

**HUBUNGAN AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**
(Kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)

SKRIPSI

MUHAMMAD ZICO FADLY



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

2008

RINGKASAN

MUHAMMAD ZICO FADLY. D34104084. **Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan (Kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)**. Skripsi. Program Studi Sosial Ekonomi Industri Peternakan, Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor.

Pembimbing utama : Dr. Ir. H. Amiruddin Saleh, MS.

Pembimbing anggota : Prof. Dr. Djoko Susanto, SKM. APU

Aktivitas komunikasi organisasi yang berjalan dengan efektif akan menciptakan hubungan yang harmonis di antara sesama pegawai sehingga suasana kerja yang nyaman dapat memotivasi kerja para karyawan. Tujuan penelitian ini adalah : 1) Mengetahui karakteristik internal dan eksternal karyawan yang bekerja di restoran, 2) Mengetahui aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan, 3) Mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan, 4) Menganalisis hubungan karakteristik internal dan eksternal karyawan dengan aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan restoran, 5) Menganalisis hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan restoran.

Penelitian berlangsung selama 3 minggu mulai 24 November – 14 Desember 2007 di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda, Depok. Populasi adalah seluruh karyawan yang bekerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda, Depok sebanyak 21 orang. Responden diambil dengan metode sensus, sehingga penelitian ini dirancang sebagai studi kasus yang bersifat deskriptif korelasional. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif berupa frekuensi, persentase, tabulasi silang, rataan Skor, total rataan Skor serta uji korelasi *rank* Spearman dan *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di restoran adalah pria, masih tergolong muda pada selang 19-24 tahun, lulusan SMU, sudah bekerja lebih dari dua tahun, berposisi sebagai staf, dari etnik Jawa, dan mempunyai jumlah tanggungan antara 1-2 orang. Kondisi eksternal perusahaan tergolong dalam kategori baik. Secara umum aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan di restoran tergolong sering. Selain itu, karyawan memiliki tingkat motivasi yang tinggi.

Hasil uji korelasi *rank* Spearman dan *chi square* menggambarkan secara umum karakteristik internal dan eksternal karyawan memiliki hubungan yang lemah dengan aktivitas komunikasi organisasi kecuali pada tingkat pendidikan dengan aktivitas komunikasi ke atas dan ke bawah yang memiliki hubungan sangat nyata ($p < 0,01$) dan hubungan nyata ($p < 0,05$) antara spesialisasi pekerjaan dengan komunikasi ke bawah serta sarana komunikasi dengan aktivitas komunikasi ke bawah dan horizontal. Aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan yaitu komunikasi ke bawah memiliki hubungan nyata ($p < 0,05$) dengan motivasi pada aspek tanggungjawab serta komunikasi horizontal memiliki hubungan nyata ($p < 0,05$) dengan prestasi kerja dan tanggungjawab. Saran yang dapat diberikan adalah lebih sering diadakannya *briefing* agar komunikasi terjalin optimal sehingga bawahan dapat memberikan ide, usul dan juga saran kepada atasan agar para bawahan lebih merasa diakui oleh atasannya.

Kata-kata kunci: aktivitas komunikasi organisasi, motivasi.

ABSTRACT

Correlation Organizational Communication Activities with Employee Work Motivation

(Case at Restaurant Hot Cwie Mie Malang and Roellie's Margonda Depok)

Fadly, M. Z., A. Saleh and D. Susanto

Organizational communication activities which well organized can provide more harmonic work condition and can increase employee motivation. The aim of this research were : (1) to know internal and external characteristics of the employee, (2) to know employee motivation level, (3) to know organizational communication activities, (4) to analyze the correlation between internal and external characteristic of the employee with organizational communication activities, (5) to analyze the correlation between organizational communication activities with employee work motivation. This research was carried out from November 24th – Desember 14th, 2007 at Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Restaurant at Margonda Depok. Responders were taken by sensus method, this research was a descriptive correlation designed for a case study. Results of this research indicate that majority of employees in restaurant is male, still young at 19-24 years old, high school graduated, have worked more than two years, from ethnic Java, and have one until two persons for their responsible in the familiy. Condition of external company included in good category. Organizational communication activities which done by the employee is categorized often. The employee had high motivational level. The education level had high significant correlation ($p < 0,01$) with upward and downward communication. Work specialization had significant correlation ($p < 0,05$) with downwards communication and communication facility had significant correlation ($p < 0,05$) with downwards communication and horizontal communication. Downwards communication had significant correlation ($p < 0,05$) with responsible and horizontal communication had significant correlation ($p < 0,05$) with responsible and work achievement. It is suggested to do more regular performing of briefing in order to increase optimal communications so the employees can give idea and suggestion to their superior to be more recognized by the superior.

