

# **Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Mcdonald's The Park Solo Baru**

## **The Role of Organizational Communication to Increase Employee Loyalty at Mcdonald's The Park Solo Baru**

**Oleh**

Rifky Uchwa Islamnudin<sup>1</sup>; Maya Sekar Wangi<sup>2</sup>; Estu Widiyowati<sup>3</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
rifkyuchwa@gmail.com, mayasekar@gmail.com

### **ABSTRACT**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan di McDonalds's The Park Solo Baru. Jenis penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan di McDonalds The Park Solo Baru terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horisontal. Komunikasi ke bawah merupakan bentuk instruksi dan juga pengawasan terhadap karyawannya, komunikasi ke atas berbentuk partisipasi karyawan terhadap organisasi sedangkan komunikasi horisontal berbentuk koordinasi dalam pelaksanaan kerja di McDonalds The Park Solo Baru. Komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan loyallitas karyawan. Faktor yang menunjukkan keberhasilan komunikasi organisasi memberikan peran untuk meningkatkan loyalitas karyawan adalah dengan penerapan komunikasi secara kekeluargaan sehingga karyawan merasa nyaman dan betah bekerja.

Kata kunci: peran, komunikasi organisasi, loyalitas

### **ABSTRACT**

*The aim of this research is to find out the role of organizational communication in an effort to increase employee loyalty at McDonalds' The Park Solo New. Informer determination technique using purposive sampling. Data collection using interview and documentation techniques. Triangulation is the triangulation of sources and methods. Data analysis techniques use qualitative analysis. The new Park Solo consists of upward communication, downward communication and horizontal communication. Downward communication is a form of instruction and also supervision of its employees, upwards communication is the form of employee participation to the organization while horizontal communications is the coordination in the execution of work at The Park Solo New. Organizational communication plays a role in increasing employee loyalty.*

*Keywords: role, organizational communication, loyalty*

## PENDAHULUAN

Perusahaan perlu melakukan upaya keras untuk dapat bertahan di era kompetisi global dimana persaingan semakin ketat di tengah munculnya perusahaan-perusahaan baru. Perusahaan-perusahaan tersebut hadir dengan membawa semangat dan pembaruan untuk memenangkan persaingan, sehingga perusahaan yang tidak siap dengan adanya kesulitan untuk mempertahankan kelangsungan bisnisnya dan tersingkir dari persaingan.

Salah satu persaingan usaha adalah di bidang *fast food*. *Fast food* adalah hidangan yang mudah dikemas, mudah disajikan, nyaman atau mudah ditangani. Makanan ini biasanya diproduksi dengan teknologi tinggi di industri makanan dan mengandung berbagai zat adiktif untuk memberikan umur simpan dan rasa produk. Ciri dari *fast food* adalah makanan cepat dapat disiapkan dan disajikan dalam waktu singkat dan mudah dimakan dalam beberapa menit, terutama di restoran dan toko yang tersedia dengan cepat seperti ayam goreng, hamburger, dan pizza (Nugroho, dkk, 2023: 1214).

Pertumbuhan bisnis *fast food* semakin berkembang di Indonesia. Keberadaannya yang semakin marak karena bisnis ini memiliki potensi yang sangat menjanjikan karena manusia semakin bertambah jumlahnya dan membutuhkan asupan makanan setiap harinya, sehingga hal ini merupakan pasar yang sangat potensial bagi bisnis makanan *fast food* di Indonesia. Restoran *fast food* merupakan pilihan yang tepat ditengah situasi perekonomian dan perkembangan penduduk Indonesia.

