

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*