

ABSTRAK

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pengoperasian sebuah bisnis, termasuk di dunia kerja dapur. Komunikasi yang berlangsung di dapur memegang peran penting dalam kelancaran operasional sebuah restoran. Di tempat kerja yang penuh dengan tekanan dan diwajibkan kerja cepat, koordinasi yang efektif antar anggota dapur sangat diperlukan untuk menghindari sebuah mis komunikasi, mempercepat proses pelayanan dan menjaga kualitas makanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk, jalur, dan efektivitas komunikasi di dapur, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini berfokus pada komunikasi yang terjalin pada anggota tim inti dapur Kanvaz Patisserie Bali. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan metode penelitian secara kualitatif deskriptif. Pengambilan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan cara wawancara secara *online*. Peneliti melakukan wawancara dengan enam informan, yaitu lima orang staf atau ketua divisi, dan satu orang *trainee*. Hasil dari wawancara yang telah dilakukan observan dapat ditemukan bahwa komunikasi yang terjalin di dapur Kanvaz Patisserie tergolong cukup lancar walaupun sempat terjadi masalah *miss communication* yang menyebabkan Kanvaz Patisserie sempat mengalami penutupan paksa dengan kurun waktu tiga minggu lamanya. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memperbaiki kembali komunikasi yang terjalin sebelumnya agar tercipta komunikasi yang efektif dan menambahkan cara komunikasi secara visual. Komunikasi secara visual ini merupakan komunikasi menggunakan alat tambahan seperti papan tulis. Dengan adanya alat visual berupa papan tulis tersebut para anggota dapat menuliskan kembali apa saja tugas yang diberikan oleh *leader* pada hari itu juga dan apa saja yang hendak dilakukan, kemudian dengan begitu diharapkan tidak ada lagi *miss communication* antar anggota tim inti dapur Kanvaz Patisserie.

Kata kunci : Komunikasi Kelompok, Proses Komunikasi, Komunikasi dapur, Kanvaz Patisserie

ABSTRACT

Communication is a crucial aspect in the operation of any business, including within the kitchen work environment. Communication that takes place in the kitchen plays a vital role in ensuring the smooth operation of a restaurant. In a high-pressure, fast-paced workplace, effective coordination among kitchen team members is essential to avoid misscommunication, speed up service processes, and maintain food quality. This study was conducted to identify the forms, channels, and effectiveness of communication in the kitchen, as well as the factors that influence it. The research focuses on communication among the core kitchen team members at Kanvaz Patisserie Bali. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through online interviews. The researcher interviewed six informants, consisting of five staff members or division heads and one trainee. The results of the interviews indicate that communication within the Kanvaz Patisserie kitchen is generally smooth, although there was a case of misscommunication that led to a forced temporary closure of the patisserie for three weeks. The proposed solution to address this issue is to improve the existing communication system to create more effective interactions and to introduce visual communication tools. This visual communication involves using aids such as whiteboards. With the presence of a whiteboard, team members can write down the tasks assigned by the leader for the day, as well as any planned actions. This is expected to help eliminate future misscommunications among the core kitchen team members at Kanvaz Patisserie.

Keyword : *Communication in the kitchen, Communication Process, Group Communication, Kanvaz Patisserie*