

## Analisis Komunikasi Karyawan *Food & Beverage Service* Di Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo

Elisabet Oktaviani Hangu<sup>1\*</sup>, Elenora Ngahum<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, elisabetoktaviani@poltekelbajo.ac.id

<sup>2</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, elenlage842@gmail.com

### Abstract

*When it comes to determining guest happiness, effective communication becomes crucial. In pre-trial conversations at Wae Rebo Restaurants, Sudamala Komodo Labuan Bajo, miscommunication happens frequently. The study outlines the reasons behind misunderstandings and identifies successful communication techniques that pre-trials should employ. This sort of research is qualitative-descriptive, with data gathered through observations and interviews. The veracity of the data is checked using a triangulation of theory and data. The study's findings revealed that mechanical disruptions, semantic distortions, speaker and counterpart motivation, interests, and prejudices all contribute to pre-examination miscommunication. The conveyed communication approach is Prioritizing the visitor or coworker while conversing is the first duty of the waiter or server. Notes can be used to confirm what the speaker is saying is not forgotten. Secondly, improve your understanding of both your mother tongue (Indonesian) and foreign languages (English, Mandarin, and others) so that it can help the communication process when serving foreign guests. Third, understand the team workflow, job desk, and communication patterns that apply in the workplace without having to be reminded repeatedly by the boss or supervisor.*

*Keywords: Communication barriers, Waiters, Food and beverage service, Restaurant.*

### Abstrak

Komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan tamu. Miskomunikasi sering terjadi dalam komunikasi pramusaji di Wae Rebo Restoran, Sudamala Komodo Labuan Bajo. Penelitian ini mendeskripsikan penyebab terjadinya miskomunikasi tersebut dan menemukan strategi komunikasi yang efektif untuk digunakan oleh pramusaji. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data observasi dan wawancara. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan triangulasi teori dan data. Hasil penelitian menunjukkan miskomunikasi pramusaji disebabkan oleh gangguan mekanik, gangguan semantik, motivasi, interest dan prasangka pembicara dan lawan bicara. Strategi komunikasi yang disajikan adalah Pertama, *waiter/s* harus fokus dengan tamu atau sesama karyawan saat sedang melakukan komunikasi. Bisa menggunakan catatan atau notes agar apa yang disampaikan lawan bicara tidak ada yang terlupakan. Kedua, meningkatkan pemahaman Bahasa ibu (Indonesia) maupun Bahasa asing (Inggris, Mandarin, dan lain lain) agar sedikit bisa membantu proses komunikasi saat melayani tamu asing. Ketiga, memahami alur kerja *team*, *job desk*, dan pola komunikasi yang berlaku ditempat kerja tanpa perlu diingatkan berkali-kali oleh atasan atau *supervisor*.

Kata kunci: Hambatan komunikasi, Pramusaji, *Food and beverage service*, Restoran.

---

## PENDAHULUAN

*Noise of communication* merupakan proses komunikasi yang terkadang penyampaiannya mengalami hambatan atau gangguan komunikasi, hal-hal yang menghalangi kelancaran peralihan pesan informasi dari sumber kepada

penerima. Gangguan dalam sistem komunikasi ini yang membuat pesan disampaikan berbeda dengan pesan yang diterimanya, hal ini dapat bersumber dari kesalahan komunikator, komunikan, pesan, atau media yang akhirnya mengurangi makna pesan yang disampaikan (Harahap, 2021). Pentingnya komunikasi efektif yang harus dimiliki karyawan *food & beverage service* untuk bisa menyampaikan informasi secara verbal maupun tertulis, baik kepada tamu maupun kepada sesama rekan kerjanya. Dengan kemampuan komunikasi ini, karyawan *food & beverage service* bisa memastikan bahwa tamu memahami apa yang disampaikan, terlebih saat menjelaskan menu makanan dan minuman. Di samping itu, kemampuan ini juga bisa membantu memberi pertanyaan atau klarifikasi ke tamu hingga memparafrase pesanan mereka untuk mengonfirmasi kebenarannya. Kemampuan komunikasi yang aktif juga membantu karyawan *food & beverage service* menyampaikan pesanan tamu ke *staff* dapur dengan tepat (Medina, 2024).

Selain itu, kemampuan komunikasi juga akan berpengaruh baik terhadap efisiensi waktu kerja serta memperkuat hubungan antara sesama karyawan *food & beverage service* tersebut. Namun, tak jarang terjadinya miskomunikasi antara karyawan *food & beverage service* dengan tamu maupun antara sesama karyawan yang mengakibatkan kualitas layanan dan efisiensi waktu kerja menjadi tidak efektif. Hal ini biasanya terjadi karena adanya hambatan selama proses berjalannya komunikasi tersebut sehingga pesan atau informasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik, yang mengakibatkan terjadinya suatu hal yang bertentangan dengan kualitas layanan dan kepuasan tamu serta efisiensi waktu kerja dari karyawan *food & beverage service* tersebut.

Komunikasi yang dilakukan karyawan *food & beverage service* Sudamala Resort Komodo biasanya terjadi ketika berinteraksi dengan tamu saat melakukan *taking order* dan ketika berinteraksi dengan sesama karyawan saat menjalankan operasional kerjanya berdasarkan *job assignment*, yaitu diantaranya: *Hostes, cashier, frontliner, food runner, beverage runner, service bar, dan bartender* yang memiliki hubungan kerja yang saling terkait. Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo merupakan salah satu resort bintang (5) yang berlokasi di Jln. Pantai Pede KM.3 Gorontalo Labuan Bajo, yang menjadi salah satu pilihan wisatawan lokal maupun mancanegara untuk menginap.

