

**PERAN *ADMIN SALES* DALAM MENDUKUNG EFEKTIVITAS
MANAJEMEN *SALES* DI HERMES PALACE HOTEL
BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian dari Syarat-syarat
Yang diperlukan untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

Cut Chairunnisa
1906010009



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2022**

Lembar Pengesahan

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul :

**PERAN *ADMIN SALES* DALAM MENDUKUNG EFEKTIVITAS
MANAJEMEN *SALES* DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH**

Banda Aceh, 19 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Harbiyah G, M.Pd

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 26 Agustus 2022

Panitia Penguji:

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.SiAk,CA (.....)

Ketua : Marlina, S.Pd., M.Pd (.....)

Penguji I : Dr. H. Aliamin, S.E., M.SiAk,CA (.....)

Penguji II : Ichsan Akmal Mazas, B.A(Hons)., M.M(.....)

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Peran *Admin Sales* Dalam Mendukung Efektivitas
Manajemen *Sales* Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh
Nama Mahasiswa : Cut Chairunnisa
NPM : 1906010009
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 29 Agustus 2022

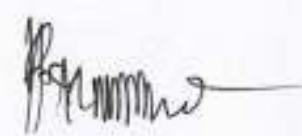
Diketahui Oleh :

Pembimbing


Dr. Harbiyah G. M. Pd
NIDN. 0002056609

Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi DIII Perhotelan
Ketua


Riska Nanda S. Pd., M. Sc
NIDN. 1325079401

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan



Dr. H. Alhamin S. E., M. Si Ak. CA
NIK. 19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERAN *ADMIN SALES* DALAM MENDUKUNG EFEKTIVITAS MANAJEMEN *SALES* DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan.

Banda Aceh, 18 Agustus 2022


lis
Cut Chairunnisa
1906010009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir yang berjudul “Peran *Admin Sales* Dalam Mendukung Efektivitas Manajemen *Sales* Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh”. Sholawat beriring salam penulis sanjungkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah memberikan cahaya ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Karya Tulis Akhir ini penulis ajukan untuk memenuhi sebagai tugas dan persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Studi Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. Selama proses penyusunan karya tulis akhir ini, penulis selalu mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga segala rintangan yang penulis alami dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yth. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak,CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Yth. Ibu Riska Nanda, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Prodi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Yth. Ibu Harbiyah G, M,pd selaku pembimbing yang banyak memberikan pengarahan, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini.

4. Ayahanda AKP Muchtaruddin dan Ibunda Cut Zuraidda H, beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa terbaik, semangat dan juga dukungan moral dan materi sehingga karya tulis akhir ini dapat selesai dengan baik.
5. Yth. Bapak Budi Syaiful selaku General Manager Hermes Palace Hotel Banda Aceh, yang telah memberikan saya kesempatan dan ilmu pengetahuan secara langsung mengenai Hermes Palace Hotel Banda Aceh.
6. Yth. Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan disiplin ilmu kepada penulis.
7. Yth. Seluruh karyawan Hermes Palace Hotel Banda Aceh yang telah memberikan ilmu secara langsung pada saat penulis melakukan penelitian..

Akhir kata penulis mengucapkan alhamdulillah dan semoga Karya Tulis Akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan,. Atas segala bantuan dan bimbingan serta dorongan yang diberikan kepada penulis, semoga menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin.

Banda Aceh, 18 Agustus 2022

Penulis



Cut Chairunnisa
1906010009

ABSTRAK

PERAN *ADMIN SALES* DALAM Mendukung Efektivitas MANAJEMEN *SALES* DI HERMES PALACE HOTEL Banda Aceh

Cut Chairunnisa
1906010009

Dr. Harbiyah G, M.,Pd

Penelitian ini dilatar belakangi permasalahan mengenai (1) Bagaimana tugas dan peran *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh? (2) Bagaimana kendala yang dihadapi oleh *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales*? (3) Bagaimana upaya yang harus dilakukan oleh *admin sales* dalam mendukung manajemen *sales*?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang diuji keabsahan data dalam teknik triangulasi data. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi lapangan, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *admin sales* memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dari peran admin sendiri dalam membantu *team sales* dan juga manajemen perusahaan. Kendala yang dihadapi oleh *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* berupa masih kurangnya kelengkapan persyaratan administrasi, masih kurangnya waktu dalam pengurusan orderan *last minute*, masih terdapat keterlambatan *sales* dalam pengiriman *report*, serta perubahan jadwal dan keinginan tamu yang mengakibatkan kurang efektifnya sebuah persiapan.

Berdasarkan hasil permasalahan yang telah diuraikan maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran dari *admin sales* sangat dibutuhkan demi mendukung efektivitas manajemen *sales* sebagai tangan kanan perusahaan dalam mendapatkan pendapatan yang ditargetkan oleh perusahaan, untuk itu dibutuhkan kerja sama, dan komunikasi yang baik antara *admin sales* dengan *team sales* dan juga divisi lainnya demi mendukung efektivitas pekerjaan dan menghindari *complaint*.

Kata kunci : *Peran, Admin Sales, Efektivitas, Hotel.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Hotel.....	5
B. Pengertian <i>Sales and Marketing Departement</i>	7
C. Pengertian Peran.....	8
D. Pengertian dan Fungsi Administrasi dan Manajemen.....	10
E. Pengertian Kantor.....	13
F. Pengertian Efektivitas	13
G. Tugas Admin dan Perkantoran.....	14
H. Pengertian Peramalan.....	15
BAB III. METODELOGI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	17
A. Metodologi Penelitian	17
B. Hasil Penelitian	21
1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	21
2. Hasil Wawancara	22
C. Pembahasan Hasil Penelitian	29
1. Peran, Tugas, dan Job <i>Sales Admin</i>	29
2. Kendala Yang Dihadapi Admin <i>Sales</i>	32
3. Upaya Admin <i>Sales</i>	33

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR TABEL

A. Tabel 1. Departemen yang ada di hotel	6
B. Tabel a. Triagulasi Sumber	22
C. Tabel b. Triagulasi Metode	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. <i>Event Today</i>	40
Lampiran B. <i>Perencanaan Sales Meeting</i>	40
Lampiran C. <i>Forecast</i>	41
Lampiran D. <i>Sing Board Harian</i>	41
Lampiran E. <i>Weekly Sales Report</i>	42
Lampiran F. <i>Weekly Sales Report</i>	42
Lampiran G. <i>Internal Memo</i>	43
Lampiran H. <i>Banquet Event Order</i>	43
Lampiran I. <i>Report Bulanan</i>	44
Lampiran J. <i>Daftar Pertanyaan Wawancara</i>	44
Lampiran K. <i>Contoh Surat Izin Barang</i>	45
Lampiran L. <i>Schedule Of departement</i>	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan perhotelan sudah sangat meningkat dari tahun ketahun, baik dari kancan mata global atau pun indonesia. (BPS, 2020:2) menyatakan bahwa jumlah hotel yang ada di indonesia ada 3.644 hotel, dengan jumlah kamar 367.696 dan jumlah tempat tidur 532.608. Jumlah tersebut merupakan hitungan secara keseluruhan hotel di indonesia tanpa membedakan jenis dan klalisifikasi hotel.

Di Aceh saat ini per 2020 sudah ada kurang lebih 24 hotel (BPS, 2020 : 14) Hermes Palace Hotel Banda Aceh adalah 1 dari 24 hotel tersebut, Hermes Palace Hotel Banda Aceh atau disingkat dengan HPHBA merupakan satu-satunya hotel berbintang 5 di Aceh yang bertaraf internasional.

HPHBA sebagai hotel bisnis dan keluarga tidak hanya dikenal oleh masyarakat lokal saja, tetapi juga dikenal oleh masyarakat indonesia secara keseluruhan, dan juga masyarakat dunia secara global, banyak wisatawan yang berkunjung dan menginap atau melakukan event di HPHBA baik dari India, Prancis, Jerman, Qatar, Saudi Arabia, Jepang, Amerika, Korea, dan China.

Melihat dari luasnya ruang lingkup bisnis HPHBA, jelas bahwa bagian penjualan dan pemasaran memiliki pengaruh yang besar dalam

menarik tamu domestik dan mancanegara, oleh karena itu setiap departemen di hotel berperan penting dalam menjaga kenyamanan tamu, hal ini bertujuan untuk mempertahankan hubungan bisnis yang sudah ada untuk jangka waktu yang panjang dan menarik lebih banyak tamu di masa yang akan datang.

Ada beberapa departemen di HPHBA, yaitu *Front Office Departement*, *Food and Beverage Departement*, *Housekeeping Departement*, *Finance Departement*, *Human Resources Departement (HRD)*, *Engineering Departement* and *Sales and Marketing Departement*, departemen tersebut saling berhubungan dalam menjaga kenyamanan tamu.

