

**“KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN  
KARYAWAN DALAM MENCIPTAKAN IKLIM  
ORGANISASI YANG IDEAL  
(STUDI KASUS: MCDONALD’S TAMBAK JAKARTA  
PUSAT)**

**SKRIPSI**

Oleh:

Sonia Raihani

201910415010



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

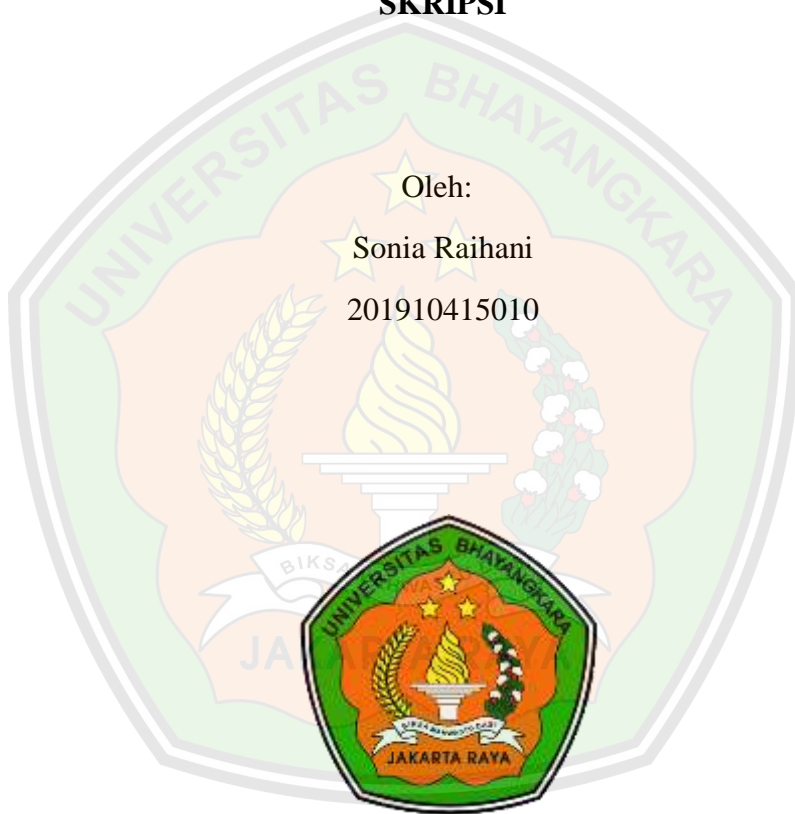
**KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN  
KARYAWAN DALAM MENCIPTAKAN IKLIM  
ORGANISASI YANG IDEAL  
(STUDI KASUS: MCDONALD'S TAMBAK JAKARTA  
PUSAT)**

**SKRIPSI**

Oleh:

Sonia Raihani

201910415010



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal (Studi Kasus: McDonald's Tambak Jakarta Pusat)

Nama Mahasiswa : Sonia Raihani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415010

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 22 September 2023



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal (Studi Kasus: McDonald's Tambak Jakarta Pusat)

Nama Mahasiswa : Sonia Raihani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415010

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 22 September 2023

Jakarta, 06 Oktober 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Tim Penguji : Dr. Dra. Hamida Syari Harahap, M.Si  
NIDN. 0311046803


Penguji : Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIDN. 322038901

Sekretaris Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si  
NIDN. 319059501

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP. 2109527

  
Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal (Studi Kasus: McDonald's Tambak Jakarta Pusat)" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 06 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Sonia Raihani

NPM: 201910415010



## ABSTRAK

**Sonia Raihani, 201910415010.** Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal (Studi Kasus: McDonald's Tambak Jakarta Pusat).

