



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN KONTRAK
MEETING PACKAGE DI ASTON PRIORITY
SIMATUPANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**



DINI ALYA WULANDARI

NIM: 2305311084

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dini Alya Wulandari
NIM : 2305311084
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak
Meeting Package di Aston Priority
Simatupang Hotel & Conference Center

Depok, 14 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP 198609082020122006


Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP 198409132018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga


Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

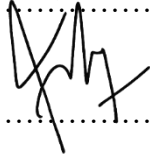
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dini Alya Wulandari
NIM : 2305311084
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak
Meeting Package di Aston Priority
Simatupang Hotel & Conference Center

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 Juli 2026
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E., M.S.M. 
NIP : 198409132018031001 (.....)
Penguji 1 : Dr., Nining Latianingsih, S.H., M.H. 
NIP : 196209301992032001 (.....)
Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag. 
NIP : 197404032001121002 (.....)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center" dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun untuk syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Tugas akhir ini disusun untuk membahas prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package*. Hasil penulisan tugas akhir ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan bahan informasi mengenai pengelolaan dokumen kontrak khususnya di industri perhotelan.

Penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu, memberi dukungan, maupun memberikan dorongan selama proses penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik. Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, untuk kebijakan dan dukungan fasilitas sehingga penulis dapat menjalankan pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, untuk bimbingan serta dukungan selama penulis menjalankan pendidikan di Jurusan Administrasi Niaga.
3. Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, untuk perhatian, bimbingan, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing, untuk bimbingan, arahan, serta waktu yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak serta ibu dosen program studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, untuk ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Bapak Edo Damara, selaku *Director of Sales & Marketing* Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, untuk kesempatan dan kepercayaan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat melakukan Praktik Kerja Lapangan di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center serta izin pengambilan data yang dibutuhkan untuk penyusunan tugas akhir ini.

7. Bapak Mustofa Umar, selaku *Sales Manager* Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, untuk waktu yang telah diberikan sebagai narasumber dan memberikan informasi yang penulis butuhkan.
8. Ibu Karenina Amirullah, selaku *Sales Coordinator* sekaligus pembimbing lapangan di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, untuk bimbingan dan bantuan menjadi narasumber.
9. Seluruh tim *Sales & Marketing Department* Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, untuk ilmu baru dan bimbingannya.
10. Kedua orang tua yaitu Bapak Yudi dan Ibu Warsini yang selalu mendoakan penulis, memberikan kasih sayang, serta dukungan moral maupun material selama menjalankan pendidikan hingga penulisan tugas akhir ini selesai.
11. Seluruh teman-teman penulis yang membantu penulis, mendoakan penulis, dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi isi, analisis, maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa, institusi pendidikan, serta pihak terkait lainnya.

Depok, 02 Juli 2026

Penulis,

(Dini Alya Wulandari)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Industri Perhotelan	6
2.1.1 Karakteristik Industri Perhotelan.....	6
2.1.2 Peran Departemen <i>Sales & Marketing</i> di Hotel.....	6
2.2 MICE (<i>Meeting, Incentive, Convention, Exhibition</i>).....	7
2.2.1 Definisi MICE	7
2.2.2 Pengertian <i>Meeting Package</i>	8
2.3 Administrasi.....	8
2.3.1 Pengertian Administrasi.....	9
2.3.2 Peran Administrasi dalam Operasional Hotel	9
2.4 Prosedur	10
2.4.1 Pengertian Prosedur.....	10
2.4.2 Manfaat Prosedur dalam Kegiatan Operasional Perusahaan	11
2.5 Kontrak	11
2.5.1 Pengertian Kontrak.....	11
2.5.2 Fungsi dan Tujuan Kontrak.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	15
3.3	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang.....	15
3.4	Aktivitas Perusahaan	18
BAB IV PEMBAHASAN.....		19
4.1	Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak <i>Meeting Package</i> di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.....	19
4.1.1	Pengertian dan Karakteristik Dokumen Kontrak di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center	20
4.1.2	Penerimaan Dokumen Kontrak dari Klien.....	21
4.1.3	Pemeriksaan dan Verifikasi Dokumen Kontrak	21
4.1.4	Pemberian Nomor Administrasi	22
4.1.5	Proses Persetujuan dan Penandatanganan Kontrak	23
4.1.6	Pengarsipan Dokumen Kontrak	24
4.2	Jenis Dokumen Administratif dalam Dokumen Kontrak <i>Meeting Package</i>	25
4.2.1	Kuitansi Pembayaran.....	25
4.2.2	Surat Penawaran (<i>Confirmation Letter</i>).....	26
4.2.3	Surat Perintah Kerja (SPK).....	27
4.2.4	Berita Acara Serah Terima (BAST).....	28
4.2.5	Dokumen Perusahaan	29
4.3	Permasalahan dalam Menangani Dokumen Kontrak	30
4.3.1	Ketidaklengkapan Dokumen dari Klien	31
4.3.2	Kesalahan Data pada Dokumen Kontrak.....	31
4.3.3	Kendala Koordinasi antara <i>Sales</i> dengan Klien	31
4.4	Upaya untuk Mengatasi dan Meminimalisir Permasalahan dalam Proses Penanganan Dokumen Kontrak <i>Meeting Package</i>	32
4.4.1	Peningkatan Ketelitian dalam Pemeriksaan Dokumen.....	32
4.4.2	Menjaga Komunikasi Aktif dengan Klien	33
4.4.3	Pengarsipan dan <i>Monitoring</i> Dokumen secara Berkala.....	33
BAB V PENUTUP		34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		37
LAMPIRAN.....		40



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi dan Tujuan Kontrak.....	13
Gambar 3.1 Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.....	15
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Departemen <i>Sales & Marketing</i>	16
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak <i>Meeting Package</i>	19
Gambar 4.2 <i>Spreadsheet</i> Nomor Administrasi.....	23
Gambar 4.3 <i>Google Drive</i> Pengarsipan Dokumen Kontrak.....	24
Gambar 4.4 Kuitansi Pembayaran.....	26
Gambar 4.5 Surat Penawaran (<i>Confirmation Letter</i>).....	27
Gambar 4.6 Surat Perintah Kerja (SPK)	28
Gambar 4.7 Berita Acara Serah Terima (BAST).....	29
Gambar 4.8 Pakta Integritas.....	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data dari Penelitian Terdahulu.....	5
--	---