Sales and Marketing Departement adalah salah satu departemen yang mempunyai peran yang sangat penting dalam mendatangkan tamu untuk menginap atau mengadakan *event* di hotel. *Sales and Marketing Departement* memiliki berbagai jabatan, yaitu : *Assistant Director of Sales*, *Sales Executive* dan *Sales Administrasi*.

Dibalik banyaknya tamu dan acara yang diadakan di HPHBA tentunya hal ini tidak bisa hanya menjadi tanggung jawab *sales* saja, tetapi ada penanggung jawab kedua yang memastikan data agenda setiap acara tidak ada yang bertabrakan pada hari dan ruangan yang sama, dan juga mereka yang bertugas memastikan semua laporan tersampaikan kepada pihak yang dituju, tanggung jawab ini ada di tangan admin penjualan. Ada beberapa tanggung jawab yang harus dikerjakan oleh *admin sales*, diantaranya adalah pengarsipan data, *Forecast*, *Sales meeting*, *Banquet*

Event Order (BEO) dan mengurus segala surat dan kebutuhan *sales*. Saat melakukan survey awal terlihat bahwa seorang admin memiliki beban kerja atau aktivitas kerja yang cukup padat, dan waktu pengerjaan yang bisa dibilang cukup singkat, *admin sales* juga tidak hanya mengerjakan pekerjaannya saja, namun juga ikut membantu pekerjaan dari *Assistant Director of Sales* dan juga *Sales Executive*, untuk itu perlu untuk digambarkan kembali bagaimana *job specification* dari *admin sales*.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penting bagi penulis merumuskan judul “**Peran *Admin Sales* Dalam Mendukung Efektivitas Manajemen *Sales* Di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah, yaitu:

1. Bagaimana tugas dan peran *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales*?
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan oleh *admin sales* dalam mendukung manajemen *sales*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Menggambarkan apa saja tugas dan peran *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* Hermes Palace Hotel di Banda Aceh.
2. Menggambarkan kendala yang dihadapi oleh *admin sales* dalam mendukung manajemen *sales*
3. Menggambarkan upaya yang dilakukan oleh *admin* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* Hermes Palace Hotel di Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan bidang perhotelan khususnya di bidang *sales and marketing departement*.

2. Secara Praktis

Menambah pengalaman kerja dan dapat menjadi sebuah pedoman yang dapat digunakan pada dunia kerja yang akan datang, Diharapkan hasil karya tulis ini juga bermanfaat bagi industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan, pada departemen *sales and marketing*, khususnya pada bagian *admin sales*

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi disiplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaannya. Hotel sendiri merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Ira Meirina Chair & Heru Pramudia, 2017).

Pengertian hotel dalam SK MenParPosTel disebutkan bahwa :

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintahan”.

Hotel adalah jenis akomodasi berupa bangunan permanen dan tidak permanen yang terdiri atas kamar-kamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap yang dilengkapi dengan layanan makanan dan minuman serta jasa lain, misal jasa pencucian pakaian, untuk umum yang dikelola secara komersial (Eko Sugiarto, 2019).

1. Departemen yang ada di hotel.

Dalam operasional sebuah hotel biasanya terbagi ke dalam beberapa departemen. Secara umum departemen tersebut dapat dilihat sesuai tabel berikut ini :

NO	Division	Departement	Manager
1.	<i>Hotel</i>		<i>General manager</i>
			<i>Executive assistant manager</i>
			<i>Resident manager</i>
			<i>Operations manager</i>
2	<i>rooms</i>	<i>Room division</i>	<i>Director of room division manager</i>
		<i>Front office</i>	<i>Front office manager</i>
		<i>Concierge (part of front office)</i>	<i>Chief concierge</i>
		<i>Housekeeping</i>	<i>Executive housekeeper</i>
		<i>Laundry</i>	<i>Laundry manager</i>
		<i>gardener</i>	<i>Chief gardener</i>
3	<i>Food and beverage</i>	<i>All</i>	<i>F&B manager</i>
		<i>F&B service</i>	<i>Restaurant manager</i>
		<i>Kitchen (f&B product)</i>	<i>Exeutive chef</i>
		<i>Steward</i>	<i>Chief steward</i>
		<i>Pastry</i>	<i>Pasty chef</i>
		<i>Bakery</i>	<i>Bakery chef</i>
		<i>Banquet operations</i>	<i>Banquet operations manager</i>
4	<i>Sales & marketing</i>	<i>All</i>	<i>Director of sales & marketing manager</i>
		<i>Sales</i>	<i>Sales manager</i>
		<i>Banquet relations</i>	<i>Public relations manager</i>

		<i>Marketing communications</i>	<i>Marketing manager</i>
		<i>Advertising & promotion</i>	<i>Advertising & promotion manager</i>
5.	<i>finance</i>	<i>All Accounting</i>	<i>Director of finance Accounting manager</i>
		<i>Purchasing</i>	<i>Purchasing manager</i>
		<i>Credit</i>	<i>Credit manager</i>
		<i>Store</i>	<i>Store manager</i>
		<i>Electronic data processing</i>	<i>EDP manager</i>
6	<i>Technical service</i>	<i>All</i>	<i>Director of engineering</i>
7	<i>Human resources</i>	<i>All</i>	<i>Director of HRD</i>
		<i>Security</i>	<i>Security manager</i>

Tabel 1. Departemen yang ada di hotel

Struktur organisasi atau pembagian *division* dan departemen tergantung dari kebijaksanaan perusahaan, semakin besar klasifikasi sebuah hotel maka semakin luas pula struktur yang berlaku (Ira Meirina Chair & Heru Pramudia, 2017)

B. Pengertian *Sales and Marketing Departement*

Sales and marketing departement merupakan departemen yang bertanggung jawab pada usaha pemasaran dan penjualan produk dan fasilitas hotel (Ira Meirina Chair & Heru Pramudia, 2017)

1. Penjualan (*sales*)

Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak lepas dari kegiatan ekonomi jual dan beli, baik itu penjualan jasa ataupun benda, berikut adalah beberapa pengertian penjualan menurut para ahli :

Hermawan menyebutkan pengertian penjualan adalah kegiatan terdepan perusahaan di dalam menghasilkan sesuatu dari suatu proses pertukaran yang terjadi di pasar (wijaya & irawan, 2018).

Menurut abdurrahman (2015) penjualan adalah suatu presentasi pribadi dengan melakukan hubungan dengan pelanggan dan melakukan tahap pembelian untuk memenuhi kebutuhan para konsumen (Halin, Wijaya, Yusilpi, 2017).

2. Pemasaran (*marketing*)

Pemasaran mengandung arti segala usaha atau aktivitas dalam menyampaikan barang atau jasa para produsen kepada konsumen, dimana kegiatan tersebut ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan dalam cara tertentu yang disebut pertukaran (setjati, 2018).

C. Pengertian Peran

Istilah peran pada lingkungan kerja menggambarkan bagian yang harus dimainkan oleh seseorang untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka. Oleh sebab itu, peran mengindifikasi bentuk-bentuk perilaku spesifik yang disyaratkan untuk menjalankan tugas tertentu atau sekumpulan tugas yang terdapat didalam posisi atau pekerjaan tersebut (Michael Armstrong, 2018). Biddle dan Thomas menyatakan bahwa peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu (Sarwono, 2015).

Teori peran yang dirumuskan oleh Katz dan Khan menyatakan bahwa peran yang diduduki seseorang dalam pekerjaan dan di tempat yang

lain yang muncul karena adanya hubungan dengan orang lain akan membentuk perangkat peran (*role set*) mereka. Orang memiliki ekspektasi terhadap peran seseorang, dan jika mereka bisa memenuhi ekspektasi ini maka mereka telah sukses menjalankan peran tersebut (Michael Armstrong, 2018).

Kinerja dalam suatu peran adalah produk dari situasi dimana seseorang berada, serta *skill-skill*, kompetensi, sikap dan kepribadian mereka sendiri. Faktor situasional memang penting, tetapi peran yang dijalankan seseorang juga dapat membentuk dan mencerminkan kepribadian mereka. Stres dan kinerja yang kurang memadai tercipta dari peran yang ambigu, tidak kompatibel, atau berkonflik satu sama lain. 1). Ambiguitas peran (terjadi ketika seseorang merasa tidak jelas mengenai apa peran mereka, apa yang diharapkan darinya, atau bagaimana mereka harus menghadapi sebuah situasi, mereka bisa merasa tidak aman atau kehilangan percaya diri terhadap diri mereka sendiri. 2). Inkompatibilitas peran (stres dan kinerja yang buruk mungkin saja disebabkan oleh peran yang memiliki unsur-unsur yang kompatibel, seperti ketika terjadi benturan antara apa yang diharapkan orang lain dari peran tersebut dan apa yang menurut seseorang diharapkan dari mereka. 3). Konflik peran (konflik peran muncul ketika seseorang harus menjalankan dua peran yang saling bertentangan, meskipun ketika sebuah peran telah terdefiniskan dengan jelas dan tidak ada inkompatibilitas ekspektasi (Michael Armstrong, 2021).