Kehadiran restoran cepat saji semakin meningkat Beragam makanan cepat saji disajikan di kota-kota besar Indonesia, termasuk makanan tradisional Indonesia dan Barat (ayam goreng). Tidak hanya terkenal dengan ayam gorengnya, tetapi juga hidangan populer lainnya seperti hamburger, pizza, sandwich, dan lain-lain. Dengan keberhasilan seperti manajemen yang solid dan pelayanan yang nyaman, restoran ini telah menjadi tujuan populer tanpa mengabaikan faktor rasa. Interiornya yang ditata apik, ramah dan bersih serta rasanya yang lezat mendorong orang-orang sibuk untuk memilih alternatif selain makanan cepat saji Restoran *fast food* yang paling banyak dikunjungi adalah restoran yang menyediakan menu paket nasi dan ayam yang dilengkapi dengan menu lainnya seperti burger, *ice cream* dan makanan pelengkap lainnya. Adanya berbagai fasilitas layanan yang ditawarkan, seperti layanan makan ditempat, pesan antar, dan lainnya menjadikan restoran *fast food* semakin banyak dikunjungi oleh konsumen.

Salah satu restoran siap saji ada di Indonesia adalah MCDonald's (McD). McD merupakan salah satu contoh perusahaan di bidang restoran siap saji yang bersaing dan ditengah-tengah pasar global. Awal mula dari sebuah restoran *drive in* sederhana di Pasadena, McD berkembang menjadi usaha waralaba restoran siap saji yang hadir di hampir setiap negara di dunia. McD bahkan mampu menciptakan tren restoran siap saji dan gaya hidup baru di kalangan masyarakat global.

Hasil survei tentang restoran cepat saji di Indonesia tentang *Top Brand Index 2022* menunjukkan bahwa restoran 5 cepat saji yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia pada tahun 2022 adalah KFC dengan skor *Top Brand Index* 27,2 persen, McDonald's dengan skor *Top Brand Index* sebesar 26,2 persen, Hokben dengan sebesar 9,4 persen. A&W dengan skor indeks sebesar 7,6 persen dan Richeese Factory dengan skor indeks sebesar 4,7 persen. Hal itu menunjukkan bahwa McD masih kalah bersaing dengan KFC (Angelia, 2022).

Berdasarkan hasil survei tersebut maka untuk dapat memenangkan persaingan maka sumber daya manusia yang ada di McD perlu dipertahankan agar mampu bersaing dengan KFC. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan adalah dengan memiliki karyawan yang loyal. Loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan kepada perusahaan tempatnya bekerja. Nitisemito (2015: 72) menyatakan bahwa loyalitas terhadap perusahaan merupakan sikap seberapa jauh seseorang karyawan mengidentifikasi perusahaan tempatnya bekerja

dengan menunjukkan keinginan untuk bekerja dan berusaha yang terbaik. Karyawan yang loyal berarti karyawan yang setia tetap berada di perusahaan dan mengerahkan apa yang dimiliki untuk kepentingan perusahaan.

McDonald's cabang The Park Solo baru adalah salah satu perusahaan cepat saji yang telah berdiri sejak tahun 2016. Jl Ir. Soekarno No.10F, Dusun II, Megondo, Sukoharjo, Jawa Tengah 57552. Dengan di buka 24 jam Perusahaan menekankan karyawan untuk memberi kinerja yang tinggi dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada customer. Berdasarkan wawancara dengan store manager dari McDonald's untuk menghasilkan keuntungan yang besar bagi perusahaan harus diimbangi dengan kinerja yang tinggi dari karyawan, dan diperlukan semangat kerja dan loyalitas karyawan yang tinggi untuk mencapai kinerja tersebut namun hal itu masih banyak kendala untuk mencapainya, menurutnya kendala tersebut diantaranya adalah tingkat keluar, dan masuk karyawan selain itu juga kendala saat *shift* suatu karyawan.