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	40
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	41
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	42
Lampiran 4 Lembar <i>Checklist</i> Observasi	50
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Mustofa selaku <i>Sales Manager</i>	53
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Karenina selaku <i>Sales Coordinator</i>	53
Lampiran 7 Kegiatan Proses Dokumen Kontrak	53
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir	54
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir	55
Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin	56

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan secara signifikan adalah industri perhotelan. Fungsi hotel tidak hanya untuk menginap, namun juga menjadi tempat berbagai kegiatan bisnis dan sosial lainnya. Segmen MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) dapat menaikkan pendapatan hotel. Penelitian menunjukkan bahwa sektor MICE menjadi salah satu faktor utama untuk meningkatkan tingkat hunian hotel dan pendapatan hotel, terutama di area pusat bisnis (Wisnawa dkk., 2025:54).

Layanan MICE yang semakin meningkat membuat hotel tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, namun secara administratif pun harus baik. Untuk mendukung kegiatan *meeting*, administrasi yang baik harus diberikan kepada klien. Klien dapat merasa tidak puas jika administrasi yang diberikan tidak tertata dengan baik karena dapat menyebabkan kesalahan dalam komunikasi. Menurut Dilla dan Surono (2022:878), kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan klien.

Salah satu administrasi yang penting dalam layanan *meeting* yaitu adanya dokumen kontrak. Dokumen kontrak ini berfungsi sebagai dasar hukum yang mengikat antara kedua belah pihak yaitu antara pihak hotel dan klien dalam suatu perjanjian kerja sama (Sinaga, 2025:6-10). Isi yang cukup penting dari dokumen kontrak yaitu jenis *meeting package*, waktu pelaksanaan *meeting*, harga serta hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Penanganan dokumen kontrak yang dilakukan dengan baik dan tertata dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan klien.

Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang menyediakan layanan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) yang memiliki prosedur dalam penanganan dokumen kontrak. Prosedur ini ada untuk memastikan setiap kegiatan *meeting* berjalan sesuai dengan kesepakatan yang ada antara pihak hotel dan klien. Penanganan dokumen kontrak yang baik dan tertata dapat mendukung kelancaran operasional serta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meminimalisir kesalahan administrasi. Oleh karena itu, setiap tahapan dalam penanganan dokumen kontrak harus dilakukan dengan teliti dan sesuai dengan standar operasional yang ada.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, khususnya di departemen *Sales & Marketing*, penulis secara langsung terlibat dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*. Pengamatan tersebut memberikan gambaran nyata mengenai alur kerja serta berbagai kendala yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penulisan dengan judul "Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center". Penulisan ini dapat mengevaluasi prosedur yang diterapkan serta dapat memberikan masukan agar administrasi bisa lebih baik dan tertata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana alur prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* yang ada di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center?
- b. Apa saja jenis dokumen administratif yang terdapat dalam dokumen kontrak *meeting package*?
- c. Apa saja permasalahan yang ditemukan dalam menangani dokumen kontrak *meeting package*?
- d. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan yang dijelaskan dari rumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

- a. Menganalisis alur prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Mengidentifikasi jenis dokumen administratif yang terdapat dalam dokumen kontrak *meeting package*.
- c. Menganalisis permasalahan yang ditemui dalam menangani dokumen kontrak *meeting package*.
- d. Menjelaskan upaya yang dilakukan dalam mengatasi dan meminimalisir permasalahan yang ditemukan dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan manfaat yang nyata. Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini dapat menambah ilmu penulis mengenai prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* khususnya di industri perhotelan. Penulis dapat memahami proses administrasi pada departemen *Sales & Marketing*. Selain itu, penulis dapat mempraktikkan secara langsung teori yang di dapat di perkuliahan. Penulisan tugas akhir ini juga membuat penulis terlatih dalam administrasi dan pemecahan masalah dengan baik.
- b. Bagi perusahaan, hasil penulisan tugas akhir ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center untuk meningkatkan prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* yang ada. Penulisan ini juga memberikan informasi kendala atau masalah apa saja yang ditemukan selama proses penanganan dokumen kontrak. Selain itu, penulisan ini juga dapat menjadi masukan dalam upaya memperbaiki administrasi dokumen kontrak yang ada. Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat terus mengembangkan prosedur kerja yang lebih baik untuk pelayanan kepada klien.
- c. Bagi institusi, adanya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi Politeknik Negeri Jakarta sebagai bahan referensi untuk mahasiswa. Hasil tugas akhir ini dapat menjadi tambahan literatur terkait administrasi, industri perhotelan dan penanganan dokumen kontrak. Selain itu, tugas akhir ini dapat menjadi bahan perbandingan untuk mahasiswa yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melakukan topik serupa. Tugas akhir ini juga dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan kampus.

- d. Bagi dunia ilmu pengetahuan, tugas akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya untuk administrasi di hotel. Hasil tugas akhir ini dapat menjadi referensi untuk peneliti, mahasiswa, maupun pihak yang ingin mempelajari prosedur penanganan dokumen kontrak di hotel. Selain itu, penulisan ini dapat menjadi acuan untuk yang ingin melakukan penulisan dengan topik yang serupa. Dengan adanya penulisan ini, diharapkan kajian ilmiah mengenai pengelolaan dokumen kontrak dalam industri perhotelan semakin berkembang dan memberikan manfaat bagi dunia akademik.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini untuk memperoleh data dan informasi yang relevan untuk penulisan tugas akhir. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi

Penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan dokumen kontrak *meeting package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center. Penulis menggunakan metode observasi partisipatif, yaitu dengan terlibat secara langsung selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pengamatan secara langsung dilakukan agar penulis dapat mengetahui secara mendalam alur prosedur penanganan dokumen kontrak. Penulis juga dapat mengetahui secara langsung permasalahan yang ditemukan selama menangani dokumen kontrak. Maka, data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan relevan dengan yang terjadi di lapangan.

