

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengangkat topik komunikasi antar anggota tim dapur, dengan fokus pada studi kasus Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita, Bali. Kajian ini relevan dengan berbagai penelitian terdahulu yang membahas pentingnya komunikasi dalam menunjang kinerja tim di industri kuliner, antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widarti (2020) menyatakan bahwa pertumbuhan pesat industri FnB di kota-kota besar seperti Surabaya menuntut adanya penguatan sistem kerja internal, termasuk aspek komunikasi antar karyawan. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kompleksitas operasional dapur, kualitas komunikasi menjadi elemen penentu keberhasilan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Farysa (2022) secara lebih spesifik membahas bagaimana komunikasi di dapur berperan dalam meminimalkan kesalahan kerja dan menjaga konsistensi produk. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai transfer informasi, tetapi juga sebagai pengendali ritme kerja, terutama dalam kondisi dapur yang menuntut presisi tinggi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Tjiutama (2023) menambahkan dimensi manajerial dalam bentuk *briefing* rutin yang terbukti mampu meningkatkan rasa tanggung jawab dan efisiensi dalam tim dapur. Model *briefing* ini juga diterapkan di Kanvaz Patisserie sebagai bagian dari budaya kerja profesional yang mendorong keterbukaan dan kejelasan instruksi.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman & Nurfadhilah (2021) meneliti komunikasi tim dalam restoran fine dining, yang konteksnya mirip dengan Kanvaz Patisserie. Mereka menemukan bahwa keselarasan komunikasi antar lini kerja merupakan kunci dalam mempertahankan kualitas layanan dan produk. Hal ini mendukung alasan penulis memilih lokasi penelitian di dapur profesional.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2024) memperkuat gagasan bahwa komunikasi yang terstruktur dalam bentuk SOP dapat menjadi solusi untuk

mengurangi miskomunikasi dalam tim. Penelitian ini sejalan dengan temuan awal penulis di Kanvaz, yang telah menerapkan *standard verbal cue* dan protokol komunikasi singkat saat operasional berlangsung.

Dengan mengacu pada penelitian-penelitian tersebut, penulis melihat adanya celah kajian yang perlu dikembangkan lebih lanjut, khususnya pada aspek komunikasi real-time dalam tim dapur profesional yang beroperasi di bawah tekanan tinggi seperti *Kanvaz Patisserie*.

2.2 Landasan Teori

Penelitian ini didasarkan pada beberapa konsep dan teori yang menjelaskan peran komunikasi dalam organisasi kerja:

1. Teori Komunikasi Organisasi (Luthans, 2019), yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan sistem yang menghubungkan individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam dapur profesional, setiap lini kerja seperti *chef de partie*, *commis*, dan *pastry chef* harus saling terhubung dalam sistem komunikasi yang cepat dan efektif.
2. Teori Komunikasi Interpersonal (DeVito, 2020), yang menjelaskan pentingnya kejelasan pesan, *feedback*, dan konteks sosial dalam pertukaran informasi. Dapur profesional menuntut komunikasi interpersonal yang akurat karena instruksi kerja disampaikan dalam kondisi tekanan waktu dan multitugas.
3. Teori Model Kinerja Tim (Katzenbach & Smith, 2021), yang menyatakan bahwa tim yang memiliki komunikasi terbuka, dukungan mutual, dan pembagian peran yang jelas cenderung menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Hal ini penting untuk menganalisis bagaimana komunikasi mempengaruhi efisiensi dan hasil kerja tim dapur di Kanvaz.

Landasan teori ini membentuk kerangka analisis dalam mengkaji sejauh mana praktik komunikasi tim di dapur Kanvaz Patisserie berperan dalam mendukung produktivitas, mencegah konflik kerja, dan menjaga mutu layanan kuliner.