D. Pengertian dan Fungsi Administrasi dan Manajemen

1. Definisi Ilmu Administrasi dan Manajemen

Admin adalah singkatan dari kata *Administration* yang merupakan kerjasama. Administrasi berkaitan dengan bidang atau hal lain, seperti organisasi, manajemen, kebijakan, hubungan manusia, dan banyak lagi. Secara etimologis, kata admin berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani atau membantu (hot.liputan6.com).

Sedangkan kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang diambil dari kata *manage* yang berasal dari bahasa Itali yaitu *managgio*. Kata *managgio* pun berasal dari bahasa Latin *managgiare* yang berarti *hand* atau tangan. Jadi, secara bahasa kata *manage* diartikan sebagai “*the act or art of managing conduct, direction and control*” atau dengan kata lain “sebagai tindakan atau seni pengurusan, pengaturan, pengarahan dan pengawasan” (Rakhmat,2013). Manajemen merupakan inti dari administrasi. Administrasi merupakan proses penyelenggaraan dan pengendalian dari badan usaha secara keseluruhan, sedangkan manajemen merupakan proses penggerakan dan pengawasan unsur manusiannya (Rakhmat,2013).

Sebagian besar literatur menggunakan istilah administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran dengan pengertian yang sama. Hal ini dipertegas oleh pernyataan PBB pada tahun 1969, bahwa keduanya sama, walaupun istilah administrasi lebih banyak digunakan untuk hal-hal yang berhubungan dengan negara, sedangkan manajemen

lebih banyak berhubungan dengan perusahaan. (Sukoco, 2021). Sedangkan definisi manajemen perkantoran menurut George Terry berpendapat bahwa perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sukoco, 2021).

Manajemen menurut Dr. Sondang P. Siagian. MPA adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Rakhmat, 2013). Drs. The Liang Gie berpendapat bahwa manajemen adalah usaha kerja sama manusia sehingga tujuan yang telah ditentukan benar benar tercapai (Rakhmat, 2013). Selanjutnya, Harold Koontz dan Cyrill O'donnel mengatakan bahwa manajemen adalah penyelesaian pekerjaan melalui kegiatan dari orang lain. Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat dikemukakan bahwa manajemen dapat ditetapkan dalam berbagai bidang usaha manusia, misalnya sekolah, hotel, pabrik, kantor dan kehidupan rumah tangga (Rakhmat, 2013).

2. Fungsi Administrasi Perkantoran

Menurut Quible dalam Sukoco (2021) ada 5 jenis *office support functions* ; (1). Fungsi Rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan, pengadaan dan lain-lain. Biasanya fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari. (2). Fungsi Teknis yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan

keterampilan perkantoran yang memadai, seperti familieritas dengan beberapa software. (3). Fungsi Analisis yaitu membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian. (4). Fungsi interpersonal yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan. (5). Fungsi manajerial yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, dan pemotivasian, seperti pembuatan anggaran, *staffing*, dan mengevaluasi karyawan. Biasanya fungsi ini dikerjakan oleh staf setingkat manajer.

3. Fungsi Manajemen Perkantoran

Ada beberapa fungsi manajemen yang diterapkan pada kantor, yaitu : 1). Perencanaan, kegiatan pertama dari pimpinan organisasi adalah menyusun perencanaan, 2). Pengorganisasian, adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk menciptakan organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan kekuatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. 3). Penggerakan, yaitu keseluruhan proses memberikan motif bekerja kepada para pegawai agar mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi. 4). Pengawasan, yaitu proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi guna menjamin agar pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan objek pengawasan dalam bidang manajemen perkantoran

meliputi : a). Kualitas pekerjaan kantor. b). Waktu pekerjaan kantor. c). Metode-metode dan standarisasi pekerjaan kantor. d). Biaya perkantoran. e). Peralatan dan perabotan kantor. f). Pelayanan kantor. g). Dokumentasi (Sukoco, 2021).

E. Pengertian Kantor

Kantor dalam bahasa inggris yaitu “ *office* “ dan bahasa belandanya yaitu “ *kantoor*”. Dituliskan dalam ensliklopedia administrasi, kantor adalah keseluruhan ruang dalam suatu bangunan dimana dilaksanakan tata usaha atau dilaukan aktivitas-aktivitas manajemen maupun berbagai tugas dinas lainnya dari pimpinan organisasi (Sutha,2018).

F. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang dalam KBBI berarti efek, majur, berhasil. Efektif adalah sebuah usaha untuk mendapat tujuan, hasil, dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Sedangkan efesien dalam KBBI adalah melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan dengan cermat,dan berdaya guna. Perbedaan efektif dan efisien, sebagai berikut :1). Pekerjaan efektif dan efisien yaitu tujuan dapat tercapai dengan cepat dan juga biaya yang sedikit. 2). Efektif tapi tidak efisien adalah tujuan dapat tercapai dengan cepat namun biaya yang dikeluarkan tinggi. 3). Tidak efektif tapi efisien adalah tujuan lama tercapai namun biaya yang dikeluarkan sedikit. 4). Tidak efektif dan tidak efisien adalah tujuan lama tercapai atau bahkan tidak tercapai dan pengeluaran tinggi.

Sedangkan menurut para ahli efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *ouput*, kebijakan, dan prosedur dari organisasi (Beni, 2016), dan pendapat lain berpendapat bahwa efektivitas adalah tolak ukur yang menjadi tingkat keberhasilan suatu kejayaan suatu organisai untuk mencapai tujuan, maka organisasi telah berjalan dengan efektif (Mardiasmo, 2017). Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan secara efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi (Mardiasmo, 2017).

G. Tugas Admin Perkantoran

Secara umum menurut Ayu Rifka Sitoresmi tugas admin perkantoran adalah (1). Membuat agenda kantor (Staf admin perkatoran memiliki tugas untuk membuat agenda kantor, hal ini merupakan tugas admin yang paling penting). (2). Pembuatan surat. (Tugas seorang admin yang selanjutnya adalah membuat surat untuk keperluan kantor. Surat yang dibuatbagia admin umumnya resmi). (3). Mengelola dokumen perusahaan (Dokumen yang dimaksud disini adalah dokumen-dokumen penting perusahaan, baik laporan keuangan, catatan harian, notulensi rapat, dan sebagainya). (4).Melakukan entri data (Tugas admin berikutnya adalah melakukan entri data perusahaan. Menginput dan mengolah data

merupakan tugas dari admin perkantoran yang paling utama). (5). Melakukan pengarsipan data (Pengarsipan data merupakan tugas lain dari bagian admin, hal ini bertujuan agar data atau *file* dapat tersimpan secara rapi). (6). Melakukan perekapan data (Ini merupakan tugas umum dari admin yang harus dilakukan dalam sebuah perusahaan). (7). Memesan persediaan kantor (Hal ini bertujuan agar pengadaan alat-alat kantor selalu tercukupi), di akses pada hot.liputan6.com, tanggal 26 juli 2022.

Jika ingin menjadi *admin sales* ada beberapa *Specific Job Requirements* secara umum: 1). Menguasai pengoperasian komputer (*Ms. Office* : terkhusus *Ms. Excell*) dengan baik. 2). Komunikasi, percaya diri dan memiliki loyalitas yang tinggi. 3). Telaten, teliti dan rapi dalam hal administrasi. 4). Mampu bekerja dibawah teggat waktu yang ketat. 5). Memliki layanan pelanggan yang sangat baik. Tentunya setiap perusahaan pasti memiliki syarat *requitment* tersendiri, untuk itu perlu memahami apa pensyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin menjadi seorang *admin sales* (admin web, 2020).

H. Pengertian Peramalan (*forecasting*)

Peramalan (*forecasting*) adalah suatu seni atau ilmu pengetahuan dalam memprediksi peristiwa pada masa mendatang (Heizer dan render, 2015). Peramalan juga bisa dijadikan dasar untuk membantu pengambilan keputusan yang sifatnya belum tetap mengikuti pengambilan data *history* penjualan tahun lalu. Dalam suatu industri peramalan dilakukan oleh berbagai departemen : pemasaran, produksi, persediaan, keuangan.