Tabel 1  
Turnover Karyawan McDonald's The Park

No	Tahun	Jumlah karyawan	Karyawan masuk	Karyawan keluar	Prosentase karyawan keluar
1	2021	44	9	9	16,72%
2	2022	44	6	8	17,6%
3	2023 Agustus	42	6	6	16,38%
Jumlah		42	21	23	16,9%/thn

Sumber : Data McDonald's The Park, 2023

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa *turnover* karyawan pada

McDonald's The Park tahun 2021 sebanyak 16,72%, tahun 2022

meningkat menjadi 17,6% dan pada bulan Agustus 2023 sudah mencapai 16,38%, hal ini menunjukkan adanya peningkatan *turnover* karyawan setiap tahunnya. Hasil wawancara dengan *Store Manager* McDonald's The Park yaitu "Pada pada tahun 2021 sejak Januari - Juli ada 6 karyawan yang telah *resign* dan bulan Agustus – Desember 3 karyawan mengajukan *resign*. Tahun 2022 terdapat 8 karyawan yang *resign*, sedangkan jumlah karyawan yang baru masuk belum mempunyai *capability* yang seimbang dengan yang sudah *resign* untuk menggantikan posisi yang ditinggalkan karyawan sebelumnya".

Menurut Heryati (2016: 57) tingkat perpindahan karyawan yang tinggi dapat mengganggu aktivitas kerja, sebab di dalam suatu perusahaan setiap karyawan

menempati posisi dan mengerjakan pekerjaannya masing-masing, sehingga kekosongan terhadap suatu akan memperlambat jalannya pelaksanaan pekerjaan. Hasil wawancara lanjutan dengan Bapak Anggara selaku *store manager* menunjukkan bahwa: "Permasalahan yang ada di Mc Donalds saat ini bahwa loyalitas karyawan masih perlu ditingkatkan, karena dari hasil absensi karyawan masih ada karyawan yang terlambat untuk datang serta ada yang tidak masuk tanpa keterangan, tindakan tersebut tidak dapat dianggap hal kecil, karena dapat merugikan perusahaan dalam mengejar target penjualan yang ditetapkan".

Hasil ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Absensi Karyawan McDonald's The Park

No	Tahun	Jumlah karyawan	Izin	Sakit	Alpa	Cuti	terlambat
1	2021	44	54	37	18	43	55
2	2022	44	35	56	26	36	67
3	2023	42	18	25	11	21	38
Jumlah		42	107	118	55	100	160

Sumber: McDonald'S The Park

Berdasarkan pada tabel 2 diketahui kasus keterlambatan kerja dan sakit adalah kasus yang paling mendominasi. Kasus keterlambatan ini dapat mengganggu aktivitas perusahaan pada meningkatkan produktivitas dalam bekerja dan menunjukkan bahwa loyalitas karyawan masih perlu ditingkatkan. Biasanya apabila terjadi karyawan yang terlambat, maka karyawan di *shift* sebelumnya sementara untuk mengisi kekosongan *shift* selanjutnya, tentunya dengan hal ini dapat merugikan karyawan sebelumnya harus bekerja lebih dari

jam kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Loyalitas muncul karena kesadaran dari pegawai dan instansi merupakan pihak yang saling membutuhkan. Menurut Heryati (2016) loyalitas merupakan kesetiaan terhadap perusahaan, sehingga tidak mengharapkan imbalan apapun. Tingginya loyalitas karyawan akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Pemimpin dan karyawan merupakan elemen penting dalam perusahaan yang memiliki peran penting dalam menjalankan sebuah perusahaan. Dewasa ini

perkembangan bisnis yang semakin pesat dan tingkat persaingan yang semakin tajam membuat perusahaan harus meningkatkan dan mengembangkan performancenya disemua bidang dan tentunya perusahaan harus benar-benar memperhatikan tenaga kerjanya, agar tenaga kerja menjadi loyal terhadap perusahaan (Dewi, dkk, 2020: 65).

