metode Analisis Data	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Evaluasi	15
1. Pengertian Evaluasi.....	15
2. Tujuan Evaluasi	16
B. Prosedur	17
1. Pengertian Prosedur	17

2.	Manfaat Prosedur.....	18
3.	Karakteristik Prosedur	19
4.	Unsur – unsur prosedur.....	19
5.	Metode Penulisan Prosedur.....	20
C.	Kerja Sama.....	22
1.	Pengertian Kerja Sama	22
2.	Manfaat Kerja sama	24
3.	Jenis – jenis Kerja sama	24
D.	<i>Travel Agent</i>	26
1.	Pengertian <i>Travel Agent</i>	26
2.	Klasifikasi <i>Travel Agent</i>	27
3.	Fungsi dan Peranan <i>Travel Agent</i>	28
E.	Hotel	29
1.	Pengertian Hotel.....	29
F.	<i>Flow Chart</i>	32
BAB III	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A.	Sejarah Perusahaan.....	37
B.	Bidang Usaha	40
C.	Struktur Organisasi	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A.	Kebijakan Perusahaan.....	49
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	50
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Simpulan	72
B.	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA..... 75

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Monthly Occupancy January – June 2022</i>	3
Tabel 1.2 <i>Booking Source January – June 2022</i>	6
Tabel 2.1 Simbol - simbol <i>flowchart</i>	33
Table 3.1 Tipe Kamar di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali	42
Tabel 4.1 Daftar <i>travel agent online</i> dan <i>offline</i> yang sudah memiliki kontrak dengan The Westin Resort & Spa Ubud Bali	63
Tabel 4.2 <i>Cancellation Policy F.I.T Yieldable Agreement</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Tampilan Brosur Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dari Agoda	61
Gambar 4.3 Tampilan Brosur Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali di Trip.com.....	61
Gambar 4.4 Tampilan promosi Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali pada postingan sosial media Retravel ID.....	62
Gambar 4.5 Tampilan promosi Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali pada postingan sosial media Room Key.ID	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 2 : *F.I.T Yieldable Agreement* The Westin Resort & Spa Ubud,
Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia. Pulau Bali atau yang dikenal juga dengan Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura adalah salah satu destinasi yang sangat diminati wisatawan baik lokal maupun mancanegara sebagai tujuan mereka untuk berlibur. Keindahan alam dan budayanya sangat dikenal sebagai tempat pariwisata yang sangat mengagumkan di mata dunia internasional. Salah satu kabupaten di Provinsi Bali yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten di Bali yang memiliki potensi dagang yang sangat baik. Kabupaten Gianyar dikenal dengan keindahan alamnya yang hijau dan kebudayaan serta tradisi yang

masih kental dilaksanakan oleh penduduknya hingga masa kini. Banyak industri pariwisata yang terus berkembang hingga saat ini, contohnya seperti restoran, akomodasi, pelayanan perjalanan, fasilitas rekreasi, dan lain – lain. Perkembangan aspek – aspek industri tersebut sangat pesat dari tahun ke tahun terutama pada aspek akomodasi. Menurut sumber data Badan Pusat Statistik mengenai banyaknya hotel bintang menurut kelas di Kabupaten Gianyar dari dua tahun terakhir, ada 11 hotel bintang 5, 12 hotel bintang 4, 6 hotel bintang 3, 1 hotel bintang 2, dan 1 hotel bintang 1, jadi jumlah hotel berbintang yang ada di Kabupaten Gianyar adalah sebanyak 31 hotel.

Salah satu hotel bintang lima yang berada di Kabupaten Gianyar adalah The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang masih bisa dikatakan sebagai hotel baru di kawasan Ubud yang resmi dibuka pada tahun 2019. The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki total 120 kamar yang ditawarkan kepada wisatawan yang hendak datang ke Bali, baik untuk *travelling* maupun untuk melakukan kegiatan bisnis karena The Westin Resort & Spa Ubud, Bali juga memiliki 1 *ball room* dan 2 kamar *Presidential Suite* yang dapat digunakan sebagai tempat untuk mengadakan rapat. Sumber permintaan pemesanan kamar di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali terdiri atas beberapa jenis seperti, *Travel Agent*, *Website* atau aplikasi Marriott Bonvoy.

