



PROSES KOMUNIKASI SALES AND MARKETING DI ONIH HOTEL BOGOR

ALVITA MARSHA HAZ



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Proses Komunikasi *Sales and Marketing* di Onih Hotel Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 2020

Alvita Marsha Haz
J3A117196



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



RINGKASAN

ALVITA MARSHA HAZ. Proses Komunikasi *Sales and Marketing* di Onih Hotel Bogor. *The Sales and Marketing Communication Process At Onih Hotel Bogor*. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA.

Onih Hotel Bogor adalah satu satunya hotel tematik yang terletak di kota Bogor dan merupakan salah satu bidang usaha yang masuk dalam kelompok industri pelayanan. Ciri kelompok industri ini adalah adanya fasilitas (barang) dan unsur pelayanan (jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan. *Sales and marketing* dituntut untuk memahami permasalahan pokok di bidangnya dan memahami proses komunikasi.

Laporan Akhir ini memiliki tujuan untuk menjelaskan tugas dan proses komunikasi divisi *sales and marketing* di Onih Hotel Bogor serta mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam proses komunikasi. Data dalam Laporan Akhir diperoleh pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Onih Hotel Bogor, Jalan Paledang No 50-52, Paledang, Bogor Tengah, Jawa Barat, Indonesia. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari pada tanggal 17 Juni hingga 1 Agustus 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, partisipasi aktif, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Penyusunan laporan akhir ini dilakukan dengan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

Divisi *sales and marketing* Onih Hotel Bogor memiliki tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, diantaranya memperkenalkan produk atau jasa perusahaan kepada masyarakat, menghasilkan pemasukan bagi perusahaan, menjalin hubungan baik dengan konsumen, menyerap informasi dari luar dan menyampaikannya kepada perusahaan.

Proses komunikasi yang dilakukan divisi *sales and marketing* Onih Hotel Bogor dalam melayani calon pelanggan atau pelanggan adalah komunikasi interpersonal. Proses komunikasi interpersonal dapat berjalan baik dan lancar karena pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima serta menanggapi secara langsung pula.

Hambatan yang dialami oleh divisi *sales and marketing* Onih Hotel Bogor dalam melaksanakan tugasnya adalah hambatan pada media, hambatan dari penerima pesan, hambatan psikologis dan perbedaan persepsi. Dengan adanya solusi-solusi yang bisa diterapkan dan dilakukan bisa menghadapi hambatan tersebut

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Onih Hotel, Proses Komunikasi, *Sales and Marketing*



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PROSES KOMUNIKASI SALES AND MARKETING DI ONIH HOTEL BOGOR

ALVITA MARSHA HAZ



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Anli Madyapada
College of Vocational Studies
Program Studi Komunikasi

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Penguji pada ujian laporan akhir: Abung Supama Wijaya SIKom, M.Si.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Judul Laporan Akhir : Proses Komunikasi *Sales and Marketing* di Onih Hotel

Bogor
Nama : Alvita Marsha Haz
NIM : J3A117196

Disetujui oleh

Pembimbing

Pembimbing : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 19670410 1991031 001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec., M.Ec.
NIP. 19610618 1986091 001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Tanggal Ujian:
(9 Juli 2020)

Tanggal Lulus:
(25 Juli 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural Univer

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