

ABSTRAK

RAHMA. 2013071013. **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI *DIVISI SALES AND MARKETING* ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO**

Komunikasi antar pribadi menjadi salah satu dasar untuk mencapai keberhasilan organisasi, oleh karena itu penting bagi pimpinan untuk mengetahui konsep-konsep dasar dari komunikasi agar dapat mengelola perusahaan dengan efektif. Alana Hotel & Convention Center Solo sebagai sebuah institusi yang bergerak di bidang pelayanan jasa hotel tentunya membutuhkan komunikasi yang baik di antara setiap anggota organisasi seperti koordinasi serta kerjasama yang baik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan komunikasi serta strategi dalam mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi di Divisi *Sales and Marketing* The Alana Hotel & Convention Center Solo. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpuland ata menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan model analisis data interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi antara sales dengan direktur di Divisi *Sales and Marketing* The Alana Hotel & Convention Center Solo dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi adalah hambatan media karena alat komunikasi yang digunakan tergantung dengan baik buruknya signal. Strategi komunikasi antarpribadi dalam mengatasi hambatan adalah dengan menggunakan keseluruhan strategi komunikasi mulai dari kepercayaan, context, isi, kejelasan, kontinuitas dan konsistensi, saluran dan kapabilitas khalayak. Strategi komunikasi antar pribadi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan media telah berhasil. Hambatan dalam komunikasi antarpribadi antara direktur dan sales pada Divisi *Sales and Marketing* The Alana Hotel & Convention Center Solo dalam melaksanakan komunikasi antarpribadi adalah hambatan pengiriman pesan, hambatan media dan hambatan fisik.. Srategi komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh direktur dengan sales pada Divisi *Sales and Marketing* The Alana Hotel & Convention Center Solo dengan menggunakan keseluruhan strategi komunikasi mulai dari kepercayaan, context, isi, kejelasan, kontinuitas dan konsistensi, saluran dan kapabilitas khalayak. Strategi komunikasi antar pribadi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pengiriman pesa, hambatan media, hambatan fisik telah berhasil.

Kata Kunci : komunikasi antar pribadi, strategi hambatan, hotel

ABSTRACT

RAHMA. 2013071013. INTERPERSONAL COMMUNICATION DIVISION SALES AND MARKETING ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO

Interpersonal communication is one of the foundations for achieving organizational success so it is important for leaders to know the basic concepts of communication in order to effectively manage the company. Alana Hotel & Convention Center Solo as an institution that is engaged in hotel services would require good communication among every member of the organization such as coordination and good cooperation to provide good service to hotel guests.

The aims of the research is to identify and to describe communication barriers and strategies in overcoming communication barriers that occur in Sales and Marketing Division The Alana Hotel & Convention Center Solo. Sampling technique used purposive sampling. Collecting data used interviews, observation and documentation. The analytical technique used an interactive data analysis model.

The results shows that the barriers that occur between sales and director in Sales and Marketing Division of The Alana Hotel & Solo Convention Center in implementing interpersonal communication is a media barrier because the communication tool used depends on the bad signal. Interpersonal communication strategies in overcoming obstacles is to use the overall communication strategy ranging from trust, context, content, clarity, continuity and consistency, channel and audience capabilities. Interpersonal communication strategies in overcoming media barriers have been successful. Obstacles in interpersonal communication between the director and sales of Sales and Marketing Division of The Alana Hotel & Convention Center Solo in implementing interpersonal communication are the obstacles of message delivery, media barriers and physical barriers. Interpersonal communication strategy conducted by the director with sales in the Sales and Marketing Division The Alana Hotel & Solo Convention Center used the overall communication strategy ranging from trust, context, content, clarity, continuity and consistency, channel and audience capabilities. Interpersonal communication strategies in solving delivery obstacles, media barriers, physical barriers have been successful.

Keywords: interpersonal communication, obstacle strategy, hotel