BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah pekerjaan khususnya sebuah restoran terdapat karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut, tanpa adanya karyawan maka restoran tidak akan menghasilkan pendapatan. Profesi yang sangat bergantung pada aspek komunikasi dalam lingkup pekerjaan adalah menjadi karyawan di sebuah perusahaan. Salah satu perusahaan yang menonjol dalam hal ini adalah PT. Top Food Indonesia, yang dikenal luas melalui salah satu restoran ikoniknya yaitu Es Teler 77. Es Teler 77 bukan hanya sekadar tempat makan, tetapi juga menjadi simbol kualitas dan pelayanan yang prima di dunia kuliner Indonesia. Dengan reputasi yang terus dijaga selama bertahun-tahun, restoran ini berhasil memberikan pengalaman menyenangkan bagi setiap pelanggan yang datang, baik dari segi rasa, pelayanan, maupun suasana yang ditawarkan.

Es Teler 77 adalah restoran yang mengutamakan kepuasan pelanggan, dengan fokus pada penyajian makanan dan minuman khas Indonesia menggunakan bahan berkualitas tinggi. Setiap hidangan yang disajikan memastikan cita rasa yang autentik dan memuaskan. Salah satu keunggulan Es Teler 77 adalah dapur terbuka merupakan konsep yang memungkinkan pengunjung datang melihat proses penyiapan maupun pembuatan makanan dan minuman yang mereka pesan. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, serta mencerminkan transparansi restoran dalam menjaga kualitas dan kebersihan makanan.

Selain cita rasa yang khas, Es Teler 77 dikenal dengan pendekatan ramah terhadap pelanggan. Komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan sangat penting untuk menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan. Karyawan dilatih untuk berbicara dengan sopan, siap membantu, dan memberikan rekomendasi menu, terutama bagi pelanggan yang ingin menikmati hidangan dengan cita rasa khas Indonesia yang menjadi favorit banyak orang.

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Dalam sebuah pelayanan mengenai pelanggan, karyawan harus menjaga komunikasi yang efektif agar pelanggan merasa dihargai dan tidak diabaikan. Respons yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelanggan, yang berpotensi membuat mereka beralih ke merek lain demi pengalaman yang lebih baik. Dalam hal ini, sebaiknya keterampilan dalam berkomunikasi yang baik menjadi kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan dan memastikan kesuksesan restoran. Komunikasi adalah salah satu aspek terpenting dalam pekerjaan apa pun yang dilakukan manusia. Tanpa adanya saluran komunikasi yang efektif, besar kemungkinan segala aktifitas yang direncanakan oleh perusahaan tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan harapan (Supratman, 2018).

Oleh karena itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan efektif untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan tanggapan yang tepat. Selain itu, kemampuan menangani situasi yang menantang dengan profesionalisme dan keuletan merupakan komponen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Komunikasi yang efektif antara karyawan dan pelanggan sangat penting untuk menumbuhkan sikap positif dan memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Revaldo, 2024).

Dalam konteks pekerjaan khusunya di sebuah restoran harus mengedepankan pelayanan dalam menangani pelanggan. Komunikasi pimpinan dan karyawan adalah bagian yang sangat penting dari sebuah intraksi di sebuah pekerjaan. Pimpinan harus bisa bertangung jawab memastikan komunikasi disebuah *outlet* barjalan dengan baik dan lancar dalam menghadapi pelanggan secara efisien dan efektif, sehingga dapat membuat hubungan yang positif dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk memenuhi harapan pelanggan pada saat mengunjungi restoran melalui layanan yang ditawarkan perusahaan. "Kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut" (Sudarso 2016).

