



**PROYEK AKHIR**

**STRATEGI KOMUNIKASI BISNIS DALAM PENJUALAN  
BALLROOM PADA MERCURE HOTEL DI KOTA  
MAKASSAR**

**MUHAMMAD JUSRI ADAM**

**NIM. 2147069**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN HOSPITALITI  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR  
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA  
2025**



## **PROYEK AKHIR**

# **STRATEGI KOMUNIKASI BISNIS DALAM PENJUALAN BALLROOM PADA MERCURE HOTEL DI KOTA MAKASSAR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi  
pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**MUHAMMAD JUSRI ADAM**

**NIM.2147069**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN HOSPITALITI  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR  
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA**

**2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Muhammad Jusri Adam
2. NIM : 2147069
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

### STRATEGI KOMUNIKASI BISNIS DALAM PENJUALAN BALLROOM PADA MERCURE HOTEL DI KOTA MAKASSAR

Dosen Pembimbing :

1. Risman Jaya, A.Md., S.Sos., M.AP.,
2. Hilda Ariani, M. Tr. Par


Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, saya bersedia dituntut di dalam atau di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar,.....2025

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Yang membuat pernyataan,



**Muhammad Anas, SE., MM.**  
NIP. 198206242005021001



**Muh. Jusri Adam**  
NIM. 2147069

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor : SK/47 /KK.01.04 /PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing saudara :

1. Nama : Muhammad Jusri Adam
2. NIM : 2147069
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

### STRATEGI KOMUNIKASI BISNIS DALAM PENJUALAN BALROOM PADA MERCURE HOTEL DI KOTA MAKASSAR

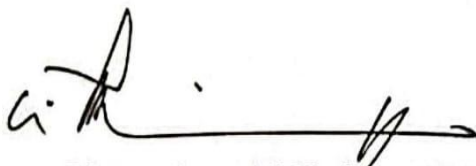
Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar,.....2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



**Risman Jaya, A.Md., S.sos., M.AP.**  
NIP. 197608102005021001



**Hilda Ariani, M. Tr. Par**  
NIP. 199504212212004024

## PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR



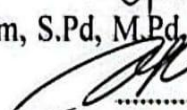
Proyek Akhir dengan judul "Strategi Komunikasi Bisnis Dalam Penjualan Ballroom Pada Mercure Hotel Di Kota Makassar" yang diajukan oleh Muhammad Jusri Adam NIM. 2147069 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025 dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari..... tanggal.... bulan..... tahun 2025.

Disahkan oleh,  
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



**Dr. Herry Rachmat Widjaja, A.Md., S.Sos., MM.Par**  
NIP. 196602111992031002

### Tim Penguji :

- |                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
| 1. Ketua/Penguji 1      | :Risman Jaya, A.Md., S.sos., M.AP.                     |  |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | :Hilda Apriani, S. Tr. Par, M. Tr. Par                 |  |
| 3. Penguji 3            | :Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd,<br>Ph. D., |  |

## **MOTO**

“Orang lain ga akan bisa faham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita kelak dirikita dimasa depan. akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap semangat yaa”

## **PERSEMBAHAN**

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi saya ini saya persembahkan sebagai sebagai tanda bukti kepada orang tua, sahabat, serta teman temaan yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan,, bukan pula sebagai aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukanlah sebaik baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

## ABSTRAK

**Muhammad Jusri Adam.** 2025. Strategi Komunikasi Bisnis Dalam Penjualan Ballroom Pada Mercure Hotel Di Kota Makassar. Tugas Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan JurusanHospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing: Risman Jaya. A.Md.,S.sos., M.AP dan Hilda Ariani, M.Tr, Par.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Peran dan Usaha Komunikasi Bisnis dalam Penjualan di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani. Dalam dunia perhotelan yang sangat kompetitif, komunikasi bisnis menjadi faktor penting dalam membangun hubungan dengan pelanggan, meningkatkan penjualan, serta mempertahankan loyalitas mitra usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak manajemen dan staf pemasaran hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi bisnis memiliki peran krusial dalam mendukung aktivitas penjualan, baik melalui komunikasi eksternal seperti media gathering, kunjungan langsung ke perusahaan, penggunaan media sosial, maupun komunikasi internal antardepartemen.

