

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Jumlah Anggota tim inti dapur Kanvaz Patisserie

Anggota tim inti dari dapur Kanvaz Patisserie berjumlah 13 orang dan enam peserta magang. Dalam penelitian kali ini peneliti berhasil melakukan wawancara bersama lima staf inti, yang terdiri atas : *Demi Chef Pastry, Chef de Partie, Commi Chocolate* serta satu orang *trainee* yang sudah lima bulan bersama tim dapur Kanvaz Patisserie.

4.1.2 Hasil Wawancara

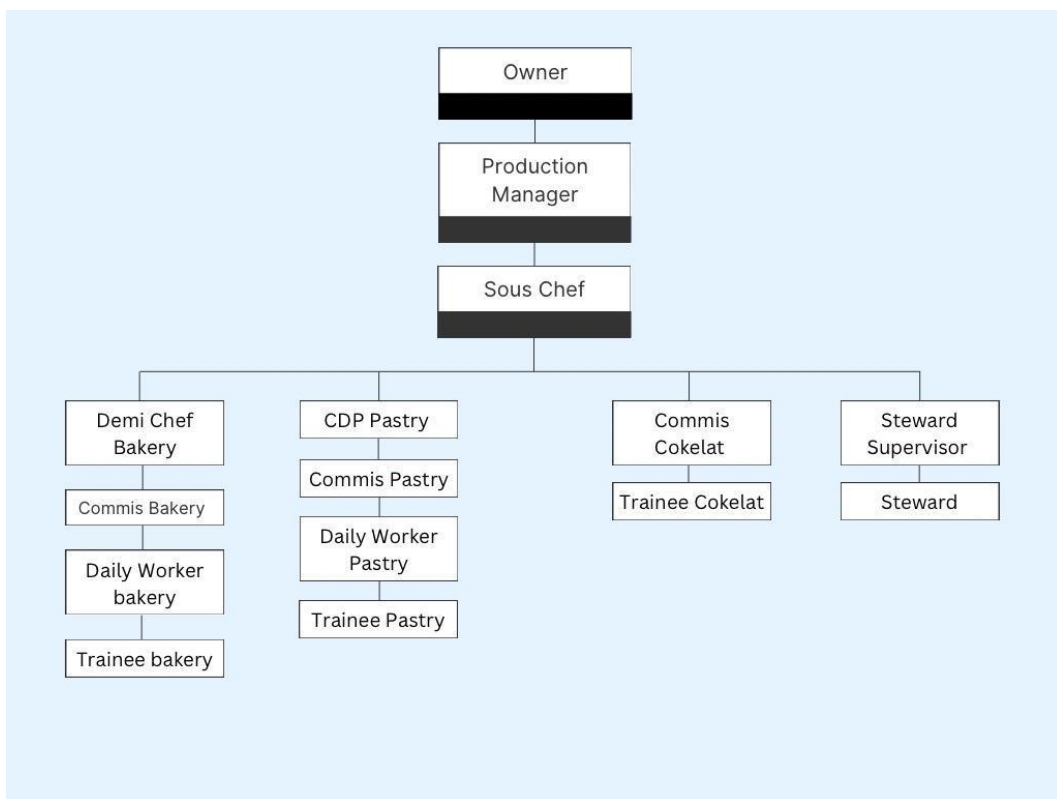
Berdasarkan data yang telah diambil oleh penulis dalam penelitian di tugas akhir, anggota tim inti dan anggota *internship* bekerja sama dengan kolaboratif dalam lingkungan dapur yang dinamis, dengan mnejadikan komunikasi sebagai dasar dalam menjalankan tugas masing-masing guna mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Kanvaz Patisserie merupakan *bakery shop* yang menjual hidangan penutup dengan bentuk yang berbeda dari hidangan aslinya itu sendiri. Kanvaz Patisserie sendiri menyajikan menu-menu hidangan penutup yang dikemas dengan bentuk modern dan berbeda dari *bakery shop* lainnya. Karena keunikan produk yang dimiliki, Kanvaz Patisserie gemar di kunjungi oleh wisatawan asing ataupun lokal.