- b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan dua narasumber. Narasumber tersebut yaitu Bapak Mustofa Umar selaku *Sales Manager* dan Ibu Karenina Amirullah selaku *Sales Coordinator*. Kedua narasumber tersebut dipilih karena memiliki peran dan tanggung jawab langsung dalam menangani dokumen kontrak yang ada. Selain itu, kedua narasumber juga memiliki



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pemahaman terhadap administrasi yang ada di departemen *Sales & Marketing*. Melalui wawancara yang dilakukan, penulis mendapatkan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan penulisan tugas akhir.

c. Dokumentasi

Penulis melakukan dokumentasi terhadap data yang diperlukan dan berkaitan dengan penanganan dokumen kontrak. Dokumentasi dilakukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center. Dokumentasi dilakukan agar terdapat bukti pendukung untuk memperkuat informasi dari hasil observasi dan wawancara. Dengan adanya dokumentasi, data yang ada dalam penulisan tugas akhir menjadi lebih lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini juga berdasarkan penelitian terdahulu yang menggunakan metode pengumpulan data yang sama, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut metode pengumpulan data terdahulu.

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data dari Penelitian Terdahulu

No.	Judul Jurnal	Pengumpulan Data	Kesesuaian
1.	Pola Komunikasi pada Hotel: Studi Kasus Hotel Malaka Bandung	Observasi, wawancara, dan dokumentasi	Penelitian dilakukan pada sektor perhotelan sehingga relevan dengan penulisan tugas akhir ini.
2.	Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Kampung Saungkuriang Kota Tangerang	Observasi, wawancara, dan dokumentasi	Mengkaji bidang perhotelan dan pariwisata sehingga sesuai sebagai referensi untuk tugas akhir.

Sumber: Robiyanto dan Prasastiningtyas (2021:14-15) dan Sarudin (2023:224-225)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari pembahasan yang telah di bahas terkait prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* adalah sebagai berikut:

- a. Dokumen kontrak *meeting package* ini khusus untuk instansi pemerintahan. Prosedur dimulai dari tahap awal yaitu penerimaan draf kontrak dari klien ke *Sales Manager* setelah acara selesai, *Sales Manager* menyerahkan draf kepada *Sales Coordinator* untuk diproses, kemudian draf kontrak diperiksa oleh *Sales Coordinator*. Setelah dokumen kontrak dinyatakan sesuai dan lengkap, dilakukan pemberian nomor administrasi melalui sistem *spreadsheet*, selanjutnya dokumen kontrak akan ditandatangani oleh *Director of Sales & Marketing* (DOSM). Tahap terakhir, dokumen yang telah ditandatangani kemudian di *scan* dan diarsipkan ke dalam *google drive* internal departemen *Sales & Marketing*. Prosedur yang ada sudah tersusun dengan baik dan jelas sehingga penanganan dokumen kontrak *meeting package* dapat berjalan terstruktur dan mudah untuk dipantau.
- b. Dokumen kontrak berisi beberapa dokumen administratif, seperti kuitansi pembayaran, surat penawaran (*confirmation letter*), Surat Perintah Kerja (SPK) serta Berita Acara Serah Terima (BAST). Selain itu, terdapat dokumen legalitas hotel yang dipersyaratkan oleh klien, seperti Pakta Integritas dan Formulir Isian Kualifikasi Badan Usaha. Dengan adanya dokumen administratif tersebut, dokumen kontrak menjadi pendukung penting dalam memberikan kepastian hukum serta memperlancar kerja sama antar pihak hotel dengan klien.
- c. Terdapat 3 permasalahan yang ditemukan dalam penanganan dokumen kontrak *meeting package*. Pertama, ketidaklengkapan dokumen dari klien. Kedua, kesalahan dan ketidaksesuaian data pada dokumen kontrak, serta duplikasi nomor kuitansi yang dapat menghambat proses penanganan dokumen kontrak. Ketiga, kendala komunikasi dengan klien karena perbedaan tingkat kecepatan respons dari klien dalam memberikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

konfirmasi atau mengirim revisi dokumen kontrak. Ketiga permasalahan tersebut sebagian besar disebabkan oleh *human error* dan faktor koordinasi antara *Sales* yang bertanggung jawab dan klien sehingga diperlukan ketelitian dan komunikasi yang lebih efektif untuk meminimalisir permasalahan tersebut.

- d. Untuk mengatasi beberapa masalah yang ditemukan dalam penanganan dokumen kontrak *meeting package*, departemen *Sales & Marketing* melakukan beberapa upaya. Upaya pertama yaitu melakukan peningkatan ketelitian dalam memeriksa dokumen kontrak dari klien. Upaya kedua yaitu *Sales* yang bertanggung jawab dengan klien selalu menjaga komunikasi aktif dengan klien agar koordinasi dapat lebih cepat di respons oleh klien. Upaya ketiga yaitu departemen *Sales & Marketing* mengarsipkan dokumen kontrak ke dalam *google drive* sehingga *monitoring* dapat lebih mudah untuk dilakukan. Upaya-upaya yang dilakukan oleh departemen *Sales & Marketing* sudah cukup tepat dan efektif dalam mengatasi permasalahan yang ditemukan selama proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*, namun upaya tersebut harus dilakukan dengan konsisten agar potensi kesalahan serta keterlambatan penanganan dokumen kontrak dapat teratasi dengan baik.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran dari penulis terkait permasalahan yang ditemukan selama proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*. Saran tersebut yaitu:

- a. Untuk meminimalisir terjadinya kesalahan data seperti kesalahan harga, nama penanda tangan, tanggal kegiatan, maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan hotel, disarankan agar proses pengisian dokumen kontrak dan kuitansi hotel dilakukan oleh pihak internal hotel, khususnya *Sales Coordinator*. Pihak klien cukup memberikan dokumen kontrak yang tidak ada informasi yang berkaitan dengan hotel.
- b. Penulis menyarankan agar pencatatan nomor kuitansi pada *spreadsheet* internal departemen *Sales & Marketing* hanya dilakukan oleh satu pihak saja yaitu *Sales Coordinator* agar menghindari terjadinya duplikasi nomor



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kuitansi yang tercatat satu nomor tetapi untuk dua nama instansi yang berbeda.