Peramalan dapat diklasifikasikan dengan waktu yang akan datang (heizen, 2015). a). Peramalan jangka pendek yaitu peramalan yang mempunyai rentang waktu sampai dengan 1 tahun namun pada umumnya kurang dari 4 bulan. b). Peramalan jangka menengah, yaitu peramalan yang mempunyai rentang waktu dengan hitungan bulanan hingga 3 tahun. c). Peramalan jangka panjang yaitu peramalan yang mempunyai rentang waktu atau lebih.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam menulis karya tulis akhir yang baik membutuhkan sebuah metode penelitian yang sesuai dengan permasalahan tujuannya agar penulis dapat mengemukakan hasil yang positif dari penelitian. Penulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang diharapkan dapat membedah fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan temuan di lapangan tanpa memerlukan hipotesis. Metode ini juga mengangkat fakta, keadaan, dan fenomena sebenarnya yang terjadi di lapangan.

Metode kualitatif menurut Sugiyono (2014) adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Sedangkan Sudaryono (2017) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. Dengan kata lain, penelitian kualitatif berupaya memahami bagaimana seorang individu melihat, memaknai atau menggambarkan dunia sosialnya.

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif, Creswell dikutip oleh Dr. Sudaryono (2019) berpendapat bahwa metode

deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya. Dalam pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi, Dr. Sudaryono (2019) triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

2. Subjek Penelitian

Penelitian dengan metode kualitatif membutuhkan informan. Berikut data informan :

a. Informan Utama

Sales : 2 Orang

Ast Dos sales : 1 Orang

Sales Admin : 1 Orang

b. Informan Tambahan

Kepala Departemen : 2 Orang

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Penelitian ini dilakukan di Hermes Palace Hotel Banda Aceh yang beralamat di Jalan T. Panglima Nyak Makam, Banda Aceh, Nanggroe Aceh Darussalam.

b. Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan berdasarkan jadwal yang disusun sebagai berikut :

- a. Tahapan pengumpulan data : 7 hari
- b. Tahapan pengolahan data : 7 hari
- c. Tahapan penulisan data : 7 hari
- Jumlah : 21 hari

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data penulisan tugas akhir ini menggunakan metode berikut :

a. Observasi

Mengadakan pengamatan di Hermes Palace Hotel Banda Aceh sekaligus ikut terlibat dalam kerja sebagai admin *sales*, sehingga penulis dapat mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawab *sales admin*.

b. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dan informasi dari buku-buku, *journal*, karya ilmiah yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir baik dari perpustakaan maupun instansi terkait, khususnya buku mengenai admin *sales* dan *sales and marketing departement*.

c. Wawancara

Mewawancarai admin *sales*, *sales executive*, *assisten director of sales*, serta beberapa kepala departemen yang berhubungan langsung dengan tugas admin *sales* yang dimana hasil wawancara akan dijabarkan dalam teknik triangulasi data.

d. Dokumentasi

Mengumpulkan foto-foto, data, buku sehingga hasil penelitian lebih akurat.

Instrumental penelitian berpedoman terhadap wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan, diolah menggunakan pendekatan kualitatif, selanjutnya disusun secara sistematis.

5. Teknik Menganalisa Data

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi yang menggunakan deskriptif kualitatif sebagai alatnya, namun pada umumnya analisis data menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik yang menjamin kredibilitas data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Informan pertama penelitian ini adalah bagian dari *team sales marketing* sebanyak 4 (empat) orang, dan informan tambahan adalah kepala departemen operasional sebanyak 2 (dua) orang.

6. Sumber Data

Data yang digunakan diperoleh melalui pendekatan berikut :

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan penemuan yang ditemukan penulis di lapangan.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui media perantara (buku, *journal*, situs, dan karya ilmiah).

B. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian

Hermes Palace Hotel Banda Aceh merupakan hotel pertama berbintang lima yang terdapat di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang bertaraf internasional, berdiri di atas lahan seluas lebih kurang 8.000 meter persegi. Hermes Palace Hotel Banda Aceh dikelola oleh tenaga-tenaga profesional yang berpengalaman dan kompeten di bidangnya masing-masing dalam mengoperasikan hotel.

Hermes Palace Hotel Banda Aceh dilengkapi dengan berbagai fasilitas bertaraf internasional, antara lain 163 kamar tamu yang terdiri dari kamar *standart*, *deluxe*, *junior suite*, *executive suite* dan *presidential suite*. Selain itu Hermes Palace Hotel Banda Aceh dilengkapi dengan *Grand Ballroom* yang berkapasitas hingga 600 orang, 6 *meeting room*, *hermes lobby lounge*, *hermes cafe*, *business center* dengan fasilitas internet, mushalla yang cukup luas, *room service*, *receptionist* dan *security* selama 24 jam, kolam renang, pusat layanan kebugaran, *drugstore*, toko cinderamata, dan berbagai gerai lainnya yang disewakan ke pihak lain.

Hermes Palace Hotel Banda Aceh mempunyai konsep yang sangat unik dan menarik bergaya mediteranian minimalis, dilengkapi dengan fasilitas bisnis dan rekreasi keluarga, sehingga sangat cocok untuk bisnis dan berakhir pekan. Pembangunan Hermes Palace Hotel Banda Aceh

dimulai dengan pemacangan tiang pertama yang dilakukan pada tanggal 11 Maret 2006. Hermes Palace Hotel Banda Aceh telah banyak menerima reservasi baik dari pemerintahan, lembaga swadaya masyarakat (NGO), korporasi, BUMN dan sebagainya.

Hermes Palace Hotel Banda Aceh memiliki visi dan misi untuk menjadi hotel terkemuka dalam wilayah Aceh dan konsisten memberikan layanan personal melalui tim yang berkomitmen melebihi harapan tamu dengan menawarkan produk dan layanan berkualitas.

2. Hasil Wawancara

Pada penelitian terkait dengan peran *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen sales Hermes Palace Hotel Banda Aceh, penulis membahas terkait tugas dan peran admin, serta kendala dan upaya yang dilakukan *admin sales* dalam mendukung manajemen Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Penulis akan membahas sesuai dengan hasil penelitian di lapangan dalam pemaparan triangulasi data sebagai berikut :

a. Triangulasi Sumber

Pertanyaan penelitian	Informan	Pola
Bagaimana peran dan tugas admin sales?	Informan 1 Admin di departemen <i>sales</i> itu sangat diperlukan sekali, karena untuk <i>mendistribute BEO</i> tidak mungkin dilakukan oleh <i>sales</i> lagi, jadi peran <i>admin sales</i> itu sangat membantu sekali di departemennya <i>sales</i> .	- Tugas admin : Mendistribusi BEO
	Informan 2 Sebelumnya perlu diketahui bahwa administrasi adalah hal pertama yang harus dilakukan, apapun itu tidak	- Menggambil informasi pribadi

	hanya di bidang <i>sales</i> sendiri, tapi di semua bidang administrasi itu penting. Peran <i>admin sales</i> sendiri itu adalah memudahkan pekerjaan dari <i>sales</i> nya, contohnya <i>quetation</i>, jadi sebelum berlangsungnya acara, kita harus mengisi biodata penyelenggara acara, tugas admin untuk mengambil data penyelenggara acara tersebut. Dan untuk <i>job desk</i>-nya, harus paham mengenai DRS (<i>daily sales report</i>) , dan perlu diketahui BEO merupakan data yang menginformasikan bahwa hotel sedang ada kegiatan, dan <i>quetation</i> itu untuk melengkapi data-data kegiatan tersebut, jadi peran admin disini merekap data yang ada dalam <i>quetation</i> yang nanti akan berguna untuk <i>admin sales</i> sendiri maupun untuk <i>sales</i> saat membutuhkan data dalam kepentingan untuk <i>telemarketing</i> maupun <i>sales call</i>	dari penyelenggara acara, mengurus administrasi
	Informan 3 Peran <i>admin sales</i> itu sangat penting, karena seluruh administrasi dalam pengerjaan seperti <i>report</i> dan <i>forecast</i> ya itu dikerjakan oleh <i>admin sales</i>. Pekerjaannya itu sangat penting seperti misalnya apa saja kegiatan hari ini? <i>Event-event</i> hari ini apa saja, semua itu informasinya dari <i>admin sales</i>, jika ada surat yang mengetik itu <i>admin sales</i>, prepare BEO juga dan admin sendiri sudah memiliki <i>job</i>-nya sendiri, jadi ketika admin masuk ke kantor sudah tau apa yang harus dilakukan, intinya <i>job desk</i>-nya sendiri adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi mulai dari terima telepon, mengurus <i>flyer</i> sebagai media promosi, penginputan <i>forecast</i> yang harus disiapkan admin, kemudian data <i>hotel competitor</i> dan juga <i>market segment</i> yang harus dikirimkan sesuai	- mengurus seluruh kegiatan administrasi mulai dari <i>report</i>, <i>forecast</i>, pengetikan surat, prepare BEO, terima telepon, persiapan <i>flyer</i> sebagai media promosi.