Keywords: organizational communication activities, motivation.

**HUBUNGAN AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**
(Kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)

MUHAMMAD ZICO FADLY
D 34104084

**Skripsi ini merupakan satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Peternakan pada
Fakultas Peternakan
Institut Pertanian Bogor**

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**
2008

**HUBUNGAN AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**
(Kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)

Oleh
MUHAMMAD ZICO FADLY
D34104084

**Skripsi ini telah disetujui dan disidangkan di hadapan
Komisi Ujian Lisan Pada tanggal 19 Februari 2008**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Ir. H. Amiruddin Saleh, MS.
NIP. 131 803 651

Prof. Dr. Djoko Susanto, SKM.APU
NIP. 140 020 648

**Dekan Fakultas Peternakan
Institut Pertanian Bogor**

Dr. Ir. Luki Abdullah, MSc.Agr
NIP. 131 955 531

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Zico Fadly lahir di Bogor, 12 Juni 1986. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Dasril Marzuki dan Hj. Elma Diana. Pendidikan yang ditempuh penulis dari tahun 1993 – 1998 di Sekolah Dasar Negeri Sukamaju VI Depok. Penulis kemudian melanjutkan di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 3 Depok pada tahun 1998 – 2001. Selanjutnya penulis melanjutkan studinya di Sekolah Menengah Umum Negeri 3 Depok pada tahun 2001 – 2004.

Penulis diterima sebagai mahasiswa pada Departemen Sosial Ekonomi Industri Peternakan, Fakultas peternakan, Institut Pertanian Bogor pada tahun 2004 melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB). Tahun 2005, penulis masuk minat Komunikasi dan Penyuluhan. Selama mengikuti pendidikan, penulis aktif dalam kegiatan organisasi Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Industri Peternakan di Departemen Club IT pada tahun 2005 – 2006. Penulis juga aktif dalam beberapa kepanitiaan seperti kepanitiaan Pelatihan Desain Grafis pada tahun 2005, Bulan Bakti Peternakan pada tahun 2005, LCT SEIP (Lomba Cepat Tepat Sosial Ekonomi Industri Peternakan) pada tahun 2005, Ketua panitia Pelatihan Desain grafis 2006, Koordinator Acara LCT SEIP (Lomba Cepat Tepat Sosial Ekonomi Industri Peternakan) pada tahun 2006, Seip goes to Bali pada tahun 2007, Seminar Kredit UMKM tahun 2007 dan menjadi Badan Pengawas Harian pada Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Industri Peternakan selama periode kepengurusan tahun 2007-2008. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk menjadi asisten praktikum mata kuliah Ilmu Penyuluhan tahun ajaran 2006-2007.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmanirrahiim,

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan (kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)**, merupakan salah satu syarat untuk gelar Sarjana Peternakan pada Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor.

Penelitian ini mengenai hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok karena restoran ini banyak menyajikan produk peternakan. Aktivitas komunikasi organisasi dijadikan alat untuk memotivasi kerja karyawan demi peningkatan produktivitas kerja karyawan dan restoran tersebut.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal, pelaksanaan survei, penelitian dan penulisan skripsi. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan skripsi ini di masa yang akan datang. Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Bogor, Februari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	2
Tujuan	3
Kegunaan	4
DEFINISI ISTILAH	5
KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
Kerangka Berpikir	6
Hipotesis	7
TINJAUAN PUSTAKA	9
Karakteristik Individu	9
Manajemen Sumberdaya Manusia	10
Komunikasi	11
Organisasi	12
Komunikasi Organisasi	13
Motivasi.....	17
Teori-teori Motivasi	18
Restoran	21
<i>Franchise</i>	23
METODE PENELITIAN	24
Lokasi dan Waktu	24
Populasi dan Sampel	24
Desain Penelitian.....	24
Data dan Instrumentasi	24
Definisi Operasional dan Pengukurannya	25