- c. *Sales* yang bertanggung jawab dan berhubungan langsung dengan klien sebaiknya menetapkan batas waktu pengembalian draf kontrak yang telah dilakukan revisi oleh klien agar proses penanganan dokumen kontrak dapat selesai dengan waktu yang lebih cepat. Selain itu, *Sales* tersebut juga harus menjaga komunikasi aktif dengan klien dan terus *follow up* klien, sehingga jika ada dokumen yang salah atau belum lengkap dapat segera di respons oleh klien.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Alicia, A. P., & Tj, B. I. (2023). Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang. *Pubmedia Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 1–8.
- Asmoro, A. Y. (2025). *Manajemen Acara & MICE (Event Management & Meeting, Incentive, Conference, Exhibition)* (1st ed.). Malang: CV. Madza Media.
- Aston Hotels Internasional. (2025). *Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center*. <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotel/view/31/aston-priority-simatupang---conference-center>
- Bayo, D. J. N. A., & Faslah, R. (2025). Peran Kontrak Bisnis Dalam Menjamin Kepastian Hukum Dalam Transaksi Jual Beli. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 1222–1226.
- Dawilah, M., & Faslah, R. (2025). Peran Kontrak Bisnis dalam Membangun Kepercayaan Transaksi Bisnis. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 17(12).
- Dilla, N. F., & Surono. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di The Langham Hotel Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 876–882.
- Endaryanti, D., & Riawan, A. (2023). Peran Pengalaman On The Job Training dalam Memperkuat Kesiapan Kerja Mahasiswa Diploma Tiga Perhotelan. *Mabha Jurnal*, 4(2), 81–92.
- Harimurti, D. A., Tri, D., Utomo, B., Dewi, M. A., & Tyaswati, A. (2025). Penerapan Klausula Pilihan Hukum dan Pilihan Forum dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Internasional Application of Choice of Law and Choice of Forum Clauses in International Contract Dispute Resolution. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(3), 1420–1427. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i3.7179>
- Indriyani, K. O., Budiasa, I., & Budiarta, I. P. (2022). Penanganan Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group oleh Operation Staff pada PT Dwidaya Wisata Indonesia. In *Repository Politeknik Negeri Bali*.
- Mintardjo, B. H. (2022). Peran Orientasi Pelanggan Departemen Sales dan Marketing dalam Meningkatkan Pendapatan di Petit Boutique Hotel Solo. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 45–55. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/nawasena/article/download/391/391>
- Napitupulu, B., & Putri, Y. R. (2024). Peran Sales Marketing Department Dalam Penjualan mice Package Pada Hotel The Sintesa Jimbaran Bali. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 12(1).
- Nuraini. (2025). Konsep Administrasi dan Supervisi Pembelajaran. *Tarbiyatul Ilmu : Jurnal Kajian Pendidikan*, 3(2), 183–197.
- Pratama, S., & Firmansyah, A. (2023). Penerapan Konsep Keberlanjutan pada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pelaku Industri MICE (Meeting, Incentive, Conference & Exhibition). *JURNALKU*, 3(4), 375–389.

Prianka, W. G. (2023). *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata* (M. A. Wardana (ed.)). Bali: CV. Intelektual Manifes Media (Infes Media).

Pusphita, L. F. (2025). Hal-Hal Pokok dalam Pembuatan Suatu Kontrak Bisnis. *Jembatan Hukum : Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(3), 260–269.

Putri, Z. M. (2025). Peran Administrasi dalam Pengelolaan Sales dan Marketing Millennium Hotel Sirih Jakarta. In *Repository Universitas Mercu Buana*.

Radjaming, N. (2025). Administrasi dan Manajemen Pendidikan Islam. *Maximal Journal : Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya Dan Pendidikan*, 2(5), 423–430.

Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15.

Rain, C. G., & Sawitri, D. K. (2025). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service pada Oakwood Hotel & Residence. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(204), 43–54.

Ramadhany, A. A., Fadlilah, A. H., & Masiam, S. (2021). Prosedur Audit Laporan Keuangan pada Kantor Akuntan Publik Ery dan Rekan. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 1–9.

Robiyanto, T., & Prasastiningtyas, W. (2021). Pola Komunikasi pada Hotel: Studi Kasus Hotel Malaka Bandung. *Buana Komunikasi (Jurnal Penelitian Dan Studi Ilmu Komunikasi)*, 02(01), 11–18.

Saleh, M. (2026). *Akad dan Kontrak dalam Ekonomi Syariah* (M. R. Kurnia (ed.)). Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.

Sapitri, D., Nasution, M. S., Sabri, A., & Hidayatullah, R. (2025). Urgensi Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Indonesia : dalam Perspektif Islam. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 3(1), 248–268.

Saputra, F. A., & Adriaman, M. (2025). Perbandingan Penerapan Asas Konsensualisme Dengan Pencantuman Klausula Baku Dalam Kebebasan Kontrak. *Sakato Law Journal*, 3(9), 203–214.

Sarudin, R. (2023). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Kampung Saungkuriang Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 220–228.

Setiadi, A. F., Mardalena, T. A., & Handayani, S. (2026). Urgensi Kontrak dalam Menjamin Kepastian dan Keamanan Hubungan Bisnis Perspektif Hukum



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Indonesia Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 55–63.

Siagian, B. M. (2025). Evaluasi Resiko Kontrak Konsultan (Konsultan Dki Jakarta). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9, 30479–30485.

Simatupang, T. H., Marpaung, H., & Hamdani, M. (2023). The Influence Of Menu And Price On Meeting Package Purchasing Decision At Khas Parapat Hotels. *TEHBMJ (Tourism Economics, Hospitality, and Business Management Journal)*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36983/tehbmj.v3i2.523>

Sinaga, N. A. (2025). Fungsi Filosofis, Yuridis Dan Ekonomis Kontrak Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*.

Solihin, E. N., Handayani, P., & Bhakti, R. T. A. (2025). Analisis Hukum Perdata Terhadap Klausula Baku Dalam Kontrak Bisnis Industri Manufaktur. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 1533–1545.

Sugiarti, D. P., Ariwangsa, D. I. M. B., Sastrawan, I. G. A., & Widyayanthi, N. P. L. (2025). *Pengantar Pariwisata MICE (Meeting, Incentive, Conference & Exhibition)* (I. B. Suryawan & P. W. P. Suta (eds.)). Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Tondang, B., Chafizah, J., Holandita, S., & Putri, P. (2023). Strategi Sales And Marketing Departemen Dalam Mengelola Corporate Rate Di Hotel Atsari Parapat Kabupaten Simalungun. *Edutourims (Journal of Tourism Research)*, 5(2), 124–144.