Dari data tingkat hunian kamar dalam 6 (enam) bulan pertama tahun 2022 yaitu dari bulan Januari hingga bulan Juli, tingkat hunian terjual (*actual*) setelah bulan Pebruari terus meningkat dan melampaui perkiraan (*budget*) yang telah diperkirakan. Terhitung rata – rata tingkat hunian kamar terjual 6 bulan pertama pada tahun 2022 yaitu sebesar 48.2% per bulan, melampaui *budget* yang telah diperkirakan yaitu sebesar 47.7% per bulannya. Jika dinyatakan dalam hitungan *room nights* (RNs) maka rata – rata tingkat hunian kamar dalam 6 bulan pertama pada tahun 2022 adalah sebanyak 1758 RNs per bulan, melampaui *budget* yang telah diperkirakan yaitu sebanyak 1742 RNs per bulannya. Dengan demikian, hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali telah berhasil melakukan promosi atau pemasaran yang dilakukan oleh departemen *Sales & Marketing* dalam meningkatkan hunian kamar, sehingga hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali mampu bersaing dengan kompetitor yang ada di daerah Ubud.

Tabel 1.1 *Monthly Occupancy January – June 2022*

2022	Budget		Actual	
	Occ%	RNs	Occ%	RNs
<i>January</i>	49.1%	1,828	43.2%	1,606
<i>February</i>	44.6%	1,499	16.5%	553
<i>March</i>	45.0%	1,748	56.3%	2,093
<i>April</i>	41.3%	1,487	50.0%	1,799
<i>May</i>	49.8%	1,854	53.0%	1,971
<i>June</i>	56.5%	2,033	70.1%	2,524
6 Months	47.7%	1742	48.2%	1758

Sumber: *Sales & Marketing Department – Revenue Division*

Untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan tersebut, hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali harus tetap menjaga dan berinovasi dalam melakukan pemasaran. Pemasaran merupakan ujung tombak dari suatu perusahaan yang sangat berperan penting dalam penjualan produk mereka termasuk juga dalam industri perhotelan. Pemasaran berpengaruh besar untuk suatu hotel dalam meningkatkan hunian kamar, meningkatkan popularitas hotel dan juga menambah *revenue* sehingga bisa meningkatkan angka *service charge* untuk karyawan hotel. Bentuk pemasaran bisa dilakukan melalui berbagai media misalnya media cetak seperti majalah dalam negeri maupun luar negeri, media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Website* dan dapat juga dilakukan dengan cara menjalin kerja sama dengan pemerintah,

perusahaan – perusahaan swasta dan juga *travel agent* baik yang ada di dalam negeri maupun yang ada di luar negeri.

Salah satu cara melakukan pemasaran yang efektif dan banyak berkontribusi dalam meningkatkan hunian kamar pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali adalah dengan melakukan kerja sama dengan *travel agent* baik *offline travel agent* yaitu *travel agent* yang berada baik di dalam negeri (*local travel agent*) maupun luar negeri (*overseas travel agent*) dan *online travel agent* (OTA) yang dimana kegiatan pemesanan kamar melalui OTA ini berbasis *online* melalui aplikasi atau *website* dari *travel agent* itu sendiri, berbeda dengan *offline travel agent* yang pemesanan kamarnya dilakukan secara manual oleh pihak *travel agent* ke pihak hotel. Beberapa contoh dari OTA yaitu Booking.com, Expedia, Traveloka, Tiket.com dan lain - lain.

Travel agent tentu sangat memberikan kontribusi dalam meningkatkan penjualan kamar khususnya di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel presentase kontribusi sumber – sumber reservasi atau *booking source* masuk di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali sebagai berikut:

Tabel 1.2 *Booking Source January – June 2022*

Booking Source	Percentage
Marriott.com	35%
OTA	16.1%
<i>Travel Agent</i>	16.2%
<i>Direct</i>	32.1%
<i>Others</i>	0.8%
Total	100%