Untuk mengetahui bagaimana anggota tim dapur bekerja sama dalam menghasilkan produk yang optimal, peneliti melakukan wawancara dengan fokus pada pentingnya komunikasi di lingkungan dapur, khususnya di Kanvaz Patisserie. Wawancara dilakukan secara daring melalui *video call*, dengan penyesuaian waktu berdasarkan jadwal kerja anggota dapur yang berbeda-beda.

Kanvaz Patisserie membagi tim dapurnya kedalam tiga kelompok kerja, yaitu kelompok *pastry, chocolate, dan bakery*. Masing-masing kelompok memiliki jumlah anggota serta jam kerja yang berbeda-beda. Berikut merupakan struktur organisasi serta tabel pembagian anggota kelompok beserta jadwal kerja masing-masing.

Tabel 4.1.2 *Pembagian kelompok dan Jam kerja*

Nama Kelompok	Jumlah Anggota	Jam Kerja
Kelompok pastry pagi	3 staf, 1 <i>trainee</i>	04:00 - 12:00 WITA
Kelompok pastry siang	3 staf, 2 <i>trainee</i>	11:00 - 19:00 WITA
Kelompok chocolate	1 staf, 1 <i>trainee</i>	08:00 - 16:00 WITA
Kelompok bakery pagi	2 staf, 2 <i>trainee</i>	09:00 - 17:00 WITA
Kelompok bakery malam	4 staf	00:00 - 08:00 WITA



Gambar 4.1.2 *Struktur Organisasi di Kanvaz Patisserie*

4.2 Pembahasan

Berdasarkan tabel dan gambar yang telah disajikan pada subbab 4.1.2, dapat diketahui bahwa setiap kelompok atau divisi dapur memiliki ketua masing-masing seperti *Demi Chef*, *Chef de Partie*, dan *Commis*. Para ketua tersebut berperan sebagai penghubung kepada *Sous Chef* yang merupakan wakil dari *Head Chef* dalam proses komunikasi dapur. Dengan jumlah anggota dapur yang tergolong banyak memerlukan kekompakan antar anggota kelompok. Kekompakan tersebut akan berjalan dengan baik jika didukung oleh komunikasi yang efektif antar anggota. Dengan terjalannya komunikasi yang baik, pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan lebih mudah diwujudkan secara bersama-sama.

Dalam penelitian ini, penulis berhasil mewawancarai lima staf dan satu *trainee*. Kelima staf tersebut merupakan anggota dapur yang memegang posisi penting di masing-masing divisi, yaitu *Chef de Partie*, *Demi Chef*, dan *Commis*. Untuk memperjelas keterangan tersebut, berikut tabel yang menyajikan nama staf, posisi, dan rentang waktu kerja dari narasumber.

Tabel 4.2 Daftar staf dan Trainee yang diwawancarai.

No	Nama	Posisi	Rentang waktu kerja
1.	Putu Widianara	<i>Chef de Partie pastry</i>	4 tahun
2.	Evelyn Wijaya	<i>Chef de Partie Pastry</i>	4 tahun
3.	I Gusti Ayu Dhea Adelyani	<i>Demi Chef Pastry</i>	3 tahun
4.	Ida Bagus Widiana Semaya Manuaba	<i>Demi Chef Pastry</i>	1 tahun
5.	Ni Luh Ambar Yani	<i>Commis</i>	2 tahun
6.	Alyssa	<i>Trainee</i>	5 bulan