Sudamala Resort Komodo juga menargetkan pemasarannya sesuai dengan *trend* yang selalu berubah-ubah berdasarkan kebutuhan dan permintaan tamu. Untuk itu, Sudamala Resort Komodo juga harus mengimbangi pelayanan yang diberikan dengan harga jual yang ditawarkan kepada setiap konsumen, sehingga apa yang diberikan pihak *resort* sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Selain fasilitas penginapan, Sudamala Resort Komodo juga memiliki fasilitas penyedia makanan dan minuman yang dibagi menjadi tiga *oulet*, diantaranya: wae rebo restoran, balenagi bar, dan manta café. Ketiga *oulet* ini masing-masing memiliki menu makanan dan minuman yang disediakan khusus sesuai dengan fungsinya. Wae rebo restoran merupakan *fine dining restaurant* yang disediakan khusus untuk gaya makan yang lebih formal.

Balenagi bar merupakan tempat khusus untuk menyiapkan minuman beralkohol maupun nonalkohol, serta beberapa makanan *western* dan makanan ringan

lainnya. Manta café merupakan tempat khusus yang menyediakan makanan *western* dan beberapa makanan berat lainnya, serta minuman (alkohol dan non-alkohol). Dari ketiga *outlet* ini, masing-masing karyawan *food & beverage service* Sudamala Resort Komodo memiliki tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan *job assignment* namun memiliki hubungan kerja yang saling terkait. Dalam hal ini, hubungan kerja sama yang terjalin tidak terlepas dari adanya komunikasi antara sesama karyawan maupun dengan tamu. Komunikasi yang terjalin antara karyawan *food & beverage service* dengan tamu maupun antara sesama karyawan *food & beverage service* tak jarang memiliki hambatan yang mengakibatkan terjadinya miskomunikasi.

Berdasarkan pra pengamatan penulis selama menjalankan praktek kerja lapangan (PKL) enam bulan di Sudamala Resort Komodo, adapun contoh permasalahan komunikasi (*miscommunication*) yang dilakukan karyawan *food & beverage service* diantaranya: miskomunikasi antara *shift* 1 dengan *shift* 2 ketika melakukan *over handle* mengenai pekerjaan yang belum diselesaikan, miskomunikasi dengan tamu saat melakukan *taking order*, miskomunikasi secara tertulis antara *waiter/waiterss* dengan *food runner* dan *beverage runner* mengenai penulisan pesanan yang kurang jelas ataupun penulisan nomor meja di *captain order*, yang mengakibatkan pesanan tersebut tidak tersampaikan kepada tamu yang tepat dan miskomunikasi antara *waiter/waiterss* dengan *bartender* mengenai minuman yang *sold out*.

Permasalahan komunikasi tersebut tentunya sangat berpengaruh negatif terhadap kepuasan tamu, dalam hal ini tamu akan menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan. Selain itu, efisiensi waktu kerja dari karyawan *food & beverage service* juga akan berpengaruh. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian terhadap komunikasi dari karyawan *food and beverage service* di Sudamala Resort Komodo dengan judul penelitian "*Analisis Komunikasi Karyawan Food & Beverage Service di Sudamala Resort Komodo*". Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitian terhadap komunikasi yang terjalin antara karyawan *food & beverage service*, seperti: *hostes*, *kasir*, *front server*, *food & beverage runner*, *service bar* dan *bar tender*. Penulis ingin meneliti secara mendalam bagaimana proses komunikasi yang terjalin diantara karyawan *food & beverage service* maupun dengan tamu sampai dengan adanya miskomunikasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Hakikat Komunikasi

Williem Al Big dalam buku *Komunikasi Pariwisata* mengatakan, bahwa komunikasi adalah proses transmisi dalam memaknakan simbol-simbol diantara individu (Siahaan, 1990). Dengan demikian, maka komunikasi adalah proses sosial yang terjadi di antara dua orang atau lebih, dimana mereka saling mengirim dan bertukar simbol-simbol satu dan lainnya. Komunikasi dikatakan berjalan dengan baik apabila mereka saling mengolah dengan baik simbol-simbol itu di dalam proses komunikasi itu. Dalam penyampaian informasi atau pesan seringkali tidak tersampaikan dengan baik kepada komunikan, hal ini disebabkan oleh adanya hambatan selama proses berjalannya komunikasi.

Rizak (2018) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan antar individu. Pesan tersebut dapat berupa perilaku verbal seperti ucapan, maupun perilaku nonverbal seperti ekspresi wajah. Sedangkan secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi merupakan proses dimana individu berhubungan dengan orang-orang lain di dalam kelompok, organisasi, dan masyarakat.

Menurut penulis, komunikasi adalah proses pertukaran dan penyampaian pesan atau informasi, ide maupun gagasan, baik secara langsung maupun melalui perantara, yaitu melalui simbol-simbol maupun media dari komunikator ke komunikan sehingga menimbulkan efek. Dalam proses terjadinya komunikasi, diharapkan komunikator dan komunikan memiliki pemahaman dan persepsi yang sama mengenai informasi yang disampaikan dan yang diterima, agar tidak terjadinya kesalahpahaman (*miscommunication*).

