

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konflik dalam dunia kerja akan memberikan dampak buruk bagi anggota perusahaan maupun kemajuan suatu perusahaan. Salah satu yang membuat renggangnya hubungan antar anggota dalam suatu perusahaan adalah rasa ketidakpercayaan dan mudah curiga. Hal ini menyebabkan komunikasi yang terjalin antar anggota menjadi tidak maksimal dan berimbas pada kinerja karyawan akan menurun (Krisnawati dan Lestari, 2018). Konflik yang terjadi antara pimpinan dan bawahan biasanya dapat terjadi dalam berbagai alasan, seperti ketika cara penyampaian *feedback* oleh pimpinan kepada karyawan yang kurang tepat sasaran, kinerja yang diberikan karyawan kurang memuaskan, ataupun adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Konflik antara pimpinan dan karyawan dapat menyebabkan kemunduran atau stagnasi bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, selain itu adanya fenomena konflik antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan ketidakseimbangan hidup di lingkungan kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi iklim organisasi. Iklim organisasi yang baik dalam bekerja dapat menimbulkan kenyamanan, saling menghormati dan kebersamaan dalam bekerja. Luthans menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan lingkungan internal atau psikologis organisasi juga dapat dipandang bahwa iklim organisasi dapat mempengaruhi perilaku para anggota di dalamnya dan terbentuk karena adanya kegiatan-kegiatan di dalam suatu organisasi (Luthans 2011).

Lingkungan kerja yang positif juga terbentuk karena adanya hubungan yang erat antara pimpinan dan karyawan sehingga terciptanya sikap saling percaya, keterbukaan, dan rasa persaudaraan. Hal ini tercipta karena adanya komunikasi yang terjalin secara intensif selama kegiatan organisasi berlangsung. Bentuk komunikasi yang terjalin antar pimpinan dan karyawan berperan penting dalam menciptakan organisasi yang efektif. Komunikasi memiliki peran yang penting dalam berorganisasi, karena apabila tidak berkomunikasi maka perbedaan

makna dan kesalahpahaman dalam berorganisasi akan sangat besar (Wahyudi, 2013). Pada pengalaman dunia kerja banyak pimpinan dan karyawan yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi sehingga menimbulkan adanya kesalahpahaman diantara keduanya, padahal komunikasi yang terjadi pada pimpinan dan karyawan sangat berarti karena memiliki pengaruh besar dalam berdirinya organisasi.

Komunikasi juga berperan besar bagi keberhasilan dan kelancaran dalam suatu organisasi. Komunikasi dilakukan pimpinan dan karyawan untuk menyamakan setiap pemikiran agar mencapai tujuan yang telah disepakati. Apabila komunikasi yang terjalin di dalam organisasi berlangsung efektif maka setiap orang dalam organisasi tersebut memiliki persepsi dan perspektif yang sama dalam memahami dan menerapkan visi dan misi organisasi (Ambar, 2021). Dalam aktivitasnya ini dapat disebut komunikasi organisasi. Menurut Joseph A. Devito, komunikasi organisasi merupakan sebuah upaya dalam pengiriman dan penerimaan pesan baik pada kelompok formal ataupun informal organisasi. Dalam pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelaku komunikasi organisasi, dapat berupa kelompok yang bersifat formal, atau kelompok yang bersifat informal di dalam suatu organisasi tertentu (Devito, 2016).

Peran kepemimpinan juga sangat penting untuk kemajuan perusahaan. Bahkan pada saat ini maju atau mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh peran pemimpinnya. Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada bawahan sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang sama (Handoko, 2011). Menurut Luthans (2019), kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin menciptakan pengharapan, kemungkinan, dan masa depan. Kepemimpinan tidak hanya mengubah individu dan organisasi tetapi juga memungkinkan orang berubah ke tingkat pengalaman dan kinerja yang baru.

Diperlukan komunikasi antara pimpinan dan karyawan agar dapat memecahkan masalah secara bersama-sama. Adapun solusi dalam memecahkan permasalahan diantara pimpinan dan karyawan yaitu dengan komunikasi. Ketika komunikasi terjalin, pemimpin dapat memahami apa yang dibutuhkan karyawan. Oleh karena itu pemimpin harus melibatkan karyawannya dalam komunikasi dua arah, agar dapat memberikan pengaruh yang baik untuk menyalurkan aspirasi

karyawan, memberikan dukungan dan dorongan kepada karyawan, sehingga karyawan dapat dengan mudah berinteraksi. Selain itu dibutuhkan pula hubungan manusia dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam organisasi. Hubungan manusia yang dimaksud adalah interaksi yang terjadi antara individu dengan individu lain dalam situasi kerja maupun dalam organisasi. Hubungan manusia dapat dilakukan pada kegiatan sehari-hari organisasi melalui komunikasi informal yang biasa dilakukan pimpinan dan karyawan. Macam-macam bentuk komunikasi informal yang dapat dilakukan seperti saling bertukar senyum, memberikan pujian dan kalimat semangat, hal tersebut dapat menciptakan rasa percaya diri dan merasa dihargai bagi para karyawan (Lengkey, 2015).

