

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian maupun penerimaan suatu gagasan atau informasi antara dua orang atau lebih yang akan menciptakan hubungan timbal balik sehingga informasi yang diterima dapat dipahami dengan baik Wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas (2018). Sedangkan menurut Djamarah (2004), pola komunikasi merupakan suatu sistem atau bentuk pelaksanaan suatu komunikasi agar informasi yang diterima dapat dipahami sehingga dapat menghandirkan suatu feedback atau terjadinya hubungan timbal balik antara komunikator dan komunikan. Pada era globalisasi ini, peran teknologi terutama dalam bidang komunikasi sangatlah penting, terutama dalam berjalannya suatu organisasi di dunia pariwisata. Peran komunikasi tersebut yaitu sebagai sarana memaksimalkan aktivitas dalam berorganisasi dan juga sebagai alat pemersatu antar individu dalam organisasi untuk meraih tujuan bersama. Dimuat dari pendapat Iain Takengon (2020), jika para pelaku komunikasi dahulu masih menggunakan sistem surat-menyurat yang dimana akan membutuhkan waktu lama dalam menanti balasan, lain halnya dengan saat ini para pelaku komunikasi hanya membutuhkan waktu singkat untuk bertukar informasi melalui telepon dengan mudah.

Seperti halnya penerapan pola komunikasi dalam Department Food and Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak, yang dimana di dalamnya menerapkan system komunikasi dengan memanfaatkan suatu log book sebagai tempat pertukaran suatu pesan maupun informasi. Ketepatan dari pemilihan pola komunikasi dapat terlihat dari persentasi kelemahan maupun kelebihan dari pola yang diterapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang diterapkan dalam departemen dan untuk mengidentifikasi kendala maupun kelebihan dari pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan dalam Department Food and Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak serta solusi yang dapat dilakukan. Diharapkan akan diperoleh banyak informasi

rinci tentang penerapan pola komunikasi yang tepat dalam meningkatkan operasional kerja dalam Department Food and Beverages Product yang dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi pihak lainnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang sebelumnya, dianalisis rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk pola komunikasi organisasi dalam Department Food & Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak?
2. Apa kendala dan kelebihan dari pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan dalam Department Food & Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak?

## **1.3 Tujuan**

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan dalam Departemen Food & Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak
2. Untuk mengetahui kendala dan kelebihan dari pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan dalam Department Food & Beverage Product di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak.

## **1.4 Manfaat**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berpeluang memberikan suatu manfaat untuk menambah ilmu dan wawasan di bidang perhotelan serta dapat memperkaya pengetahuan mengenai penerapan pola komunikasi yang tepat pada Department Food & Beverage.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk manajemen hotel yaitu pada Department Food & Beverage dalam menambah inspirasi untuk penerapan pola komunikasi yang tepat untuk meningkatkan operasional kerja dalam departemen.