Sumber: *Sales & Marketing Department - Reservation Division*
The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Berdasarkan data *booking source* pada 6 bulan pertama di tahun 2022, sumber pemesanan kamar tertinggi adalah melalui *official website* hotel yaitu Marriott.com sebesar 35%, disusul dengan akumulasi pemesanan melalui *offline dan online travel agent* atau OTA yaitu sebesar 32,3%, lalu ada pemesanan langsung oleh tamu ke pihak hotel (*direct*) yaitu sebesar 32,1% dan pemesanan dari sumber lain – lain (*others*) yaitu sebesar 0,8%. Pemesanan kamar melalui *website* memang menjadi sumber terbesar dikarenakan adanya beberapa keuntungan bagi tamu yang merupakan *membership* dari program Marriott Bonvoy seperti *point, discount* atau yang lainnya. Namun, *travel agent* baik *online* maupun *offline* juga sangat memegang peran besar terhadap meningkatkan hunian kamar di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dan hampir mampu mengimbangi pemesanan dari *website* hotel. Hotel baru ini dapat dikatakan telah melakukan pemasaran yang maksimal dalam mempromosikan produk – produknya hingga dapat menjalin kerja sama dengan banyak *travel agent* dalam negeri maupun

luar negeri. Beberapa *travel agent* yang bekerja sama dan sudah memiliki kontrak dengan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yaitu Mandira Abadi, MG Bedbank, Go Vacation, Panorama Destination, Traveloka, Tiket.com, dan lainnya. Pemasaran yang dilakukan oleh The Westin Resort & Spa Ubud, Bali pada awal dibukanya yaitu pada bulan Desember 2019 hingga saat ini telah mampu menghasilkan presentase yang cukup tinggi untuk tingkat hunian kamarnya. Hal tersebut dapat tercapai akibat adanya kontribusi dari berbagai *travel agent* baik *online* maupun *offline* yang sudah bekerja sama dengan hotel.

Adanya kerjasama antara hotel dan *travel agent* tentu tidak luput dari adanya kendala-kendala yang dialami masing-masing pihak. Hal tersebut dapat terjadi mulai dari akan terjalinnya kerjasama hingga saat sudah terjalinnya kerjasama antara kedua belah pihak tersebut. Contohnya syarat yang berat untuk dipenuhi oleh *travel agent* agar bisa mendapatkan kontrak, permasalahan harga kontrak yang statis dan harga website yang bersifat dinamis, komunikasi yang kurang baik dan ketidaktelitian dalam pembuatan reservasi dan permasalahan lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja sama yang dilakukan kepada *travel agent* sehingga mampu memberikan keuntungan kepada hotel yang hampir mengimbangi penjualan melalui *website* hotel, maka penelitian ini berjudul “Evaluasi Prosedur

Penanganan Kontrak Kerja sama Untuk Segmen *Travel Agent* Di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan program studi Diploma III Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diajarkan di kampus dengan dunia kerja serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi terhadap penulisan yang serupa di masa yang akan datang serta dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana materi yang diberikan pada perkuliahan dapat diterima dan sekaligus sebagai masukan guna menyempurnakan perkuliahan kedepannya.

3. Bagi Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan saran bagi perusahaan mengenai prosedur penanganan kontrak kerja sama dengan *travel agent*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang berlokasi di Jalan Lod Tunduh, Banjar Kangetan, Desa Singakerta, Ubud, Gianyar.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Prosedur Penanganan Kontrak Kerja sama Untuk Segmen *Travel Agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) jenis data kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci.

Dalam penelitian ini data kualitatif yaitu, sejarah hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, letak geografis objek, struktur organisasi, prosedur penanganan kontrak kerja sama dan kendala penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent*.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:213) Data primer adalah “sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data”.

Dalam penelitian ini data primer tersebut yaitu data-data yang dimiliki oleh hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang dapat melengkapi penelitian ini.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:213) data sekunder adalah “data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui orang lain”

Penelitian ini dilakukan dengan mendapatkan tambahan data melalui wawancara dan studi pustaka. Wawancara ini dilakukan dengan *Account Director – Leisure* dan *Account Manager - Leisure* sedangkan studi pustaka didapatkan melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal *online*, artikel, berita dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan metode:

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan “pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur atau terbuka, yang merupakan wawancara yang bebas di mana penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Dengan melakukan wawancara tidak terstruktur bersama *Account Director – Leisure dan Account Manager - Leisure* sehingga mendapatkan informasi mengenai prosedur kerja sama untuk segmen *travel agent* pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Wawancara dilakukan secara *offline* yang di *Sales and Marketing Department*.

2) Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145) Observasi adalah “metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek di teliti”. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan observasi adalah prosedur penanganan kontrak kerja

sama untuk segmen *travel agent* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

3) Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013:93) “teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur melalui buku atau internet untuk dapat memecahkan permasalahan yang diteliti pada penelitian ini.