Triana, N. P. S. (2025). Peran Engineering Department dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Hotel The Purva Kempinski Bali. In *Repository Politeknik Negeri Bali*.

Utami, P. S. S. (2022). Penanganan Penjualan Meeting Package pada Era New Normal oleh Sales Team di Prama Sanur Beach Bali. In *Repository Politeknik Negeri Bali*.

Utomo, S. (2024). Perencanaan dan Perancangan MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) KAI Corporate University Forest Campus. In *Repository Universitas Mercu Buana*.

Wisnawa, I. M. B., Yuni, L. K. H. K., & Trianingrum, N. N. N. (2025). Strategi Bisnis Hotel Lokal Dalam Meningkatkan Daya Saing di Indonesia. *National Conference on Tourism (NCT) 2025 Universitas*, 50–63.

Wiyasha, I. (2024). *Akuntansi Perhotelan, Penerapan Uniform System of Accounts for the Lodging Industry* (D. Hardjono (ed.)). Yogyakarta: CV. Andi Offset.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karenina Amirullah
Jabatan : Sales Coordinator
Instansi/Perusahaan : Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Alamat : Jl. Let. Jend. T.B Simatupang Kav 9, Kebagusan, Pasar Minggu,
Jakarta Selatan, Indonesia.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Dini Alya Wulandari
NIM : 2305311084
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari **Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut (jika diperlukan rincian):

1. Spreadsheet Penomoran Kuitansi
2. Google Drive Pengarsipan Dokumen Kontrak
3. *Confirmation Letter*
4. *Banquet Event Order (BEO)*
5. Kuitansi
6. Surat Perintah Kerja (SPK)
7. Berita Acara Serah Terima (BAST)
8. Dokumen Legalitas Hotel (Pakta Integritas, NPWP, NIB, dll)

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta Selatan, 26 Juni 2026

Sales Coordinator,

Karenina Amirullah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Narasumber : 1. Karenina Amirullah (*Sales Coordinator*)
2. Mustofa Umar (*Sales Manager*)

Departemen : *Sales & Marketing*

Perusahaan : Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Tujuan : Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat mengenai prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.

Pertanyaan Wawancara:

Bagian 1: Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package*

1. Bagaimana alur prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* yang diajukan oleh klien?
2. Apa saja poin-poin yang wajib diperiksa saat menerima draf kontrak dari pihak klien?
3. Bagaimana mekanisme pemberian nomor pada kuitansi yang terdapat di dokumen kontrak tersebut? Apakah menggunakan sistem manual atau sudah terintegrasi dalam sistem komputerisasi hotel?

Bagian 2: Jenis Dokumen Administratif dalam Kontrak *Meeting Package*

4. Ketika klien mengajukan dokumen kontrak, dokumen administratif pendukung apa saja yang wajib dilengkapi agar berkas tersebut dinyatakan lengkap dan valid?
5. Setelah dokumen kontrak ditandatangani oleh *Director of Sales Marketing* dan diserahkan kembali ke klien, bagaimana prosedur pengarsipan dokumen tersebut di lingkungan internal departemen *Sales & Marketing*?

Bagian 3: Permasalahan dalam Menangani Dokumen Kontrak

6. Kendala atau masalah apa saja yang sering ditemukan dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*?

Bagian 4: Upaya Mengatasi dan Meminimalisir Permasalahan

7. Langkah apa yang diambil untuk mengatasi kendala atau masalah yang ditemukan dalam penanganan dokumen kontrak yang diajukan klien?
8. Apakah prosedur administrasi saat ini sudah efektif dalam mendukung penanganan dokumen kontrak?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Nama Narasumber : Karenina Amirullah
Jabatan Narasumber : *Sales Coordinator*
Topik Wawancara : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Waktu Wawancara : Kamis, 4 Juni 2026
Lokasi Wawancara : Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Jl. Let. Jend. T.B Simatupang Kav 9, Kebagusan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Indonesia

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat sore, terima kasih sebelumnya kak untuk wawancara hari ini, boleh perkenalan terlebih dahulu kak.

Narasumber : Sore dini, saya Karenina Amirullah selaku *Sales Coordinator* di departemen *Sales Marketing*.

Penulis : Baik, wawancara hari ini itu berkaitan sama prosedur dokumen kontrak *meeting package* kak, nah sebelumnya apa si kak dokumen kontrak ini?

Narasumber : Untuk di Aston sendiri dokumen kontrak ini yaitu berkas atau dokumen yang menyatakan kerja sama antara pihak hotel dengan klien. Nah biasanya dokumen kontrak ini diajukan oleh klien dari pemerintahan seperti instansi Kementerian dll.

Penulis : Oh gitu ya kak. untuk alur prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* yang diajukan oleh klien ini bagaimana ya kak?

Narasumber : Sebelumnya itu dimulai dari penerimaan draf dari kliennya. Klien ini biasanya kirim draf dokumen kontrak ke *Sales* yang bersangkutan. Kemudian, *Sales* tersebut biasanya kirim ke saya draf nya untuk di proses. Lalu nanti dokumen tersebut diperiksa kesesuaiannya dengan penawaran yang telah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

disepakati sebelumnya. Setelah itu dokumen diajukan kepada DOSM untuk di *review* dan ditandatangani. Setelah ditandatangani DOSM, nanti dokumen itu dikirim lagi ke klien dalam bentuk *hard copy* dan digital.

