

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah hal yang menjadi aktifitas dasar yang dilakukan oleh manusia, dengan cara berkomunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lainnya di dalam kehidupan sehari-hari ataupun dimanapun manusia itu berada. (Ida Suryani Wijaya, 2013) Komunikasi juga sebuah cara untuk keberlangsungan dan keberhasilan adanya sebuah interaksi yang terjalin, baik di dalam lingkungan formal seperti organisasi atau lembaga pendidikan maupun interaksi pada organisasi yang bersifat secara umum. Komunikasi yang efektif akan menentukan keberhasilan adanya sebuah interaksi, serta berlangsungnya kehidupan berorganisasi. Di dalam kehidupan berorganisasi dipengaruhi oleh lingkungan, ukuran, teknologi, komunikasi, serta interaksi manusia yang ada di dalam organisasi.

Organisasi merupakan sistem yang tersusun sedemikian rupa dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Di dalam setiap organisasi atau instansi perusahaan yang tercipta menghendaki kinerja yang baik dalam arti selalu meningkatkan dan memenuhi standart yang telah di tetapkan. Pencapaian suatu kinerja yang baik tentunya adalah hasil dari suatu proses kegiatan yang telah dicapai sebelumnya. Keberhasilan setiap organisasi atau instansi perusahaan tak luput dari usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada setiap customer. Untuk itu setiap instansi perusahaan selalu memiliki cara dan standart dalam hal memberikan perbaikan dan penyesuaian terhadap mutu pelayanan sehingga apa yang diharapkan suatu organisai atau instansi perusahaan berjalan dengan sesuai yang di inginkan.

Dalam menemukan dan mendapatkan seorang karyawan yang sesuai dengan kreteria yang dimaksud, perusahaan tentunya akan memilah dan menimbang dengan mengadakan interview singkat yang menjadi penentu lolos atau tidaknya seorang karyawan untuk bekerja di dalam instansi atau perusahaan tersebut. (Burhansya, 2019) Didalam sebuah perusahaan tersebut tentunya ada sebuah organisasi yang mencakup beberapa kelompok yang terbentuk menjadi struktur organisasi. Struktur organisasi inilah yang akan menjadi penentu segala hal yang terjadi di dalam sebuah perusahaan.

Banyak perusahaan yang menjadikan seorang karyawan memiliki rasa nyaman, di antaranya adalah lingkungan, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja serta hubungan antara atasan dengan karyawan.

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.

Kondisi lingkungan kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan jadi mudah sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya kinerja kerja karyawan (Indra & Erni, 2016: 57). Berbagai organisasi berkompetisi untuk memperoleh sumber daya berkualitas, karena kualitas hasil pekerjaan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki sumber daya manusianya. Kerja keras karyawan perlu dibalas dengan bayaran yang sepadan dengan tenaga dan pemikiran yang telah mereka kerahkan.

Salah satu perusahaan yang menciptakan suasana lingkungan kerja yang baik menurut peneliti adalah Mcdonalds, Mcdonalds merupakan perusahaan restoran *fast food* atau cepat saji yang menyajikan produk makanan yang banyak digemari oleh masyarakat dimulai dari makanan breakfast hingga ke lunch. Mcdonalds dengan cara beroperasi selama 24 jam akan tetapi ada pula yang hanya beroperasi selama 16 jam. Salah satu Mcdonalds di Surabaya yang beroperasi selama 24 jam adalah Mcdonalds Graha Family Surabaya. Merupakan store kedua dengan pendapatan sales terbanyak di Jawa Timur setelah Mcdonalds Sidoarjo. Tentu saja itu tidak luput dari bagaimana cara *management* dan *crew leader* dalam memberikan pengertian dan pengawasan yang sangat baik sehingga Mcdonalds Graha family dapat mencapai posisi saat ini.

No.	Nama Store	Nama Kota	Peringkat Se-Jawa Timur
1	Mcd Taman Pinang	Sidoarjo	1 (4,1M)
2.	Mcd Graha Family	Surabaya	2(3,8M)
3.	Mcd Basuki Rahmad	Surabaya	3(3,5M)
4.	Mcd Mayjend Sungkono	Surabaya	4(3,2M)
5	Mcd Sri Ratu	Kediri	5(2,9)

Table 1.1

Peringkat Pendapatan Sales Terbanyak di Jawa Timur

Selain memiliki sejumlah prestasi Mcdonalds graha family terkenal memiliki karyawan cukup ramah yang bisa mengakrabkan diri dengan customer yang ada disana, perlakuan ini tentunya tidak terjadi begitu saja, ada campur tangan seorang *crew leader* yang selalu memberikan *feedback* terhadap *crew* yang bertugas. Perhatian perhatian kecil ini tentunya memiliki nilai tersendiri yang sejak dulu dianut dan diterapkan kepada seluruh karyawan Mcdonalds Graha Family.