Faktor yang mendasar dalam mempengaruhi kualitas suatu *outlet* adalah komunikasi pimpinan serta kinerja tim atau kelompok. Dalam komunikasi pimpinan yang efektif akan berpengaruh langsung terhadap pengalaman pelanggan yang baik juga dikarenakan mengupayakan kinerja dengan rekan tim yang ada di sebuah *outlet*. Sebaliknya, jika komunikasi yang dilakukan oleh sebuah tim memiliki sebuah kesalahan akan terjadi dalam suatu *outlet* kurang baik atau tidak efektif, maka akan berdampak pada pengalaman komunikasi dan akan berkaibat merugikan pelanggan. Dampak dari hal tersebut akan membuat pelanggan menanggapi prihal pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau restoran tidak dilakukan dengan semestinya.

Dan tepatnya ketika peneliti melakukan Pra-riset (observasi dan wawancara karyawan) untuk mendukung penelitian yang dilakukan pada hari Minggu, 23 Maret 2025 peneliti memperoleh bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sudah melakukan SOP perusahaan. Namun, peneliti melihat karyawan melakukan pembersihan meja hidangan (*cleaning*) yang terkadang menunggu pelanggan yang ingin berkunjung terlebih dahulu datang sehingga akan berakibat pelanggan akan melakukan penilaian mengenai pelayanan yang ada. Penilaian yang dilakukan oleh pelanggan melalui *google review* adalah bentuk dari kekecewaan dari pelanggan yang mengunjungi restoran tersebut. Namun, karyawan sudah melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, akan tetapi pelanggan yang merasakan pengalamannya sudah dipastikan menggunakan fitur pada aplikasi google yaitu *google review* untuk memberikan komentar yang bermacam-macam sehingga mendapatkan beberapa penilaian yang kurang memuaskan. Selain berkomentar pelanggan yang berkunjung dapat mencantumkan data pendukung atas ulasan yang diberikan sebagai pendukung. Penilaian yang diberikan konsumen secara online, masih banyak calon pembeli dan pelanggan tetap yang belum sepenuhnya yakin dengan penilaian yang diberikan sebelumnya pada media social, dikarenakan dapat berpotensi juga bahwa penilaian atau testimoni yang diberikan dari konsumen bias (Ardyanto *dkk*, 2015). Penyebab dari keraguan

dan kelemahan dari hal tersebut juga disebabkan adanya kemungkinan terjadi manupulasi dari rating dan ulasan (Valant, 2015).

Pelanggan dapat memberikan pengalaman komunikasi atas ketidakpuasannya pada era modern saat ini menggunakan ulasan secara daring. Pada era modern saat ini, ulasan secara daring atau biasa dikenal dengan *google review* membantu calon pembeli dalam memiliki gambaran kepada restoran atau tempat yang akan dikunjungi. Dalam hal ini, penggunaan *google review* tidak hanya untuk memberikan penilaian yang baik saja, melainkan para pelanggan bisa memberikan penilaian yang kurang baik terhadap suatu tempat sehingga dapat menyebabkan citra dalam *outlet* menjadi tidak baik dimata pelanggan. *Google review* merupakan salah satu fitur dalam *google maps* untuk memberikan peringkat serta ulasan dari pengguna yang pernah berkunjung lebih dulu (Haq, 2020).

Penilaian pada *google review* yang diterima oleh *outlet*, baik restoran maupun tempat usaha lainnya, dapat mempengaruhi reputasi dan kepercayaan pelanggan. Salah satu contoh nyata penilaian di *google review* dialami juga oleh salah satu *outlet* restoran terkenal di Indonensia yakni Es Teler 77 yang berada di Plaza Atrium, Jakarta Pusat. Dengan adanya penilaian rating di *google review* sebuah ulasan atau rating yang rendah bisa berakibat fatal bagi sebuah usaha, karena dapat mempengaruhi keputusan calon pelanggan untuk memilih atau tidak menggunakan layanan atau produk tersebut. Hal ini semakin penting mengingat banyak orang kini lebih cenderung mempercayai ulasan dari pengguna lain sebelum membuat keputusan pembelian atau memilih layanan, dikarenakan pada jaman sekarang di era modern saat ini penilaian yang diberikan oleh pelanggan melalui *google review* sangatlah berpengaruh untuk kedepannya. Oleh karena itu, Es Teler 77 harus mengeluarkan inovasi yang berkelanjutan membawa budaya Indonesia yang berkualitas baik ke dalam maupun luar negeri, sekaligus menjalin hubungan kerja sama dengan pemasok dan petani lokal dalam mewujudkan bisnis berkelanjutan (Esteler77, 2024). https://www.esteler77.com

