

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL MANAGER KEPADA KARYAWAN
DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN DI MCDONALD'S THE
PARK SOLO BARU**

***INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN MANAGERS AND
EMPLOYEES IN MANTAINING SERVICE QUALITY AT MCDONALD'S
THE PARK SOLO BARU***

MONICA MEILYASARI*,BUDDY RIYANTONURNAWATI HINDRA
HASTUTI****

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

*Penulis Korespondensi

Monicameilya97@gmail.com, buddy.riyanto@gmail.com,

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan peran komunikasi interpersonal *manager* kepada karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan di McDonald's The Park Solo Baru. Penelitian ini menjabarkan bahwa peran komunikasi interpersonal dan keramah tamahan *manager* dan karyawan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan di McDonald's The Park Solo Baru menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan mengambil narasumber *manager* dan karyawan McDonalds The Park Solo Baru. Instrumen penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitiannya adalah proses komunikasi yang terjalin antara *manager* dan karyawan yang bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan hubungan baik di setiap komunikasi yang berlangsung agar dapat mengangkat dan mempertahankan citra baik restoran tersebut. Selain itu, komunikasi interpersonal didukung oleh adanya keterbukaan, kepercayaan, dan sikap saling mendukung.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Atasan dan Bawahan, Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the role of interpersonal communication between managers and employees in maintaining service quality at McDonald's The Park Solo Baru. This study describes that the role of interpersonal communication and hospitality of managers and employees is very important in providing services to consumers. This research was conducted at McDonald's The Park Solo Baru using a

qualitative descriptive methodology by taking the manager and employees of McDonald's The Park Solo Baru as sources. The research instruments used were primary and secondary data in the form of observation, interviews and documentation. The result of his research is the communication process that exists between managers and employees which aims to maintain service quality and good relations in every communication that takes place in order to raise and maintain the good image of the restaurant. In addition, interpersonal communication is supported by openness, trust, and mutual support.

Keywords: *Interpersonal Communication, Superiors and Subordinates, Service*

PENDAHULUAN

McDonald's The Park Solo Baru memiliki organisasi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan restoran. Organisasi, terutama restoran dan organisasi perusahaan, tentu perlu dikoordinasikan dengan baik, terstruktur, memiliki tujuan, memenuhi persyaratan kinerja, bertanggung jawab, mengembangkan tugas, dan mencapai hasil kerja yang diharapkan. Komunikasi interpersonal antar organisasi sangat diperlukan untuk membangun kerjasama yang maksimal di dalam organisasi.

Kunci agar tetap dapat bertahan ditengah persaingan restoran cepat saji yang semakin banyak yaitu tetap menjaga kualitas produk, kebersihan restoran, kecepatan, keakuratan, *team work* yang baik, dan pelayanan terhadap konsumen tetap dijalankan dengan baik. Selain itu pada saat bekerja *manager* selalu mengingatkan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar tidak membuat konsumen kecewa. Manager dan karyawan disaat mendapatkan komplain dari konsumen harus siap mendengarkan, meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan dan mengucapkan terimakasih untuk

kritik dan saran yang sudah diberikan. Perlu adanya komunikasi interpersonal antara *manager* dengan karyawan agar tetap menjaga kualitas pelayanan McDonald's The Park Solo Baru tetap bertahan dan berjalan dengan baik.

Menurut Moss dan Steward dalam Mulyana (2013: 36), Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan lebih dari satu orang, dan masing-masing pihak dapat menjadi pengirim sekaligus penerima pesan. Menurut Joseph A. De Vito dari Abi Asmana (2019), elemen kunci dari komunikasi interpersonal adalah:

- 1) Sumber-Penerima (*Source-Receiver*). Setidaknya ada dua orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal. Hal ini memungkinkan masing-masing pihak untuk bertindak baik sebagai sumber untuk menulis dan mengirim pesan dan sebagai penerima untuk menerima pesan.
- 2) Pesan adalah sinyal yang dianggap sebagai stimulus bagi penerima pesan dan dirasakan oleh salah satu atau kombinasi panca indera manusia.
- 3) *Encoding* menghasilkan pesan seperti menulis dan percakapan, dan *decode* memahami pesan seperti mendengarkan dan membaca.
- 4) Media (saluran) Ini digunakan untuk menyampaikan pesan yang menghubungkan pengirim dan penerima.
- 5) Kebisingan adalah sesuatu yang mendistorsi pesan atau menghalangi penerima untuk menerimanya.

Perilaku komunikasi manajemen seorang pemimpin (*manager* terhadap karyawan) adalah kemampuan mengkomunikasikan gagasan seluruh karyawan, dengan tujuan supaya pesan atau gagasan yang dikomunikasikan dapat dipahami dengan baik sesuai dengan isi pesan. Seorang pemimpin (*leader head*) adalah orang yang menggunakan wewenang dan kepemimpinannya, mengarahkan bawahan untuk melakukan sebagian dari pekerjaannya untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan, karyawan, dan *manager* dalam pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.

Penelitian terdahulu

1) Penelitian terdahulu oleh Janata yaitu Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu (Studi pada Hotel Guest House Sutos Sungailiat Bangka). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal pegawai Hotel Guest House Sutos dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini menjabarkan bahwa peran komunikasi interpersonal dan keramahtamahan pegawai hotel sangat penting dalam memberikan informasi dan dalam melayani tamu hotel.