Validitas dan Reliabilitas Instrumentasi	27
Pengumpulan Data	29
Analisis Data	29
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
Sejarah Singkat Restoran	30
Visi dan Misi Restoran	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
Karakteristik Internal Karyawan	33
Faktor Eksternal Organisasi	35
Aktivitas Komunikasi Organisasi	39
Motivasi Kerja Karyawan	46
Hubungan Faktor Internal dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	51
Hubungan Faktor Eksternal Organisasi dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	53
Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	54
KESIMPULAN DAN SARAN	57
Kesimpulan	57
Saran	58
UCAPAN TERIMA KASIH	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Distribusi Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok Berdasarkan Karakteristik Internal	34
2. Rataan Skor Faktor Eksternal Organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	35
3. Rataan Skor Akses Terhadap Informasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	36
4. Rataan Skor Spesialisasi Pekerjaan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	37
5. Rataan Skor Lingkungan Kerja Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	38
6. Rataan Skor Sarana Komunikasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	39
7. Rataan Skor Komunikasi Organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	40
8. Rataan Skor Komunikasi ke Atas Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	41
9. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi ke Bawah Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	42
10. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi Horizontal Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	44
11. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi Diagonal Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	45
12. Rataan Skor Motivasi Kerja Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	46
13. Rataan Skor Prestasi Kerja Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	47
14. Rataan Skor Pengakuan Diri Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	48
15. Rataan Skor Pengembangan Potensi Diri karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	49
16. Rataan Skor Tanggungjawab Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	50
17. Hubungan Faktor Internal dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	51

18. Hubungan Faktor Eksternal Organisasi dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	53
19. Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.....	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	8
2. Hierarki Kebutuhan Maslow	18
3. Struktur Organisasi Operasional Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	31

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Daftar Menu Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok	63
2. Kuesioner Penelitian	65

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengembangan subsektor peternakan merupakan bagian dari pembangunan pertanian dan bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan nasional. Hal ini disebabkan subsektor peternakan dalam pembangunan diharapkan sebagai penghasil devisa negara, mampu menyerap tenaga kerja dan turut mendukung usaha pelestarian alam.

Mengingat hal tersebut maka pembangunan peternakan harus diarahkan agar hasil produksi ternak meningkat. Suatu bentuk kemajuan dapat terlihat bahwa peternakan di Indonesia telah mencapai daya saing, di mana pembangunan peternakan diwujudkan melalui pembangunan perusahaan hulu seperti obat-obatan, pakan dan pembibitan serta perusahaan hilir seperti industri pengolahan hasil peternakan dan restoran yang menyajikan produk peternakan.

Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's merupakan salah satu restoran yang banyak menyajikan makanan yang mengandung hasil-hasil industri pengolahan produk peternakan seperti bakso, ayam, sosis, daging sapi, telur dan susu. Berkembangnya organisasi perusahaan berbentuk restoran ini tentunya akan meningkatkan jumlah tempat pemasaran produk-produk peternakan yang dihasilkan dan juga mampu menyerap banyak tenaga kerja.

Sebagai sebuah organisasi, restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's merupakan sebuah perusahaan di mana orang-orang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu unsur penting penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut adalah kualitas sumberdaya manusianya. Terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas tidak terlepas dari dimilikinya motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas, sehingga segala aktivitasnya mampu dilaksanakan dengan penuh kesungguhan dan dedikasi. Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan, salah satunya adalah aktivitas komunikasi organisasi.

Aktivitas komunikasi organisasi akan menciptakan terjadinya pertukaran pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Hal ini akan menciptakan hubungan yang harmonis di antara sesama pegawai sehingga tercipta

suasana kerja yang nyaman yang dapat memotivasi kerja para karyawan. Aktivitas komunikasi diduga memiliki hubungan dengan motivasi kerja karyawan. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam perkantoran sebaliknya apabila komunikasi tidak terjalin, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan organisasi.

