

ABSTRAK

Service yang baik terlihat dari efektifnya komunikasi yang terjalin antara penyedia jasa dan tamu. Seorang *waiter* menjadi faktor yang sangat penting dalam proses komunikasi dan pelayanan. Salah satu area yang menjadi pusat pelayanan berada di kawasan *The Oryza Restaurant*. Namun, ditemukan adanya *gap communication* yang menimbulkan *miss communication* dan keliru dalam penangkapan informasi. Seringnya *gap communication* muncul ketika *waiter* berhadapan dengan wisatawan mancanegara. Salah satu faktor terjadinya *gap* ini adalah kemampuan bahasa yang dimiliki oleh *waiter*. Penelitian ini bertujuan menganalisis *gap* komunikasi untuk mengukur efektivitas komunikasi pelayanan yang berjalan di *The Oryza Restaurant* dan bagaimana kualitas dari seorang *waiter* sebagai pihak komunikator. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi serta dukungan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan adanya *gap* dalam berkomunikasi disebabkan faktor bahasa yang menyebabkan tidak efektifnya dua indikator dalam komunikasi efektif yaitu *Content* dan *Clarity*. Kemudian didapatkan juga hasil bahwa *waiter* sebagai pihak komunikator mampu secara etos dan sikap dalam melayani tamu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya proses evaluasi dan pengontrolan secara berkala kepada setiap tenaga pelayanan supaya mendapatkan kualitas *waiter* yang mumpuni dalam melayani dan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Komunikasi Pelayanan, Gap Communication, Waiter, Restoran