Loyalitas kerja karyawan pada dasarnya menjadi bentuk kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan karyawan di dalam tempatnya bekerja (Husni dan Faisal, 2018: 89). Karyawan yang loyal adalah karyawan yang mempunyai kemauan dalam bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan diri, kesediaan melakukan pengawasan diri dan kemampuan untuk menonjolkan kepentingan diri sendiri (Widhiastuti, 2015: 13). Kesediaan untuk mengorbankan diri ini melibatkan adanya kesadaran untuk mengabdikan diri kepada perusahaan, pengabdian ini akan selalu menyokong peran karyawan dalam perusahaan. Loyalitas kerja karyawan dibutuhkan oleh setiap perusahaan, namun loyalitas karyawan tidak muncul dengan sendirinya tetapi diperlukan peran pemimpin dan pengendali manajemen yang baik untuk menciptakan loyalitas kerja karyawan (Rahayuni, 2020: 80). Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi, karena dengan adanya loyalitas yang tinggi dari karyawan maka karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan dan dapat meningkatkan kualitas kerja.

Loyalitas karyawan dapat dibangun melalui komunikasi

organisasi (Iskandar, 2021: 31). Komunikasi organisasi merupakan suatu proses pembuatan dan pertukaran pesan/informasi dengan relasi yang saling terkait untuk menyesuaikan dengan ketidakpastian lingkungan (Iriantara dan Syaripudin 2013: 49-52). Karyawan dalam organisasi saling berkomunikasi untuk tujuan yang sama. Komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Komunikasi organisasi mempunyai peranan sentral. Saling adanya interaksi untuk tujuan tertentu dengan konsep pemahaman yang sama maka didirikanlah sebuah organisasi. Organisasi juga dibentuk melalui komunikasi ketika individu didalamnya saing berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama (Yusuf, dkk, 2018: 83). Komunikasi di dalam organisasi terjadi di dalam tiga arah, yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horisontal. Komunikasi ke bawah adalah pesan dan informasi yang dikirim ke bawah dari manajemen puncak ke bawahan. Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi biasanya mencakup topik berikut: implementasi tujuan dan strategi, instruksi dan alasan utama pekerjaan, prosedur dan praktik, umpan balik dan kinerja, indokrinasi. Komunikasi ke atas adalah pesan yang dikirim dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki organisasi (Daft, 2010: 483).

Komunikasi ini berlangsung diantara anggota organisasi yang terdiri dari komunikasi atasan kepada

bawahan dan sebaliknya serta juga terjadi diantara sesama karyawan yang setara tingkatannya dalam organisasi. Komunikasi atasan bawahan dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting. Kegiatan komunikasi terjadi mulai dari pimpinan kepada karyawannya, kepala staf atau bidang kepada bawahannya serta antara sesama karyawan membentuk suatu garis hubungan diantara pemberi pesan dan penerima pesan. Komunikasi memegang peranan penting dalam menjalin hubungan kerja, baik hubungan antara karyawan maupun antara pemimpin dan karyawan. Apabila atasan memberikan tugas kepada karyawan dengan metode komunikasi yang baik, maka karyawan akan lebih mudah untuk mengerti segala yang dimaksud oleh atasannya sehingga karyawan lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas tersebut (Dewi, dkk, 2020: 66).

Hasil observasi pendahuluan menunjukkan bahwa McDonalds The Park Solo Baru bahwa pimpinan cabang jarang mengadakan rapat dengan karyawan sehingga komunikasi kurang berjalan lancar, dimana absen tiap hari hanya dilakukan oleh supervisor dan kurang memperhatikan kepentingan karyawan untuk dapat berkomunikasi dengan supervisor secara langsung sehingga dapat terjadi miskomunikasi, yaitu instruksi kerja yang ambigu/tidak jelas sehingga menimbulkan salah tafsir dari karyawan, hal ini terjadi ketika kondisi sedang ramai konsumen, maka terkadang karyawan tidak memberikan sambutan selamat datang kepada konsumen, padahal sambutan selamat datang itu

merupakan bagian dari tugas karyawan.