Hubungan manusia yang dipelopori oleh Mayo memberikan perhatian terhadap hubungan kemanusiaan kepada bawahan. Apabila hubungan manusia yang terjadi dalam organisasi berlangsung baik, maka iklim organisasi yang diciptakan akan baik. Menurut Mayo (dalam Permadi, 2019) untuk menciptakan hubungan manusia yang baik, pemimpin harus mengerti alasan mengapa karyawan tersebut bertindak seperti yang mereka lakukan, dan faktor-faktor sosial apa yang memengaruhi mereka. Pemimpin yang baik dapat memberikan perhatian kepada karyawannya tidak hanya melalui pesan tetapi juga dapat melalui rasa simpati sehingga dapat memberikan semangat kerja bagi karyawannya.

Seorang pemimpin perlu memerhatikan iklim organisasi. Menurut Muhammad (2014), terdapat hubungan sirkuler antara iklim organisasi dengan iklim komunikasi. Tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, salah satunya iklim organisasi. Menurut Cahyono (2017), iklim organisasi dapat juga disebut sebagai suasana dalam organisasi serangkaian lingkungan kerja disekitar tempat kerja yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tujuan organisasi cepat tercapai. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang dapat memengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Sarana dan prasarana yang baik yang diharapkan para pekerja tentu dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi karyawan serta lingkungan kerja yang aman dan kondusif sehingga membuat karyawan merasa tenang dan nyaman dalam bekerja (Anggraeni dan Ismawanti 2021). Lingkungan kerja yang positif, nyaman, dan

kondusif dapat menciptakan iklim organisasi yang positif. Sebaliknya jika lingkungan kerja negatif maka iklim organisasi yang diciptakan akan negatif.

Salah satu perusahaan yang memiliki lingkungan yang baik menurut data ulasan karyawan pada website Indeed.com adalah restoran cepat saji internasional McDonald's. McDonald's merupakan restoran *fast food* terbesar di dunia yang diawali pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. McDonald's pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah. Saat ini McDonald's berada dibawah naungan PT. Rekso Nasional Food atau PT. RNF dan telah membuka sekiranya lebih dari 200 gerai McDonald's tersebar di berbagai kota di Indonesia yang didukung dengan lebih dari 14.000 karyawan di seluruh Indonesia. McDonald's menjadi menarik di teliti lebih mendalam dikarenakan di samping sebagai salah satu restoran cepat saji internasional, McDonald's memiliki struktur keorganisasian yang berbeda dari kebanyakan perusahaan. Perbedaannya yaitu pada perusahaan lain umumnya hanya memiliki satu *supervisor* untuk memimpin karyawannya. Namun demikian, di McDonald's memiliki beberapa *manager* dalam struktur organisasinya. McDonald's memiliki kurang lebih 40-50 *crew* dalam satu cabang restoran, dengan tim manajemen yang terbagi menjadi 1 *Restaurant General Manager*, 1 *First Assistan Manager*, 4 *Second Assistan Manager*, dan 1 STAR (*Store Activity Representative*).

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan data ulasan karyawan di McDonald's tentang penilaian karyawan yang pernah bekerja di McDonald's. Menurut hasil survey mengenai kekurangan dan kelebihan sebagai karyawan McDonald's pada sumber Indeed.com. Survey ini bersifat survey langsung hingga saat ini pada tahun 2023 ulasan pada survey tersebut sudah mencapai 229.573. Dapat disimpulkan terdapat 229.573 responden yang telah mengisi survey mengenai ulasan bekerja di McDonald's, dari data tersebut terdapat 57.424 responden yang memberikan nilai bintang lima, rata-rata ulasan mengenai keuntungan mendapatkan jatah makan gratis dan diskon belanja di McDonald's. Sebanyak 61.627 responden memberikan bintang empat dengan ulasan menyenangkan bekerja di McDonald's, dan jadwal kerja yang dapat disesuaikan dengan jadwal kuliah bagi karyawan yang kuliah dan kerja dalam waktu yang

bersamaan. Ini juga termasuk ke dalam salah satu nilai perusahaan yaitu fleksibilitas. Sekitar 63.187 responden memberikan bintang tiga dikarenakan terdapat unsur senioritas yang tinggi antara karyawan lain dan waktu istirahat yang sedikit. Selanjutnya ada 23.985 responden yang memilih bintang dua dengan rincian ulasan upah yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan, dan jam kerja lembur yang tidak dibayar. Yang terakhir sebanyak 23.350 responden memberikan bintang satu dengan ulasan mengenai kurangnya karyawan, sistem kerja yang tidak adil, dan tim manajemen yang buruk seperti tidak menghargai karyawan dan bersikap tidak adil. 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.

Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi. Lingkungan kerja dan tim manajemen juga merupakan bagian dari iklim organisasi. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong anggota berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah dengan anggota yang lain. Sebaliknya, jika lingkungan kerja negatif, maka anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan tidak adanya rasa persaudaraan (Ida, 2013).

Setelah peneliti melakukan penelusuran sementara peneliti memilih McDonald's Tambak yang berada di Jakarta Pusat untuk diteliti karena McDonald's ini baru dua tahun berdiri sejak tahun 2020. Dan melihat adanya kedekatan antara pimpinan dan karyawan di McDonald's tersebut seperti kegiatan *touring*, *outing* atau sekedar makan bersama.

Peneliti juga melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai McDonald's. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Anjas Sandy Saputro (2015) yang berjudul "Strategi Komunikasi *Crew Leader* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Perusahaan *Fast Food* (Studi pada crewleader McDonald's Sarinah Malang)". Pada penelitian ini lebih terfokus pada bagaimana strategi seorang *crew leader* untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Seorang *crew leader* harus pandai mengkondisikan karyawannya ketika situasi kerja tidak mendukung. Penelitian lain juga dilakukan oleh Putri Anggraeni S. I (2022) yang berjudul "Iklim Komunikasi Organisasi di McDonald's Graha Family Surabaya".

Iklm komunikasi organisasi yang diciptakan *crew leader* kepada *crew* lama maupun baru dengan membangun sikap ramah serta memberikan informasi-informasi yang tidak mereka ketahui, komunikasi yang sering terjadi akhirnya menimbulkan kenyamanan di lingkungan kerja. Iklm komunikasi organisasi yang diciptakan oleh *crew leader* pada akhirnya sangat berpengaruh bagi sebuah organisasi dan para anggotanya. Iklm komunikasi organisasi dapat positif jika karyawan memiliki persepsi yang positif pada dimensi-dimensi yang ada dalam lingkungan kerja.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Irma, Andi Muttaqin. M, dan Abd. Majid (2022) yang berjudul “Presepsi Konsumen Terhadap Komunikasi Pemasaran Pada McDonald’s Cabang Pettarani Makassar”. Penelitian ini lebih terfokus pada komunikasi pemasaran yang dilakukan McDonald’s sehingga dapat menimbulkan persepsi positif konsumen. Adapun kegiatan promosi gencar dengan visualisasi yang menarik perhatian menimbulkan perilaku konsumen untuk melakukan keputusan membeli dan juga memberikan manfaat berupa promo yang menarik sehingga menghasilkan *brand image* yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di McDonald’s. Penelitian ini juga belum banyak diteliti oleh peneliti lain. Penelitian ini lebih terfokus pada bagaimana komunikasi organisasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan dapat menciptakan iklim organisasi yang ideal di McDonald’s khususnya cabang Tambak Jakarta Pusat.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka fokus penelitian yang akan diteliti, yaitu komunikasi organisasi dalam menciptakan iklim organisasi yang ideal di McDonald’s Tambak Jakarta Pusat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini, yaitu “Bagaimana komunikasi organisasi dapat menciptakan iklim organisasi di McDonald’s Tambak Jakarta Pusat”

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Seperti yang sudah dijelaskan di latar belakang maksud dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan dapat menciptakan iklim organisasi di McDonald's khususnya cabang Tambak Jakarta Pusat.

1.5 Kegunaan Penelitian

Tentunya peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat berguna baik sebagai kebutuhan penelitian teoritis maupun kebutuhan penelitian praktis

1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Dari segi teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan bagi perkembangan teori mengenai komunikasi organisasi dan iklim organisasi dan kajian Ilmu Komunikasi organisasi serta iklim organisasi bagi para mahasiswa. Menambah wawasan khususnya mengenai komunikasi organisasi dalam menciptakan iklim organisasi yang ideal.

1.5.2 Kegunaan Penelitian Praktis

Dari segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran untuk menambah pengetahuan dan menambah pengalaman peneliti dalam penerapan komunikasi organisasi yang baik dalam menciptakan iklim organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan bagi yang memerlukan. Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terikat dengan topik sejenis dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak industri khususnya pada perusahaan restoran dan kafe atau sejenisnya. Dan juga sebagai penambah wawasan pengetahuan bagi pembacanya.