

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN *CONTRACT RATE* DENGAN BAGIAN *MARKETING***  
**HOTEL MONTANA PREMIER SENGGIGI OLEH *OPERATIONAL STAF***  
**PADA *TRAVEL AGENT* COME2INDONESIA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**  
**NI KADEK TARI DWITA PURNAMASARI**  
**NIM: 2215813049**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Contract Rate* Dengan Bagian *Marketing* Hotel Montana Premier Senggigi oleh *Operational Staf* Pada *Travel Agent* Come2Indonesia” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Diploma Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suparta, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Melysa Charlex selaku CEO pada Come2Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Putri Febrina selaku Manager pada Come2Indonesia yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Dosen yang telah mendidik, dan memberikan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu beserta keluarga yang telah memberikan motivasi dan mensupport selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

## DAFTAR ISI

|                                                                                                          |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                                               | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                                                           | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>                                                              | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                               | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                             | <b>x</b>    |
| <b>BAB I.....</b>                                                                                        | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                                                 | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                 | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                | 3           |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....                                                      | 4           |
| 1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....                                                                 | 4           |
| 1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir .....                                                                   | 5           |
| 1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....                                                           | 5           |
| 1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data .....                                                              | 7           |
| 1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data .....                                                       | 7           |
| <b>BAB II .....</b>                                                                                      | <b>8</b>    |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                                                                               | <b>8</b>    |
| 2.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata (Tour Operator) dan Agen Perjalanan<br>Wisata(Travel Agent ) ..... | 8           |
| 2.2 Pengertian Hotel.....                                                                                | 9           |
| 2.3 Pengertian Contract.....                                                                             | 10          |
| 2.4 Pengertian Contract Rate .....                                                                       | 11          |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                      | <b>17</b>   |
| <b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>                                                                     | <b>17</b>   |
| 3.1 Profil Perusahaan Come2Indonesia .....                                                               | 17          |
| 3.2 Sejarah Perusahaan .....                                                                             | 18          |
| 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....                                                                 | 19          |
| 3.4 Kegiatan Usaha Come2Indonesia .....                                                                  | 23          |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                      | <b>25</b>   |

|                                                                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                                              | <b>25</b> |
| 4.1 Penanganan Contract Rate dengan Bagian Marketing Hotel Montana Premier<br>Senggigi oleh Operational Staff Pada Travel Agent Come2Indonesia ..... | 25        |
| 4.1.1 Tahap Persiapan .....                                                                                                                          | 26        |
| 4.1.2 Tahap Penanganan.....                                                                                                                          | 28        |
| 4.1.3 Tahap Akhir .....                                                                                                                              | 31        |
| 4.2 Kendala Saat Penanganan/Pelaksanaan dan Solusinya.....                                                                                           | 32        |
| <b>BAB V .....</b>                                                                                                                                   | <b>34</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                                                                                  | <b>34</b> |
| 5.1. Simpulan .....                                                                                                                                  | 34        |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                                     | 35        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                          | <b>38</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                 | <b>41</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Contoh harga <i>contract rate</i> hotel tahun sebelumnya..... | 27 |
|--------------------------------------------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo Come2Indonesia .....                                             | 17 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan Come2Indonesia .....                   | 20 |
| Gambar 4. 1 Mengumpulkan data <i>contract rate</i> hotel .....                    | 27 |
| Gambar 4. 2 Mengemail pihak hotel mengenai permintaan <i>contract rate</i> .....  | 28 |
| Gambar 4. 3 <i>Contract rate</i> yang sudah ditandatangani oleh kedua pihak ..... | 31 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Data Contract Rate Hotel Montana Premier Senggigi Lombok
- Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 3. Lembar Layak Uji Pembimbing 1
- Lampiran 4. Lembar Layak Uji Pembimbing 2
- Lampiran 5. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 6. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 7. Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau paling *iconic* di Indonesia yang sangat terkenal karena keindahan alam, budaya, dan keramah-tamahannya. Yang menjadikan pulau bali menjadi salah satu faktor menunjang wisata di Indonesia yang didatangi baik dari wisatawan domestik maupun internasional. Bali menjadi salah satu destinasi utama bagi wisatawan, yang mendorong kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta dengan mendorong perkembangan pariwisata di Bali, serta memperbaiki sarana dan prasarana, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi para wisatawan yang berkunjung.

Pariwisata merupakan salah satu jenis kegiatan untuk menikmati keindahan alam, serta berperan penting dalam konservasi lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal. Selain itu, sektor pariwisata menjadi *industry* yang berkembang pesat, mendorong pertumbuhan ekonomi dengan menciptakan lapangan kerja, meningkat pendapatan, serta merangsang produktivitas sektor-sektor lain, yang membawa dampak positif bagi perekonomian secara keseluruhan.

