

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri *Food and Beverages (FnB)* mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini diperkuat oleh artikel yang ditulis oleh Peni Widarti (2020), yang mencatat peningkatan signifikan jumlah restoran, bakery, dan kafe yang bermunculan di wilayah Surabaya sejak tahun 2020. Temuan ini kemudian diperkuat oleh publikasi terbaru dari penulis yang sama (Widarti, 2023), yang mengungkapkan bahwa sektor bisnis FnB telah mengalami pertumbuhan rata-rata omzet hingga 90%. Perkembangan ini tentu tidak terlepas dari peran tenaga kerja di balik operasional masing-masing unit usaha. Karyawan menjadi bagian vital yang menjalankan keseluruhan proses, mulai dari persiapan bahan baku, pengolahan, hingga pelayanan dan penjualan kepada pelanggan.

Agar seluruh aktivitas operasional tersebut dapat berjalan dengan efisien dan minim kesalahan, komunikasi antar karyawan menjadi faktor yang sangat krusial. Komunikasi berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, koordinasi, dan pemecahan masalah di lingkungan kerja. Dalam konteks dapur yang merupakan ruang kerja bertekanan tinggi, kecepatan dan ketepatan dalam komunikasi menjadi kunci utama keberhasilan produksi. Proses komunikasi yang baik dapat menciptakan alur kerja yang terkoordinasi, mencegah miskomunikasi, dan menjamin tercapainya standar mutu produk yang diharapkan.

Menurut Farysa (2025), komunikasi di dapur merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari *Standard Operational Procedure (SOP)*. Ia menyatakan bahwa tanpa komunikasi yang efektif, potensi kesalahan kerja akan meningkat, dan bahkan dapat berujung pada kegagalan produk. Oleh karena itu, SOP komunikasi di dapur menggarisbawahi pentingnya penggunaan kalimat yang singkat, jelas, langsung pada inti pesan, serta mudah dipahami oleh seluruh anggota tim. Hal ini bertujuan agar setiap individu dapat menjalankan perannya secara optimal tanpa perlu interpretasi yang membingungkan atau multitafsir.

Lebih lanjut, komunikasi di dapur tidak hanya berlangsung secara spontan selama jam operasional, tetapi juga terstruktur melalui sesi *briefing* dan evaluasi rutin. *Briefing* sebelum kerja merupakan wadah penting bagi pimpinan dapur

untuk menyampaikan pembagian tugas, target produksi, serta potensi kendala yang mungkin dihadapi. Tjiutama, Z.R.P. (2025) menyatakan bahwa *briefing* mencerminkan profesionalisme dan kedisiplinan tim, serta berperan besar dalam membentuk rasa tanggung jawab dan solidaritas antar anggota dapur. Di sisi lain, evaluasi setelah jam operasional juga penting untuk refleksi kinerja dan perbaikan proses di hari berikutnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik bukan hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga membangun budaya kerja yang profesional, efisien, dan solid. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam pentingnya komunikasi antar anggota tim dapur di *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*, Bali, sebagai studi kasus nyata yang merepresentasikan praktik komunikasi dalam lingkungan kerja dapur profesional.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi *briefing* dalam tim dapur *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*?
2. Bagaimana peran *briefing* dalam membangun komunikasi yang baik antar anggota tim di *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*?
3. Bagaimana dampak komunikasi *briefing* secara efektif terhadap kinerja anggota tim di dapur *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi *briefing* di *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*.
2. Untuk mengetahui peran *briefing* dalam membangun komunikasi yang baik antar anggota tim *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*.
3. Untuk mengetahui dampak dari komunikasi *briefing* secara efektif terhadap kinerja anggota tim di dapur *Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah :

1. **Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan perbaikan komunikasi antar anggota tim.

2. **Bagi Penulis**

Penulis menjadi tahu seberapa penting arti komunikasi dalam dunia kerja terutama di bidang FnB (*Food and Beverages*). Dan dampak dari komunikasi yang baik pada kinerja karyawan dan hasil dari produk itu sendiri.

3. **Bagi Pembaca**

Dengan adanya laporan final project ini diharapkan pembaca menjadi tahu arti komunikasi dan seberapa penting komunikasi itu dalam dunia kerja.