4. Metode Analisis Data

Dalam penyelesaian tugas akhir ini teknik analisis yang dipakai adalah teknik analisis deskriptif. Menurut Mukhtar (2013 : 28), mengatakan bahwa “penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan seluruh gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”.

Melalui teknik analisis ini akan dijelaskana mengenai prosedur penanganan kontrak pemasaran untuk segmen *travel agent*, kendala dan cara pemecahannya pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali berdasarkan data-data dan informasi yang

diperoleh dari observasi dan wawancara.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur penanganan kontrak kerja sama untuk segmen *travel agent* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan kontrak kerjasama untuk segmen *travel agent* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dimuali dari presentasi *Sales Manager* kepada pihak *travel agent*. *Travel agent* yang tertarik untuk bekerja sama akan mengirimkan *inquiry letter* beserta dokumen – dokumen pendukung sebagai syarat untuk bekerja sama dengan pihak hotel jika sudah memenuhi syarat, maka akan dibuatkan kontrak kerja sama. Kontrak tersebut akan ditinjau kembali oleh pimpinan dari pihak hotel dan setelah ditanda

tangani akan dikirim ke pihak *travel agent*. Setelah pihak *travel agent* menandatangani kontrak tersebut, maka kerjasama antara hotel dan *travel agent* resmi terjalin.

2. Setelah terjalinnya kontrak kerja sama antara hotel dan *travel agent*, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak hotel yaitu The Westin Resort & Spa Ubud, Bali seperti *travel agent* yang sering meminta harga yang lebih murah dari yang telah tertera pada kontrak, persaingan dengan kompetitor di daerah yang sama karena adanya potongan harga dan pemberian komisi kepada *travel agent*, kurangnya ketelitian *travel agent* saat memesan kamar kepada hotel, *travel agent* sering meminta perpanjangan waktu pembayaran kamar dan sulitnya *travel agent* dihubungi saat tamu melakukan pembatalan kamar langsung kepada pihak hotel. Adapula kendala yang dihadapi oleh pihak *travel agent* seperti harga kontrak yang cukup tinggi dan bersifat statis sedangkan harga *publish* bersifat dinamis dan tidak fleksibelnya jangka waktu pembayaran yang diberikan oleh pihak hotel terutama pada *high season* dan *peak season*.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat diberikan untuk hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak hotel dapat memberikan kebijakan yang lebih baik lagi untuk pihak *travel agent* karena *travel agent* baik *offline* maupun *online* sangat membantu dalam mempromosikan hotel dan berkontribusi cukup besar dalam upaya memenuhi hunian kamar di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.
2. Pemasaran dari pihak hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali sudah baik, mungkin kedepannya bisa mempertimbangkan lagi mengenai kebijakan pada kontrak agar tidak terlalu kaku dan memperhatikan kembali kendala – kendala yang dialami oleh *travel agent* sehingga kedepannya dapat bekerja sama dengan baik dan saling menguntungkan kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, (2012). *Skemaika, Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Ardiyose. 2013. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima
- Ginantra, N. L. W. S. R., & Penanta, A. (2019). Sistem Informasi Pengelolaan Travel Agent Berbasis *Website*. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)*, 1(3), 131-142.
- Iriani, D. S., & Soeharto, S. (2015). Evaluasi pelaksanaan praktik kerja industri siswa kompetensi keahlian jasa boga SMK N 3 Purworejo. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 22(3), 274-290.
- Kasma Juan. 2012. *Standard Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Kahfi, A. (2012). Pengantar manajemen.
- KBBI. 2020. Hotel. Kamus versi online/daring (dalam jaringan). Tersedia: <https://www.kbbi.web.id/hotel>
Diakses: Juli 2022.
- Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson. 2014. *Contextual Teaching Learning*. Jakarta: Kaifa
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group
- Mulyadi, (2013). *Sistem akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. (2013). *Manajemen Perkantoran*. Kanisius: Jakarta.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun Sop. Book*, Penebar Plus+.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta

Wijaya, Darma dan Roy Irawan.2018. *Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat*.Jakarta: Universitas Bina Sarjana Informatika.

Widoyoko, E. P. (2017). Evaluasi program pelatihan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

Widoyoko, Eko Putro. 2012. Evaluasi Program Pembelajaran:Panduan Praktis bagi Pendidik dan Calon Pendidik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirawan. (2012).*Evaluasi,Teori,Model,Standar,Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rawjawali Prses.