### **Elemen Komunikasi**

Elemen-elemen komunikasi yang membentuk proses komunikasi menurut Michael W. Gamble dan Teri Kwal Gamble dalam bukunya yang berjudul *Communication Works* (2005:10) sebagai berikut. (1) *People* (Sumber), setiap proses komunikasi melibatkan manusia yang merupakan pihak pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*). (2) *Messages* (Pesan), *messages* adalah pesan yang ingin disampaikan oleh pihak pengirim kepada pihak penerima. (3) *Channels* (Media) manusia dapat mengirim dan menerima pesan dengan berbagai macam cara maupun media penerimaan, contohnya alat indera. Manusia juga dapat berkomunikasi secara verbal maupun nonverbal. Inilah yang disebut *channel*, melalui apa dan bagaimana pesan tersebut disampaikan dan diterima. (4) *Noise* (Gangguan) adalah gangguan-gangguan yang muncul dan mengurangi kemampuan untuk mengirim maupun menerima pesan dengan maksimal. Terdapat dua macam gangguan, yaitu gangguan internal dan gangguan eksternal, gangguan internal dapat berupa gangguan psikologis, kemampuan intelektual maupun keadaan fisik dari para komunikator, sedangkan gangguan eksternal berasal dari luar lingkungan. (5) *Feedback* (Umpan balik) adalah umpan balik yang diberikan oleh penerima kepada pengirim setelah menerima pesan, dari feedback inilah pengirim pesan bisa melihat apakah pesan yang disampaikan diterima dengan baik oleh penerima sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim. (6) *Effect* (Pengaruh) adalah hasil dari interaksi dalam proses komunikasi. Efek komunikasi adalah pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Efek komunikasi dibedakan atas efek kognitif (pengaturan), efektif (sikap), dan konatif (tingkah laku). Efek komunikasi dapat diukur dengan membandingkan antara pengetahuan sikap dan tingkah laku sebelum dan setelah komunikan menerima pesan, karena efek komunikasi adalah elemen penting untuk mengetahui berhasil atau tidaknya komunikasi yang diinginkan. Efek tersebut dapat dilihat dari pertukaran pengaruh.

### **Hambatan-hambatan Komunikasi**

Terjadinya miskomunikasi antara komunikator dan komunikan menyebabkan pesan atau informasi yang disampaikan dan diterima tidak berjalan dengan baik.

Hal ini bisa saja terjadi karena adanya hambatan dalam proses komunikasi, baik itu dari pihak komunikator sebagai pengirim pesan atau informasi maupun dari pihak komunikan sebagai penerima pesan dan informasi. Hambatan komunikasi menyebabkan proses komunikasi menjadi tidak efektif. Ada tiga bentuk hambatan dalam komunikasi, yaitu hambatan teknis, hambatan semantik, serta hambatan perilaku.

Menurut Effendy (2003) dalam (Sari, 2018) hambatan komunikasi dibagi menjadi empat yaitu sebagai berikut. (1) Gangguan. Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut: a. Gangguan mekanik yaitu gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, seperti gangguan yang dihasilkan dari suara atau bunyi, gambar yang tidak jelas dan lainnya; b. Gangguan semantic yaitu gangguan yang disebabkan karena pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring kedalam pesan melalui penggunaan bahasa. Gangguan semantik terjadi dalam salah pengertian. (2) Kepentingan. Kepentingan atau *interest* membuat orang selektif dalam menanggapi pesan. Orang hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian saja tetapi menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku yang merupakan sifat relatif terhadap segala perangsang yang tidak sesuai atau bertentangan dengan suatu kepentingan. (3) Motivasi. Motivasi akan mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang maka semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. (4) Prasangka. Prasangka merupakan salah satu hambatan berat suatu kegiatan komunikasi. Prasangka memaksa emosi kita untuk menarik kesimpulan atas dasar prasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Sesuatu yang objektif akan dinilai secara negatif.

#### ***Food and Beverage Department***

*Food and beverage service* adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. *Food and beverage* sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan (Rizka, 2022). Dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, *waiter/waiters* memiliki peran yang penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Seorang *waiter/waiters* juga harus melengkapi dirinya dengan pengetahuan tentang tugasnya, agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan tamu, *waiter/waiters* juga harus berusaha meningkatkan kemampuan bahasanya sebagaimana bahasa tamu yang dihadapinya. Oleh karena itu, maka seorang restoran supervisor memberikan beberapa peran kepada bawahannya (Lafifa & Sandy, 2023).