Manajemen McDonalds The Park Solo Baru perlu menyadari pentingnya komunikasi dalam organisasi yang harus dijalin dengan baik. Perusahaan mempunyai kewajiban untuk mengembangkan komunikasi dari berbagai pihak, baik itu antara pimpinan dan karyawan agar dapat membantu mewujudkan kerjasama tim yang baik. Pimpinan McDonalds The Park Solo Baru perlu membangun komunikasi yang baik sehingga para karyawan memiliki loyalitas dan dedikasi tinggi terhadap perusahaan, hal ini karena dalam memajukan perusahaan dibutuhkan kerjasama yang baik dengan sesama karyawan, manajemen dan pimpinan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Lokasi penelitian ini adalah di McDonald's The Park Solo Baru. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini antara lain *manager store*, *crew leader* serta karyawan dengan indikator karyawan memiliki kedisiplinan rendah dan karyawan memiliki kinerja yang baik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi

kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam proses komunikasi antara orang-orang dalam jabatan (posisi) di dalam McDonald's The Park Solo Baru sangat mengandalkan kepercayaan yang lebih agar bisa saling membantu dan menerima keluh kesah. Hasil wawancara dengan manajer store tersebut menunjukkan bahwa pimpinan dengan karyawan bersifat profesional. Interaksi yang didukung dengan adanya keterbukaan dan hubungan maka selalu ada interaksi yang bagus dalam hal apapun, interaksi yang dimaksud adalah interaksi yang terjadi di McDonald's The Park Solo Baru antara pimpinan dengan karyawan ataupun dilakukan agar tercapainya suatu keinginan untuk bisa terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

### **Komunikasi Ke Bawah**

Peran komunikasi organisasi yang di McDonalds The Park Solo Baru merupakan peran komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lainnya. Dengan demikian akan terjadinya perubahan tingkah laku di dalam diri karyawan. Melalui proses komunikasi organisasi akan dapat

ditentukan keputusan apa yang akan dilakukan oleh pimpinan tentang bagaimana menentukan langkah atau hasil yang akan diperoleh ke depan, karena dengan komunikasi organisasi akan dapat dijadikan pedoman mengenai kinerja hingga loyalitas karyawannya, dimana apabila peran komunikasi organisasi pada McDonalds The Park Solo Baru dikelola dengan baik oleh pimpinan maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dapat menimbulkan hasil yang positif bagi karyawan berupa karyawan menjadi loyal, salah satunya di dalam pemberian instruksi saat pelaksanaan pekerjaan.

Hasil wawancara tentang pemberian instruksi antara pimpinan dengan bawahan menunjukkan bahwa dalam pemberian instruksi maka pimpinan mengadakan *meeting* baik diwakili oleh *crew leader* ataupun dengan keseluruhan karyawan dengan melalui whatsapp grup, hal ini menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan instruksi dengan baik kepada karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan melibatkan karyawan dalam optimalisasi pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu tugas pimpinan adalah melakukan kegiatan monitoring tentang pekerjaan karyawan. Kegiatan monitoring dilakukan oleh manager store McDonalds The Park Solo Baru bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian dan kesesuaian antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil capaian saat dilaksanakan monitoring tersebut. Monitoring juga dilakukan dalam

rangka mengetahui permasalahan yang terjadi selama pekerjaan telah dijalankan, jika terjadi permasalahan, dapat diambil langkah-langkah yang diperlukan dalam mengatasi permasalahan yang timbul tersebut, dan dalam melakukan pengentasan permasalahan dapat pula diantisipasi terjadinya permasalahan yang sama di masa setelah dilakukan monitoring. Hasil wawancara dalam melakukan monitoring mengenai perkembangan kinerja karyawan menunjukkan bahwa monitoring telah dilakukan oleh pimpinan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan mengawasi kinerja dari karyawan baik dari sisi kedisiplinan, kerapian dan kerajinan dari karyawan dalam bekerja.