**Kata Kunci:** Komunikasi Bisnis, Penjualan, Perhotelan, Media Sosial, Hubungan Pelanggan.

## ABSTRACT

**Muhammad Jusri Adam.** 2025. *Business Communication Strategy in Ballroom Sales at the Mercure Hotel in Makassar City. Final Project, Hospitality Management Study Program, Hospitality Department, Makassar Tourism Polytechnic. Supervisors: Risman Jaya, A.Md., S.sos., M.AP and Hilda Ariani, M.Tr, Par.*

*This study aims to examine the Role and Efforts of Business Communication in Sales at the Mercure Hotel Makassar Nexa Pettarani. In the highly competitive hospitality industry, business communication is a crucial factor in building customer relationships, increasing sales, and maintaining business partner loyalty. This study used a descriptive qualitative approach with data collection through interviews with hotel management and marketing staff. The results indicate that business communication plays a crucial role in supporting sales activities, both through external communications such as media gatherings, in-person visits, the use of social media, and internal communication between departments.*

**Keywords:** *Business Communication, Sales, Hospitality, Social Media, Customer Relations.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI BISNIS DALAM PENJUALAN BALLROOM PADA MERCURE HOTEL DI KOTA MAKASSAR” dengan baik dan tepat waktu Tujuan dari penyusunan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitality. Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab. Bab 1 membuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan), Bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, Bab 3 berisi metode penelitian (jenis penelitian, sumber data dan informan, lokasi dan waktu penelitian dan teknik pengumpulan data serta Teknik analisis data), Bab 4 merupakan analisis masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yang sekaligus merupakan hasil penelitian, sedangkan Bab 5 merupakan kesimpulan serta saran-saran yang diajukan.

Pada kesempatan ini penulis menyadari sepemalunya bahwa selesainya. Proyek Akhir ini tidak lepas dari bantuan doa, dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

1. Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, ilmu, dan kemudahan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Orang Tua penulis yang telah menjadi panutan dari sumber motivasi saya dan memberikan do'a, semangat serta dukungan materi dalam penyusunan proposal skripsi ini.
3. Bapak Herry Rachmat Widjaja, M.M. Par., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd.,M.Pd., ph.D, selaku

- pembantu Direktur I Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., ph.d., selaku Kepala Bagian Administrasi Akedemik, Kemahasiswaan Umum.
  6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., SE., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik Politeknik Pariwisata Makassar dan Pembimbing Akademik.
  7. Bapak Daniel Adolf Ohyyer. SE.M.Pd., selaku Ketua Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar
  8. Bapak Muhammad Anas Se..MM, selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan
  9. Bapak Risman Jaya.A.Md.S.Sos.M.Ap. selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan semangat kepada penulis sampai selesai.
  10. Ibu Hilda Apriani , S. Tr. Par, M. Tr. Par selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan waktunya selama penulis mengerjakan tugas akhir.
  11. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
  12. Ibu Wahyu Nursekha Wijayanti, selaku General Manager Mercure Makassar Nexa Pettarani.
  13. Kepada Dyah Sari selaku Sales di Mercure Makassar Nexa Pettarani.
  14. Seluruh staff Mercure Makassar Nexa Pettarani, yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
  15. Untuk sahabat dari penulis menjadi teman berbagai suka duka sampai penulis mencapai tahap ini, sosok dibalik layar semangat penulis dalam menyelesaikan proyek akhir, selalu mendukung usaha penulis.
  16. Ramadhani Putri, Angelica Gelong, Moh Arjuna Dwi Sakti Rahim, Tri Wahyuni, Ibrahim, Nur Annisa, dan Dinda Syaikila Untuk teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Makassar, 28 Juli 2025

