

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Arus Globalisasi yang disertai perkembangan teknologi telah menghantarkan dunia untuk memasuki era revolusi industri 4.0 dengan fenomena *disruptive innovation*. Era baru ini ditandai dengan berkembangnya pola komunikasi digital dan menempatkan komunikasi sebagai salah satu kebutuhan primer, baik dalam kehidupan pribadi maupun organisasi. Saat ini peran komunikasi menjadi sangat penting, baik untuk kepentingan pemerintahan, perekonomian, sosial budaya, maupun pendidikan. Menurut Supriyanto dalam Puranto Aw (2008:13) Menyebut pengelolaan komunikasi makin banyak digunakan untuk meningkatkan kinerja, baik secara finansial maupun jaringan.

Komunikasi adalah sebuah proses pengoperan lambang dari sumber kepada penerima. Lambang tersebut sengaja diciptakan dan disampaikan baik secara tertentu sesuai dengan karakteristik penerima. Bagi sebuah organisasi, komunikasi mempunyai arti yang sangat penting. Komunikasi adalah gerbang kehidupan organisasi. Akhirnya sebuah organisasi pastilah didahului dengan komunikasi di antara para pendirinya. Selanjutnya organisasi itu dibangun dan dipelihara kinerjanya dengan proses komunikasi para pengurus, anggota, dan mitra kerja untuk bertukar informasi, bekerja sama, dan membuat keputusan untuk mencapai tujuan bersama.

Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort adalah sebuah organisasi di dalam hotel yang berfungsi untuk menjual produk, memasarkan produk, mengenalkan produk kepada konsumen, memotivasi klien agar memutuskan untuk membeli produk tersebut, meyakinkan konsumen yang terlihat ragu-ragu dalam mengambil keputusan. Divisi *sales and marketing* adalah divisi yang sangat dibutuhkan karena divisi *sales and marketing* adalah ujung tombak dari sebuah perusahaan, *sales* secara langsung berhadapan dengan para konsumen, *sales* harus mempunyai cara yang kreatif untuk menarik perhatian konsumen. Konsumen sangat menyukai *sales* yang dapat berkomunikasi dengan baik, tidak terbata-bata, menjelaskan produk dengan detail, mempromosikan dengan baik, dapat melakukan komunikasi dengan berhati-hati, agar tidak menyinggung pihak lain maupun dalam.

Pekerjaan sehari-hari divisi *sales and marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor sering melaksanakan banyak kegiatan komunikasi organisasi, yang dimana para pekerja menunjukkan adanya suatu aktivitas, tugas atau jasa pelayanan sebagai sarana membentuk kesatuan sistem dari bagian-bagian yang mereka lakukan dengan pihak-pihak luar organisasi, karena maju mundurnya kinerja organisasi sangat bergantung pada penilaian dan respons pihak eksternal, dengan dimilikinya kemampuan komunikasi yang baik, maka akan diperoleh banyak manfaat, baik bagi pengurus, anggota, maupun bagi produktivitas organisasi. Manfaat yang dimaksud, misalnya: pimpinan mendapatkan keterangan atau informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan, mewujudkan kerja sama antarpersonal

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 IPI.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPI.

dalam rangka pelaksanaan, tugas atau pekerjaan, meningkatkan nilai-nilai kebersamaan dan kekeluargaan, pimpinan memiliki kapasitas sebagai komunikator yang mendistribusikan informasi dan sebagainya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan berdasarkan praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Bagaimana pelaksanaan komunikasi organisasi Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor?

Hambatan dan solusi yang terjadi saat pelaksanaan komunikasi organisasi oleh Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor?

Tujuan

Pembahasan tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dari apa yang dibahas. Tujuan akan menjawab semua permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Berdasarkan perumusan masalah tersebut terdapat beberapa tujuan, maka tujuan disusunnya Laporan Akhir ini adalah:

Menjelaskan komunikasi organisasi yang dilaksanakan oleh Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor.

Menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi saat pelaksanaan komunikasi organisasi pada Divisi *Sales and Marketing* di Aston Hotel&Resort Bogor.

METODE

Lokasi dan Waktu

Pengumpulan data dalam penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan selama Praktik Kerja lapangan (PKL) yang berlokasi di Aston Hotel&Resort Bogor yang beralamat di Jl. Dreded Jl. Pahlawan RT.05/RW.12, Mulyaharja, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, 16132, Jawa Barat.

Adapun Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan selama tiga bulan, yang dihitung sejak 1 Januari 2020 sampai 31 Maret 2020, di Aston Hotel&Resort Bogor .

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.