Berikut adalah beberapa peran tersebut adalah sebagai berikut: a). *Greeter/Hostes*, berperan sebagai penyambut tamu yang datang untuk makan di restoran serta melakukan *escorting guest*; b). *Cashier*, bertanggung jawab untuk memberikan laporan keuangan harian kepada pihak *accounting*; c). *Runner*, berperan dalam mengambil makanan yang telah dipesan tamu melalui *kitchen* dan dibawa ke *section* masing-masing; d). *Back area*, berperan dalam menyiapkan napkin dan memoles peralatan makanan, kemudian ditempatkan di area *drower* atau *section* restoran; e). *Service bar*, berperan dalam menyiapkan semua keperluan untuk membuat minuman ringan seperti *fresh juice* dan *the*; f). *Floor*, berperan dalam memastikan semua keperluan tamu pada periode regular maupun reservasi, disiapkan dan diatur dengan benar.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2011) pada penelitian kualitatif, prosedur analisis tidak dihasilkan dengan memakai prosedur analisis statistik atau memakai cara kuantifikasi yang lainnya. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif berarti hasil penelitian ini berupa deskripsi yang dibuat secara sistematis, sesuai dengan fakta, dan akurat mengenai sifat-sifat dan keadaan sebenarnya dari populasi atau objek tertentu (Kriyantono, dalam (Wahyuningsih Handayani et al., 2023). Dalam penelitian ini penulis ingin mendeskripsikan permasalahan-permasalahan komunikasi apa saja yang terjadi antara sesama karyawan *food & beverage service* maupun dengan tamu, kemudian diikuti dengan mendeskripsikan penyebab atau akar terjadinya permasalahan komunikasi tersebut. Kemudian diikuti dengan strategi untuk mengurangi miskomunikasi dalam komunikasi karyawan *food and beverage service* di Waerebo restoran, Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke Sudamala Resort Komodo untuk memperoleh informasi dan gambaran yang jelas mengenai miskomunikasi apa saja yang terjadi antara sesama karyawan *food & beverage service* maupun dengan tamu sehingga berdampak pada kinerja kerja dan kepuasan tamu. Dalam hal ini peneliti ingin mewawancarai karyawan *food & beverage service* berdasarkan *job assignment*, *food & beverage manager* dan *Supervisor*. Adapun responden yang ingin peneliti wawancarai yaitu FBM Sudamala Resort Komodo, *Supervisor* dan Karyawan *food & beverage service*. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014), yang meliputi Langkah-langkah sebagai berikut. 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*), 2) Reduksi Data (*Data Reduction*), 3) Penyajian Data (*Data Display*), 4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*). Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data. Penulis menggunakan triangulasi teori dan triangulasi data. Menurut Moleong (2013) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi data dilakukan Bersama dosen pembimbing dan dosen penguji tugas akhir sedangkan triangulasi data dilakukan oleh Bapak. I Wayan Gede Suriawan selaku *Food & Beverage Manager*

Sudamala Resort Komodo sekaligus penggelut *hotelier*. Selanjutnya triangulasi teori dilakukan dengan mengkonfirmasi kajian teori dan hasil penelitian terdahulu dengan meminta justifikasi kepada ahli untuk memastikan bahwa teori dan hasil penelitian yang dikaji memang sudah cukup sebagai dasar untuk menganalisis.

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Penelitian

Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah dirangkum peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap narasumber atau responden penelitian. Penulis mengelompokan data penelitian berdasarkan jenis-jenis hambatan atau gangguan dalam komunikasi berdasarkan pendapat Effendy (2003) dalam (Sari, 2018) yaitu sebagai berikut.

1. Hambatan komunikasi yang disebabkan oleh gangguan mekanik yaitu gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, seperti gangguan yang dihasilkan dari suara atau bunyi, gambar yang tidak jelas dan lainnya. Berikut adalah data penelitian yang disebabkan oleh gangguan mekanik. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Data 1: “kalau untuk miskomunikasinya pernah, itu mengenai taking order. Itu mungkin karena lagi rame dan kurang fokus, jadi ada beberapa permintaan tamu yang kita gak siapin. contohnya kalo misalnya tamu order makanan terus dia biasanya *request* makanannya tanpa ini, kita ada beberapa yang lupa jadi ya emang kayak rame banget jadi ada beberapa yang lupa, akhirnya tamu gak dapat sesuai yang dia minta”. Wawancara dengan Arie sebagai *waiter* Sudamala Resort Komodo. Jumaat, 07 Juni 2024.

Dalam data diatas miskomunikasi antara waiter terjadi karena situasi restoran yang ramai sehingga waiter tidak dapat memahami maksud dari pesanan tamu secara detail. Ketika restoran sedang ramai kejadian ini sangat mungkin terjadi karena waiter harus membagi fokus kepada banyak tamu dan berbagai situasi tak terduga lainnya yang terjadi selama operasional.

Data 2: “*So far*, semuanya datang dari *waiter/waiters* situ sendiri atau personal. Karena semakin banyaknya orderan dan semakin banyaknya tamu biasanya ada terjadinya miskomunikasi apalagi pada saat *high session*. Karena saking ramainya mungkin fokusnya terbagi sehingga adanya miskomunikasi”. Wawancara dengan Bpk Gio, *Supervisor* Wae Rebo restoran Sudamala Resort Komodo. 11 Juni 2024.

Data 3: “Kalau penyebab terjadinya miskomunikasi itu datang dari *waiter/waiters* itu sendiri yang tidak menangkap apa yang diinformasikan. Seperti yang saya bilang bahwa *repeat order* itu bukan hanya kepada tamu tapi juga kepada sesama kita yang menyampaikan informasi sehingga informasi itu *clear* atau jelas. Jadi apapun yang teman kita sampaikan harus kita repeat sehingga tidak terjadi miskomunikasi bila perlu dicatat, harus ada catatan seperti buku kecil sehingga tidak lupa dan tidak salah menginformasikan”. Wawancara dengan Ibu Yane, *Supervisor* Wae Rebo restoran Sudamala Resort Komodo. 11 Juni 2024).