Manager Store McDonalds The Park Solo Baru bertugas untuk melakukan perencanaan, proses, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan usaha dari para anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya maka Manager Store harus memberikan informasi yang terkait dengan tujuan perusahaan, mengembangkan, membimbing bawahan, serta membangun tim kerja, hal ini perlu dilakukan agar pekerjaan dari karyawan sesuai dengan visi dan misi dari McDonalds The Park Solo Baru. Hasil wawancara dengan manager store dalam upaya pemberian informasi terkait tujuan perusahaan, mengembangkan, membimbing bawahan, serta membangun tim kerja wawancara menunjukkan bahwa pimpinan telah melakukan monitoring melalui meeting bulanan untuk mengevaluasi target dan juga

menetapkan rencana ke depan, hal ini menunjukkan pimpinan telah berkomunikasi dengan karyawannya. Manager Store McDonalds The Park Solo Baru sebagai komunikator harus memiliki pesan yang jelas akan dimengerti oleh bawahan kemudian ditandai dengan adanya perubahan dan menghasilkan tindakan, dalam pemberian informasi dapat dilakukan secara langsung (tatap muka), sehingga setelah Manager Store memberikan informasi maka dapat menentukan tujuan yang harus dicapai oleh karyawan.

Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Manager Store McDonalds The Park Solo Baru merupakan keterampilan komunikasi yang dapat dilatih dan dikembangkan, serta tidak bersifat final, artinya selama pemimpin mau terus mengasah keterampilan komunikasinya, maka peluang untuk menjadi pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan efektif terbuka lebar. Kondisi kepemimpinan yang selalu dinamis, berubah-ubah, tentunya menuntut pemimpin untuk terus menyesuaikan diri dengan lingkungan dan tim yang dipimpinya. Manager Store McDonalds The Park Solo Baru berperan peran penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawannya. Hasil wawancara dengan manager store dalam membantu bawahan apabila mengalami kesulitan yaitu dengan pemberian solusi yang baik.

Store Manager merupakan orang penting di McDonalds The Park Solo Baru dan merupakan representasi manajemen di garis depan. Store manager harus mengerti dan memahami tugas dan tanggung



jawabnya agar operasional McDonalds The Park Solo Baru dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan profit yang maksimal. Tugas dan tanggung jawab seorang store manager sangat kompleks. Hasil wawancara dengan store manager mengenai fungsi komunikasi dalam organisasi yang sudah dijalankan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan yaitu bahwa unsur pimpinan berupaya membantu semaksimal mungkin, karena karyawan adalah aset penting bagi kami, sehingga dengan apa yang telah kami lakukan saat ini dapat membuat karyawan menjadi loyal.

Tuntutan tugas pada *store manager* sebagai pengatur dan penggerak kegiatan operasional di McDonalds The Park Solo Baru sangat menuntut akan adanya keyakinan dari *store manager* itu sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sulit saat berada di toko. Hambatan-hambatan akan terjadi di dalam pelaksanaan komunikasi organisasi keyakinan store manager akan kemampuan yang dimilikinya dan merasa yakin bahwa kemampuannya tersebut bisa diterapkan pada berbagai pekerjaan yang lain. Hasil wawancara dengan Manager Store McDonalds The Park Solo Baru mengenai hambatan yang terjadi didalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan dan upaya untuk mengatasinya adalah karyawan kurang terbuka tentang masalah yang dihadapi, baik masalah pekerjaan ataupun masalah di dalam keluarga dan upaya yang dilakukan pimpinan adalah dengan memperhatikan

keluhan karyawan dan berupaya memberikan solusi.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang bersifat tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Muhammad (2016: 108) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi kekuatan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dalam mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dari perubahan. Komunikasi yang tepat yang digunakan oleh pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya menggunakan komunikasi ke bawah, komunikasi ke bawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi. Fungsi utama komunikasi ke bawah adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan, keputusan, dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah (Masmuh, 2018: 32).

### **Komunikasi ke atas**

Komunikasi yang diterapkan dalam gaya komunikasi pimpinan secara lisan dari pimpinan ke bawahan lebih sering digunakan, dengan demikian penyampaian informasi yang disampaikan oleh

pimpinan dapat diterima langsung oleh bawahan sehingga bisa meminimalisir *miscommunication* dan dapat meningkatkan mutu pelayanan pada konsumen itu sendiri, jadi disini dapat dilihat bahwa pada setiap diri pimpinan dan bawahan pada masing-masing bagian ataupun bidang berusaha memahami satu sama lain untuk dapat memperlancar komunikasi.

