

ABSTRACT

Athaya Zhafirialianty Aushaf, 213106059, 2024. **Identifying Communication Barriers at Tourist Information Centre (TIC) Yogyakarta. English Diploma Three Program, Bussiness Administration Department, State Polytechnic of Madiun.**

During the process of communication, there must be some obstacles that will hinder the flow of communication. According to Rani's theory (2016:75), the occurrence of communication barriers can be influenced by several background factors such as attitudinal barriers, behavioral barriers, cultural barriers, language barriers, and environmental barriers. The objectives of this research are to identify communication barriers that occur between staff and visitors, especially foreign tourists who visit and to know the implementation of solutions to these problems at TIC Yogyakarta. This research was conducted using a descriptive qualitative method. Based on the results of observation reports, direct interviews, and documentation, the writer can identify that TIC Yogyakarta staff have experienced and encountered four out of five barriers which are attitudinal, behavioral, language, and environmental barriers, whereas for cultural barriers the writer has not found any barriers. On the other hand, the writer also identified the solutions prepared by TIC Yogyakarta staff in handling these communication barriers such as presenting a good impression, emphasizing patience, managing emotions, optimizing supporting communication technology, selecting suitable communication media, using the proper language, and maintaining reliable tourism information.

Keywords: Communication, Barriers, Communication Barriers, TIC, Descriptive Qualitative

ABSTRAK

Athaya Zhafirianty Aushaf, 213106059, 2024. **Identifikasi Hambatan Komunikasi di *Tourist Information Centre (TIC)* Yogyakarta. Program Diploma Tiga Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.**

Dalam proses komunikasi, pasti terdapat beberapa hambatan yang akan menghambat jalannya komunikasi. Menurut teori Rani (2016:75) terjadinya hambatan komunikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang melatarbelakangi seperti hambatan sikap, hambatan perilaku, hambatan budaya, hambatan bahasa, dan hambatan lingkungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang terjadi antara staf dan pengunjung, khususnya wisatawan mancanegara yang berkunjung dan untuk mengetahui implementasi solusi dari permasalahan tersebut di TIC Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil observasi, wawancara langsung, dan pengambilan dokumentasi, penulis dapat mengidentifikasi bahwa staf TIC Yogyakarta mengalami dan menemukan empat dari lima hambatan yaitu hambatan sikap, hambatan perilaku, hambatan bahasa, dan hambatan lingkungan, sedangkan untuk hambatan budaya penulis tidak menemukan hambatan. Di sisi lain, penulis juga mengidentifikasi solusi yang disiapkan oleh staf TIC Yogyakarta dalam menangani hambatan komunikasi tersebut seperti menampilkan kesan yang baik, menekankan kesabaran, mengelola emosi, mengoptimalkan teknologi komunikasi yang mendukung, memilih media komunikasi yang sesuai, menggunakan bahasa yang tepat, dan mempertahankan informasi pariwisata yang dapat dipercaya.

Kata Kunci: *Komunikasi, Hambatan, Hambatan Komunikasi, TIC, Deskriptif Kualitatif*