Berdasarkan hasil wawancara, Putu Widianara dan Evelyn Wijaya, yang merupakan staf inti di dapur Kanvaz Patisserie, sepakat bahwa komunikasi merupakan faktor penting dalam kelancaran kerja tim. Putu menilai bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, sedangkan yang buruk tentunya menghambat pekerjaan yang berlangsung. Untuk menjaga efektivitas

kerja, ia mencatat setiap *to do list* yang hendak dikerjakan pada hari itu agar tidak ada tugas yang terlewatkan. Sementara itu, Evelyn menekankan pentingnya adaptasi saat terjadinya perpindahan divisi, mengingat karakter individu dalam tim yang berbeda-beda. Menurut Evelyn, komunikasi dapat berjalan dengan baik jika setiap individunya dapat menekan ego dan tidak mencampurkan urusan pribadi kedalam lingkungan kerja, karena hal itu sangat berpengaruh terhadap kelancaran kerja, selain menekan ego dan dapat membedakan urusan pribadi dan pekerjaan, setiap individu diharapkan dapat lebih fokus saat bekerja dan meresponi setiap perkataan yang telah diucapkan oleh leader agar mengerti apa yang harus dikerjakan. Karena hal komunikasi yang dianggap sepele oleh beberapa individu ini sempat membuat *bakery shop* Kanvaz di tutup sementara.

Dhea, Widiana Semaya, dan Ambar Yani yang juga merupakan staf inti dari dapur Kanvaz Patisserie, memiliki pendapat yang sama mengenai pentingnya komunikasi dalam kelancaran kerja tim. Dhea menilai bahwa komunikasi yang buruk dapat berdampak negatif pada hasil produk dan suasana kerja. Untuk menghindari kesalahpahaman dan menjaga efektivitas kerja, Dhea menerapkan komunikasi secara lisan dan tulis agar seluruh anggota dapur dapat mendengar dan menaruh perhatian penuh dengan suaranya kemudian diharapkan dapat mengerjakan tugasnya sesuai dengan tulisan yang ia buat di buku catatan. Sementara, Widiana Semaya yang baru bekerja selama satu tahun menilai bahwa komunikasi yang terjalin di Kanvaz sudah berjalan cukup baik, tetapi tetap harus ditingkatkan lagi karena sudah sempat terjadi sebuah permasalahan *miss communication* di dapur Kanvaz Patisserie yang cukup merugikan dapur Kanvaz Patisserie saat itu. Widiana Semaya yang sempat kerja di luar negeri, berpendapat bahwa profesionalisme yang ada di dapur Kanvaz Patisserie masih perlu diperbaiki. Kerap beberapa kali pembahasan hal tidak penting terus dibahas sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pada saat bekerja dan hal ini dapat membuat tidak fokus pada saat bekerja. Ia berharap kedepannya komunikasi yang terjalin di dapur Kanvaz Patisserie dapat ditingkatkan dan memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja.

Ambar Yani yang berprofesi sebagai *Commis* dalam divisi *Chocolatier*. Ambar Yani berpendapat bahwa komunikasi memanglah hal yang sangat penting, karena komunikasi merupakan sebuah jembatan untuk setiap anggota dapur dalam menjalankan tugas mereka masing-masing. Divisi *chocolatier* memiliki jumlah anggota yang lebih sedikit dari divisi lain, sehingga hal ini juga menjadi salah satu faktor berlangsungnya proses komunikasi yang baik. Sebagai ketua dalam divisi tersebut, Ambar mengatakan bahwa dengan jumlah anggota yang sedikit komunikasi lebih mudah terjalin dan jarang sekali terjadi *miss communication* dikarenakan anggota tim fokus dengan pekerjaan masing-masing. Sedangkan Alyssa yang berprofesi sebagai salah satu anggota magang di dapur Kanvaz Patisserie, selama dalam kurun waktu lima bulan, ia dapat menilai bahwa komunikasi merupakan sebuah hal yang sangat penting khususnya untu para *trainee* yang membutuhkan banyak bimbingan dari anggota staf. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menghambat proses produksi yang sedang berlangsung, menyebabkan kesalahpahaman dalam menjalankan tugas, dan berdampak pada hasil produksi itu sendiri yang tida sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*) dan komunikasi yang tidak baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang tida nyaman, mengganggu fokus, dan menurunkan produktivitas tim secara keseluruhan.