Tabel 1. 1 Rating *Google Review* Es Teler 77 Regional Jakarta Pusat tahun 2024

No	Outlet	Rating
1.	Es Teler 77 Thamrin City	4,2
2.	Es Teler 77 Gambir	3,8
3.	Es Teler 77 Senen Jaya	3,8
4.	Es Teler 77 Rs. Husada	3,7
5.	Es Teler 77 Atrium Plaza	2,7

Sumber : Penulis

Berdasarkan tabel 1.1 menggambarkan bahwasannya Es Teler 77 Atrium Plaza, yang memiliki rating atau penilaian terendah pada wilayah regional Jakarta Pusat yakni hanya 2,7. Ini jauh lebih rendah dibandingkan outlet-outlet lainnya yang memiliki rating diatas 3,7 diantaranya Es Teler 77 Thamrin City, Es Teler 77 Gambir, Es Teler 77 Senen Jaya, Es teler 77 Rs. Husada. Dengan adanya ulasan atau *google review* yang buruk dapat mempengaruhi citra *outlet* tersebut. Ketika pelanggan melihat rating yang rendah, mereka cenderung merasa ragu untuk mengunjungi *outlet* tersebut. Oleh karena itu, penting untuk segera menangani masalah yang ada untuk mencegah semakin buruknya reputasi *outlet*.

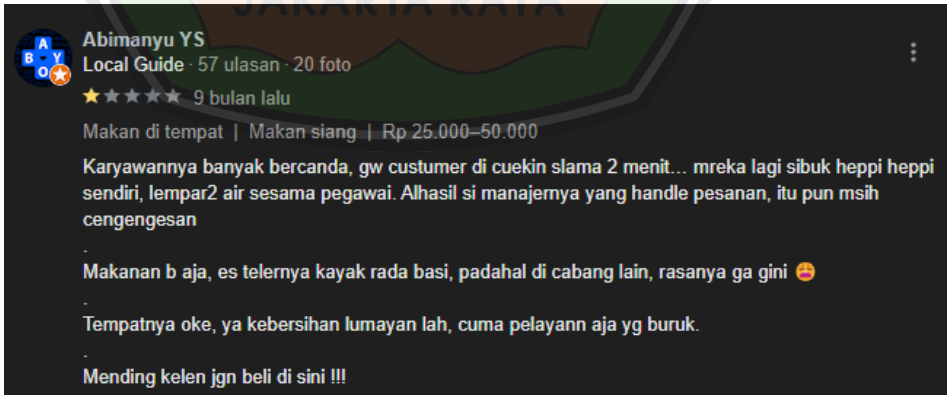
Penilaian yang diberikan oleh pelanggan diakumulasikan dengan total keseluruhan rating yang berada di *google review*, ulasan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang memberikan bintang 5 pada rating penilaian akan memberikan persentase ke dalam rating di *google review.* Dimulai dari tingkat kepuasan pelangan yang memberikan ulasan menyerluruh 5 bintang dengan komentar memuaskan pelayanan yang diberikan, maka dalam *google review* akan mendapatkan rating 5.0 pada restoran tersebut. Dan jika pelanggan memberikan penilaian bintang 4 hingga 0 dengan ulasan yang kurang memuaskan, perlahan rating pada sebuah restoran akan menurun. Menurut Wangsa (dalam Rizky, dkk., 2023), e-WOM atau komunikasi dari mulut ke mulut secara elektronik adalah interaksi yang terjadi antara pengguna internet lewat media online, di mana mereka berbagi pendapat tentang produk atau layanan, baik yang bersifat positif maupun negatif, berdasarkan pengalaman

pribadi. Pendapat lain juga menyatakan bahwa faktor-faktor seperti kredibilitas, kualitas, dan kuantitas e-WOM dapat memengaruhi citra perusahaan dan berperan penting dalam keputusan pembelian calon konsumen (Bataineh, 2015).