	jadwalnya, peran admin itu sangat membantu baik dalam departemennya sendiri maupun manajemen hotel juga	
	Informan 4 Peran admin sangat penting sehingga pekerjaan operasional terjadwal sesuai rencana, bagian <i>kitchen</i> sangat bergantung kepada admin, laporan, memastikan tanggal di BEO, <i>menu</i> yang <i>direquest</i> oleh tamu harus dikonfirmasi kembali ke admin baik itu secara langsung atau <i>grub WhatsApp</i>.	Memastikan tanggal <i>event</i> , <i>request menu</i> , laporan dan pelaksanaan event.
	Informan 5 Untuk tugas admin sendiri terbagi 2, tugas rutin dan tidak rutin, tugas rutin dari mulai pagi hingga sore hari harus selalu memposting untuk <i>event today</i>, dan juga memposting beberapa BEO <i>event</i> di dalam <i>grub</i>, untuk bisa dibacakan oleh asdos ketika <i>breafing</i> pagi. Kemudian ada tugas harian biasanya dimulai dari menyebarkan BEO, kemudian nanti juga ada <i>report</i> mingguan dan bulanan. Dan selain itu pada dasarnya tugas admin adalah mengurus segala keperluan administrasi, meng-<i>handle</i> atau mem-<i>backup</i> semua kebutuhan <i>sales</i>.	Dibagi 2: Tugas rutin dan tidak rutin Mengurus dan mem-backup keperluan sales Menyiapkan <i>weekly report</i> dan <i>monthly report</i>
Bagaimana kendala yang dihadapi oleh <i>admin sales</i>	Informan 1 beberapa kendala yang terjadi adalah kendala internal mulai dari beberapa dari teman-teman <i>sales</i> kurang memenuhi persyaratan administrasi, walaupun persyaratannya bisa dikumpulkan atau dipenuhi seiring berjalannya kegiatan. Kedua adalah kendala mengenai waktu, yang kebutuhan mungkin kebutuhan dari setiap tamu yang bikin event di hermes sering <i>last minute</i> atau melakukan orderan yang memang berdekatan dengan <i>deadline</i>, jadi membutuhkan	Kendala internal Kurangnya kelengkapan data administasi Kendala dari waktu, sering terjadi <i>last minute</i> Pengiriman laporan sales yang sering terlambat

	waktu pengerjaan, pendistribusian BEO yang lebih cepat, dan termasuk beberapa hal dari kegiatan harian atau hal-hal mendesak dari teman teman <i>sales</i> yang memperlambat atau membutuhkan waktu yang lebih lama dari biasanya, kemudian dari faktor eksternal itu adalah perubahan yang dilakukan oleh tamu, atau tamu melakukan pembatalan atau perubahan pada jadwal <i>event</i>	
	Informan 2 Kendalanya jika admin tidak hadir maka <i>sales</i> akan lebih lama dalam melakukan pekerjaan	
	Informan 3 Kendalanya jika admin tidak mengerjakan pekerjaan dengan baik, misalnya terdapat <i>double booking</i> , maka nanti akan ada event yang bentrok dengan event yang lain yang mengharuskan data diribitkan atau dengan kata lain dinolkan	<i>Double booking/ event</i> bentrok
	Informan 4 Sebenarnya belum ada kendala yang tidak bisa diatasi namun karena admin berada di bidang atau urusan administrasi dan juga mengurus pembuatan <i>banquet event order</i> , misalnya admin salah dalam membuat pax misalnya pesanan tamu hanya 100 pax tapi admin memasukkan 1000 pax, maka menimbulkan kerugian, karena bidang operasional terutama kitchen itu sudah membuat pesanan, maka admin harus sangat teliti dalam hal ini, sehingga kerugian yang tidak diinginkan dapat dihindari	Tidak ada kendala
	Informan 5 Sejauh ini bagian operasional tidak ada kendala apa –apa, mungkin harus lebih teliti lagi, tepat waktu, untuk sekarang semuanya aman tidak ada kendala	Tidak ada kendala

Upaya apa yang harus dilakukan admin	Informan 1 Hanya saja untuk admin ia harus teliti saja, dan jangan pernah takut untuk meminta kelengkapan data administrasi, karena itu sangat berpengaruh untuk admin sendiri dan juga perusahaannya	Admin harus teliti, berani dan tidak takut dalam meminta kelengkapan data
	Informan 2 Harus cepat menginformasikan apabila ada <i>last minute</i>	Cepat dalam menyampaikan <i>last minute</i>
	Informan 3 Untuk komunikasi dari segi laporan, penyampaian informasi diperkuat lagi, komunikasi melalui <i>grup WhatsApp</i> , jika ada <i>last-last minute</i> .	komunikasi
	Informan 4 Untuk admin sales harus teliti, rajin <i>cross check</i> ulang, untuk meminimalisir kesalahan penginputan data, harus bisa <i>multitasking</i> , karena admin jeda kerjanya itu sangat sebentar, jadi dia harus teliti dan multitasking	Rajin mengecek ulang, teliti, multitasking
	Informan 5 Admin sales harus cekatan, memiliki komunikasi yang baik, mempunyai <i>skill persuasif</i> , yang paling mendasar adalah <i>time management</i> , dan kemampuan multitasking	Cekatan, teliti, dan multitasking

Tabel a. Triangulasi Sumber

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah metode pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data, yang berbeda yakni wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan lebih akurat.

Pertanyaan penelitian	Metode pengumpulan data	Pola
Bagaimana peran dan tugas <i>admin sales</i> ?	Wawancara Untuk peran dan tugas <i>admin sales</i> sangat penting, bagaimanapun tugas utama admin	

	adalah mengurus segala keperluan administrasi, baik itu membuat BEO, <i>forecast</i>, <i>quetation</i>, <i>report</i>, dan juga admin memiliki jobnya sendiri berupa tugas rutin dan tidak rutin Observasi Dari pengamatan peneliti peran dan tugas <i>admin sales</i> di Hermes Palace Hotel sangat penting, dan aktivitas tugasnya juga terkadang cukup tinggi, dalam sehari bisa saja seorang admin menyiapkan 3-7 BEO, dan dalam observasi terlihat admin juga mengerjakan 3 media penginputan data event, seperti papan, <i>google sheet</i>, dan buku event. Pada dasarnya ada kelebihan khusus dari 3 media ini, hanya saja terlihat seperti pengulangan pekerjaan, selain itu tugas admin adalah mengurus <i>forecast</i>, <i>report</i> mingguan dan bulanan, pembuatan <i>sales meeting</i>, dan beberapa pekerjaan lainnya seperti pengarsipan data, pembuatan <i>memo</i>, membuat jadwal bulanan dan pekerjaan ini dipegang oleh satu karyawan. Sehingga admin harus memiliki kemampuan <i>multitasking</i> atau biasa disebut multi peran, untuk itu seorang admin harus memiliki ketelitian yang tinggi.	
Bagaimana kendala yang dihadapi oleh <i>admin sales</i>	Wawancara - Kendala internal dan eksternal masih kurangnya kelengkapan data dalam administrasi - Kendala waktu, masih sering terjadi <i>last minute</i> - Masih terdapat keterlambatan dalam pengiriman <i>report</i> oleh <i>team sales</i> - Waktu yang terbatas - <i>Double booking</i> Observasi Menurut observasi peneliti, kendala pertama yang dialami <i>admin sales</i> adalah kurangnya kelengkapan data dalam administrasi, seperti kurangnya KTP, dan alamat si pembuat acara. Kemudian kendala kedua adalah banyaknya <i>last minute event</i> yang membuat pekerjaan admin bisa tidak selesai tepat waktu, kendala	