Komunikasi dalam organisasi pada kenyataannya tidak seluruhnya efektif. Memperbaiki komunikasi organisasi berarti memperbaiki kinerja perkantoran. Argumentasi ini didasari oleh sebuah logika bahwa semua pekerjaan di dalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan (Suranto, 2006). Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap organisasi itu sendiri. Aktivitas komunikasi sangat ditentukan oleh seberapa besar kesamaan persepsi yang terjadi antara komunikator dan komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Semakin besar kesamaan persepsi tersebut maka semakin berhasil proses komunikasi mencapai sasarannya. Aktivitas komunikasi yang sering terjadi dalam ruang lingkup organisasi adalah pola komunikasi vertikal ke bawah dan ke atas, yaitu antara atasan dengan bawahan, pola komunikasi horizontal, yaitu antara para karyawan yang sederajat dan komunikasi diagonal yaitu antara atasan dengan bawahan yang berbeda departemen atau bagian. Mengingat pentingnya aktivitas komunikasi organisasi guna meningkatkan motivasi kerja karyawan maka dilakukan studi tentang aktivitas komunikasi organisasi yang berlaku di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

Perumusan Masalah

Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok merupakan bagian dari perusahaan PT. Cilaket Multi Mandiri yang berupa organisasi perusahaan yang bergerak dalam bidang restoran yang menyajikan makanan-makanan yang berasal dari produk peternakan. Hasil produksinya sudah cukup dikenal masyarakat dan pemasarannya sudah meluas mencapai tingkat nasional. Hal ini tidak terlepas dari peran serta para pegawai yang merupakan aset organisasi yang sangat berharga, sehingga perlu senantiasa dibina dan ditingkatkan kualitasnya. Kualitas para pegawai akan meningkat apabila tercipta suasana dan lingkungan kerja yang

kondusif dan tetap stabil. Agar lingkungan kerja tetap stabil maka perlu diterapkan interaksi komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang efektif dalam organisasi terjadi karena adanya aktivitas komunikasi yang diterapkan oleh organisasi. Aktivitas komunikasi yang terjadi dalam organisasi tidak terlepas dari kondisi internal pegawai dan keadaan organisasi tempat para pegawai bekerja. Aktivitas komunikasi yang diterapkan mempunyai tujuan untuk dijadikan alat memotivasi pegawai dalam menjalankan kewajibannya. Motivasi yang timbul akibat adanya aktivitas komunikasi yang diterapkan akan meningkatkan kinerja pegawai yang akan meningkatkan potensi restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's sebagai penyedia makanan produk peternakan. Dengan aktivitas komunikasi yang terjalin dengan baik diduga akan meningkatkan motivasi bekerja karyawan sehingga menghasilkan produktivitas kerja karyawan yang meningkat.

Berdasarkan hal tersebut dan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik internal dan eksternal karyawan yang bekerja di restoran tersebut?
2. Bagaimana aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan dalam restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok?
3. Bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan yang bekerja di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok?
4. Sejauh mana hubungan karakteristik internal dan eksternal karyawan dengan aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan dalam restoran tersebut ?
5. Sejauh mana hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan yang bekerja di restoran tersebut ?

Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui karakteristik internal dan eksternal karyawan yang bekerja di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok.
2. Mengetahui aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok.

3. Mengetahui motivasi kerja karyawan yang bekerja di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok.
4. Menganalisis hubungan karakteristik internal dan eksternal karyawan dengan aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok.
5. Menganalisis hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok.

Kegunaan

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disusun, maka diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi :

1. Manajemen perusahaan, sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam sistem manajemen perusahaan khususnya dalam aspek komunikasi dalam pengambilan keputusan maupun kebijaksanaan yang berhubungan dengan motivasi kerja karyawan.
2. Karyawan restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya arti pelaksanaan aktivitas komunikasi organisasi.
3. Penelitian selanjutnya, sebagai bahan masukan khususnya pada bidang aktivitas komunikasi organisasi dan motivasi kerja karyawan.