Hubungan antara pimpinan dan karyawan dalam dunia kerja tidak selalu harmonis dan tidak kondusif. Apabila iklim organisasi yang diciptakan tidak kondusif maka akan berpengaruh terhadap kenyamanan para karyawan dan menyebabkan proses pencapaian tujuan menjadi tidak stabil serta kinerja karyawan menurun. Berdasarkan data yang dikemukakan oleh indeed.com, melalui data ulasan ini peneliti menyimpulkan bahwa McDonald's memiliki lingkungan kerja yang baik, karena hanya sebagian kecil dari beberapa ulasan yang mengeluhkan mengenai kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif. Dengan begitu pertanyaan penelitian muncul yaitu, bagaimana pemimpin dan karyawan melakukan komunikasi dalam organisasi berjalan agar terciptanya iklim organisasi yang ideal. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat tiga arah komunikasi yang dilakukan, yaitu, komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal. Dari ketiga arah tersebut, komunikasi yang paling ideal adalah komunikasi dari atas ke bawah antara pimpinan dan karyawan karena dapat menciptakan iklim organisasi yang ideal, dimana pimpinan mengedepankan sikap tidak senioritas dan saling menghargai satu sama lain.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, iklim organisasi, deskriptif kualitatif, hubungan manusia.

## **ABSTRACT**

**Sonia Raihani, 201910415010.** *Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Karyawan dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal (Studi Kasus: McDonald's Tambak Jakarta Pusat).*

*Organizational communication that runs effectively can facilitate the process of organizational growth and development, but in reality the relationship between leaders and employees in the world of work is not always harmonious and not conducive. If the organizational climate created is not conducive, it will affect the comfort of employees and cause the process of achieving goals to become unstable and decrease employee performance. Based on the data presented by indeed.com, through this review data the researcher concludes that McDonald's has a good work environment, because only a small portion of the several reviews complain about unfavorable working conditions. That way, how do leaders from McDonald's employees communicate within a running organization so as to create a conducive organizational climate. This study aims to examine the communication that occurs between leaders and employees in creating an ideal organizational climate (case study: McDonald's Tambak, Central Jakarta) using qualitative descriptive research methods. The results of this study indicate that top-down communication between leaders and employees that occurs at McDonald's Tambak can create an ideal organizational climate, where leaders prioritize an attitude of non-seniority and mutual respect for one another.*

**Keywords:** *organizational communication, organizational climate, descriptive qualitative, human relations.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya serta Orang tua, adik, nenek, dan seluruh keluarga yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan bantuan materil kepada penulis dengan ketulusan dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini penelitian yang berjudul **“Komunikasi Organisasi Dalam Menciptakan Iklim Organisasi Yang Ideal (Studi Kasus: Mcdonald’s Tambak Jakarta Pusat)”** dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Untuk itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

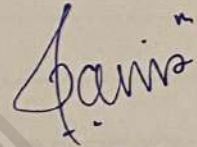
1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan saran, dorongan, dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si , selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas B1 yang turut membantu peneliti dalam bidang perkuliahan.
5. Restaurant General Manager dan Tim Manajemen McDonald’s Tambak Jakarta Pusat karena sudah membantu penulis dalam memberikan informasi, sehingga penelitian ini dapat berlangsung.
6. Rekan-rekan B1 FIKOM yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Ilham Bahar Muharam yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta mendampingi penulis dari awal hingga akhir untuk menyelesaikan