	ketiga, masih adanya keterlambatan pengiriman <i>report</i> mingguan oleh <i>team sales</i> yang membuat pekerjaan admin terhambat, kemudian kendala yang berasal dari media pendataan, seperti <i>google sheet</i> , sebelumnya perlu diketahui bahwa <i>google sheet</i> adalah aplikasi terbaru sehingga banyak <i>sales</i> yang belum memahami bagaimana sistem kerja <i>google sheet</i> sehingga sering terjadi beberapa mis komunikasi yang mengakibatkan <i>double booking event</i> .	
Upaya apa yang harus dilakukan admin	Wawancara - Admin harus teliti, berani dan tidak takut dalam meminta kelengkapan data - Cepat dalam menyampaikan <i>last minute</i> - Komunikasi yang baik - Rajin mengecek ulang, teliti, multitasking Observasi Menurut hasil observasi yang dilakukan, upaya yang harus dilakukan admin dalam mendukung efektivitas manajemen <i>sales</i> Hermes Palace Hotel adalah admin harus teliti dalam pekerjaannya, memastikan setiap data yang ada dalam BEO, <i>forecast</i>, <i>quetation</i>, <i>last minute</i> sesuai dengan penawaran yang sudah diberikan dan disetujui tamu penyelenggara acara. Seorang admin juga harus menjaga kesehatannya, dengan aktivitas atau beban kerja yang tinggi admin diharapkan mampu menjaga dirinya dengan baik agar dapat terus membantu perusahaan menuju visi misi yang diharapkan. Seorang admin juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, karena pada dasarnya seorang admin tidak hanya menyampaikan sebuah informasi kepada divisi sales saja, namun juga kepada setiap departemen yang ada di hotel, di Hermes Palace Hotel <i>admin sales</i> juga mengurus pemesanan apabila ada telepon yang masuk ke hotel walaupun nantinya pemesanan tersebut <i>sales</i> yang akan	

	menghandel, admin hanya perlu menyiapkan data dari tamunya, oleh karena itu seorang <i>admin sales</i> dituntut aktif dalam kemampuan komunikasi. Admin sales juga harus memiliki kemampuan <i>multitasking</i>, admin harus mampu membagi pekerjaannya dengan baik.	
--	--	--

Tabel b. Triagulasi Metode

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Peran dan Tugas *Admin Sales*

Peran *admin sales* Hermes Palace Hotel sangatlah penting dimana seorang admin bertugas untuk memastikan semua kelengkapan data tamu/penyelenggara *event*, seorang admin juga dituntut untuk mengerjakan perannya dengan baik, karena pekerjaan admin sangat berdampak pada pekerjaan manajemen hotel khususnya pekerjaan manajemen *sales* sendiri. setelah melakukan wawancara dan melakukan observasi langsung di lapangan didapatkan tugas rutin dan tidak rutin serta laporan *job desk* dari seorang *admin sales*.

Tugas seorang admin terbagi dua yaitu :

- a. Tugas rutin
 - 1) Membuat *event today*
 - 2) Membuat *sign board* harian
 - 3) Memposting beberapa event BEO sendiri
- b. Tidak rutin (bersifat harian, mingguan dan bulanan)
 - 1) Menyebarkan atau *mendistribute BEO*
 - 2) Merekap laporan mingguan dan bulanan

- 3) Mempersiapkan kebutuhan *sales*
- 4) Persiapan media *flyer* dan *memo*
- 5) Pengarsipan data
- 6) Pembuatan surat perizinan
- 7) Persiapan *sales meeting*

c. *Job Description Sales Admin*

Saat melakukan observasi diketahui bahwa *Job description Sales Admin* yang efektif dan efisien sesuai dengan *Job description* yang ditetapkan oleh Hermes Palace Hotel adalah (1). Mengerjakan tugas kesekretariatan untuk manajer penjualan, pemasaran dan eksekutif penjualan. (2). Membantu departemen lain dengan layanan kesekretariatan jika diperlukan. (3). Memasukkan tarif kedalam sistem (4). Menguasai dan memelihara sistem penjualan yang akurat dan efisien untuk mencatat semua aktifitas penjualan. (5). Menjawab semua panggilan telepon dan pertanyaan atas nama departemen penjualan dan bertindak secara tepat waktu dan profesional. (6). Menyotir semua korespondensi terkait penjualan yang masuk untuk dibaca oleh manajer penjualan dan pemasaran dan oleh kepala manajer sebelum di distributkan ke seluruh departemen penjualan. (7). Untuk memastikan bahwa database hotel terus diperbarui untuk tujuan melakukan pengiriman surat yang teratur dan efektif sesuai dengan rencana tindakan yang disepakati (8). Bekerja sama dengan petugas hubungan masyarakat untuk menjaga stok alat tulis, brosur dan lembar

fakta untuk properti internasional Hermes Palace Hotel lainnya yang dipersyaratkan oleh departemen dan memesan ulang secara teratur. (9). Menjaga arus lalu lintas yang berkelanjutan dari semua dokumen untuk diperiksa, ditindaklanjuti, dan ditandatangani oleh semua personel penjualan dan memastikan semua korespondensi mendesak dan pertanyaan telepon ditindaklanjuti sebagai prioritas.(10). Memastikan semua surat keluar diperhatikan, dan dikirim setiap hari (11). Menghasilkan jalur kritis dalam kaitannya dengan setiap aktivitas pemasaran dan memastikan bahwa setiap titik tindakan diselesaikan pada tanggal jatuh tempo. (12). Untuk melakukan semua tugas dan tanggung jawab secara tepat waktu, secara efisien sesuai dengan yang ditetapkan Hermes Palace Hotel Banda Aceh untuk mencapai tujuan posisi.

Dilihat dari *job dest* dan juga tugas rutin dan non-rutin seorang admin, jelas terlihat bahwa pekerjaan admin tergolong tinggi, dan seorang admin dituntut untuk profesional dalam melakukan pekerjaannya, dari *job dest* itu bisa dilihat bahwa admin juga membantu divisi lain, dan saat melakukan observasi penulis sangat menyadari bahwa tanggung jawab seorang admin sangat tinggi, dan beban ini menjadi tanggung jawab penuh dari salah satu karyawan, ketika admin tidak ada di tempat atau perusahaan hal ini sangat mengganggu aktivitas dari tim *sales department*, seperti *sales* terbebani aktivitas distribusi BEO, mencari tanda tangan dari manager,

dan juga memasukkan data di *forecast* untuk kelengkapan data dan pengecekan ulang, pernah saat observasi admin tidak hadir di kantor, mau tidak mau seorang manajer harus memasukkan data ke dalam sistem *forecast* seorang diri dan hal ini pasti sangat membebani pekerjaan seorang manajer, begitu pula dengan pengerjaan distribusi BEO, *last minute* dan *memo*.

Menurut hasil observasi dan studi pustaka yang sudah dilakukan sebenarnya kurang efektif apabila tanggung jawab bidang administrasi hanya dipegang oleh satu karyawan saja, untuk itu harus ada dari *team sales* yang mengerti bagaimana pekerjaan dari administrasi, hal ini dibutuhkan agar ketika admin tidak ada di tempat maka akan ada yang bisa *handle* pekerjaan dari *admin sales*. Namun, sudah pasti hal ini akan memberatkan pekerjaan untuk *sales*, untuk itu sebenarnya dibutuhkan personel tambahan dalam bidang *admin sales*, sehingga pekerjaan admin dapat dilakukan secara efektif.

2. Kendala Yang Dihadapi Admin Sales

Kendala atau masalah dalam suatu pekerjaan umumnya terjadi karena beberapa faktor, baik dari luar perusahaan maupun dari dalam perusahaan itu sendiri. Dalam menjalankan tugasnya seorang *admin sales* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh terlihat mengalami beberapa kendala dalam menjalankan tugasnya, setelah melakukan wawancara dan melakukan observasi langsung didapatkan beberapa faktor

yang menjadi penyebab kendala dalam tanggung jawab admin, diantaranya yaitu:

1. Faktor internal
 - a. Masih kurangnya kelengkapan persyaratan administrasi
 - b. Masih kurangnya waktu dalam pengurusan *orderan last minute*
 - c. Masih terdapat keterlambat *sales* dalam mengirimkan *report* (laporan mingguan)
2. Faktor Eksternal
 - a. Perubahan keinginan tamu
 - b. Terjadinya pembatalan atau penundaan jadwal event

Beberapa faktor diatas merupakan kendala yang berulang atau sering kali terjadi dalam pekerjaan admin, sehingga bisa dibilang admin harus meminta terus menerus kepada teman-teman *sales* agar segera melengkapi kebutuhan persyaratan untuk administrasi, kemudian untuk *report* mingguan admin juga harus terus mengingatkan teman-teman *sales* untuk mengerjakan reportnya, agar saat dibutuhkan atau misalnya ada perubahan jadwal dalam pengiriman *report* kepada atasan dapat diatasi dengan baik dan tepat waktu, sehingga tidak mengganggu pekerjaan dari team manajemen sales Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

3. Upaya Admin Sales

Dalam mendukung kelancaran atau efektivitas manajemen *sales* di Hermes Palace Hotel tentunya ada beberapa hal yang harus

dimiliki atau diupayakan oleh *admin sales*, sehingga perannya dapat terpenuhi dengan baik, menurut hasil wawancara dan observasi langsung dilapangan didapatkan beberapa hal yang harus diperhatikan lagi oleh *admin sales* dimasa yang akan datang demi melancarkan kegiatan manajemen sales di Hermes Palace Hotel Banda Aceh. Berikut adalah yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh admin sales, diantaranya adalah : (1). Ketelitian (2). Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru (3). Menjaga komunikasi yang baik antar *team sales* dan operasional (4). Rajin mengecek *forecast* yang masuk (5). Kemampuan dalam mengerjakan beberapa hal dalam satu waktu

Beban kerja yang tinggi dari seorang admin tentu saja terkadang membuat admin tidak fokus karena ada pembagian pekerjaan yang harus dilakukan dengan tepat dan cepat, seperti yang terlihat dilapangan dalam satu waktu penulis melihat bahwa admin harus membagikan *BEO*, *Memo*, *Complimentary*, belum lagi jika ada kesalahan seperti perubahan jadwal dari tamu misalnya *BEO* harus ditarik kembali dan dikirimkan kembali setelah diubah dalam satu waktu.

