

ABSTRAK

Majunya teknologi di bidang komunikasi, mengubah secara fundamental cara komunikasi antar manusia dapat dilakukan secara multi arah (Husna, 2017). Salah satu saluran komunikasi yang memungkinkan individu untuk melakukan komunikasi secara multi arah adalah *omnichannel*. Namun, penggunaan *omnichannel* sebagai salah satu media komunikasi dengan calon mahasiswa baru telah menimbulkan kenaikan sentimen negatif terhadap layanan *customer care* Universitas Telkom. Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti melihat adanya hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antara agent telemarketing dan calon mahasiswa baru ketika berkomunikasi melalui layanan *omnichannel*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi pada layanan *omnichannel* di Universitas Telkom. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari enam orang informan kunci dan dua orang lain sebagai informan pendukung. Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan adanya hambatan komunikasi Intepersonal yang terjadi antara Agent Telemarketing dan Calon Mahasiswa Baru di Universitas Telkom yang menyebabkan naiknya sentimen negatif. Adapun hambatan-hambatan komunikasi tersebut yaitu hambatan *Physical Noise* (Gangguan Fisik), *Physiological Noise* (Gangguan Fisiologis), *Psychological Noise* (Gangguan Psikologis), dan *Semantic Noise* (Gangguan Semantik).

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Omnichannel