Komunikasi yang tepat yang digunakan oleh pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya menggunakan komunikasi ke bawah, komunikasi ke bawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi. Komunikasi di dalam organisasi tidak hanya dibutuhkan oleh seorang pemimpin melainkan bawahan pun perlu memperhatikan komunikasi dengan atasan, komunikasi yang demikian ini termasuk ke dalam komunikasi ke atas. Aliran komunikasi ke atas dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi biasanya mengalir di sepanjang rantai komando yaitu mengenai kebijakan dari manager store.

Pimpinan memegang peran penting dalam pengambilan keputusan dalam organisasinya. Informasi dari pimpinan merupakan masukan dasar bagi pengambilan keputusan. Pimpinan dengan gaya kepemimpinannya dengan kepercayaan penuh antara pimpinan dan bawahan maka tidak ada keraguan dalam pengambilan keputusan, sedangkan bawahan juga akan merasa senang apabila pimpinan dapat memberikan waktu bagi karyawannya. Setiap komunikasi yang terjadi di

perusahaan mempunyai tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai ketika komunikasi tersebut sedang atau telah berlangsung, seperti halnya komunikasi interpersonal. Tujuan komunikasi tersebut tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu dinyatakan. Hasil wawancara dengan mengenai proses karyawan di dalam memberi tahu ke atasan jika ada terdapat permasalahan atau kesulitan di dalam pekerjaan dapat menghadap langsung ke manager store. Karyawan juga dilibatkan dalam rapat dan pengambilan kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam rapat untuk mengemukakan pendapat, ataupun juga mengemukakan berbagai alternatif penyelesaian, hal ini karena karyawanlah yang secara langsung berhubungan dengan konsumen, sehingga lebih mengetahui detail-detail dalam pelaksanaan pekerjaan. Pengambilan keputusan adalah pemilihan satu alternatif dari serangkaian alternatif, sedangkan pelibatan karyawan merupakan proses mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah yang dapat berupa ide, saran kritik dan sebagainya, sehingga secara tidak langsung perusahaan menghargai keberadaan karyawan, dan dengan hal tersebut membuat karyawan merasa memiliki terhadap perusahaan.

Komunikasi keatas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah bertingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke

atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Hasil ini sesuai dengan pernyataan dari Panuju (2020: 7) bahwa fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah sebagai pelaporan tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan, penyampaian saran perbaikan dan penyampaian keluhan.

### **Komunikasi Horisontal**

Komunikasi horizontal dilakukan antara karyawan satu dengan yang lain atau yang memiliki tingkatan organisasi yang sama, Fungsi komunikasi horizontal ini antara lain untuk memperbaiki koordinasi tugas, upaya pemecahan masalah, saling berbagi informasi dan membina hubungan melalui kegiatan bersama. Hasil wawancara dengan informan mengenai koordinasi tugas antar rekan kerja menunjukkan bahwa koordinasi antar rekan kerja di McDonalds The Park Solo Baru sudah berjalan dengan baik. Tujuan koordinasi yang dilakukan oleh karyawan McDonalds The Park Solo Baru yaitu untuk dan menjaga efektifitas pekerjaan serta melakukan pencegahan terhadap timbulnya konflik dan hambatan yang Koordinasi berusaha untuk menciptakan dan menjaga agar suasana dan tingkah laku yang ada saling merespon dan mengantisipasi di setiap unit kerja baik serta bersama-sama dalam mengatasi permasalahan yang mungkin terjadi.