Perusahaan seperti Mcdonald's juga memiliki susunan organisasi mulai dari *Store Manager, Manager, Crew*, struktur organisasi yang di gunakan oleh McDonalds adalah struktur organisasi garis, dengan menggunakan tipe organisasi ini perintah akan mengalir dari store manager turun ke *first manager* turun ke *first asisstant manager* turun ke *second assistant manager* turun ke *junior manager* turun ke *trainee manager* turun ke *crew leader* dan garis paling bawah adalah *crew*.

Di luar ini tersebut juga terdapat *STAR, C/S* dan *VIP* yang bertanggung jawab penuh pada store manager. store manager selanjutnya bertanggung jawab kepada *operation consultant*. Lalu *operation consultant* akan bertanggung jawab kepada *operation manager* dan *operation manager* akan bertanggung jawab kepada *head office* yang perpusat di Jakarta. Tetapi peneliti melihat dan mengetahui adanya kesetaraan dalam bekerja, sehingga banyak karyawan yang nyaman bekerja di Mcdonalds Graha Family. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui iklim komunikasi organisasi seperti apa yang diciptakan.

Dalam menjalankan tugasnya karyawan memiliki kualitas kinerja yang menjadi penentu terciptanya perilaku dan performansi. Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada para karyawannya. Kepuasan karyawan akan dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas karyawan. Penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara praktek kualitas kehidupan kerja dengan komitmen dan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu. Berhasil tidaknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individu maupun kelompok.

Simamora (Bilson Simamora, 2005) berpendapat bahwa “Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja mencerminkan seberapa baik seorang karyawan dalam melakukan syarat dan ketentuan dari pekerjaannya. Sering disalah artikan sebagai upaya yang menunjukkan sebuah energi yang dikeluarkan tetapi kinerja adalah hasil yang diupayakan. Menurut Miles dalam Gomes (1997) bahwa manajemen tidak bisa membalas dengan uang semata-mata, karena man (Susanto, 2010) (Susanto, 2010)usia ingin balasan berupa perhatian pribadi, perlakuan yang baik, kesempatan yang membuat dirinya merasa penting dan dibutuhkan oleh orang sekitar, serta sebagai pelengkap ialah adanya gaji yang layak, hal ini diharapkan datang dari pihak manajemen atau perusahaan. Sedangkan dari pihak pegawai sendiri diharapkan adanya hubungan intrapersonal yang baik serta dukungan dalam penyelesaian pekerjaan, hubungan yang akrab, kerjasama yang baik dan lainnya.

Steers (1985) mengatakan bahwa konsep iklim organisasi itu sendiri adalah sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi tersebut dan dapat mempengaruhi perilaku orang-orang di dalamnya.(Mulyani, 2016) Segala macam atribut lingkungan kerja yang berhubungan dengan persepsi pekerja, sehingga menimbulkan suatu penilaian atau sikap positif.

tidak dengan karakteristik individu. Dengan demikian tidak semua dimensi iklim organisasi akan di persepsikan positif atau negative seluruhnya oleh individu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis sampaikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi yang ada di dalam Mcdonads Graha Family ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

Untuk mengetahui bagaimana iklim Komunikasi organisasi di Mcd Graha Family Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sangat bermanfaat dan berguna baik secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

1. Sebagai masukan bagi perusahaan Mcdonald’s Graha Family Surabaya dalam menjadikan karyawan lebih baik dalam berorganisasi.
2. Sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Untuk mengetahui bagaimana iklim organisasi yang ada di Mcdonalds Graha Family Surabaya.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian menjelaskan tentang rincian penulisan yang akan dilakukan pada saat melakukan penelitian, dalam penelitian tersebut akan ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab, ini peneliti akan menuliskan tentang uraian pembahasan penelitian melalui penjelasan garis besar, penjelasan tersebut terdiri dari sub bab yang terdiri mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang dilakukan oleh peneliti.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini, peneliti akan menulis beberapa kajian pustaka yang akan mendukung penelitian ini dengan cara menguraikan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti kasus dengan pembahasan serupa, beberapa literatur yang bersumber dari buku ilmiah, kajian teori yang akan menjadi acuan dasar dalam mengungkap sebuah asumsi penelitian, serta kerangka pemikiran yang akan menjadi sebuah penentu tentang pembahasan yang akan dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Dalam metode tersebut juga akan dijelaskan mengenai jenis penelitian yang akan digunakan, paradigma penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data, serta teknik keabsahan data.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan menulis seluruh hasil dan pembahasan berdasarkan observasi penelitian yang telah dilakukan. Seluruh data tersebut nantinya akan dikaitkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta teori yang digunakan dalam mengungkap sebuah asumsi penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini, peneliti akan menuliskan sebuah kesimpulan dan hasil akhir yang dihasilkan dari pokok pembahasan penelitian. Peneliti juga akan menuliskan sebuah rekomendasi atau saran dalam penelitian ini.