Data 4: “penyebabnya permasalahan komunikasi itu kalo dari saya sendiri karena kurang fokus. Kebetulan saya orangnya kalo melakukan sesuatu dengan panik atau terburu-buru itu hasilnya akan tidak sesuai, jadi penyebabnya mungkin kalo melakukan sesuatu dengan terburu-buru dan kurang fokus, itulah penyebabnya”. Wawancara dengan Yolana, *waiters* Sudamala Resort Komodo. 07 Juni 2024).

Berdasarkan data 2 dan data 3 dapat disimpulkan bahwa miskomunikasi juga terjadi karena *waiter/s* kurang fokus dan terburu-buru saat melayani tamu sehingga pesanan tamu tidak sesuai dengan yang diharapkan. Itulah pentingnya *repeat order* dan mencatat pesanan tamu pada *captain order*. Apalagi jika situasi yang terjadi seperti pada data 1 maka kemungkinan besar miskomunikasi antar *waiter/s* dan tamu akan terjadi.

2. Hambatan komunikasi yang disebabkan oleh gangguan *semantic* yaitu gangguan yang disebabkan karena pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring kedalam pesan melalui penggunaan bahasa. Gangguan semantik terjadi dalam salah pengertian. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Data 5: “memang dalam suatu tim tidak luput dari yang namanya miskomunikasi. Saya pribadi pernah mengalami hal tersebut, contoh seperti pada saat dengan tamu kalo misalkan ada permintaan tamu yang saya tidak paham atau mungkin saya tidak mengerti dengan permintaan dia yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan proses kayak misalnya *taking order* dengan tamu karena kalo misalkan sebagai contoh ada beberapa tamu yang pelafalan penyebutan suatu barang atau permintaan mereka mengikuti bahasa dari Negara mereka sendiri dan saya pribadi itu tidak paham dengan permintaannya mereka jadi mengulur waktu dalam proses *taking order* jadi terjadinya keterlambatan dalam *taking order*”. Wawancara dengan Neldis sebagai *waiters* Sudamala Resort Komodo. Selasa, 11 Juni 2024).

Data 6: “miskomunikasi tentu saja iya, setiap seorang *waiter/waiters* itu kalo kita bicara miskomunikasi itu pasti selalu ada, baik antara sesama *waiter/waiters*, antara kitchen apalagi dengan tamu, karena miskomunikasi dengan tamu itu kan kita berhubungan dengan orang-orang yang bukan satu Negara dengan kita itu yang pertama, yang kedua apalagi dengan Negara yang berbeda otomatis bahasa kita juga berbeda, dialek kita juga berbeda untuk pengertiannya tidak sejalan. Miskomunikasinya itu yang pertama kalo misalnya ada tamu yang pesan sesuatu, otomatis kita mendengar dan kadang-kadangkannya dia bahasa Inggrisnya itu tidak sama dengan bahasa Inggris aslinya kadangkannya dia masih dialek bahasa Inggrisnya. Contohnya India, dia pesan makanan Indonesia, dia tau makanannya tapi penyebutannya kadang-kadang masih sama cuman penyampaiannya susah kita pahami, itu permasalahannya”. Wawancara dengan Frengki, sebagai *waiter* Sudamala Resort Komodo. Selasa 11 Juni 2024).

Data 7: “penyebabnya karena kurang paham apa yang disampaikan oleh tamu apalagi kalo misalnya tamu yang *English Brithis*. Karena pelafalan atau pengucapan mereka itu sangat berbeda dengan pelafalan atau pengucapan seperti *English* yang biasa kita gunakan, sehingga terkadang saya kurang mengerti apa yang mereka maksudkan. Itu sih penyebabnya”. Wawancara dengan Neldis, sebagai *waiters* Sudamala Resort Komodo. 07 Juni 2024).

Dalam data 5,6 dan 7 responden memang tidak secara spesifik menyampaikan detail miskomunikasi yang disebabkan oleh gangguan semantik, namun hal ini banyak terjadi saat mereka berkomunikasi dengan tamu yang berasal dari berbagai negara. Pengucapan produk makanan dan minuman yang tersaji dalam buku menu diucapkan dengan dialek Bahasa tamu masing-masing sehingga butuh fokus dan konsentrasi lebih bagi *waiterss* untuk bisa menangkap maksud pesanan tamu. Misalnya tamu Cina yang memesan makanan Indonesia akan mengucapkan jenis makanan tersebut dengan dialeg Cina sehingga butuh konsentrasi dan fokus *waiterss* untuk menangkap maksud tamu Cina tersebut.

3. Hambatan komunikasi yang disebabkan motivasi akan mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang maka semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Data 8: “yang saya alami mungkin miskomunikasi yang pernah saya temui itu mungkin dibagian billing sih, karena saya sering incharge sebagai kasir. Disini saya mau jelaskan beberapa yang pernah saya alami. Jadi contoh miskomunikasinya ada saya punya teman yang *front server*, mereka menerima pesanan. Miskomunikasinya dengan saya yaitu mereka langsung input sendiri pesanan tersebut ke sistem tanpa menginformasikan kepada saya, sedangkan saya sebagai kasir *incharge input* lagi pesanan yang sama jadinya *double input* karena tidak ada komunikasi antara *server* dengan kasir itulah sebabnya *double input*. Solusinya adalah *void* salah satu *bill* yang saya *double posting* tadi”. Wawancara dengan Yolana, sebagai *waiters* Sudamala Resort Komodo. Jumat, 07 Juni 2024).

