



PROYEK AKHIR

**PERANAN *ADMINISTRATION STAFF SALES DEPARTMENT*
DALAM EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEKERJAAN PADA
MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI DI MAKASSAR**

**NUR AL AZIZAH RAMADHANI
NIM 2147068**

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



PROYEK AKHIR

PERANAN *ADMINISTRATION STAFF SALES DEPARTMENT* DALAM EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEKERJAAN PADA MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI DI MAKASSAR

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

**NUR AL AZIZAH RAMADHANI
NIM 2147068**

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

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Nur Al Azizah Ramadhani
2. NIM : 2147068
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PERANAN *ADMINISTRATION STAFF SALES DEPARTMENT* DALAM
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEKERJAAN PADA MERCURE MAKASSAR
NEXA PETTARANI DI MAKASSAR

Dosen Pembimbing:


1. Daniel Adolf Ohyver, SE, M.Pd
2. Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si.

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 ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala resiko yang diakibatkannya.

Makassar, 17 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Yang membuat pernyataan,


Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 198206242005021001



Nur Al Azizah Ramadhani
NIM. 2147068

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

1. Nama : Nur Al Azizah Ramadhani
2. NIM : 2147068
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PERANAN *ADMINISTRATION STAFF SALES DEPARTMENT* DALAM EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEKERJAAN PADA MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI DI MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan tim penguji Ujian Proyek Akhir di Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 17 Juli 2025


Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Daniel Adolf Ohvver, SE, M.Pd
NIP. 196512301994031001



Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si
NIP. 196302091994031001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul “Peranan *Administration Staff Sales Department* Dalam Efektivitas Dan Efisiensi Pekerjaan Pada Mercure Makassar Nexa Pettarani Di Makassar” yang diajukan oleh Nur Al Azizah Ramadhani NIM. 2147068 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 tanggal 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 Senin, Tanggal 17 Bulan Juni Tahun 2025.

Disahkan oleh,
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par

NPWP 196602111992031002

Tim penguji:

1. Ketua/Penguji 1 : Daniel Adolf Ohyver, SE, M.Pd

2. Penguji 2 : Dr. Islahuddin, S.Sos., M.Si

3. Penguji 3 : Risman Jaya, A.Md, S.Sos., M.AP

MOTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah SWT mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al-baqarah Ayat 216)

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup maka Allah SWT akan membayar tuntas kekecewaan dengan beribu-ribu kebaikan”

-Ali bin Abi Thalib-

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk Mama, Bapak, dan Saudara kandung saya, yang telah memberikan dukungan dan Doa berupa semangat serta dukungan yang tiada henti-hentinya untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

ABSTRAK

Nur Al Azizah Ramadhani, 2025. Peranan *Administration Staff Sales Department* dalam Efektivitas dan Efisiensi Pekerjaan pada Mercure Makassar Nexa Pettarani di Makassar. Proyek Akhir. Program *Study* Pengelolaan Perhotelan. Jurusan Hospitaliti. Politeknik Pariwisata Makassar. Daniel Adolft Ohyver, SE., M.Pd & Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran *Administration Staff Sales Department* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi penjualan memegang peran krusial dalam mendukung kelancaran oprasional, termasuk pengelolaan dokumen penjualan, koordinasi antar departemen, dan penggunaan teknologi seperti CRM dan DMS. Tantangan utama meliputi keterbatasan sistem IT, kesalahan manual, dan perubahan mendadak dari tamu. Rekomendasi yang diberikan mencakup pelatihan staf, integrasi sistem digital, dan penyempurnaan SOP untuk meningkatkan kinerja. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi industri perhotelan dalam mengoptimalkan fungsi administrasi penjualan untuk mencapai tujuan bisnis secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Peranan, Administrasi *Sales*, Efektivitas, Efisiensi, Pekerjaan, Hotel Mercure Makassar Nexa Pettrani

ABSTRACT

Nur Al Azizah Ramadhani, 2025. The Role of Sales Department Staff Administration in Effective and Efficient Work at Mercure Makassar Nexa Pettarani in Makassar. Final Project. Hotel Management Study Program. Hospitality Department. Makassar Tourism Polytechnic. Daniel Adolft Ohyver, SE., M.Pd & Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si. This study aims to examine the role of the Administration Staff Sales Department in enhancing work effectiveness and efficiency at Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and documentation studies. The findings reveal that sales administration staff play a critical role in supporting operational smoothness, including sales document management, inter-departmental coordination, and the use of technology such as CRM and DMS. Key challenges include IT system limitations, manual errors, and sudden changes from guests. Recommendations include staff training, digital system integration, and SOP improvements to enhance performance. This research contributes to the hospitality industry by optimizing sales administration functions to achieve sustainable business goals.

Keywords: *Role, Sales Administration, Effectiveness, Efficiency, Work, Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan Judul “*PERANAN ADMINISTRATION STAFF SALES DEPARTMENT DALAM EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEKERJAAN PADA MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI DI MAKASSAR*” sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Pariwisata Makassar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti. Teriring salam dan shalawat semoga tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman.

Terselesaikannya Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta saya Bapak Hasbi dan Mama Hasniati, yang senantiasa berusaha, bekerja keras demi Pendidikan penulis, serta segala doa, bimbingan, dan limpahan kasih sayangnya kepada penulis selama ini. Ucapan terima kasih rasanya tak pernah cukup untuk membalas semua perjuangan yang selama ini kalian lakukan, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis juga sampaikan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril, baik langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan rahmatnya dalam penulisan proyek akhir ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Hasbi dan Ibu Hasniati yang sudah menjadi motivasi terbaik bagi penulis untuk selalu sabar dan memberikan semangat tanpa ada kata menyerah kepada anaknya.
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd, Ph. D selaku Wakil Direktur 1 Politeknik Pariwisata Makassar.

5. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Umum Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par, SE selaku Kasubbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
7. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
9. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku pembimbing utama. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
10. Bapak Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si selaku pembimbing kedua. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
11. Bapak Risman Jaya, A.Md, S.Sos., M.AP selaku pembahas yang telah memberikan masukan terhadap Proyek Akhir ini.
12. Seluruh jajaran dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, Khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
13. Ibu Wiwied Nurseka selaku *General Manager* Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.
14. Kepada Ibu Ambun Salurante selaku *Human Resources Manager (HRM)* Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.
15. Kepada Ibu Fita, Ibu Dyah, Ibu Putri, Pak Amri, dan Pak Dandi selaku Tim *Sales & Marketing* Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.
16. Seluruh *Staff* Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
17. Untuk Saudara kandung dari penulis Dicky, Nensi, Rohib, Darwis, dan Akmal yang senantiasa memberikan motivasi dan nasihat tentang banyak hal.
18. Teman seperjuangan Nirmala, Caca, dan Aca yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

19. Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
20. Dan tak lupa Terima Kasih untuk diri sendiri, karena telah bertahan sampai dititik ini. Terima kasih karena telah begitu sabar serta tidak menyerah meskipun keadaan begitu sulit.
21. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menjalani Pendidikan di bangku perkuliahan.

Kepada Allah SWT jugalah penulis meminta dan memohon, semoga jasa jasa baik semua pihak akan dibalas dengan pahala yang berlimpah. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan proyek akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak agar proyek akhir ini dapat lebih mencapai hasil yang sempurna.

Akhir kata, semoga bantuan dan jerih payah seluruh pihak dapat terbalas dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Semoga proyek akhir ini dapat menjadi tambahan referensi, informasi bagi para akademisi maupun praktisi dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Makassar, 17 Juli 2025
Penulis

Nur Al Azizah Ramadhani

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Moto.....	v
Persembahan	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Efektivitas dan Efisiensi Kerja.....	9
C. Kerangka Pikir	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Sumber Data dan Informasi	13
C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	13
D. Teknik Pengumpulan Data.....	14
E. Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	16
B. Penyajian dan Analisi Data	28
1. Penyajian Data.....	28
2. Analisis Data	37
C. Hasil Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Kamar Hotel Mercure Nexa Pettarani	24
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	11
Gambar 1.2 Profil Hotel Mercure Nexa Pettarani.....	16
Gambar 1.3 Lokasi Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.....	17
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Hotel Mercure Makassar.....	18
Gambar 1.5 Struktur Organisasi Department Sales & Marketing.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul.....	58
2. Nota Dinas Seminar Proposal.....	59
3. Permintaan Penelitian.....	60
4. Penyelesaian Penelitian.....	61
5. Pertanyaan Wawancara.....	62
6. Dokumentasi Wawancara.....	63
7. Invoice, Banquet Event Order, dan Summery Business Lead.....	64

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Erwin, E., Judijanto, L., Anggraeni, A. F., Nurfaidah, N., Damayanti, F., Sari, H. E., & Indrayani, N. (2024). *Sistem Informasi Management: Teori, Prinsip dan Penerapan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Jange, B., Idie, D., Taufan, A., Pattiran, M., & Tindage, J. (2024). Peran Inovasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Oprasional Dalam Management Ekonomi: Sebuah Kajian Kritis Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 216–221.
- Karoso, S. (2021). Peranan Akomodasi Wisata dalam Pementasan Tugas Akhir Seni Tari di SMK Negeri 12 Surabaya. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(12), 468305.
- Kusumaningrum, K. D. A. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran dengan Metode Pendekatan Marketing Mix Hotel Horison Inn Laksana Solo*.
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi: Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Management, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 504–519.
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47–55.
- Supriyadi, S. T. P., & Zaharuddin, S. E. (2023). Evaluasi kinerja organisasi. *Management & Evaluasi Kinerja Organisasi: Implementasi Pada Pendidikan Anak Usia Dini*, 1, 308–320.
- Wahjono, S. I. (2022). *Management dan peran manajer*. Bahan Ajar Management.

Penerbit: ResearchGate. <https://www.researchgate.net>

Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Nilacakra.

Wisnawa, I. M. B., Kartimin, I. W., & Hartini, N. M. (2022). *Brand dan E-marketing pariwisata*. Deepublish.

RIWAYAT HIDUP



NUR AL AZIZAH RAMADHANI. Lahir di Kota Makassar, Sulawesi Selatan pada tanggal 02 November 2003. Anak ke lima dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Hasbi dan Ibu Hasniati. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD MI DDI Ainus-Syamsi pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat MTS DDI Ainus-Syamsi pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis menyelesaikan Pendidikan di tingkat SMK pada tahun 2018 di SMK Negeri 10 Makassar dan lulus pada tahun 2021. 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 Swiss-Belhotel Makassar, Ungasan di *Food & Beverage Service Department* dan yang kedua di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani di *Admin & General Department*. Untuk meraih gelar sarjana, penulis Menyusun Proyek Akhir dengan judul Peran *Administration Staff Sales Department* dalam Efektivitas dan Efisiensi Pekerjaan pada Mercure Makassar Nexa Pettarani di Makassar