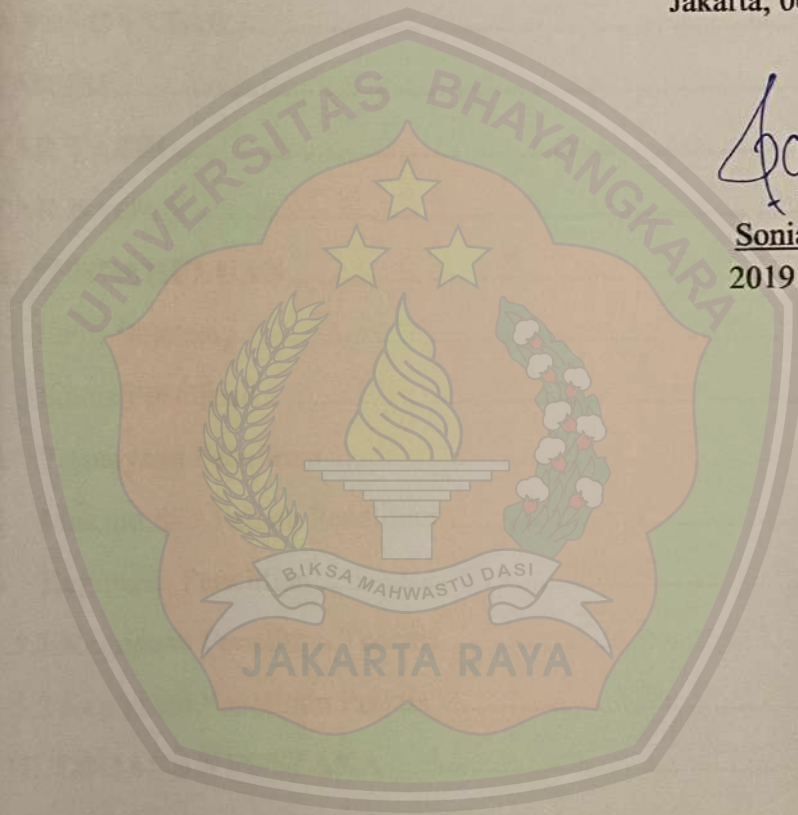
penelitian ini.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu pengetahuan baru bagi pembacanya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan agar penulis dapat memperbaiki penulisan ini serta memperbaiki penulisan kedepannya.

Jakarta, 06 Oktober 2023



Sonia Raihani  
201910415010



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis .....	7
1.5.2 Kegunaan Penelitian Praktis .....	7
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Konsep .....	12
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.1.1 Unsur Komunikasi Organisasi .....	12
2.2.1.2 Dimensi Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1.3 Faktor yang Memengaruhi Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1.4 Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi .....	14
2.2.1.5 Arah Komunikasi Organisasi .....	15

2.2.2 Iklim Organisasi.....	16
2.2.2.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi Iklim Organisasi.....	17
2.2.2.2 Dimensi Iklim Organisasi.....	18
2.2.2.3 Indikator Iklim Organisasi .....	19
2.3 Kerangka Teori.....	20
2.3.1 Teori Hubungan Manusia .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Subjek atau Informan Penelitian .....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5 Teknik Analisis Data .....	28
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	29
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.7.1 Lokasi Penelitian .....	29
3.7.2 Waktu Penelitian .....	29
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum McDonald’s Tambak.....	31
4.1.2 Komunikasi Berjalan Setara dan Menyenangkan .....	34
4.1.3 Hambatan-Hambatan Komunikasi di McDonald’s Tambak.....	36
4.1.4 Kontribusi Pimpinan Dalam Menciptakan Iklim Organisasi.....	39
4.1.5 Iklim Organisasi Di McDonald’s Tambak.....	41
4.1.6 Pentingnya Iklim Organisasi Yang Ideal Dalam Bekerja .....	44
4.1.7 Langkah-langkah dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Ideal ....	45
4.2 Pembahasan .....	47
4.2.1 Komunikasi Organisasi Dapat Menciptakan Iklim Organisasi Yang Ideal Di Mcdonald’s Tambak Jakarta Pusat .....	47
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>59</b>

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Karakteristik informan .....	25
Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	30
Table 4.1 Klasifikasi Iklim Organisasi.....	43



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Bagan 4.1 Bagan Struktur Organisasi .....	34
Bagan 4.4 Bagan Komunikasi Organisasi di McDonald's Tambak .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I : BIODATA MAHASISWA

LAMPIRAN II : PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN III : TRANSKRIP WAWANCARA

LAMPIRAN IV : REDUKSI DATA

LAMPIRAN V : DOKUMENTASI

LAMPIRAN VI : FORM BIMBINGAN SKRIPSI

LAMPIRAN VII: FORM PERBAIKAN

