

Iklm Komunikasi Organisasi di Mc Donald's Graha Family Surabaya

Organizational Communication Climate at Mc Donald's Graha Family Surabaya

Putri Anggraeni Sukma Ismawanti
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945
angrakwsajayaa28@gmail.com

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.

Iklm 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 Iklm komunikasi organisasi yang ada di dalam Mcdonald's Graha Family Surabaya. Adanya iklm 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 : Iklm Organisasi, Iklm 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*

PENDAHULUAN

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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya, yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman

(kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data yang lebih *concern* pada suatu objek secara untuk melihat proses terjadinya suatu masalah dengan analisis mendalam.

Alasan menggunakan metode ini karena ingin menjelaskan bagaimana iklim komunikasi organisasi yang ada di dalam

Mcdonald's Graha Family Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang lebih *concern*

pada suatu objek secara untuk melihat proses terjadinya suatu masalah dengan analisis mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepercayaan

Dalam hal kepercayaan ini, pihak manager mempercayakan kepada *crew leader* untuk membimbing dan membina para *crew* yang bertugas supaya melakukan pekerjaannya dengan baik dan semaksimal mungkin. Kepercayaan ini berupa adanya kapasitas atau porsi dari *crew* tersebut yang telah berhasil mereka raih, sehingga manager memberikan kepercayaannya kepada *crew*.

Sugiarto : "Biasanya yang terjadi adalah dari *top management* menjelaskan ke level RGM Graha Family (*Restorant General Manager*) untuk melakukan standart operasional perusahaan selalu diterapkan dan juga target sales di dalam MCD Graha Family tercapai setiap bulannya. Setelah itu manager memberitahu kepada para *crew leader* untuk melaksanakan tugasnya. Misalnya dari *station counter* untuk selalu melakukan 5S terhadap semua *customer* yang akan mengorder makanan dan minuman di MCD Graha Family. Tak hanya *station counter* tapi juga seluruh *crew* yang bertugas pada shift itu, sehingga kami para *crew leader* mempercayakan tugas ini kepada *crew* yang lainnya."

Fanani : "Komunikasi organisasi yang ada di MCD Graha Family, memiliki komunikasi secara internal, hubungan baik yang terjadi selalu mendapatkan feedback yang positif dan negative. Pihak management selalu memberikan briefing diawal kepada kita para *crew*,

apa saja yang menjadi target restoran pada saat itu, sehingga kepercayaan yang diberikan dari manager kepada para *crew* terjalin dengan baik (*feedback*)"

Yunita : "Menurut saya, komunikasi organisasi yang ada di sinisangat tersusun, cukup efektif dan semua informasi yang disampaikan sangat baik sekali kepada *crew* yang bertugas, dari situ saya mendapatkan kepercayaan yang diberikan secara langsung oleh *crew leader*, contohnya saya ditempatkan di *drive thru*, karena saya dipercaya orangnya expert."

2. Pembuat Keputusan Bersama

Pada hal pembuat keputusan Bersama ini, para pihak *crew* dan manager melakukan komunikasi berupa bermusyawarah dalam hal menentukan naik atau tidaknya *crew* PKWT (Pekerja Kontrak Waktu Tertentu) untuk naik ke jabatan berikutnya yakni *crew full time*, yang dimana menjadi pegawai tetap di MCD Graha Family. Tak hanya itu saja, para *crew leader* juga biasanya memberikan keputusan secara langsung ketika berada di jam *low customer*.

Sugiarto : "Kalau menurut saya, di pembuatan keputusan ini kami selalu rundingan dulu dengan *crew* dan manager yang lainnya. Jadi kalau ada pegawai baru yang bekerjasama dengan kita dan apa yang dia kerjakan itu baik, kemungkinan akan kami suggest-kan ke manager untuk dinaikan

jabatannya, dari sini kan sudah terlihat ya bahwa komunikasi organisasi di MCD Graha Family ini sangat baik, kami tidak mengambil keputusan sepihak terhadap orang atau *crew* yang baru bekerjasama dengan kami.”

Fanani : “Kalau dari saya pribadi, biasanya saya lebih ke para *crew* ya... yang berada di station kitchen, jadi mereka biasanya meminta pendapat saya dalam hal memasak ayamnya. Misalnya di dalam low customer itu mereka bertanya ke saya apakah ayamnya masak lagi atau tidak, nahh dari sini saya memberikan keputusan kepada mereka, dan pastinya sesuai arahan dari pihak manager. Di awalkan sudah di briefing untuk hari itu harus berapa targetnya, jadi saya berani memberikan keputusan apakah ayam tersebut dimasak atau tidak, seperti itu.”