4.3 Permasalahan Komunikasi Internal di Dapur Kanvaz Patisserie

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan adanya masalah internal di dapur Kanvaz Patisserie yang berkaitan dengan kurangnya komunikasi antar anggota tim. Pada bulan September 2024 terjadi sebuah insiden kontaminasi silang pada salah satu produk yang telah terjual dan sudah dikonsumsi oleh konsumen. Hal ini disebabkan karena kelalaian dalam proses. Salah satu dari *Chef de Partie* memberikan tugas kepada rekan kerjanya untuk melakukan pengecekan terakhir kepada produk sebelum dipasarkan. Namun rupanya rekan kerja tersebut tidak melakukan tugasnya dikarenakan ia mengira bahwa bukan dia yang diberikan tugas tersebut. Akibatnya, produk yang tidak layak jual tetap dipasarkan dan menyebabkan ketidaknyamanan pada konsumen. Konsumen tersebut melakukan sebuah tindakan komplain kepada pihak manajemen dari Kanvaz Patisserie, dan sejak hari itu pihak manajemen Kanvaz

Patisserie memutuskan untuk menutup sementara *bakery shop* tersebut. Penutupan sementara ini tentunya memberikan dampak yang buruk pada Kanvaz Patisserie, baik kerugian dalam segi ekonomi maupun citra bisnis di dunia FnB (*Food and Beverage*). Pada permasalahan ini penulis mendapatkan sebuah temuan yang menunjukkan bahwa miskomunikasi dalam tim dapur memiliki dampak yang besar terhadap operasional dan reputasi bisnis.

4.3.1 Faktor Penyebab Masalah Komunikasi di Dapur Kanvaz Patisserie

Permasalahan komunikasi yang terjadi di dapur Kanvaz Patisserie disebabkan oleh beberapa faktor internal yang saling berkaitan. Salah satunya adalah tidak adanya kejelasan dalam pembagian tugas antar anggota tim secara jelas. Tugas yang diberikan jarang sekali disertai dengan konfirmasi atau pelaporan kembali, sehingga berpotensi memunculkan miskomunikasi. Selain itu jarang sekali diadakan briefing sebelum operasional dimulai sehingga membuat anggota tim tidak memiliki pemahaman yang sama terkait dengan tanggung jawab harian dan hasil dari produk yang sudah dibuat. Evaluasi kerja yang harusnya dilakukan secara berkala, di Kanvaz Patisserie jarang sekali dilakukan evaluasi. Untuk individu yang melakukan sebuah kesalahan tidak langsung ditindak lanjuti atau diperbaiki, hanya melalui teguran di jam tersebut.

Dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa pemberian tugas untuk pengecekan ulang kepada produk yang hendak dipasarkan diberikan secara lisan tanpa adanya pencatatan atau pengawasan langsung, hal ini juga membuat alur tanggung jawab menjadi hilang. Dengan tidak adanya briefing harian dan tidak ada tindak lanjut atau konfirmasi tugas, staf yang diberi tanggung jawab lupa menjalankan tersebut sehingga produk yang seharusnya tidak dijual tetap dipasarkan dan menimbulkan keluhan dari pelanggan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Farysa (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu dasar dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Tanpa adanya komunikasi yang jelas dan terstruktur, proses kerja dapat mengalami gangguan yang serius berpotensi menyebabkan kesalahan fatal.

Kasus yang terjadi di dapur Kanvaz Patisserie mencerminkan hal ini secara nyata, dimana kelalaian dalam pengecekan produk disebabkan oleh komunikasi yang hanya bersifat lisan tanpa konfirmasi tertulis maupun evaluasi.

Tidak adanya briefing dan umpan balik memperparah situasi, sehingga instruksi yang diberikan tidak sepenuhnya dipahami atau dijalankan. Hal ini menunjukkan bahwa lemahnya pelaksanaan komunikasi sebagai bagian dari SOP berdampak langsung terhadap kualitas operasional dan berpotensi mencoreng reputasi bisnis.