Persamaan dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metodologi penelitian kualitatif berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi dan cara untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Pada penelitian tersebut bidang yang dikaji berbeda yaitu hanya komunikasi pegawai dengan konsumen sedangkan dalam penelitian ini bidang yang dikaji komunikasi *manager* dengan karyawan.

2) Penelitian terdahulu oleh Chairunnisa Ivanka yaitu Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan membantu meningkatkan produktivitas pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah karena teori komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, keyakinan, pendapat dan perilaku komunikator.

Terdapat persamaan dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana sumber data berupa wawancara, observasi dan menggunakan komunikasi interpersonal antara atasan dengan bawahan.

Terdapat juga perbedaan dalam bidang yang dikaji pada penelitian tersebut untuk meningkatkan kinerja pegawai sedangkan bidang yang dikaji penelitian ini yaitu untuk menjaga kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menetapkan dengan metode kualitatif, menurut Eri Barlian (2016) Penelitian kualitatif adalah Suatu penelitian yang berusaha memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Misalnya, dalam

konteks alamiah tertentu, untuk mencoba memahami perilaku, persepsi, motivasi, perilaku, dll dengan menggunakan metode alamiah yang berbeda untuk menjelaskan perilaku, persepsi, motivasi, perilaku, dll dalam bentuk kata-kata dan bahasa sebagai semua.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, Wawancara, observasi, dokumentasi dan teknik analisis data yang digunakan Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

HASIL PENELITIAN

Komunikasi interpersonal sangat penting diterapkan dan digunakan para pihak McDonalds The Park, bagi karyawan yang ditugaskan di bagian *service area* sangat penting melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan benar karena mereka melayani konsumen secara langsung. Oleh karena itu perlu adanya komunikasi interpersonal yang baik dan benar bagi *manager* dengan karyawan maupun dengan sesama rekan kerja. Supaya mendapatkan kepuasan konsumen pihak McDonald's The Park melakukan berbagai cara atau strategi dalam pengelolaannya. Kepuasan konsumen sangat penting dalam hal menjaga hubungan antara karyawan dan konsumen agar tidak terjadi kekecawaan maupun komplain.

Proses komunikasi pada hakikatnya proses penyampaian pesan yang baik antara *manager* dengan karyawan maupun karyawan dengan konsumennya.

Komunikasi yang terjadi berhasil jika pesan ataupun pikiran disampaikan

dengan menggunakan perasaan. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diamati dalam komunikasi interpersonal antara manager kepada karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan di McDonald's The Park Solo Baru

Diperlukannya komunikasi interpersonal yang baik antara *manager* kepada karyawan, supaya dapat terciptanya tujuan bersama dalam menjaga kualitas pelayanan. Supaya dapat mempertahankan kualitas pelayanan semua *manager* dan karyawan McDonald's The Park Solo Baru harus memiliki cara ataupun strategi dalam pengelolaannya dan memiliki kerja sama yang baik. Dengan adanya komunikasi yang baik serta menjaga hubungan yang baik sesama karyawan dapat menghasilkan tujuan restoran untuk menjaga kualitas pelayanan tercapai.

Berbagai strategi dan usaha telah diterapkan dan dilakukan oleh pihak McDonald's The Park Solo Baru yaitu dengan cara melakukan pelayanan ataupun bekerja dengan komunikasi verbal dan non verbal, mengatasi karyawan yang melakukan kesalahan, timbal Balik dan Perhatian McDonald's The Park yang diberikan kepada konsumen, mengelola dan memberikan respon terhadap komplain pelayanan, mengelola dan memberikan respon terhadap komplain produk, mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat menjaga kepuasan konsumen, komunikasi pemasaran yang diterapkan McDonald's The Park Solo Baru. Menurut Widjaja (2017: 1) komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok.

KESIMPULAN

1. *Manager* sudah memberikan arahan kepada karyawan sangat baik, karena selalu mengingatkan karyawan untuk *double check product*, mengingatkan untuk ramah saat melayani konsumen dan menerima *feedbac-feedback* dari karyawan dengan terbuka.
2. Kesadaran karyawan dalam bekerja perlu ditingkatkan, saat sepi konsumen digunakan untuk *prepare*, tidak lupa untuk selalu *double check product* yang dibeli konsumen dan memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen.
3. Terdapat beberapa karyawan yang masih menyepelekan pekerjaannya dengan tidak mengikuti prosedur yang ada sehingga menyebabkan banyak terjadinya komplain.

DAFTAR PUSTAKA

Mulyana Deddy, 2013, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung

Abi Asmana, 2019, *Komunikasi Interpersonal Unsur-unsur Dan Klasifikasi Komunikasi Interpersonal*, <https://legalstudies71.blogspot.com/2019/05/komunikasi-interpersonal-unsur-unsur.html>

Kasmir, 2017, *Analisis Laporan Keuangan*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta

Barlin Eri, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Sukabina Press, Padang

Widjaja, 2017, *Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Edisi Ketiga, Bumi Aksara, Jakarta