Yunita : “Biasanya kalau di drive thru itu saya memberikan keputusan kepada customer ketika orderan yang di order masih belum ready maka saya akan mengintruksikan kepada customer untuk menunggu di waiting bay. Karena di dalam komunikasi organisasi disini kita sepakat untuk memaksimalkan dari order sampai selesai adalah 90 detik dan jika melebihi waktu itu kita akan mengintruksikan *customer* untuk di *waiting bay*.”

3. Kejujuran

Dalam hal kejujuran pihak MCD Graha Family menerapkan untuk para *crew* selalu bersikap jujur (*cheating*) ketika bekerja. Misalnya, ketika ada incharge ke MCD lainnya untuk bisa membawa nama baik MCD Graha Family.

Sugiarto : “Sebenarnya dulu ada kasus cutting di MCD Sidoarjo, tapi itu dari *crew* MCD Graha Family. Jadi kasusnya itu dia kan incharge ke MCD

Sidoarjo lalu disana dia dengan sengaja mengambil minuman *orange drink* ketika bekerja alias belum waktunya *break* jadi dari situ manager memutuskan untuk memperhentikan dia, karena dia gak jujur dalam melakukan pekerjaannya.”

Fanani : “Hmm mungkin kalau ini, kejujuran di MCD Graha Family ini lebih dilarang *cheating* ya, maksudnya gini, kalau dari atasan memberikan reward berupa (misalnya) ice cream dengan rasa vanilla, ya orang itu hanya dapat ice cream itu saja tidak boleh lebih conenya atau ice creamnya bukan rasa vanilla, jadi sesuai instruksi yang diberikan oleh atasan, kalau ketauan manager ya pastinya di kontrak kerja akan di cut secara sepihak.”

Yunita : “Kalau di saya, karena saya berada di bagian drive thru jadi menurut saya dibagian kejujuran ini saya harus menyampaikan menu yang sedang ready atau menu yang masih ada pada saat itu kepada *customer*, sehingga *customer* dapat mengorder makanan dengan baik, hambatannya mungkin makan atau minuman yang dipesan masih belum ready jadinya *customer* harus *waiting bay*, gitu aja sih.”

4. Keterbukaan Terhadap Komunikasi Kebawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Menurut Lewis (1987) komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman.

Sugiarto : “Pernah ada salah satu *crew* di

MCD Graha Family ini melakukan pelanggaran pada saat itu dan ketahuan oleh manager, dari situ manager melakukan tindakan *sitdown* untuk *crew* tersebut dan hasilnya *crew* tersebut tidak keluaran namun diberikan SP 1 oleh manager.”

Fanani : “Biasanya sih, saya lebih memberitahukan kepada para *crew* training harus bagaimana melakukan atau apa saja yang dikerjakan selama training.”

Yunita : “Saya biasanya memberitahukan atau intruksi kepada *crew* magang yang ada di MCD Graha Family ini, seperti harus menerapkan kerja yang inisiatif jadi gak perlu disuruh baru bertindak.”

5. Mendengarkan Dalam Komunikasi Ke Atas

Yang dimaksud komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan dengan maksud komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuannya adalah untuk memberikan feedback, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Sugiarto : “Kalau ini tuh biasanya, lagi ada promo ulang tahun salah satu bank memberikan diskon hampir setengah harga dan dilakukan secara terus menerus yang menyebabkan kadang mesin edc trouble atau harus di restart lagi dan harus menambah satu *crew* tambahan untuk membantu *crew* di kasir, ini saya sampaikan ke manager MCD Graha Family, jadi dari teman-teman *crew* menyampaikan hal ini dan saya menyampaikan saran ke manager.”

Dari hasil wawancara tersebut iklim komunikasi organisasi sebagian besar sudah bisa dirasakan oleh karyawan yang ada di Mcdonald’s Graha Family, dilihat bagaimana hubungan baik yang terjalin antara Crew

Fanani : “Hmmm biasanya sih, kalau saya meminta para *crew* yang bertugas pada saat itu, jika ada kendala yang terjadi secara tiba-tiba pada hari itu juga misalnya keadaan kurang baik, saya sebagai *crew* leader meminta para *crew* untuk terbuka dengan keadaannya terhadap saya, agar tidak mengganggu pekerjaan *crew* lainnya”

Yunita : “Karena saya dibagian drive thru, jadi saya harus memberitahukan kendala yang sedang terjadi di drive thru, contohnya kapan hari itu tiba-tiba mesin kasir di *drive thru* itu macet, dari situ akhirnya saya panggil *crew leader* untuk memberitahu jika mesinnya macet kepada manager yang sedang shift.”

6. Perhatian Pada Kinerja Yang Tinggi

Individu di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan kerja dan kualitas tinggi.