Terkadang saat proses pelaksanaan distribusi *BEO* ada hal mendadak seperti *sales* mendapatkan *event* dan harus langsung dimasukkan kedalam *google sheet* dan juga papan *event*, untuk itu seorang admin harus fokus dan teliti dalam mengerjakan tugasnya, dan

tentu saja setiap perubahan yang terjadi harus dikomunikasikan dengan baik kepada teman-teman *sales* dan juga rekan divisi yang terkait seperti *kitchen*, *pastry*, kasir dan juga bidang *accounting*.

Dibutuhkan kemampuan khusus untuk menjadi admin, karena admin tidak hanya mengerjakan tugasnya saja, namun turut ikut membantu dalam pekerjaan teman *sales* atau divisi lain jika dibutuhkan, sehingga admin harus mampu menjalankan peran nya dengan baik dan harus memiliki kemampuan mengerjakan beberapa hal dalam satu waktu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian peran *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh sebagai berikut:

1. Peran dan tugas dari *admin sales* sangat mendukung untuk efektivitas atau kelancaran proses kegiatan manajemen *sales* Hermes Palace Hotel Banda Aceh, karena menurut hasil dari penelitian apabila admin tidak mengerjakan tugasnya dengan baik, maka pekerjaan dari manajemen *sales* akan terganggu.
2. Kendala yang dihadapi oleh *admin sales* dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* berasal dari faktor internal dan eksternal.
 - a). Faktor internal
 - a. Masih kurangnya kelengkapan persyaratan administrasi
 - b. Masih kurangnya waktu dalam pengurusan *orderan last minute*
 - c. Masih terdapat keterlambatan teman-teman *sales* dalam mengirimkan *report* (laporan mingguan)
 - b). Faktor Eksternal
 - a. Perubahan keinginan tamu
 - b. Terjadinya pembatalan atau penundaan jadwal *event*

3. Upaya yang harus dilakukan admin dalam mendukung efektivitas manajemen *sales* adalah, berusaha untuk selalu fokus dan teliti dalam menjalankan kewajibannya, berupaya mampu mengerjakan beberapa pekerjaan dalam satu waktu, selalu berusaha menjaga kesehatan dengan baik, karena dengan tubuh dan pikiran yang sehat segala sesuatu dapat dijalankan dengan baik dan memberikan performa terbaik untuk perusahaan.

B. SARAN

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini diantaranya adalah :

1. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan peran dan tugas *admin sales* pada industri perhotelan, khususnya pada lokasi penelitian.
2. Bagi perusahaan, disarankan mempertimbangkan kembali untuk menambah porsenil dalam membantu kinerja *admin sales*, agar mutu administrasi dapat dikerjakan dengan efektif dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariana, I Nyoman Jamin, 2017. “Aktivitas Sales Marketing Dalam Penerapan Bauran Pemasaran di Westin resort Nusa Dua Bali”. Skripsi Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Denpasar
- Armstrong, Michael, 2018. *Handbook Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Nusa Media
- Admin web, 2020. Pengertian administrator penjualan beserta tugas dan tanggung jawab admin sales secara lengkap. Dikutip pada kampungakreditas.web.id pada 28 agustus 2022
- Budi, Agung permana, 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Beni P. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Jakarta Pusat. Penerbit Taushia
- Chair, Dra. Ira Maira, Heru Pramudia. 2017. *Hotel room division management*. Depok. Penerbit kencana
- Halin, Hamid, Hendra Wijaya, dan rinda Yusilpi (2017) “ Pngaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nila Penjualan Pada CV. Karunia Kaca” *journal of Ecoment Global*. 2(2), 50.
- Jay Heizer & Barry Render (2015). *Manajemen Operasi Edisis ke-11*, Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo, 2017, *Perpajakan*. Yogyakarta, Penerbit Andi
- Rakhmat, Alfian N, 2013. *Pengantar Administrasi Perkantoran*, Penerbit Multi Kreasi Satudelapan
- Sarwono, Sarlito W., 2015, Teori-teori Psikologi Sosial, Jakarta, penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudaryono, 2019. *Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan Method edisi kedua*, Depok, penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, penerbit Alfabeta, cv.

- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, penerbit Alfabeta
- Sukoco, Badri Munir, 2021. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Surabaya, penerbit Erlangga
- Sugiarto, eko, 2019. *Kamus Istilah Pariwisata Indonesia*, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Reverensi
- Sutha, Diah W, 2018. *Administrasi Perkantoran*, Sidoarjo, Penerbit Indomedia Pustaka
- Sedjati, R.S. 2018., *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish
- Salamandian, 2018.efektif dan efisien : pengertian, perbedaan dan contohnya, lengkap. Dikutip pada <https://salamadian.com/pengertian-efektif-dan-efisien/> Diakses pada 22 agustus 2022.
- Sitoresmi, Ayu R. 2022. Admin adalah pekerjaan yang bertugas melayani, kenali tugas dan fungsinya (online). Dikutip pada <https://hot.liputan6.com/read/4877130/admin-adalah-pekerjaan-yang-bertugas-melayani-kenali-tugas-dan-fungsinya> (26 juli 2022)
- Wijaya, Dharma dan Roy Iraan. 2018. Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. 16(1)
- Yulianti, Devi, Apandi , 2020. *Administrasi Perkantoran dan Logistik*. Penerbit pustaka ali imron

LAMPIRAN

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with three tables, each titled 'EVENT TODAY' for a specific date in March 2022. The tables are organized with columns for Item, Quantity, Description, Price, and Total.

EVENT TODAY 1-Mar-22				
NO	ITEM	QTY	PRICE	TOTAL
1	VOH 2.5 L	1	150,000	150,000
TOTAL				150,000

EVENT TODAY 2-Mar-22				
NO	ITEM	QTY	PRICE	TOTAL
1	NEED Kertas	100	100,000	100,000
2	Penyusutan	100	100,000	100,000
TOTAL				200,000

EVENT TODAY 3-Mar-22				
NO	ITEM	QTY	PRICE	TOTAL
1	Penyusutan	100	100,000	100,000
2	Penyusutan	100	100,000	100,000
TOTAL				200,000

Lampiran A. *Event Today*

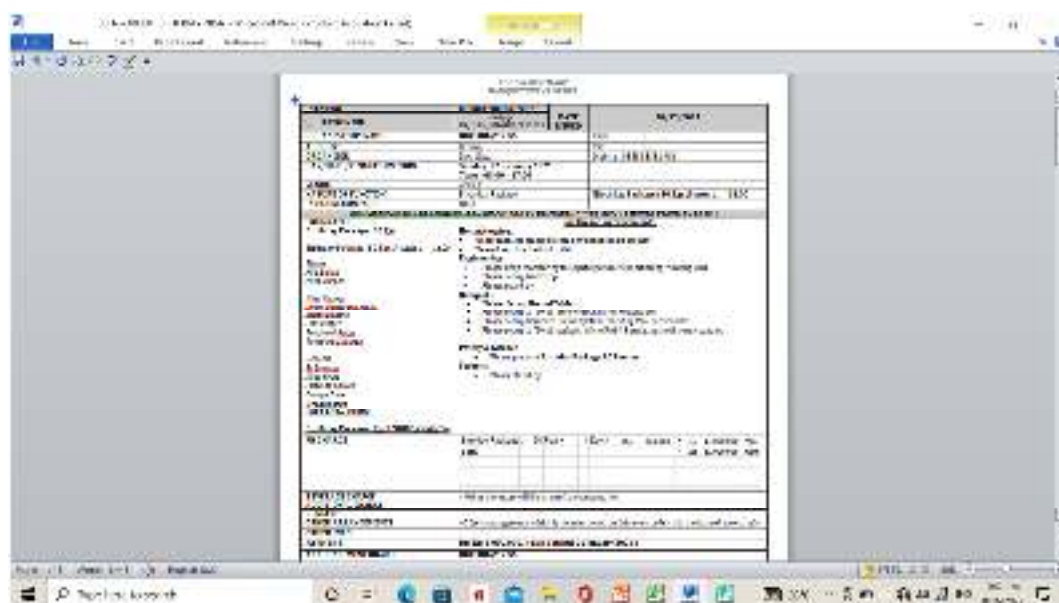
The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with a detailed project plan for 'Perencanaan Sales Meeting'. The plan includes a timeline with tasks and their durations.