Penulis

Muhammad Jusri Adam

## DAFTAR ISI

Pernyataan Orsinalitas Proyek Akhir.....	1
Persetujuan Pembimbing.....	2
Pengesahan Ujian Akhir Proyek.....	3
Motto Dan Persembahan.....	4
Abstrak.....	5
Abstract.....	6
Kata Pengantar.....	7
Daftar Isi.....	8
Daftar Tabel.....	10
Daftar Gambar.....	11
Daftar Lampiran.....	12
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Pikir.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
C. Sumber Data.....	13
D. Teknik Pengumpulan Data.....	14
E. Analisis Data.....	15
F. Keabsahan Data.....	15
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>17</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	17

B. Penyajian Data.....	31
C. Analisis dan Penelitian.....	34
D. Hasil dan Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52
RIWAYAT HIDUP .....	49

## DAFTAR PUSTAKA

- A.J., M. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2012). No Title. In *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2012). *Business Communication Today* (11th ed.). Pearson Education.
- Bovee, C. L., Thill, J. V., & Schatzman, B. E. (2003). *Business communication today* (Vol. 1). Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. MIT Press.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13th ed.). Pearson Education.
- Hotel, K. (n.d.). *Dalam keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata*.
- Ilham. (2006). *Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik*. Bogor: Ghalia Indonesia. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Education.
- Lesikar, R. V., & Flatley, M. E. (2005). *Basic Business Communication: Skills for Empowering the Internet Generation* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Nanda, I. M. (2017). *Front Office 1*. Yogyakarta. Yudhistira. Yogyakarta. Yudhistira.
- Nisa Fadilatul Khusna, Muhammad Resa Fadilah, Dimas Herlangga, & Muhammad Farhan. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Komunikasi Antar Konsumen, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Parfum Vitalis Di Cikarang. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 168–175. <https://doi.org/10.61787/d6dzxb12>
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2008). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. RajaGrafindo Persada.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Consumer behavior* (9th ed.). Pearson

Prentice Hall.

Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta. Direktorat Penerbitan Sekolah Kejuruan.

A.J., M. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Belch, G. E., & Belch, M. A. (2012). No Title. In *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective* (9th ed.). McGraw-Hill.

Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2012). *Business Communication Today* (11th ed.). Pearson Education.

Bovee, C. L., Thill, J. V., & Schatzman, B. E. (2003). *Business communication today* (Vol. 1). Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.

Chandler, A. D. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. MIT Press.

David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13th ed.). Pearson Education.

Hotel, K. (n.d.). *Dalam keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata*.

Ilham. (2006). *Komunikasi Pemasaran: Strategi dan Taktik*. Bogor: Ghalia Indonesia. Ghalia Indonesia.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Pearson Education.

Lesikar, R. V., & Flatley, M. E. (2005). *Basic Business Communication: Skills for Empowering the Internet Generation* (10th ed.). McGraw-Hill.

Nanda, I. M. (2017). *Front Office 1*. Yogyakarta. Yudhistira. Yogyakarta. Yudhistira.

Nisa Fadilatul Khusna, Muhammad Resa Fadilah, Dimas Herlangga, & Muhammad Farhan. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Komunikasi Antar Konsumen, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Parfum Vitalis Di Cikarang. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 168–175. <https://doi.org/10.61787/d6dzxb12>

Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2008). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control* (11th ed.). McGraw-Hill.

Ruslan, R. (2005). *Manajemen public relations dan media komunikasi*.

RajaGrafindo Persada.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Consumer behavior* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.

Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 2. Jakarta. Direktorat Penerbitan Sekolah Kejuruan.*

## RIWAYAT HIDUP



**MUHAMMAD JUSRI ADAM.** Lahir di Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 04 April 2002. Anak Tunggal dari pasangan Bapak Jufri dan Ibu Nurlinah. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Impres Bertingkat Layang pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2011. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat SMP Tujuh Lima Makassar pada tahun 2011 dan lulus

Pada tahun 2015. Setelah itu penulis menyelesaikan pendidikan di tingkat SMK. Pada tahun 2015 di SMKN 05 Makassar dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri Pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitaliti, Program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis menjalani proses praktik kerja nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di PADMA Hotel Bandung, Front Office Department dan yang kedua di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani di Sales Department. Untuk meraih gelar sarjana, penulis Menyusun Proyek Akhir dengan judul Strategi Komunikasi Bisnis Dalam Penjualan Ballroom Pada Mercure Hotel Di Kota Makassar.