4.3.2 Dampak Masalah Komunikasi Anggota Dapur Kanvaz Patisserie

Masalah komunikasi internal yang terjadi di dapur Kanvaz Patisserie memberikan dampak yang cukup signifikan baik dalam jalanya operasional internal maupun citra bisnis secara eksternal. Dampak pertama, karena tidak adanya briefing harian sebelum memulai pekerjaan, menyebabkan tidak adanya kejelasan instruksi dan pembagian tugas. Hal ini menyebabkan beberapa pekerjaan tidak terlaksana dengan baik, termasuk pengecekan kualitas produk yang menjadi aspek penting dalam bisnis makanan. Kelalaian yang terjadi berdampak pada keluarnya produk yang tidak layak jual ke tangan pelanggan. Insiden ini tidak hanya menyebabkan keluhan dari pelanggan, tetapi juga berujung pada keputusan manajemen untuk menutup operasional selama kurang lebih satu bulan. Dari sisi internal, penutupan ini menghambat produktivitas tim dan menyebabkan gangguan pada proses kerja yang sudah berjalan. Selain itu, suasana kerja menjadi kurang kondusif. Dampak yang kedua, citra bisnis Kanvas Patisserie yang baik menjadi tercoreng hal ini dapat dilihat dari penurunan loyalitas pelanggan dan potensi kerugian secara finansial maupun reputasi.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak hanya memengaruhi efektivitas kerja, tetapi juga memiliki konsekuensi besar terhadap hubungan bisnis dengan pihak eksternal. Oleh karena itu, komunikasi perlu menjadi bagian yang diatur secara tegas dalam SOP agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

4.3.3 Strategi Perbaikan Komunikasi di Dapur Kanvaz Patisserie

Berdasarkan hasil uraian pada subbab sebelumnya, permasalahan komunikasi internal di dapur Kanvaz Patisserie terbukti memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap operasional maupun citra perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan strategi perbaikan komunikasi yang sistematis, terstruktur, dan dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh anggota tim dapur. Strategi ini

bertujuan untuk mencegah terulangnya miskomunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional.

Untuk mengatasi permasalahan komunikasi secara internal di dapur Kanvaz Patisserie, berikut adalah beberapa strategi perbaikan yang dapat diterapkan:

1. Melaksanakan briefing rutin sebelum memulai pekerjaan.

Briefing dapat dijadikan sebuah wadah komunikasi harian untuk anggota tim. Dengan diadakannya briefing, informasi penting seperti pembagian tugas, pengecekan kondisi produk, serta kendala apa yang terjadi dapat disampaikan secara jelas dan terbuka. Briefing juga berfungsi sebagai wadah untuk menyiapkan diri dan tim sebelum memulai produksi.

2. Menerapkan pencatatan tugas secara tertulis.

Pencatatan tugas secara tertulis ini berfungsi untuk menghindari miskomunikasi antar anggota tim dapur. Hal ini bisa berupa buku log kerja atau format lainnya yang terdokumentasi. Dengan pencatatan ini memudahkan tim ketua untuk memantau dan memastikan bahwa seluruh tugas telah dijalankan sesuai dengan prosedur.

3. Menggunakan media visual, seperti papan tulis, untuk informasi harian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota dapur, solusi praktis yang diusulkan adalah dengan cara pemanfaatan papan tulis sebagai media visual untuk mencatat tugas-tugas harian. Hal ini meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mengurangi ketergantungan pada komunikasi lisan yang rawan terlupakan.

4. Melakukan evaluasi secara berkala

Evaluasi dapat dilakukan mingguan atau bulanan untuk meninjau efektivitas komunikasi dan koordinasi tim. Proses evaluasi ini menjadi sarana penting untuk memberikan umpan balik, menyampaikan kendala yang dihadapi, serta menyusun perbaikan atas kesalahan atau kendala yang ditemukan selama operasional berjalan

5. Memberikan pelatihan komunikasi internal

Pelatihan komunikasi ini membantu meningkatkan kemampuan anggota tim dalam menyampaikan informasi secara efektif dan menerima instruksi

dengan benar. Pelatihan komunikasi ini seperti mendengarkan aktif dalam tim dan penggunaan bahasa yang jelas. Dengan pelatihan ini, diharapkan kualitas komunikasi dalam tim dapur dapat meningkat secara menyeluruh.