Koordinasi dan hubungan kerja dalam pemecahan masalah adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi

hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif antar karyawan di McDonalds The Park Solo Baru. Hubungan kerja yang terjalin adalah bentuk administrasi yang membantu tercapainya koordinasi, sehingga komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdaya guna (efektif dan efisien). Derajat koordinasi yang tinggi ini sangat bermanfaat untuk pekerjaan yang tidak rutin dan tidak dapat diperkirakan dan permasalahan yang timbul dalam pekerjaan. Visi dan Misi McDonalds The Park Solo Baru akan berhasil mencapai tujuan organisasinya apabila terdapat koordinasi kerja yang baik antara satu bagian dengan bagian yang lain dalam organisasi. tanpa adanya organisasi maka akan terjadi peran yang saling tumpang tindih dalam organisasi tersebut yang akan mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan di McDonalds The Park Solo Baru, sehingga setiap karyawan perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan rekan kerja yang lain, karena komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut. Dalam kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam proses organisasi. Oleh sebab itu, komunikasi dalam organisasi

menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi antar karyawan dalam bekerja. Komunikasi organisasi yang terjalin dapat menjadi salah satu alasan kuat karyawan nyaman bekerja di McDonalds The Park Solo. Hasil wawancara mengenai seberapa besar rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan dan apakah memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain menunjukkan bahwa dengan komunikasi organisasi yang terbentuk terjalin dengan baik sehingga akan memberikan kenyamanan bagi karyawan dan dampaknya karyawan merasa betah bekerja di McDonalds The Park Solo Baru sehingga komunikasi organisasi antara anggota organisasi memberikan pengaruh terhadap karyawan, sehingga karyawan memiliki loyalitas, dedikasi yang tinggi pada perusahaan serta sikap dan mental yang positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh karyawan bekerja sama dan saling support untuk mengisi kekurangan rekan kerjanya agar pekerjaan yang dikerjakan cepat terselesaikan, menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar karyawan. Hal ini sesuai pernyataan dari Muhammad (2016: 121) bahwa komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu diantaranya adalah: 1) Mengkoordinasikan tugas-tugas. Kepala-kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan

organisasi. 2) Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya itu lebih baik daripada ide satu orang. 3) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. 4) Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi. 5) Menjamin pemahaman yang sama. Apabila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan maka perlu ada pemahaman yang sama antar anggota tentang perubahan itu. 6) Mengembangkan sokongan interpersonal, karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya maka mereka memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya.

## **PENUTUP**

Komunikasi ke bawah di McDonalds The Park Solo merupakan bentuk instruksi dan juga pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawannya baik melalui pengawasan langsung, pemberian instruksi serta pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian. Komunikasi ke atas di McDonalds The Park Solo berbentuk partisipasi karyawan terhadap organisasi antara lain adalah kesempatan di dalam pengambilan pendapat, mengemukakan masalah yang dihadapi karyawan kepada atasan serta bertanya tentang tugas dan tanggung jawab karyawan. Komunikasi horisontal di McDonalds The Park Solo berbentuk koordinasi dalam pelaksanaan kerja antar karyawan di tiap divisi di

McDonalds The Park Solo Baru sehingga masing-masing karyawan dapat bekerjasama dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, D. 2016. Keterlibatan Pengasuhan Ayah Sebagai Orang Tua Tunggal Dengan Anak Perempuannya Setelah Terjadinya Perceraian (Studi Kasus Komunikasi Antarpribadi di Desa Kwangsang, Kecamatan Jumapolo). *Komuniti*, VIII (1), 19-34.
- Audi, RV dan Prihantoro, E. 2021. Pengaruh Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Kinerja Karyawan (Studi pada Bidang Manufaktur PT Rudy Soetadi). *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol IV, No. II, hal 124-138.
- Liliweri, A. 2018. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad, A. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pace, R.W dan Faules, D. F. 2015. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Alih Bahasa Dedy Mulyana. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rahayuni, S. 2020. Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Aceh Tamiang. *Tijarah*, Vol 2 No. 20, hal 80-91.
- Sutaryo. 2015. *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widhiastuti, W. 2015. *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*. Semarang: Semarang University Press.
- Yusuf, B. 2018. Manajemen Komunikasi dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 4 (1), 50–64.