



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PROSES KOMUNIKASI DIVISI *SALES AND MARKETING* DALAM MEMPERSIAPKAN KEGIATAN DI HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR

NISRINA FATIRAHMA AZARA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020

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 dengan judul Proses Komunikasi Divisi *Sales and Marketing* dalam Mempersiapkan Kegiatan di Hotel Salak The Heritage Bogor adalah karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

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

Bogor, Juli 2020

Nistrina Fatirahma Azara
NIM J3A21745



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.



RINGKASAN

Nisrina Fatirahma Azara. Proses Komunikasi Divisi *Sales and Marketing* dalam Mempersiapkan Kegiatan di Hotel Salak The Heritage Bogor. Communication Process of Sales and Marketing Division on Preparing Event in Salak The Heritage Bogor Hotel. Dibimbing oleh ABUNG SUPAMA WIJAYA

Hotel Salak The Heritage merupakan hotel tertua yang terdapat di Bogor dan termasuk ke dalam cagar budaya. Hotel Salak The Heritage memiliki alur kerja yang padat dalam setiap minggunya. Hotel ini lebih banyak terisi dengan kegiatan *meeting* pada hari Senin sampai Jumat. Divisi *sales and marketing* bertugas untuk mengatur segala kegiatan agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan keinginan klien.

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan tugas dan proses komunikasi yang terjadi pada divisi *sales and marketing*, hambatan juga solusi yang dilakukan. Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang diperoleh saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Salak The Heritage Bogor yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 8, Bogor, Jawa Barat. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada Laporan Akhir ini adalah teknik wawancara, studi pustaka, partisipasi aktif dan observasi.

Divisi *sales and marketing* dapat dikatakan sebagai otak perusahaan karena perannya yang sangat penting bagi kemajuan perusahaan. Tugas yang dilakukan oleh *sales and marketing* dalam merencanakan kegiatan di Hotel Salak sebagian besar adalah mengatur persiapan kegiatan dengan komunikasi yang baik. Divisi *sales and marketing* terbagi menjadi dua tim yaitu *marketing executive* dan *banquet sales*.

Komunikasi yang divisi *sales and marketing* lakukan dalam menjalankan tugasnya adalah komunikasi internal dan eksternal. Proses komunikasi internal yang dilakukan *sales and marketing* adalah komunikasi interpersonal dan proses komunikasi eksternal adalah komunikasi pemasaran.

Hambatan yang sering terjadi dalam proses komunikasi *sales and marketing* meliputi hambatan teknis, hambatan psikologis dan hambatan proses. Setiap hambatan teknis, hambatan psikologis dan hambatan proses akan dikaji dan ditemukan solusinya dengan cepat oleh *sales and marketing* agar dapat meminimalkan kesalahan.

Kata kunci: Komunikasi, komunikasi interpersonal, *marketing*

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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© 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; dan 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 DIVISI SALES AND MARKETING DALAM MEMPERSIAPKAN KEGIATAN DI HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR

© 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.

NISRINA FATIRAHMA AZARA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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.

Pengujian pada ujian laporan akhir: Enden Darjatul Ulya S.pt., M.Si.



Judul Laporan Akhir : Proses Komunikasi Divisi *Sales and Marketing* dalam
Mempersiapkan Kegiatan di Hotel Salak The Heritage

Bogor
Nama : Nisrina Fatirahma Azara
NIM : J3A217452

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Disetujui oleh

Pembimbing

Pembimbing 1 : Abung Supama Wijaya, S.I.Kom., M.Si. _____



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr Ir Wahyu Budi Priatna, Msi
NIP. 196704101991031001

Dekan : Dr Ir Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec., M.Ec.
NIP. 1961061819860910001



Tanggal Ujian:
03 Juli 2020

Tanggal Lulus:
25 Juli 2020