Industri Pariwisata adalah kumpulan berbagai sektor ekonomi yang menghasilkan jasa dan barang yang dibutuhkan oleh wisatawan, mencakup layanan transportasi, akomodasi, makanan, hiburan, dan pemandu wisata. Yang memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan, yang tidak hanya

berfokus pada rekreasi, tetapi juga bisnis dan edukasi, serta mendukung berbagai aktivitas perjalanan dan liburan.

Industri usaha perjalanan pariwisata merupakan salah satu usaha yang mempunyai peran penting dalam pengembangan industri pariwisata dengan merancang paket wisata menarik dan memberikan informasi destinasi yang bisa menarik wisatawan. Bersama dengan perhotelan, usaha perjalanan wisata mendukung kemajuan sektor pariwisata dan termasuk dalam pengelolaan tur operator dan reservasi global yang menggunakan sistem. Persaingan yang ada mendorong peningkatan kualitas destinasi wisata, dimana faktor produk dan biaya perjalanan menjadi elemen penting dalam menarik wisatawan dan membangun ekonomi pariwisata global.

Come2Indonesia merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang bergerak dibidang pariwisata yang didirikan pada tahun 2008 berlokasi di Denpasar, Bali. Yang beroperasi mulai dari hari Senin s/d Jumat yang beroperasi mulai dari jam 09.00 WITA s/d 17.00 WITA. Perusahaan ini mengkhususkan penyelenggaraan perjalanan petualangan, menyelam dan wisata budaya di seluruh Indonesia yang mencakup dari daerah sumatra hingga papua. Perusahaan ini menawarkan layanan paket wisata yang sudah dirancang, meliputi akomodasi, transportasi, aktivitas wisata, serta makan dan minuman. Selain itu, menyediakan layanan *custom trip* sehingga wisatawan dapat merancang sendiri destinasi perjalanan sesuai dengan keinginan. Serta memberikan layanan lainnya seperti pemesanan tiket dan hotel, pemandu tur, dan berbagai paket liburan lainnya di Indonesia hingga di daerah terpencil.

*Contract rate* sebagai bentuk kesepakatan harga antara pihak *travel agent* dan *supplier* hotel memerlukan penanganan yang profesional, akurat, dan terstruktur. *operational staf* memiliki peran sentral dalam proses ini, mulai dari negosiasi harga, koordinasi ketersediaan kamar, hingga penyesuaian dengan permintaan pasar. Efektivitas penanganan *contract rate* sangat mempengaruhi daya saing perusahaan, kepuasan pelanggan, serta hubungan jangka panjang dengan mitra bisnis.

Alasan penulis mengambil judul ini karena topik ini memiliki relevansi tinggi terhadap proses operasional dalam industri pariwisata, khususnya di sektor jasa perjalanan. Dalam kegiatan usaha biro perjalanan wisata, kerja sama dengan marketing hotel merupakan elemen yang sangat penting guna menunjang kelancaran layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Contract Rate* dengan Bagian *Marketing* Hotel Montana Premier Senggigi Oleh *Operational Staf* Dalam *Travel Agent* Come2Indonesia”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *contract rate* bagian *marketing* hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada *travel agent* Come2Indonesia?
2. Apasajakah kendala dalam penanganan *contract rate* dengan bagian *marketing* hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada *travel agent* Come2Indonesia serta cara mengatasinya?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Contract Rate* dengan Bagian *Marketing* Hotel Montana Premier Senggigi oleh *Operational Staf* Pada *Travel Agent* Come2Indonesia adalah sebagai berikut.

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengidentifikasi penanganan *contract rate* dengan bagian *marketing* hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada *travel agent* Come2Indonesia.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang akan dihadapi dalam Penanganan *contract rate* dengan bagian *marketing* hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada *travel agent* Come2Indonesia dan solusinya.

### 1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Progam Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
  - 2) Dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah diperoleh di tempat praktek kerja lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi sumber informasi dan referensi yang digunakan sebagai perbandingan antara teori dan praktik yang telah diperoleh di kampus maupun di lapangan.
- 2) Sebagai tolak ukur proses pembelajaran di kampus, untuk acuan dalam pembuatan tugas akhir mahasiswa.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala – kendala yang ada di industri dan meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang.
- 2) Memberikan peluang untuk bekerjasama antara Come2Indonesia dengan Politeknik Negeri Bali dalam kebutuhan tenaga kerja

## **1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, antara lain sebagai berikut:

### **1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini, antara lain:

a. Metode Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif adalah metode yang melibatkan peneliti secara aktif dalam kegiatan sehari-hari subjek penelitian. Dengan menjadi bagian dari lingkungan yang diamati, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang

mendalam tentang konteks sosial dan budaya dari fenomena yang sedang diteliti (Achjar et al., 2023a).