Oleh karena itu, peringkat dan peringkat pelanggan pada platform seperti *google review* memiliki dampak yang sangat pada reputasi dan citra restoran. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi meningkatkan peringkat dan menarik lebih banyak pelanggan, sementara ulasan yang tidak memadai dapat merusak nama baik perusahaan. Maka, penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kualitas layanan, fokus pada komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas melalui ringkasan elektronik yang positif.

Keberadaan penilaian pada *google review* sangat memudahkan pelanggan dalam memilih tempat yang ingin dikunjungi khusunya pada restoran Es Teler 77 regional Jakarta Pusat. Dalam penelitian ini, ada pun salah satu penilaian kurang memuaskan yang diberikan oleh pelanggan di google review pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza dikarenakan pelayanan dapat ditunjukan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Google review Es Teler 77 Atrium Plaza Senen



Sumber : Google Maps Es Teler 77 Atrium Plaza Senen

Berdasarkan gambar 1.1 bahwasannya pelanggan mengatakan "*Karyawan banyak bercanda, gw custumer di cuekin slama 2 menit… mereka lagi sibuk heppi heppi sendiri, lempar2 air sesama pegawai Alhasil si-manajernya yang handle pesanan, itu pun msih cangengesan. Makanan b aja, es telernya kayak rada basi, padahal dicabang lain, rasanya ga gini. Tempatnya oke, ya kebersihan lumayan lah, Cuma pelayanan aja yg buruk. Mending kelen jgn beli disini!!!*.". Ulasan yang mengeluhkan kualitas kinerja karyawan yang tidak serius dan tidak cepat dalam melayani pelanggan. Salah satu keluhan utama yang disampaikan adalah kualitas karyawan yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan, Tidak hanya hal itu saja, pelanggan juga mengungkapkan kekecewaanya terkait cita rasa yang menjadi hal sangat dikeluhkan oleh pelanggan karena berbeda dengan cabang lainnya. Ulasan ini mempertegas bahwa masalah di *outlet* ini bukan hanya masalah pada produk makanan, selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Hakikatnya setiap pelanggan yang mengunjungi suatu restoran mempunyai karakteristik dan memiliki latar belakang sangat amat bervariasi, sedari mempunyai ciri khas masing-masing dari seorang karyawan harus bisa dalam memberikan sebuah experience yang baik terhadap pelanggan. Dimulai dari berkomunikasi, menjaga kenyamanan dan kepuasan setiap individu yang datang ke tampat yang dikunjungi.

Dalam konteks ini, komunikasi pimpinan bukan hanya tentang memberikan instruksi, tetapi juga tentang mendengarkan keluhan dan masukan dari karyawan dan pelanggan untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Di perusahaan komunikasi, kepemimpinan adalah salah satu faktor utama dalam terjadinya adopsi operasional perusahaan (Damayanti, 2018). Oleh karena itu, kepala adalah seseorang yang teguh dan tidak tergoyahkan dalam keyakin dalam memimpin perusahaan dengan pola komunikasi yang sangat baik untuk mempengaruhi pemikiran, perasaan, dan perilaku karyawan sebagai orang yang bekerja sebagai karyawan perusahaan. Oleh karena itu, komunikasi yang dimiliki oleh para pemimpin dapat menjadi petunjuk bagi karyawan untuk mencapai keberhasilan tujuan perusahaan dan membentuk kerja sama yang

kuat untuk menciptakan saling pengertian dan kenyamanan di tempat kerja (Evi Zahara, 2018).