DEFINISI ISTILAH

Penelitian ini menggunakan beberapa istilah yang penting dan untuk menyeragamkan pengertian dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Beberapa istilah yang diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.
2. Organisasi adalah sebuah kelompok formal yang memiliki struktur fungsi dan peranan yang berisikan sumberdaya manusia yang memiliki tujuan tertentu.
3. Komunikasi organisasi adalah saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.
4. Motivasi kerja adalah dorongan yang berasal dari dalam ataupun dari luar seorang karyawan untuk melakukan sesuatu.
5. Karyawan adalah sumberdaya manusia yang menjalankan seluruh fungsi sebuah organisasi.

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Kerangka Berpikir

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu organisasi perkantoran. Organisasi perkantoran selalu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya harus dilakukan langkah-langkah komunikasi internal secara terencana. Komunikasi yang terbuka memiliki batasan yang lebih fleksibel sehingga memungkinkan adanya interaksi dengan lingkungan dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan dan meningkatkan kemajuan sebuah organisasi perkantoran.

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dikemukakan asumsi bahwa apabila komunikasi itu efektif, maka tujuan yang hendak dicapai pun kemungkinan besar dapat terlaksana. Komunikasi dikatakan efektif apabila dalam suatu proses komunikasi, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, seperti yang dikehendaki oleh komunikator.

Suatu pendekatan pada kebijaksanaan keputusan peningkatan motivasi kerja karyawan dapat dilakukan dengan studi aktivitas komunikasi organisasi. Penilaian terhadap aktivitas komunikasi organisasi diduga memiliki hubungan dengan motivasi kerja karyawan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dalam organisasi tersebut.

Aktivitas komunikasi yang sering terjadi dalam ruang lingkup organisasi adalah pola komunikasi vertikal ke bawah, ke atas, horizontal dan diagonal. Aktivitas komunikasi yang diterapkan organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda Depok diduga mampu meningkatkan motivasi kerja para karyawannya. Motivasi kerja karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok dapat diukur melalui prestasi kerja, pengakuan diri, pengembangan potensi diri, dan tanggungjawab yang dimiliki oleh masing-masing karyawannya. Motivasi kerja karyawan ini nantinya diharapkan mampu mendorong terciptanya produktivitas kerja karyawan.

Aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok berhubungan dengan karakteristik internal yang ada dalam masing-masing diri pegawai yang meliputi umur, pendidikan,

jenis kelamin, lama bekerja, posisi dalam pekerjaan, etnik asal dan jumlah tanggungan keluarga serta karakteristik eksternal organisasi yang meliputi akses terhadap informasi, spesialisasi pekerjaan, lingkungan kerja dan sarana komunikasi.

Berdasarkan uraian tersebut kerangka pemikiran dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dirumuskan di atas, dapat disusun hipotesis-hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁= Terdapat hubungan nyata antara karakteristik internal pegawai dengan aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