- Penulis : Berarti alurnya cuma dari penerima terus kita cek, dan langsung dikirim ke klien lagi ya?
- Narasumber : Betul, ditangani dan dikirim kembali kepada kliennya.
- Penulis : Baik, pertanyaan kedua apa saja poin-poin yang wajib diperiksa saat menerima draf kontrak dari klien tadi?
- Narasumber : Beberapa poin yang harus diperiksa itu yang paling penting itu di nilai kontraknya yang ada di kuitansi selain nilai kontrak kita juga harus periksa nama perusahaan, tanggal pelaksanaan, jumlah peserta, data penanggung jawab, serta kesesuaian harga apakah sudah sesuai dengan ketentuan di penawaran yang telah kita setuju sebelumnya.
- Penulis : Oke berarti intinya di harga penawaran sebelumnya itu ya.
- Narasumber : Betul di nilai kontraknya.
- Penulis : Baik, lanjut pertanyaan ke tiga bagaimana mekanisme pemberian nomor pada kuitansi yang terdapat di dokumen kontrak tersebut? Apakah ada sistem manual atau sudah terintegrasi dalam sistem komputerisasi hotel?
- Narasumber : Oke untuk pemberian nomor kuitansi itu kita menggunakan *spreadsheet* yang disusun secara berurutan dari nomor per nomor. Setiap nomor kuitansinya itu diberikan nomor sesuai urutan yang tercatat di *spreadsheet* untuk memudahkan kita untuk mengakses kedepannya.
- Penulis : Nomornya itu dia berapa angka? 4 atau 5?
- Narasumber : Kita di 4 angka.
- Penulis : Oh, 4 angka. Oke, pertanyaan selanjutnya ketika klien mengajukan dokumen kontrak, dokumen administratif apa saja yang wajib dilengkapi agar berkas tersebut dinyatakan lengkap?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Narasumber : Biasanya itu di dokumen kontrak ini ada kuitansi, penawaran terus juga ada berita acara, SPK, BAST dan diperlukan identitas penandatanganan serta dokumen-dokumen perusahaan seperti fakta integritas, NPWP, NIB dan data data perusahaan lainnya.
- Penulis : Berarti hanya itu saja ya kak. Baik pertanyaan kelima itu setelah dokumen kontrak ditandatangani oleh *Director* atau DOSM dan diserahkan kembali ke klien, bagaimana prosedur pengarsipan dokumen tersebut di lingkungan internal departemen *Sales & Marketing*?
- Narasumber : Oke, untuk *copy* nya berarti ya?
- Penulis : Iya betul.
- Narasumber : Untuk *copy* nya itu kita simpan dalam bentuk digital di *google drive* berdasarkan nama instansi dan tanggal acaranya, jadi dapat mudah di akses oleh departemen terkait untuk memudahkan pencarian dan *monitoring*.
- Penulis : Berarti via *google drive* ya.
- Narasumber : *Google drive* betul.
- Penulis : Oke lanjut kendala atau masalah apa saja sih yang sering ditemui dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*?
- Narasumber : Kendala yang paling sering ditemui itu biasanya data yang tidak sesuai dengan kelengkapan ataupun tidak sesuai di penawaran kita sebelumnya, jadi kita perlu mengkonfirmasi dan merevisi ulang dokumennya dan itu kita membutuhkan beberapa waktu untuk merevisi.
- Penulis : Karena dari pihak klien nya lama ya kak.
- Narasumber : Betul.
- Penulis : Masalahnya itu tadi misalkan dia harganya nggak sama ya.
- Narasumber : Betul biasanya nilai kontrak dengan penawarannya tidak sama atau tanggal pelaksanaannya salah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis : Baik. Lanjut, langkah apa yang diambil untuk mengatasi kendala atau masalah yang tadi disebutkan dalam penanganan dokumen kontrak yang diajukan klien?

Narasumber : Mungkin untuk mengatasinya kita bisa mengecek dokumen secara keseluruhan sebelum kita menerima draf kontraknya dari si klien serta kita juga bisa berkoordinasi dengan klien untuk melengkapi data yang kurang kurang itu.

Penulis : Berarti tinggal koordinasi sama kliennya aja ya?

Narasumber : Betul.

Penulis : Terakhir, apakah prosedur administrasi saat ini sudah efektif dalam mendukung penanganan dokumen kontrak?

Narasumber : Oke untuk saat ini prosedur administrasi yang diterapkan sudah cukup efektif dalam mendukung penanganan dokumen kontrak karena alur kerja yang sudah jelas, terstruktur, dan mempermudah proses *monitoring* kedepannya.

Penulis : Baik. Berarti dari tadi masalahnya itu nggak terlalu yang gimana banget, jadi administrasi masih efektif sejauh ini ya?

Narasumber : Iya betul.

Penulis : Oke, mungkin itu aja Kak. Terima kasih kak atas waktunya.

Narasumber : Sama-sama dini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Transkrip Wawancara 2

Nama Narasumber : Mustofa Umar
Jabatan Narasumber : *Sales Manager*
Topik Wawancara : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Waktu Wawancara : Rabu, 10 Juni 2026
Lokasi Wawancara : Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Jl. Let. Jend. T.B Simatupang Kav 9, Kebagusan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Indonesia

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat sore, terima kasih sebelumnya untuk wawancara hari ini boleh perkenalan terlebih dahulu.

Narasumber : Sore dini, saya Tofa selaku *Sales Manager*. Saya disini *handle* segementasi Kementerian, Badan dan Lembaga.

Penulis : Baik Pak Tofa, jadi hari ini saya akan wawancara berkaitan dengan dokumen kontrak. Pak Tofa kan perwakilan hotel yang berkomunikasi langsung ya dengan klien dan menjadi orang pertama yang diminta klien untuk penanganan dokumen kontrak ini. Nah dokumen kontrak ini tu apa si pak?

Narasumber : Betul, saya yang berkomunikasi dengan klien sekaligus menjadi orang pertama yang menerima dokumen kontrak dari klien. Untuk dokumen kontrak ini yaitu dokumen yang menyatakan kerjasama antara pihak hotel dan klien. Nah biasanya dokumen kontrak ini dari klien-klien di segementasi Kementerian, Badan dan Lembaga saja.