Merujuk pada pengambilan judul penelitian "Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza, yang dimana ingin melihat secara langsung bagaimana pola komunikasi diterapkan dalam lingkungan kerja yang bersifat dinamis, cepat, dan berbasis pelayanan langsung kepada konsumen. Pemilihan lokasi di restoran Es Teler 77 cabang Atrium Plaza. Selain itu, pemilihan tempat Es Teler cabang Atrium Plaza didasari oleh pertimbangan strategis yang mendukung tujuan studi mengenai pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja tim di lingkungan kerja yang berbasis pelayanan langsung kepada konsumen. Cabang ini terletak di Atrium Plaza, Jakarta Pusat, sebuah pusat perbelanjaan yang ramai dan strategis, menciptakan lingkungan kerja yang cepat dan dinamis. Hal ini memungkinkan pengamatan langsung terhadap intraksi antara pimpinan dan karyawan dalam situasi pelayanan langsung kepada pelanggan.

Sebagai pembeda, penelitian yang dilakukan oleh Asidar (2024) meneliti pola komunikasi pimpinan dalam lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki struktur birokrasi formal dan cenderung hierarkis. Fokus utamanya adalah pada efektivitas kinerja pegawai di lembaga pemerintah, yang berbeda dengan dinamika kerja di sektor restoran yang lebih cair, cepat, dan penuh tuntutan layanan.

Sementara itu, penelitian oleh Muhammad Fadly Fadillah (2022) yang dilakukan di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau juga berfokus pada instansi pemerintahan non-profit, yang aktivitasnya lebih banyak berkaitan dengan pelayanan literasi dan kegiatan administratif. Pola komunikasi di perpustakaan tentu lebih bersifat prosedural dan tidak terlalu menuntut koordinasi instan antar anggota tim seperti yang terjadi dalam operasional restoran. Adapun penelitian Jumiarti (2017) di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa membahas komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai dalam lingkup pemerintahan daerah. Walaupun ada kesamaan dalam hal

struktur organisasi, dan pola komunikasi formal yang dominan menjadikan temuan dan pendekatannya berbeda dari penelitian ini, yang dilakukan dalam setting kerja yang berorientasi pada pelayanan langsung kepada pelanggan dan pencapaian target harian.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru yang belum banyak dieksplorasi, khususnya mengenai pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja tim di sektor jasa makanan. Fokus pada restoran waralaba juga memberi nilai tambah karena dapat memberikan kontribusi praktis yang aplikatif bagi manajemen operasional bisnis serupa.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik unruk melakukan penelitian pola komunikasi pimpinan dan karyawan yang terjadi di restoran Es Teler 77 Atrium Plaza dengan pelanggan yang berkunjung. sehingga peneliti mengangkat judul penelitian sebagai berikut "Pola Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza".

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menentukan fokus penelitian adalah sebagai berikut :

"Pola Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza"

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memiliki pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1) Bagaimana pola komunikasi pimpinan dan karyawan yang dilakukan dalam menigkatkan kinerja tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza?
2) Faktor pendung dan penghambat apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mengetahui :

1. Peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza.
2. Faktor pendukung dan penghambat yang terdapat pada pola komunikasi tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza.

1.5. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Mendapatkan ilmu dan pengalaman baru dalam melakukan sebuah penelitian, serta memperoleh wawasan baru mengenai penelitian.

b. Bagi Pembaca

Peneliti berharap dapat bermanfaat untuk menerapkan teori-teori yang dapat diterima di sebuah bangku pendidikan maka peneliti mencoba menerapkan dalam penulisan skripsi ini.

2) Manfaat Praktiss

a. Sebagai masukan dan acuan dalam melihat Pola Komunikasi di dalam pekerjaan.

b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza dalam meningkatkan kinerja tim yang lebih efektif dan konsisten.