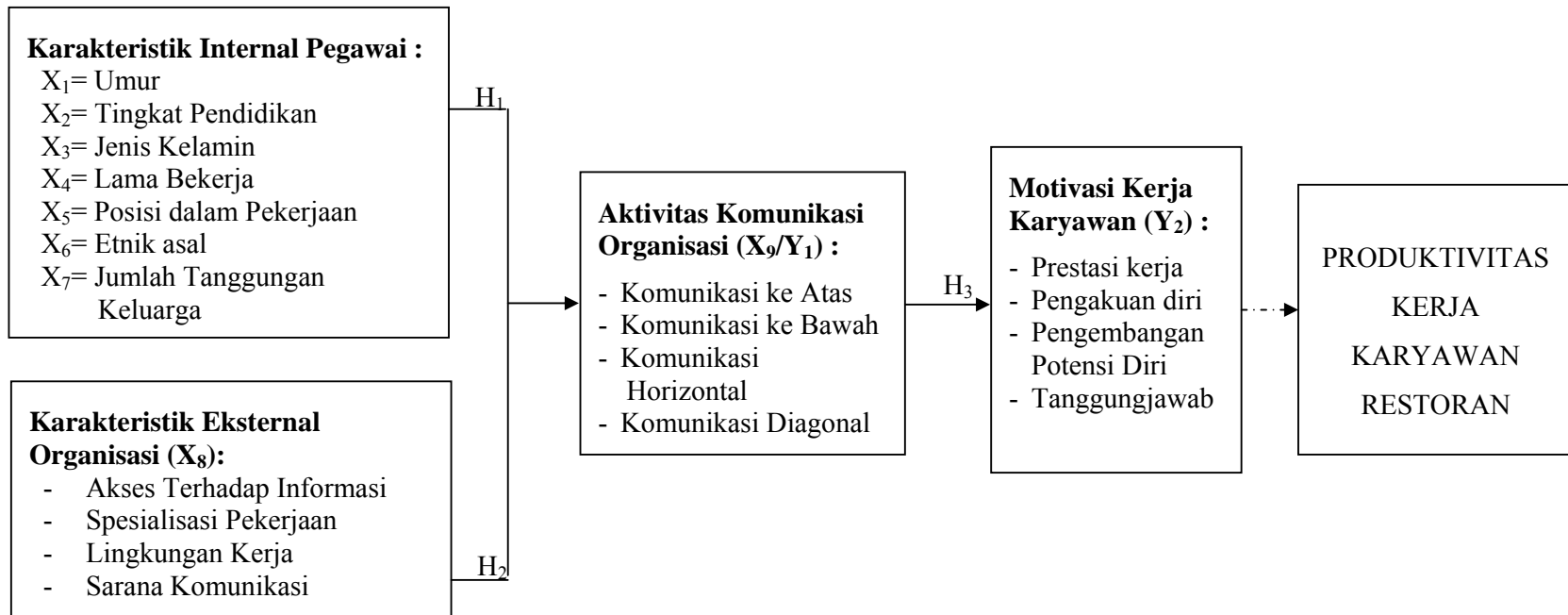
H₂= Terdapat hubungan nyata antara faktor eksternal organisasi dengan aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

H₃= Terdapat hubungan nyata antara aktivitas komunikasi organisasi yang diterapkan dengan motivasi kerja karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

Peubah bebas

Peubah antara

Peubah tidak bebas



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

TINJAUAN PUSTAKA

Karakteristik Individu

Menurut Soedirman *dalam* Sari (2007), karakteristik individu merupakan keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil pembawaan dan lingkungan sosialnya sehingga menentukan pola aktivitas dalam meraih apa yang telah menjadi tujuan dan cita-citanya.

Newcomb *et al. dalam* Sari (2007), mendefinisikan individu sebagai ciri-ciri atau sifat-sifat yang dimiliki seorang individu yang ditampilkan melalui pola pikir, pola sikap dan pola tindak terhadap lingkungan hidup individu tersebut. Karakteristik individu sering dibedakan atas dasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial ekonomi serta bangsa dan agama.

Karakteristik individu meliputi jenis kelamin, umur, kebangsaan, taraf hidup, pengalaman, pendidikan, kesukaan atau kesenangan, agama, kepercayaan dan lain-lain (Zainun, 1989). Robbins (1994), menyatakan bahwa karakteristik biografis merupakan salah satu peubah tingkat individual yang dapat memberikan dampak pada kinerja dan kepuasan karyawan. Peubah karakteristik biografis tersebut antara lain meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan keluarga dan masa kerja dalam organisasi.

Individu sebagai anggota suatu kelompok memiliki berbagai karakteristik individu yang sangat berpengaruh terhadap kelompoknya. Karakteristik individu seperti latar belakang, etika bekerja, pola pikir, usia dan jenis kelamin tentu mempengaruhi persepsi seseorang mengenai produktivitas kerja (Fraser, 1992).

Lain halnya dengan Hasibuan (2005), yang berpendapat bahwa sumberdaya manusia adalah kemampuan terpadu dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Stoner dan Freeman (1992), menyatakan bahwa sumberdaya manusia penting dalam suatu perusahaan. Sumberdaya manusia harus membentuk satuan kerja dan satuan kerja itu pula yang secara fungsional bertanggungjawab dalam melakukan berbagai kegiatan dan mengambil langkah dalam manajemen sumberdaya manusia.

Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen Sumberdaya manusia (SDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Manajemen SDM menganggap karyawan atau pegawai adalah kekayaan (*asset*) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik. Manajemen SDM merupakan pendekatan modern dan kajiannya secara makro (Rivai, 2004).

Menurut Rivai (2004), faktor yang menjadi perhatian dalam Manajemen SDM adalah manusianya itu sendiri. Saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan masalah yang paling penting karena dengan SDM menyebabkan sumberdaya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan.

Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada sumberdaya manusia. Adalah tugas Manajemen SDM untuk mengelola tugas unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Dengan demikian Tugas Manajemen SDM dikelompokkan menjadi tiga fungsi; yaitu fungsi manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian), fungsi operasional (pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja), fungsi ketiga adalah kedudukan Manajemen SDM dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu (Umar, 1999).

Pemahaman fungsi manajemen sumberdaya manusia akan memudahkan dalam mengidentifikasi tujuan manajemen SDM. Tujuan yang hendak diklarifikasikan adalah manfaat apa yang akan peroleh dengan penerapan manajemen SDM dalam suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan manajemen SDM ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara etis, strategis dan sosial (Rivai, 2004).

Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan organisasi, sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, di dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi (Muhammad, 2004).

Rogers *dalam* Cangara (2006), mengatakan komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Menurut Lois Forsdale *dalam* Muhammad (2004), Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah. Ruben *dalam* Muhammad (2004), memberikan definisi yang lebih komprehensif yaitu komunikasi manusia merupakan proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Seiler *dalam* Muhammad (2004), memberikan definisi yang lebih bersifat universal. Dia mengatakan komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.

Definisi menurut Muhammad (2004), komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, ataupun organisasi. Sama halnya dengan penerima dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi ataupun organisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain (Muhammad, 2004).

Organisasi

Schein *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hirarki otoritas dan tanggung jawab. Kochler *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Wright *dalam* Muhammad (2004), mempunyai pendapat yang lain mengenai organisasi yaitu suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Walaupun ketiga pendapat mengenai organisasi tersebut kelihatannya berbedabeda perumusannya tapi ada tiga hal yang sama-sama dikemukakan yaitu: Organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas untuk mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan sebagai suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain (Muhammad, 2004).

Struktur informal pada organisasi formal adalah jaringan kerja antar personal yang timbul secara spontan jika para individu berinteraksi. Organisasi sebagai suatu sistem memiliki berbagai elemen yang saling keterkaitan. Elemen-elemen itu adalah struktur sosial, partisipan, tujuan, teknologi dan lingkungan. Elemen-elemen ini adalah elemen dasar dari setiap organisasi. Selain mempunyai elemen yang umum, organisasi juga mempunyai karakteristik yang umum. Karakteristik yang umum tersebut ialah bersifat dinamis, memerlukan informasi, dan mempunyai tujuan dan struktur. Setiap organisasi yang dibentuk memiliki fungsi-fungsi tertentu dan spesifik. Fungsi organisasi secara umum adalah memenuhi kebutuhan pokok organisasi, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, memproduksi barang dan atau jasa dan mempengaruhi dan dipengaruhi orang lain (Muhammad, 2004).

Komunikasi Organisasi

Redding dan Sanborn *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Katz dan Kahn *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Zelko dan Dance *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari atasan kepada bawahan, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya.

Goldhaber *dalam* Muhammad (2004), mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Cara melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan makro, pendekatan mikro dan individual (Muhammad, 2004). Pengertian pendekatan makro ialah organisasi dipandang sebagai suatu unsur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Interaksi ini ialah organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi. Pendekatan mikro komunikasi suatu organisasi memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub-unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam kegiatan kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam supervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi. Pendekatan individual berpusat kepada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Komunikasi individual memiliki beberapa bentuk di antaranya berbicara dalam kelompok kerja,

mengunjungi dan berinteraksi dalam rapat, menulis dan mengonsep surat dan memperdebatkan suatu usulan (Muhammad, 2004).