Penulis : Oh seperti itu ya pak. Baik, saya langsung aja ya untuk pertanyaan pertama itu bagaimana alur prosedur penanganan dokumen kontrak *meeting package* yang diajukan oleh klien?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Narasumber : Alur prosedur nya itu ketika *event* atau *meeting* dari Kementerian atau Instansi itu sudah selesai biasanya yang dilakukan oleh klien itu akan memberikan dokumen kontrak kepada saya lalu biasanya saya cek terlebih dahulu kelengkapannya, apakah sudah sesuai dengan penawaran di awal atau ada perbedaan karena kalau ada perbedaan harus direvisi terlebih dahulu dan ketika sudah sesuai semua untuk dokumen kontrak tersebut akan pihak hotel tanda tangani biasanya yang menandatangani itu adalah *Director of Sales Marketing* kami. Itu tanda tangan, cap basah dan juga di *scan*. Biasanya juga setelah saya cek, saya akan meminta Karenina untuk membantu memproses dokumen kontrak ini.
- Penulis : Berarti alurnya itu cuma di periksa dulu, nah biasanya yang diperiksa itu kuitansi nya kah atau apa nya?
- Narasumber : Betul, kuitansi nya kami periksa seperti *dealing* di awal. Untuk nominal nya harus sesuai dengan yang ada di sistem hotel.
- Penulis : Baik berarti hanya itu saja ya. Saya lanjut pertanyaan kedua aja ya. Ketika klien mengajukan dokumen kontrak, dokumen administratif pendukung apa saja yang wajib dilengkapi agar berkas tersebut dinyatakan lengkap gitu?
- Narasumber : Dokumen administrasi pendukung itu biasanya klien akan menanyakan contoh seperti surat keterangan terdaftar, NPWP, rekening koran, SIUP dll. Semua dokumen pendukung itu pihak hotel harus mengirim ke klien karena untuk administrasi dari pihak mereka juga.
- Penulis : Oke berarti untuk dokumen administrasinya itu tentang yang berkaitan dengan identitas hotel saja ya.
- Narasumber : Betul, beserta dengan *Confirmation Letter* atau *Agreement* yang sebelumnya sudah *dealing*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Penulis : Baik, lanjut pertanyaan ketiga yaitu kendala atau masalah apa saja yang sering ditemukan dalam proses penanganan dokumen kontrak *meeting package*?
- Narasumber : Untuk kendala ada beberapa. Kadang ketika dokumen telah kita terima pastikan dari pihak *Sales* atau dari pihak hotel mengecek terlebih dahulu. Biasanya kesalahan-kesalahannya itu seperti nama, jabatan, atau mungkin nama perusahaan. Kadang ada yang ditujukan langsung ke hotel Aston padahal seharusnya itu ditujukan ke perusahaan dari Aston nya ini.
- Penulis : Berarti itu aja cuma kayak nama ya.
- Narasumber : Betul, atau mungkin bisa jadi ada penomoran-penomoran yang salah juga seperti itu. Biasanya kita akan koordinasi terlebih dahulu ke pihak klien jika ada kesalahan tersebut.
- Penulis : Oke, lanjut pertanyaan berikutnya itu langkah atau solusi apa yang diambil untuk mengatasi masalah yang ditemukan tadi?
- Narasumber : Seperti tadi yang saya sampaikan. Kalo langkahnya adalah biasanya kita akan koordinasi terlebih dahulu kepada klien tersebut atau ke PIC nya, dibagian mana yang salah misalnya penomoran kita akan koordinasi dulu. Misalnya dokumen dari hotel seperti kuitansi berarti untuk nomor nya itu harus pake penomoran dari pihak hotel, tidak memakai penomoran dari pihak klien tersebut.
- Penulis : Baik berarti tinggal konfirmasi ke klien aja ya. Biasanya lama ga pak nunggu respon dari klien nya?
- Narasumber : Sebenarnya kalau lama atau tidaknya tergantung dari masing-masing klien. Karena kan biasanya kita menghubungi *by WhatsApp* ke klien.
- Penulis : Kalau dari kasus-kasus yang ditangani Pak Tofa itu lama atau tidak?
- Narasumber : Tidak sih. Kalau misalkan untuk kasus-kasus yang pernah saya *handle* respon nya cukup cepat dari si klien nya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Penulis : Baik berarti *fast respon* ya untuk klien-klien nya.
- Narasumber : Betul.
- Penulis : Baik, untuk pertanyaan terakhir apakah prosedur administrasi saat ini sudah efektif dalam mendukung penanganan dokumen kontrak?
- Narasumber : Sebenarnya kalau dari pihak klien sudah *settle* semua perihal dokumennya seperti yang tadi telah saya sampaikan. Jika pihak hotel sudah tanda tangani dan sudah kembali ke instansi tersebut, administrasi tersebut akan cepat selesai sekitar 7-14 hari kerja karena memang prosedur dari instansi kebanyakan memang jenjang waktunya 7-14 hari kerja jika lebih dari itu biasanya dari pihak *accounting* hotel akan menagihkan atau menanyakan instansi tersebut gitu, apakah ada kendala atau tidak. Jika tidak ada kendala seharusnya kurang dari 14 hari kerja akan sudah selesai.
- Penulis : Berarti untuk saat ini masih cukup efektif ya dan masih berjalan lancar saja untuk alur prosedur penanganan dokumen kontrak ini ya.
- Narasumber : Betul, masih efektif sejauh ini.
- Penulis : Baik mungkin segitu saja dari saya, terimakasih atas waktu yang diluangkannya untuk wawancara ini ya Pak Tofa.
- Narasumber : Terima kasih kembali dini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Lembar Checklist Observasi

Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Lokasi : Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Departemen : *Sales & Marketing*

Waktu Pelaksanaan : 8 Januari – 8 Juli 2026

Nama Obsever : Dini Alya Wulandari

Petunjuk Pengisian: Berikan tanda centang (✓) pada kolom "Ya" jika aktivitas/dokumen tersebut ditemukan/dilaksanakan di lapangan, atau "Tidak" jika tidak ditemukan/tidak dilaksanakan. Berikan catatan tambahan pada kolom Keterangan untuk memperjelas kondisi fisik atau jalannya proses.

