

SKRIPSI

Iklm Komunikasi Organisasi Di Mc Donald's Graha Family Surabaya

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu
Komunikasi



Oleh :

Putri Anggraeni Sukma Ismawanti

NBI. 1151700261

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2021

SKRIPSI

**Iklim Komunikasi Organisasi Di Mc Donald's Graha Family
Surabaya**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu
Komunikasi



Oleh :

Putri Anggraeni Sukma Ismawanti

NBI. 1151700261

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Putri Anggraeni Sukma Ismawanti**

NPM : 1151700261

Judul : **Iklim Komunikasi Organisasi Di Mc Donald's Graha Family**

Surabaya

Mengetahui:
a.n. Dekan,

Surabaya, 12 Januari

2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu

Disetujui Oleh

Sosial dan ilmu politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya,


Drs. Agung Pujiyanto, M.M.


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 12 Januari 2022

Dewan Penguji

1. (Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom)
2. (Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom)
3. (Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA)

Mengesahkan,

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Drs. Agung Fujianto, MM



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Anggraeni Sukma Ismawanti
NBI/ NPM : 1151700261
Fakultas : FISIP
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Iklim Komunikasi Organisasi di Mc Donald's Graha Family Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 13 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Putri Anggraeni
Sukma Ismawanti)

*Coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Anggraeni Sukma Ismawanti

NBI : 1151700261

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi di Mc Donald's Graha Family
Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 13 Januari 2022



(Putri Anggraeni Sukma Ismawanti)

Abstrak

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Tentunya dengan sarana dan prasarana yang baik diharapkan karyawan mendapatkan tempat kerja yang nyaman, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi karyawan serta lingkungan kerja yang aman dan kondusif akan membuat karyawan merasa tenang dan nyaman dalam bekerja. Pelaksanaan pengumpulan data yang relevan untuk penelitian ini adalah dengan cara kualitatif. Data dari hasil peneliti akan diolah dengan cara yang bersifat kualitatif. Iklim komunikasi organisasi negative mengindikasikan bahwa karyawan tidak senang dan mempresepsi negative dimensi-dimensi yang ada di dalam lingkungan kerjanya. Komunikasi organisasi yang ada di Mcdonald's Graha Family berjalan cukup baik dengan adanya Crew Leader sebagai penghubung komunikasi antara atasan dengan bawahan. Dalam hal ini Crew Leader berperan penting dalam terciptanya Iklim komunikasi organisasi yang ada di dalam Mcdonald's Graha Family Surabaya. Adanya iklim komunikasi organisasi mampu membawa karyawan yang ada disana merasa bahwa lingkungan kerja yang mereka naungi memberika dampak yang positif secara formal maupun informal.

Kata Kunci : Iklim Organisasi, Iklim Komunikasi Organisasi

Abstract

The work environment is everything that is around the workers that can affect them in carrying out the tasks assigned to them. Of course, with good facilities and infrastructure, it is hoped that employees will get a comfortable workplace, so that they can provide satisfaction for employees and a safe and conducive work environment will make employees feel calm and comfortable at work. . Data from the research results will be processed in a qualitative way. A negative organizational communication climate indicates that employees are not happy and perceive negatively the dimensions that exist in their work environment. Organizational communication at Mcdonald's Graha Family goes quite well with the Crew Leader as a communication liaison between superiors and subordinates. In this case, the Crew Leader plays an important role in creating the organizational communication climate in Mcdonald's Graha Family Surabaya. The existence of an organizational communication climate is able to bring employees who are there to feel that the work environment they are in has a positive impact, both formally and informally.

Keywords: Organizational Climate, Organizational Communication Climate

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmad dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI MC DONALD’S GRAHA FAMILY SURABAYA”.Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut ini :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Drs. Agung Pujianto, MM Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. Dosen pembimbing, terima kasih segala bimbingan dan segala kebaikan hatinya.
4. Seluruh karyawan Mcdonald Graha Family Surabaya yang telah membantu terutama kepada crew leader dan crew fulltime yang bersedia untuk menjadi narasumber.
5. Ibu serta keluarga saya yang tak henti-hentinya memberikan dukungan serta doa selama ini.
6. Sahabat seperjuangan saya selama saya mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini terutama My Beloved Bestie Safira, Fifi, yang selalu sabar dengan segala kelakuan saya.
7. Sahabat tercinta saya yaitu Nungki Lestari, Yunitasari, Anindia yang telah memberikan support sebanyak banyaknya kepada saya.
8. Sahabat saya Nasywa, Dina, Dila yang juga menjadi tempat cerita saya dalam melakukan penulisan skripsi ini dan mendapatkan banyak dorongan dan doa dari mereka untuk saya.

9. Untuk idola saya Blackpink yang telah membuat saya bersemangat mengerjakan skripsi ini hingga akhir.

10. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta referensi bagi pembaca.

Surabaya, 13 Januari 2022

Putri Anggraeni Sukma Ismawanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusaan masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	11
2.2.3 Faktor-Faktor Iklim Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.4 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi	14
2.3 Kerangka Berpikir	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN	17
3.1 Tipe Penelitian.....	17
3.2 Peran Peneliti	17
3.3 Lokasi Penelitian	18
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4.1 Data Primer.....	18
3.4.2 Data Sekunder.....	19
3.5.3 Penarikan dan Pengujian Kesimpulan	21
3.6 Keabsahan Data	21
BAB IV.....	25
HASIL, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Deskripsi Objek	25
4.2 Penyajian Data dan Pembahasan	28
4.4.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	40

BAB V43	
PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Sales Terbanyak di Jawa Timur	3
Tabel 2.1 Ppenelitian Sejenis Terdahulu	7
Tabel 3.1 Data Informan.....	19

DAFTAR GAMBAR

4.1.1 Gambar Lokasi Mcdonald's Graha Family	25
4.1.2 Gambar Depan Mcdonald's Graha Family	26