Proses penanganan *contract rate*, yaitu *staf operational travel agent* Come2Indonesia dan bagian *marketing* Hotel Montana Premier Senggigi. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengamati dan mewawancarai, tetapi juga berinteraksi aktif dengan informan untuk memahami dinamika, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam pengelolaan *contract rate*.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara menurut definisi Esterberg, seperti dikutip Sugiyono (2021), adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat mengkonstruksikan makna dalam suatu topik penelitian tertentu.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai suatu langkah memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan, tanpa mempedulikan apakah sebuah penelitian menggunakan data primer atau data sekunder, apakah penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan, laboratorium, atau di dalam perpustakaan (Chu, 2015). Untuk mendapatkan landasan teori mengenai Penanganan *Contract rate* dengan *marketing* hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada *travel agent* Come2Indonesia.

### 1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini metode dan cara analisis data diterapkan untuk mengolah serta memahami data yang telah dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. pemilihan metode analisis disesuaikan dengan tipe data dan tujuan dari penelitian.

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi terutama dalam pengelolaan tarif kontrak oleh staf *operational* pada *travel agent* Come2Indonesia dan bagian pemasaran hotel Montana Premier Senggigi.

### 1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir adalah metode formal dan nonformal. Metode formal dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik,. Sementara itu, metode non formal disampaikan melalui uraian naratif atau deskriptif untuk menjelaskan proses penanganan *contract rate* dengan bagian *marketing* hotel oleh *operational staf* pada *travel agent* come2indonesia.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penanganan *contract rate* dengan bagian *marketing* Hotel Montana Premier Senggigi oleh *operational staf* pada Travel Agent Come2Indonesia, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses penanganan *contract rate* dilakukan melalui tahapan yaitu tahap persiapan, tahap penanganan, dan tahap akhir. Tahap persiapan *operational staf* mengumpulkan informasi terkait harga kamar, periode musim, serta kebutuhan pasar berdasarkan data permintaan wisatawan. Tahap ini juga mencakup komunikasi awal dengan pihak hotel untuk memperoleh draft harga awal. Tahap penanganan *staf operational* mulai berkomunikasi dengan *marketing* Hotel Montana Premier Senggigi untuk menyampaikan ketertarikan dalam menjalin kerja sama dan meminta draft kontrak tarif. Dalam tahap ini, berlangsung pertukaran informasi awal terkait jenis kamar, periode berlaku, dan permintaan khusus dari pihak biro perjalanan wisata. Tahap negosiasi terjadi diskusi dua arah antara pihak Come2Indonesia dan pihak marketing hotel untuk menyamakan persepsi dan mendapatkan kesepakatan harga serta benefit tambahan yang saling menguntungkan. Setelah kesepakatan tercapai, dilanjutkan ke tahap pengesahan dan tanda tangan kontrak oleh kedua belah pihak, baik dalam bentuk fisik maupun digital sebagai dokumen resmi

kerja sama. Tahap distribusi dan pengarsipan, kontrak yang telah sah disebarkan ke tim internal seperti bagian reservasi dan sales, serta diarsipkan dengan rapi untuk kemudahan akses di masa mendatang. Seluruh proses ini menunjukkan bahwa *operational staf* memiliki peran penting sebagai penghubung dan pelaksana teknis dalam menjamin kelancaran kerja sama antara hotel dan *travel agent*, sehingga kerjasama yang dijalankan dapat berjalan dengan baik, profesional, dan saling menguntungkan.

2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan contract rate antara *operational staf* Come2Indonesia dengan pihak hotel Montana Premier Senggigi antara lain kurangnya komunikasi dengan pihak *marketing* hotel dan keterlambatan pengiriman contract rate dan semua kendala bisa diatasi dengan baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pengamatan, wawancara, dan analisis yang dilakukan selama pengerjaan tugas akhir ini, penulis ingin memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan tarif kontrak oleh tim operasional Come2Indonesia bersama divisi pemasaran Hotel Montana Premier Senggigi. Rekomendasi-rekomendasi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Memperkuat Komunikasi yang Efisien dan Terencana

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman atau penundaan dalam proses negosiasi tarif kontrak, sangat krusial bagi agen perjalanan dan hotel untuk menetapkan saluran komunikasi yang terstruktur. Salah satu caranya adalah dengan mengatur pertemuan rutin baik secara daring maupun langsung,

memanfaatkan email resmi sebagai alat komunikasi utama, serta menyusun notulensi atau catatan hasil diskusi yang menjadi bukti kesepakatan yang resmi.