Data 9: “kalau misalnya dengan *waiter/waiters* kita sering miskomunikasi lebih kepada item-item orderan, misalnya dalam penulisan *captain order* itu nama itemnya itu misalnya bintang kristal tapi mereka hanya menulis bintang saja. Nah, yang di keluarkan oleh bartender itu bintang tapi ternyata maksud mereka itu bintang kristal. Terus ada lagi, misalnya nominal banyaknya pesanan misalnya *order* sepuluh tapi mereka hanya tulis satu saja, jadi yang seperti itu sering sekali terjadi”. Wawancara dengan Bapak Frans, sebagai *Supervisor Bartender* Sudamala Resort Komodo. 12 Juni 2024).

Data 10: “didalam dunia kerja pada umumnya sering sekali miskomunikasi antara satu dengan yang lain antar *department* itu sering sekali. Kalo internal bar kita sering terjadi mengenai *handling over* antara *shift* pagi dengan *shift* sore, itu *handling over*nya tidak proper. Jadi ketika *staff* pagi mau pulang itu ternyata ada *bill* yang gantung yang belum dibayar ataupun belum di *signed* yang harus di *charge* ke kamar. Nah, ketika sih *shift* sore datang ternyata *bill* itu masih ada. Akhirnya, *shift* sore bingung *bill* ini udah *closing* atau belum, sementara kadang tidak ada *captain* ordernya tapi ada *bill*nya. Hal-hal seperti itu sering terjadi”. Wawancara dengan Bpk. Frans, sebagai *Supervisor Bartender* Sudamala Resort Komodo. 12 Juni 2024).

Dalam data 8,9, dan 10 komunikasi terjadi dalam media tulisan yaitu penulisan *bill* di *system* VHP dan *captain order*. Miskomunikasi terjadi karena adanya

motivasi atau keinginan dari *waiter/s* secara sadar untuk memasukan *bill* pada sistem yang merupakan tugas atau tanggung jawab kasir sehingga terjadi *double posting* pada *system*. Kemudian pada data 9 *waiter/s* menuliskan produk minuman yang tidak tepat sehingga *staff* lain salah menginputkannya kedalam *system* VHP. Selanjutnya pada data 10 *waiter/s* tidak menginfokan terkait *bill* yang belum di *signed* kepada *waiter/s* pada *shift* berikut sehingga terjadi miskomunikasi dalam pengimputan di sistem. Kesalahan komunikasi dalam data 8,9, dan 10 terjadi karena kekurangan *waiter/s* dalam menjalankan tugasnya. Pada dasarnya semua kegiatan operasional restoran sudah dibakukan dalam SOP restoran yang wajib dilaksanakan oleh semua staf restoran.

4.Hambatan komunikasi yang disebabkan adanya prasangka merupakan salah satu hambatan berat suatu kegiatan komunikasi. Prasangka memaksa emosi kita untuk menarik kesimpulan atas dasar prasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Sesuatu yang objektif akan dinilai secara negative.

Data 11: “saya pernah mengalami miskomunikasi atau gagal paham dengan tamu mengenai pesanan. Jadi ceritanya ada tamu yang *order* margarita pizza, pas saya tulis di *captain order* itu margarita, ketika saya *repeat order* dan sebut “clasic margarita” maksud saya itu minuman dan tamu menjawab iya. Nah, pas minumannya *out* tamunya kaget bukan clasic margarita yang dia maksud tetapi margarita pizza. Jadi disini saya bukan mau bilang tamunya salah. Saya juga yang tidak secara detail bahwa kita itu ada dua yaitu classic margarita untuk nama minuman dan margarita pizza untuk pizza. Itu salah satu contoh yang pernah saya alami miskomunikasi dengan tamu”. Wawancara dengan Yolana sebagai *waiters* di Sudamala Resort Komodo, pada hari jumaat, 07 Juni 2024).

Dalam data diatas *waiters* menyangka bahwa tamu memesan classic margarita, namun ternyata yang ingin dipesan tamu adalah margarita pizza. Kesamaan kata “margarita” dalam dua menu diatas menjadi titik kesalahan komunikasi antara *waiters* dan tamu. *Waiters* juga tidak mengkonfirmasi (*repeat order*) pesanan tamu untuk memastikan kembali pesanan.

## Diskusi

Pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan dirangkum berdasarkan rumusan masalah yang ingin dijawab pada bagian pendahuluan:

1. Penyebab miskomunikasi *waiter/s* di restoran Wae Rebo SKLB. Penyebab miskomunikasi *waiter/ss* di restoran Wae Rebo SKLB adalah sebagai berikut:

