

## ABSTRAK

Perkembangan industri pariwisata semakin pesat dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yang ada, sehingga turut menambah penghasilan. Pengembangan yang dilakukan dengan cara membangun beberapa hotel yang merupakan salah satu unsur penunjang penting dalam industri pariwisata. RoCA Restaurant merupakan salah satu fasilitas yang ada di Artotel Surabaya yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang datang ke hotel. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bentuk-bentuk hambatan komunikasi serta apa saja hambatan yang dihadapi pada saat melayani tamu yang datang ke RoCA Restaurant.

Untuk metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dimana dari penelitian ini akan menghasilkan dan mengolah data yang bersifat eksploratif. Dalam mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan masalah tersebut, penulis memilih *Food and Beverage Manager, Executive Chef, supervisor, waiter, dan chef* untuk dijadikan informan. Penulis memilih informan-informan tersebut karena penulis beranggapan bahwa mereka adalah pihak-pihak yang tepat untuk diminta informasi atau keterangan perihal masalah yang menjadi fokus penelitian ini. Sedangkan untuk pengumpulan data sendiri, dilakukan dengan menggunakan metode wawancara serta melakukan pengamatan atau observasi secara langsung, karena peneliti langsung terjun ke lapangan serta penggunaan bahan dokumen serta foto dari RoCa Restaurant.

Dari penelitian tersebut penulis mendapatkan hasil bahwa di Roca Restaurant bentuk hambatan yang sering dialami adalah bentuk hambatan mekanik yaitu hambatan yang berasal dari faktor mesin. Hambatan-hambatan komunikasi tersebut dapat terjadi karena kurang upaya dari pihak hotel untuk mencegah terjadinya hambatan komunikasi tersebut.

Untuk itu, perlu diadakan upaya yang dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu dengan cara mengadakan training atau pelatihan mengenai pentingnya komunikasi, briefing yang lebih rutin, outing bersama bagi karyawan, membenahi atau memeriksa alat-alat yang sering digunakan seperti mesin taking order secara berkala. Sehingga, dari upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan di RoCA Restaurant Artotel Surabaya.

Kata kunci : Hambatan Komunikasi Karyawan *F&B Departement*