Sugiarto : “Kalau saya biasanya memberikan saran kepada manager untuk memberikan kesempatan kepada *crew* full time yang sekiranya mampu dan bisa ke jenjang karir yang tinggi”

Fanani : “Kita sebagai *crew* leader selalu aware terhadap *crew* baru, lalu sering melakukan feedback apresiatif agar *crew* baru lebih semangat dalam bekerja, lalu kemudian selalu mengapresiasi sebuah pekerjaan yang telah dilakukan kepada *crew* lainnya.”

Yunita : “Kalau saya biasanya sering mendapatkan reward berupa minuman karena menjual produk mc cafe, dan itu juga berlaku bagi semua *crew* yang sedang bekerja di hari itu.”

Leader dengan para bawahannya, Crew leader sebagai sosok yang terpenting karena sebagai jembatan penyambung informasi yang diberikan atasan kepada karyawan lainnya. Crew leader juga tau tentang

kapasitas masing-masing crew bawahannya sehingga ia mampu membawa goal restoran tercapai.

Iklm komunikasi organisasi yang diciptakan Crew Leader kepada para Crew lama maupun baru dengan bersikap ramah serta memberikan informasi-informasi yang tidak mereka ketahui, komunikasi Crew Leader dan karyawan baru maupun lama sering terjadi yang akhirnya menimbulkan kenyamanan dilingkungan kerja. Crew Leader juga memiliki keperdulian yang tinggi terhadap para crewnya sehingga crew lebih nyaman dan menghasilkan kinerja yang positif dilingkungan pekerjaan. Selain itu Crew Leader memiliki peran penting sebagai jembatan penyambung suara dan informasi yang benar untuk para crew yang membuat

situasi dan iklim di lingkungan kerja tersebut mendapatkan hasil yang baik.

Jadi iklim komunikasi organisasi yang ada di Mcdonald's Graha Family adalah soal kenyamanan yang di ciptakan oleh Crew Leader dan di terima oleh para crew karyawan. Seperti yang kita tau iklim komunikasi sangat berpengaruh bagi sebuah organisasi dan para anggotanya, dalam hal ini Iklm komunikasi organisasi positif apabila karywan mempersepsi positif atau baik sifat ciri yang berbentuk dimensi-dimensi yang ada di dalam lingkungan kerjanya, dan juga sebaliknya, iklim komunikasi organisasi negative mengindikasikan bahwa karyawan tidak senang dan mempresepsi negative dimensi-dimensi yang ada di dalam lingkungan kerjanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang di dapatkan, maka kesimpulan yang dibuat yaitu :

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

Iklm 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.

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti telah merumuskan beberapa hal yang dapat menjadi saran praktis dan teoritis yang dapat berguna. Berikut saran yang peneliti berikan :

1. Saran Praktis
Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan acuan

dan masukan untuk mengembangkan penelitian iklim komunikasi organisasi yang ada di sebuah perusahaan maupun Mcdonald's lainnya.

2. Saran Teoritis

Peneliti berharap, untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang Strategi komunikasi crew leader atau Mcdonald's graha Family.

DAFTAR PUSTAKA

a

- ris irnanda. (2016). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGGIRIMAN JALUR DARAT*.
- Bilson Simamora. (2005). *Analisis Multivariant Pemasaran* (Vol. 02). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Burhansya, M. Z. (2019). Implementasi metode wawancara dalam proses seleksi di PT. Petrosida Gresik: Studi Kasus Pada PT. Petrosida Gresik Jawa Timur. *Implementasi Metode Wawancara Dalam Proses Seleksi Di PT. Petrosida Gresik: Studi Kasus Pada PT. Petrosida Gresik Jawa Timur*.
- Devito. (2011). *Komunikasi Antar Manusia* (Joseph A (ed.)). Karisma Publish Group.
- George H. Litwin And Robert A. Stringer, J. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Haryati. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN BISNIS ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN FACEBOOK SEBAGAI MEDIA ONLINE. *Khazanah Ilmu Berazam*, 2(3).
- Ida Suryani Wijaya. (2013). KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI. *KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI*.
- Mulyani. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Etos Kerja Guru Serta Pegawai Terhadap Iklim Organisasi Pada Smp Negeri 225 Jakarta. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Etos Kerja Guru Serta Pegawai Terhadap Iklim Organisasi Pada Smp Negeri 225 Jakarta, 1*.
- Owens, R. G. (1991). *Organizational Behavior in Education*. Allyn and Bacon.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 25.
- S. Margonono. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan* (Vol. 02). PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In *Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang* (Vol. 0, Issue 0). Penerbit Alfabeta.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi*. Selemba Empat.