a. Observasi Alur Prosedur Penanganan Dokumen

No	Aktivitas/Tahapan Kerja yang Diamati	Ya	Tidak
1	<i>Sales Manager</i> menerima draf dokumen kontrak secara langsung dari PIC instansi kementerian/pemerintah setelah acara selesai.	✓	
2	<i>Sales Manager</i> menyerahkan atau mendelegasikan pemrosesan draf kontrak kepada <i>Sales Coordinator</i> .	✓	
3	<i>Sales Coordinator</i> melakukan pemeriksaan silang (<i>double check</i>) kesesuaian draf kontrak dengan harga penawaran awal.	✓	
4	Staf memeriksa kebenaran data inti: nama perusahaan, tanggal pelaksanaan, jumlah peserta, dan nama/jabatan penanggung jawab.	✓	
5	Dokumen kontrak diajukan kepada <i>Director of Sales Marketing</i> (DOSM) untuk ditinjau ulang.	✓	
6	DOSM memberikan tanda tangan resmi dan cap basah hotel pada dokumen kontrak yang telah valid.	✓	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7	Staf melakukan pemindaian (<i>scanning</i>) pada dokumen kontrak yang telah ditandatangani.	✓	
8	Dokumen dikirimkan kembali kepada klien dalam bentuk fisik (<i>hard copy</i>) maupun berkas elektronik (<i>digital copy</i>).	✓	
9	Dokumen kuitansi diberikan nomor urut berformat 4 angka melalui media pencatatan spreadsheet internal hotel.	✓	

b. Observasi Ketersediaan Kelengkapan Dokumen Administratif

No	Aktivitas/Tahapan Kerja yang Diamati	Ya	Tidak
1	Berkas Kontrak <i>Meeting Package</i>	✓	
2	Kuitansi	✓	
3	Surat Penawaran	✓	
4	Surat Perintah Kerja (SPK)	✓	
5	Berita Acara Serah Terima (BAST)	✓	
6	Berkas legalitas hotel (Pakta Integritas, dll)	✓	

c. Observasi Kendala Operasional di Lapangan

No	Aktivitas/Tahapan Kerja yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Adanya selisih nilai nominal pada kuitansi draf klien dengan data penawaran yang tercatat pada sistem komputer hotel.	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada
2	Ditemukan kesalahan ketik (salah input tanggal pelaksanaan acara atau jumlah peserta) pada draf kontrak.	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada
3	Salah penulisan nama orang pihak hotel yang menanda tangani (DOSM).	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada
4	Adanya keterlambatan respons (<i>slow response</i>) dari PIC instansi tertentu saat	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	dihubungi untuk konfirmasi perbaikan draf dokumen.			
5	Terjadinya duplikasi atau nomor ganda (<i>double numbering</i>) pada kuitansi dokumen kontrak untuk dua instansi yang berbeda yang tercatat di <i>spreadsheet</i> .	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada
6	Proses tanda tangan DOSM tertunda akibat staf harus mengembalikan dokumen untuk direvisi terlebih dahulu oleh klien.	✓		Tidak sesuai dengan prosesur yang ada

d. Observasi Tindakan Penanganan / Solusi

No	Aktivitas/Tahapan Kerja yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Staf melakukan pemeriksaan total terhadap seluruh isi draf kontrak secara preventif sebelum menyetujui cetak dokumen.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada
2	Staf memanfaatkan aplikasi WhatsApp untuk melakukan koordinasi kilat dengan PIC instansi terkait data yang salah atau kurang.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada
3	Pihak klien merespons instruksi perbaikan dokumen dengan cepat (<i>fast respon</i>) melalui pesan digital.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada
4	Staf melakukan <i>follow-up</i> (tindak lanjut) secara berkala, melakukan panggilan telepon langsung jika pesan tertulis tidak direspons.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada
5	Staf mengoptimalkan pemisahan identitas dokumen berdasarkan nama instansi dan tanggal acara pada folder digital (Google Drive) untuk meminimalisir risiko tertukarnya dokumen bernomor kuitansi sama.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada
5	Staf menerapkan aturan tegas bahwa penomoran kuitansi hotel wajib bersumber dari sistem internal hotel, bukan nomor dari instansi klien.	✓		Sesuai dengan prosesur yang ada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

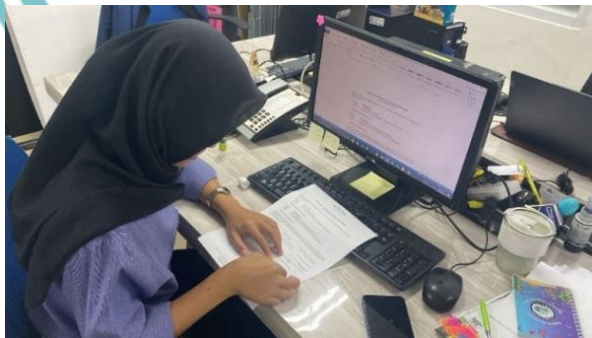
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Mustofa selaku *Sales Manager*



Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Karenina selaku *Sales Coordinator*



Lampiran 7 Kegiatan Proses Dokumen Kontrak





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dini Alya Wulandari
NIM : 2305311084
Kelas : 6C
Judul TA : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di Aston
Priority Simatupang Hotel & Conference Center
Dosen Pembimbing : Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

No	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Dosen Pembimbing	
1.	16 April 2026		Pengajuan dan Konsultasi Judul Tugas Akhir.
2.	17 April 2026		Konsultasi dan Pembahasan Penyusunan Bab I.
3.	18 Mei 2026		Konsultasi dan Pembahasan Penyusunan Bab II.
4.	12 Juni 2026		Konsultasi dan Pembahasan Penyusunan Bab III dan Bab IV.
5.	24 Juni 2026		Konsultasi revisi Bab IV serta Pembahasan Pembuatan Flowchart Prosedur.
6.	3 Juli 2026		Penyerahan Draf Lengkap serta Pembahasan Revisi Keseluruhan Tugas Akhir.

Depok, 9 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP 198409132018031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP : 198409132018031001
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Dini Alya Wulandari
NIM : 2305311084
Kelas : 6C
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Prosedur Penanganan Dokumen Kontrak *Meeting Package* di
Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar sidang ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 9 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP 198409132018031001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin

AB 6C_DINI ALYA WULANDARI - TUGAS AKHIR.pdf

Politeknik Negeri Jakarta

Document Details

Submission ID
trn:old::3618:146238031

Submission Date
Jul 23, 2026, 8:53 AM GMT+7

Download Date
Jul 23, 2026, 9:32 AM GMT+7

File Name
AB 6C_DINI ALYA WULANDARI - TUGAS AKHIR.pdf

File Size
1.3 MB

38 Pages

8,161 Words

53,541 Characters

✓ iThenticate Page 1 of 45 - Cover Page

Submission ID trn:old::3618:146238031

✓ iThenticate Page 2 of 45 - Integrity Overview

Submission ID trn:old::3618:146238031

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text

Top Sources

- 13% Internet sources
- 3% Publications
- 1% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.