## 2. Penerapan Jadwal dan Pengingat otomatis di Proses Kontrak

Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam pengelolaan tarif kontrak adalah terjadinya keterlambatan dalam pembaruan atau pengiriman dokumen kontrak. Oleh karena itu, Come2Indonesia disarankan untuk membuat jadwal tetap dan memanfaatkan sistem pengingat otomatis, misalnya dengan menggunakan Google Calendar atau aplikasi manajemen proyek seperti Trello, Asana, atau Notion, untuk menjamin bahwa pembuatan dan pembaruan kontrak dilakukan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.

## 3. Standarisasi Berkas dan Format Kontrak

Tim operasional dianjurkan untuk mengembangkan template kontrak yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan telah mendapatkan persetujuan secara legal. Langkah ini akan mempermudah dalam menyusun tarif kontrak baru serta meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam dokumen yang dibuat.

## 4. Digitalisasi dan Sistem Penyimpanan Berkas Terpadu

Rekomendasi lain adalah merancang sistem digital untuk menyimpan semua dokumen kontrak agar tersusun dengan baik dan mudah diakses oleh tim yang membutuhkan. Penggunaan sistem penyimpanan berbasis cloud seperti Google Drive, Dropbox, atau aplikasi manajemen dokumen lainnya dapat meningkatkan efisiensi kerja serta menjaga keamanan dokumen-dokumen penting.

## 5. Evaluasi Berkala terhadap Kinerja dan Kemitraan

Pengelolaan *contract rate* tidak hanya terbatas pada negosiasi dan penandatanganan, namun juga memerlukan evaluasi rutin terhadap efektivitas kerja sama. Disarankan bagi Come2Indonesia dan Hotel Montana Premier Senggigi untuk melakukan peninjauan kembali hasil kerja sama setiap kuartal atau semester untuk mengevaluasi apakah target penjualan telah tercapai, apakah harga masih bersaing, dan apakah ada keluhan dari pelanggan terkait fasilitas yang disediakan oleh hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro, R., & Hernawan, E. (2012). *Marketing Hotel: Panduan Praktis untuk Industri Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hernawati, N., & Durahman, A. (2020). *Hukum Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: *CV Pustaka Setia*
- Herlin, R. (2023). *Manajemen Perhotelan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hulfa, M., Siregar, R., & Lubis, S. (2024). *Dasar-Dasar Akomodasi dan Perhotelan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Lie, C., Kurniawan, A., & Saputra, E. (2023). *Aspek Hukum Kontrak dalam Bisnis*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Pramita, D. (2024). *Manajemen Operasional Travel Agent*. Denpasar: CV Dewata Jaya.
- Retnowati, A., Susanti, E., & Wardani, I. (2021). *Hukum Perikatan dan Perjanjian*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sudiarta, I. W. (2014). *Manajemen Reservasi Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taryono, D. (2024). *Hukum Perjanjian dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.

Taufik, M., & Bahar, N. (2019). *Manajemen Front Office Hotel*. Bandung: Alfabeta.

<https://www.scribd.com/document/511630381/Analisis-Hukum-Pengelolaan-Hotel-Berbasis-Syariah>

Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=yp7NEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=achjar+et+al+2023a&ots=E59RyNwYBf&sig=fWIICn\\_cL-GIGz6NZwiAFAj78HE](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=yp7NEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=achjar+et+al+2023a&ots=E59RyNwYBf&sig=fWIICn_cL-GIGz6NZwiAFAj78HE)

Abubakar, H. R. I. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.

[PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN - Google Books](#)

Siregar, H., & Fahmi, F. (2023). *Metodologi Penelitian (Sebuah Pengantar Bidang Pendidikan)-Jejak Pustaka*. Jejak Pustaka.

[Metodologi Penelitian \(Sebuah Pengantar Bidang Pendidikan\) - Jejak Pustaka - Google Books](#)

Noor, H. Z. Z. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: petunjuk praktis untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi: tahun 2015*. Deepublish.

[Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif - Google Books](#)

Widanaputra, I. G. A. (2020). Pengantar Industri Perhotelan. Denpasar: Pustaka Larasan.