NO	TASK	START	END	DURATION
1	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
2	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
3	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
4	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
5	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
6	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
7	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
8	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
9	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
10	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
11	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
12	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
13	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
14	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
15	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
16	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
17	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
18	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
19	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
20	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
21	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
22	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
23	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
24	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
25	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
26	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
27	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
28	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
29	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
30	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
31	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
32	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
33	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
34	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
35	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
36	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
37	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
38	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
39	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
40	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
41	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
42	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
43	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
44	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
45	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
46	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
47	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
48	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
49	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
50	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
51	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
52	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
53	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
54	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
55	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
56	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
57	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
58	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
59	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
60	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
61	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
62	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
63	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
64	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
65	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
66	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
67	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
68	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
69	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
70	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
71	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
72	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
73	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
74	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
75	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
76	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
77	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
78	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
79	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
80	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
81	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
82	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
83	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
84	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
85	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
86	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
87	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
88	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
89	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
90	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
91	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
92	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
93	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
94	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
95	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
96	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
97	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
98	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
99	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1
100	Perencanaan Sales Meeting	1-Mar-22	1-Mar-22	1

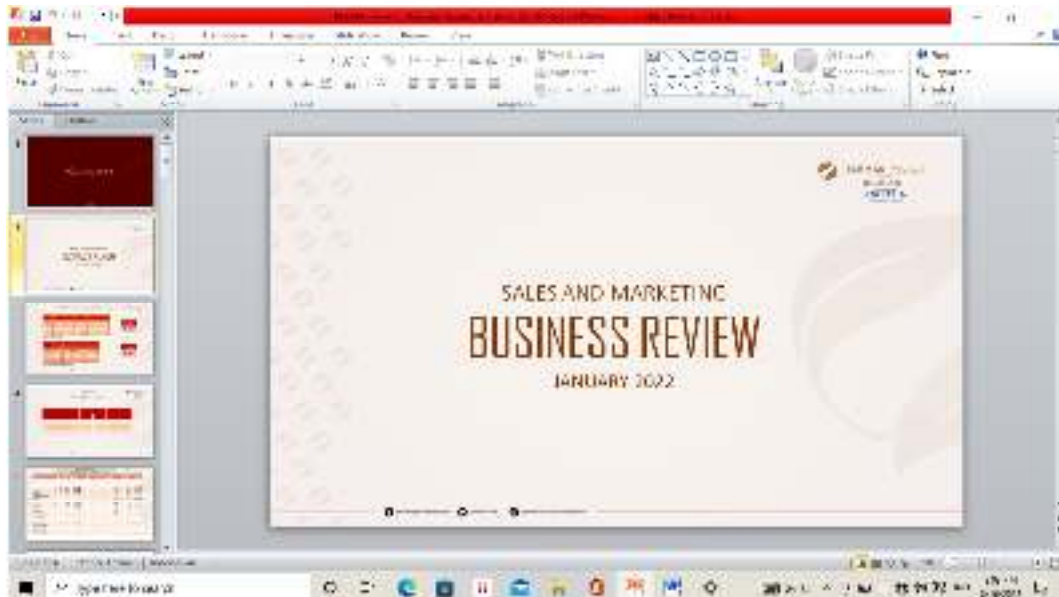
Lampran B. *Perencanaan Sales Meeting*



Lampiran G. *Internal Memo*



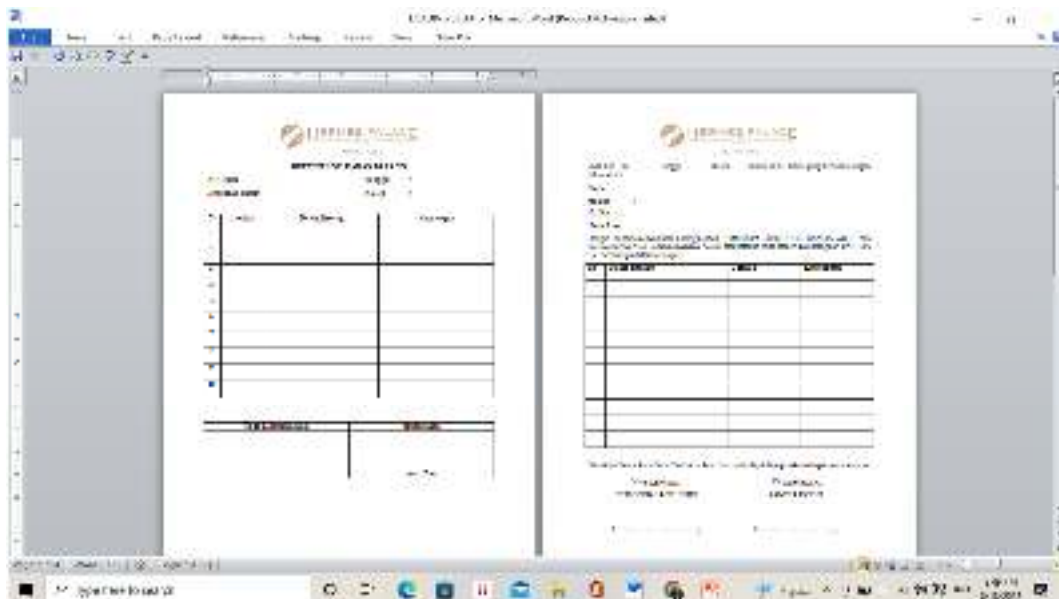
Lampiran H. *Banquet Event Order (BEO)*



Lampiran I. *Report* Bulanan

1. Apa saja tugas rutin dan tidak rutin seorang admin?
2. Apa saja tanggung jawab yang harus dipenuhi seorang admin?
3. Bagaimana peran dari seorang admin sales di hotel ini?
4. Apakah ada kendala yang dirasakan saat bertugas menjadi seorang admin?
5. Apakah seorang admin juga mengurus pekerjaan dari seorang sales?
6. Apakah peran admin sangat mendukung pekerjaan team sales?
7. Jika seorang admin tidak mengerjakan perannya dengan baik, apakah akan berdampak tidak langsung pada management?
8. Keterampilan apa yang harus dimiliki admin sales
9. Job spesifikasi yang sebenarnya apa saja
10. Jika seorang admin terlambat mengirimkan tanggungjawabnya seperti tugas rutin, hotel competitor apakah ini akan berdampak pada manajemen hotel
11. Apa bila berdampak, adakah kerugian karena hal ini?
12. Dengan adanya beberapa media pengimputan event seperti papan tulis, google sheet event, dan buku event apakah ini menambah beban kerja dari seorang admin?
13. Jika admin salah mengimput data masuk pada forecast, apakah manajemen akan mengalami kerugian
14. Apakah pembuatan perizinan menjadi tanggung jawab admin sepenuhnya?
15. Jika admin telat memberitahu akan adanya event, apakah ini akan mengganggu operasional (kitchen, banquet) dalam mengerjakan tugasnya?
16. Apa peran admin juga membantu dalam pekerjaan operasional?

Lampiran J. Daftar Pertanyaan Wawancara



Lampiran K. Surat Izin Barang

	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Januari							
Februari							
Maret							
April							
Mei							
Juni							
Juli							
Agustus							
September							
Oktober							
November							
Desember							

Lampiran L. *Schedule Of Departement*

BIODATA PRIBADI

Nama : Cut Chairunnisa
NIM : 1906010009
Tempat/ Tanggal lahir : Lhokseumawe, 18 juni 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi / Berat Badan : 158 cm / 42 kg
Golongan Darah : O
Kewarganegaraan : WNI
Alamat Rumah : Bireuen, Meunasah Dayah,, Aceh
No Telp/ Wa : 0895-3869-40060

Riwayat Pendidikan

2006-2012 : Min Bireuen
2012-2015 : Mtss Darusa'adah Cot Tarom
2015-2018 : Man Bireuen
2019-2022 : Universitas Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

2020-2021 : Asisstant Make up for Delisa Project
2022 : Trainee Hermes Palace Hotel Banda Aceh