Pertama. Gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik dapat diartikan juga sebagai gangguan fisiologis yaitu hambatan komunikasi yang meliputi seluruh aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi. Lalu, gangguan semantik yakni hambatan komunikasi yang muncul dalam bentuk kata atau kalimat yang mengganggu perhatian seperti perbedaan bahasa atau konsep atas suatu pesan (Azzahra et al., 2022). Miskomunikasi *waiter/s* di restoran Wae Rebo paling banyak terjadi pada masa ramai “*high session*”. Banyaknya tamu yang berkunjung ke restoran sehingga fokus *waiter/s* terkadang pecah saat operasional berlangsung. Situasi ini kemudian membuat tamu menjadi kurang nyaman dan potensi tamu memberikan keluhan menjadi sangat besar. Wae Rebo merupakan *fine dining* restoran dengan tata cara makan yang

sudah ditentukan. Namun tidak semua tamu mengikuti tata cara makan yang sudah ada. Tamu yang datang berkunjung berasal dari berbagai belahan dunia sehingga mereka membawa tata cara makan mereka masing-masing. Kondisi ini terkadang membuat restoran menjadi ramai dan sibuk sehingga waiter/ss terganggu saat berkomunikasi dengan tamu lain terutama dalam proses *taking order*. Hambatan mekanik ini bisa juga disebut sebagai hambatan ekologis yaitu Lingkungan sangat berpengaruh bagi lancarnya proses komunikasi, lingkungan yang tidak mendukung akan memperburuk komunikasi. Misalnya ketika kita melakukan komunikasi di tempat keramaian maka kita akan meningkatkan suara agar komunikasi jelas mendengar pesan yang kita sampaikan (Rohmah et al., 2023).

Selanjutnya, gangguan semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Gangguan ini berkaitan juga dengan *cultural differences* yaitu Perbedaan kebudayaan, agama, dan lingkungan social (Riadi & Sunyianto, 2020). Bahasa merupakan bagian dari kebudayaan. Hal ini sejalan dengan pendapat peneliti terdahulu bahwa faktor antropologis, yakni adanya hambatan komunikasi akibat perbedaan kultural, misalnya adanya perbedaan budaya, suku, ras, adat istiadat, turut serta menjadi hambatan dalam komunikasi (Azzahra et al., 2022). Gangguan ini memang sangat sering ditemui dalam lingkungan kerja hotel karena pada dasarnya hotel dan restoran merupakan *industry hospitality* yang akan melayani tamu dari berbagai belahan dunia. Jika gangguan mekanik dan semantik terjadi bersamaan dalam lingkungan kerja maka akan sangat besar potensi ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Kedua. Hambatan yang disebabkan oleh motivasi, *interest* dan prasangka pembicara dan lawan bicara. Hambatan ini dapat dikategorikan sebagai hambatan psikologis yaitu seluruh jenis gangguan yang bersumber dari aspek psikologis seperti kesadaran diri, persepsi diri, motivasi, dan hambatan-hambatan mental lainnya yang mengakibatkan terganggunya proses pengiriman dan penerimaan pesan. Selain itu, ada *perceptual distorsion* atau cara pandang yang sempit pada diri sendiri dan perbedaaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain turut serta menjadi penghambat komunikasi (Riadi & Sunyianto, 2020).

Dalam lingkungan kerja restoran Wae Rebo data menunjukkan bahwa beberapa miskomunikasi dilakukan secara sadar oleh waiter/ss. Misalnya terkait dengan memasukan orderan pada *system VHP* yang merupakan tugas kasir, dilakukan oleh waiter/ss yang tidak bertugas menjadi kasir. Disisi lain sudah terdapat pembagian *job assignment* yang diberikan untuk masing-masing waiter/ss. Hal lain adalah tata cara penulisan orderan di *captain menu* yang sudah jelas memiliki SOP tetapi pelaksanaannya tidak seperti yang tertera dalam SOP sehingga menimbulkan miskomunikasi bagi *waiter/s* lain yang membacanya.

Berdasarkan data penelitian diatas miskomunikasi waiter/ss di restoran Wae Rebo dapat dikategorikan menjadi dua yaitu miskomunikasi yang disebabkan gangguan mekanik dan gangguan semantik. Berikutnya missskomunikasi yang disebabkan oleh motivasi, interest dan prasangka pembicara dan lawan bicara.

Komunikasi yang baik dengan tamu menjadi point utama dalam memberikan pelayanan yang maksimal terutama dalam industry perhotelan dimana keramahtamahan menjadi daya Tarik utama bagi tamu.

2. Strategi komunikasi yang efektif bagi waiter/ss di restoran Wae Rebo SKLB. Komunikasi menjadi faktor penting bagi organisasi dalam mendapatkan informasi. Dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan karena kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan oleh individu didalam organisasi tersebut. Adanya perbedaan budaya masing-masing, sehingga dapat menghambat proses komunikasi dan menimbulkan efek kurang baik dalam organisasi tersebut, seperti tidak adanya kekompakan didalam organisasi tersebut (hartati, 2019).

Hambatan diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami komunikator dan komunikan. Efektivitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi. Dalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut (Rohmah et al., 2023).

Dalam hotel, setiap departemen, karyawan, baik atasan ke bawahan maupun sebaliknya melakukan kegiatan komunikasi dalam kelangsungan pekerjaan mereka. Pesan yang disampaikan saat komunikasi harus jelas supaya tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan begitu pula dengan respon yang dilakukan harus sesuai dengan pesan yang disampaikan sehingga kelancaran operasional kerja yang diinginkan dapat tercapai.

Kelancaran operasional hotel bergantung pada hubungan orang-orang yang berperan didalamnya melakukan koordinasi baik sebagai pribadi atau sebagai bagian dari departemen dalam hotel. Sistem komunikasi yang baik merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan secara maksimal (Efektif et al., 2020).

