

RESTAURANTS - EMPLOYEES

COMMUNICATION IN PERSONNEL MANAGEMENT FIS. Pw. 30/05

44

Pur

P

**POLA KOMUNIKASI ANTARA DIVISI SERVICE STAFF  
DENGAN KITCHEN STAFF DI SHANG PALACE  
RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**



**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**OLEH :**

**PURNOMO ADI N**

**NIM : 070010615-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

**2004**

**POLA KOMUNIKASI ANTARA DIVISI SERVICE STAFF  
DENGAN KITCHEN STAFF DI SHANG PALACE  
RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**



**OLEH :**

**PURNOMO ADI N**

**NIM : 070010615-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

**2004**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk diajukan pada Hari Senin  
tanggal 10 Januari 2005



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada hari Senin,  
tanggal 10 Januari 2005

Panitia Penguji terdiri dari

Dosen Penguji I



**Edwin Fiatiano S.Sos.**

NIP. 132 208 716

Dosen Penguji II



**Sri Endah Nurhidayati S.Sos.**

NIP. 132 208 715

## ABSTRAK

Dunia pariwisata adalah dunia universal yang artinya siapapun akan menyatakan bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan manusia diseluruh dunia. Perkembangan pariwisata di Indonesia selama ini mengalami kemajuan yang sangat pesat dengan ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta dikelola secara profesional oleh semua bidang usaha yang memberikan pelayanan dibidang jasa, terutama adalah perhotelan. Masalah yang penulis temukan adalah komunikasi yang dilakukan antara karyawan *Food and Beverage Service* dengan karyawan *Food and Beverage Product* yang kurang berjalan dengan efektif. Berdasarkan indentifikasi masalah yang penulis kemukakan dalam pembahasan ini adalah bentuk-bentuk komunikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antar karyawan *Food and Beverage Service* dengan karyawan *Food and Beverage Product*, hambatan-hambatan komunikasi dan usaha-usaha apakah yang dilakukan oleh pihak terkait dalam mengatasi masalah tersebut.

Dalam penyusunan tugas akhir ini metode yang digunakan oleh penulis secara deskriptif analisis dengan cara wawancara dan observasi yang bermaksud menggambarkan situasi yang terjadi dan dialami selama berada ditempat dimana penulis jadikan obyek. Selanjutnya setelah melakukan praktek dan penelitian dapat diambil suatu analisis berdasarkan teori yang ada selama berada dibangku kuliah melalui berbagai cara, yaitu wawancara terhadap pimpinan personalia atau yang terkait dengan operasional, observasi lapangan dan studi literature di perpustakaan.

Masalah yang ditarik dalam penelitian adalah :

1. Bagaimanakah bentuk-bentuk yang mempengaruhi komunikasi antara service staff dengan kitchen staff ?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi antara service staff dengan kitchen staff ?
3. Kendala atau hambatan komunikasi apa saja yang terjadi antara service staff dengan kitchen staff ?
4. Usaha-usaha apa yang harus dilakukan untuk menangani dan mengatasi hambatan komunikasi tersebut ?

Pembahasan yang dilakukan oleh penulis terutama terhadap masalah yang terjadi di Shang Palace restaurant Shangri-La Hotel Surabaya, yaitu proses komunikasi yang sangat berpengaruh dalam pelayanan terhadap tamu, karena pelayanan yang memuaskan akan berpengaruh pada mengalmirnya pengunjung direstaurant dalam proses komunikasi tentu harus ditunjang dengan dedikasi yang tinggi dari semua unsure yang terkait.

Berdasarkan dari pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi sangat berpengaruh sekali dalam pelayanan, khususnya bidang jasa. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan efektif akan berdampak pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal ini akan memberikan kesan buruk pada hotel atau instansi tersebut, karena keberhasilan operasional ditentukan oleh karyawan itu sendiri.

Komunikasi antar karyawan mutlak diperlukan, terutama karyawan yang saling berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap tamu, khususnya karyawan *Food and Beverage Service* dengan karyawan *Food and Beverage Produk*, dengan saling menumbuhkan hubungan interpersonal dan kerjasama yang baik akan menghindarkan adanya kesalahpahaman atau miss communication antar sesama karyawan. Maka apabila komunikasi sudah berjalan dengan efektif akan berpengaruh pada tingkat kecepatan dalam pelayanan yang memberikan kepuasan kepada tamu dan membawa nama baik atau citra hotel menjadi bagus dimata pengunjung atau pelanggan Shang Palace restaurant Shangri-La Hotel Surabaya. Dan saran yang dapat penulis berikan agar meningkatkan dedikasi dan tanggung jawab yang tinggi, khususnya menjaga komunikasi antar sesama karyawan.