Strategi komunikasi akan dikembangkan berdasarkan penyebab hambatan atau gangguan komunikasi selama waiter/ss bekerja. Peneliti akan menyajikan beberapa strategi komunikasi yang efektif bagi waiter/ss di Wae Rebo Restoran yaitu sebagai berikut:

Pertama, waiter/ss harus fokus dengan tamu atau sesama karyawan saat sedang melakukan komunikasi. Bisa menggunakan catatan atau notes agar apa yang disampaikan lawan bicara tidak ada yang terlupakan. Kedua, meningkatkan pemahaman Bahasa ibu (Indonesia) maupun Bahasa asing (Inggris, Mandarin, dan lain lain) agar sedikit bisa membantu proses komunikasi saat melayani tamu asing. Ketiga, memahami alur kerja team, job desk, dan pola komunikasi yang berlaku ditempat kerja tanpa perlu diingatkan berkali-kali oleh atasan atau supervisor. Hal ini menjadi poin penting mengingat banyak hambatan komunikasi yang disebabkan oleh motivasi, *interest* dan prasangka pembicara dan lawan bicara.

## KESIMPULAN

Peneliti telah melakukan analisis data dan diskusi mendalam mengenai hasil penelitian yang dilakukan terhadap waiter/ss di Wae Rebo restoran Hotel Sudamala Komodo Labuan Bajo. Berikut beberapa hal yang didapatkan dan menjadi kesimpulan dalam penelitian ini. Pertama, penyebab miskomunikasi waiter/ss di SKLB adalah gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik dapat diartikan juga sebagai gangguan fisiologis yaitu hambatan komunikasi yang meliputi seluruh aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi. Lalu, gangguan semantik yakni hambatan komunikasi yang muncul dalam bentuk kata atau kalimat yang mengganggu perhatian seperti perbedaan bahasa atau konsep atas suatu pesan. Kedua, hambatan yang disebabkan oleh motivasi, interest dan prasangka pembicara dan lawan bicara. Hambatan ini dapat dikategorikan sebagai hambatan psikologis yaitu seluruh jenis gangguan yang bersumber dari aspek psikologis seperti kesadaran diri, persepsi diri, motivasi, dan hambatan-hambatan mental lainnya yang mengakibatkan terganggunya proses pengiriman dan penerimaan pesan.

Strategi komunikasi akan dikembangkan berdasarkan penyebab hambatan atau gangguan komunikasi selama waiter/ss bekerja. Pertama, waiter/ss harus fokus dengan tamu atau sesama karyawan saat sedang melakukan komunikasi. Bisa menggunakan catatan atau notes agar apa yang disampaikan lawan bicara tidak ada yang terlupakan. Kedua, meningkatkan pemahaman Bahasa ibu (Indonesia) maupun Bahasa asing (Inggris, Mandarin, dan lain lain) agar sedikit bisa membantu proses komunikasi saat melayani tamu asing. Ketiga, memahami alur kerja *team*, *job desk*, dan pola komunikasi yang berlaku ditempat kerja tanpa perlu diingatkan berkali-kali oleh atasan atau *supervisor*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, S. R., Manalu, S. R., & Santosa, H. P. (2022). Komunikasi Disabilitas: Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar. *Interaksi Online*, 11(1), 272-284.
- Gamble, Michael and Teri Kwal Gamble. (2005). *Communication Work* 8th edition, New York: McGraw-Hill.
- Handayani, S. W., Manafe, L. A., & Muslikhun. (2023). Peranan Waiters Dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Alamanda Resto Sofia Hotel. *ECo-Fin*, 5(2), 111–118. <https://doi.org/10.32877/ef.v5i2.759>
- Harahap, R. Siti (2021). Hambatan-Hambatan Komunikasi. *Jurnal Al-Manaj*. Vol.1, No.1. 56-62.
- Hartati, aseh suci. (2019). *proses komunikasi efektif dalam organisasi*. <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/CTN9U>
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter dan Waiterss dalam Meningkatkan Pelayanan di Restaurant Tang Palace Hotel JW Marriot Surabaya. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1 (1), 8. <https://doi.org./10.47134/pjpp.vlil.1892>

- M, Icshan Medina. (2024). Profesi Waiter dan Waiterss: Tugas, Skill, Gaji dan Jenjang Karir. <https://glints.com/id/lowongan/waiter-adalah/>, diakses pada 22 April 2024.
- Mokodongan, A., & Bantulu, L. (2020). Membangun Komunikasi Efektif antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departement (Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo). *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 6(2), 191-202.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riadi, S., & Sunyianto, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Dalam Pendidikan Stipap Medan Ditinjau Dari Hambatan Komunikasi. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 4(2), 121–130. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/KOMUNIKOLOGI/article/view/8063>
- Rizak, M. (2018). Peran pola komunikasi antarbudaya dalam mencegah konflik antar kelompok agama. *Islamic Communication Journal*, 3(1), 88-104.
- Rohmah, N. R., Munir, M., & Mahrus, M. (2023). KOMUNIKASI PERKANTORAN. *JURNAL PIKIR: Jurnal Studi Pendidikan Dan Hukum Islam*, 9(2), 1–14. <https://ejournal.staidapondokkrempyang.ac.id/index.php/pikir/article/view/411>
- Sari, I. N., & Darmawan, A. (2018). Analisis Dampak Komunikasi dan Profesionalisme Waiter Terhadap Citra Guest House (Studi pada Fendi's Guest House Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 60, Issue 2).
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.