Pola Komunikasi Organisasi

Secara umum pola komunikasi dapat dibedakan ke dalam saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi nonformal (Purwanto, 2003).

1. Saluran Komunikasi Formal

Saluran komunikasi formal adalah cara komunikasi yang didukung, dan mungkin dikendalikan manajer. Komunikasi formal sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi dan pola wewenang dalam suatu perusahaan. Keterkaitannya adalah dengan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan. Komunikasi formal dapat dibedakan menjadi empat tipe, yaitu komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horisontal dan komunikasi diagonal.

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi dari atas ke bawah dimulai dari manajemen puncak dan terus mengalir melewati tingkat manajemen ke karyawan lini dan pekerja biasa. Komunikasi dari atas ke bawah berbentuk lisan maupun tulisan. Komunikasi secara lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal antara penyelia dengan karyawan, atau dapat juga dalam bentuk pertemuan kelompok. Di samping itu, komunikasi dari atas ke bawah dapat berbentuk tulisan seperti memo, manual pelatihan, kotak informasi, surat kabar, majalah, papan pengumuman, buku petunjuk karyawan maupun buletin.

Menurut Katz dan Kahn *dalam* Purwanto (2003), tujuan pokok dari komunikasi dari atas ke bawah adalah :

- 1) Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu.
- 2) Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan.
- 3) Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.
- 4) Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.
- 5) Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi dari bawah ke atas menunjukkan bahwa arus informasi mengalir dari bawahan menuju ke atasan. Komunikasi ke atas merupakan proses penyampaian gagasan, ide atau saran, dan pandangan bawahan kepada atasan. Menurut Luthans *dalam* Surjahadedi (2001), hal-hal yang biasanya terjadi dari komunikasi dari bawah ke atas ialah :

- 1) Menyampaikan pekerjaan, performans dan permasalahan-permasalahan.
- 2) Permasalahan-permasalahan pegawai.
- 3) Praktik-praktik kebijakan organisasi.
- 4) Tugas-tugas yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

c. Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal dapat terjadi antara pejabat atau karyawan yang sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horisontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi, dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki hubungan sejajar. Kemudian tipe ini menjadi penting ketika masing-masing departemen atau bagian dalam suatu organisasi memiliki tingkat ketergantungan yang cukup besar.

d. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal bentuknya agak berbeda dari tipe komunikasi sebelumnya. Komunikasi ini melibatkan dua tingkat organisasi yang berbeda. Contohnya adalah antara manajer produksi dengan bagian pabrik atau antara manajer produksi dengan bagian akuntansi. Bentuk komunikasi diagonal memiliki beberapa keuntungan di antaranya adalah :

- 1) Penyebaran informasi bisa lebih cepat daripada bentuk komunikasi tradisional.
- 2) Membantu individu dari berbagai bagian atau departemen ikut membantu menyelesaikan masalah dalam organisasi.

Di samping memiliki kebaikan atau keuntungan, komunikasi diagonal juga memiliki kelemahan. Kelemahannya adalah bahwa komunikasi tipe ini dapat mengganggu jalur komunikasi yang rutin dan telah

berjalan normal. Selain itu, komunikasi diagonal dalam suatu organisasi besar sulit untuk dikendalikan secara efektif

2. Saluran Komunikasi Nonformal

Komunikasi dalam organisasi tidak pernah mengalami kekosongan (vacuum). Setiap informasi selalu dikomunikasikan dan jika saluran formal tidak bisa digunakan maka informasi disampaikan melalui saluran nonformal. Saluran komunikasi nonformal selalu ada dalam setiap organisasi. Saluran ini tidak memiliki pola tertentu dan digunakan oleh para karyawan ketika keingintahuan mereka akan informasi tidak terpenuhi oleh saluran komunikasi formal.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi

Pelaksanaan aktivitas komunikasi, hasil yang diperoleh tidak selalu sesuai dengan harapan dan dapat juga dikatakan komunikasi yang dilakukan tidak efektif. Pelaksanaan aktivitas komunikasi yang efektif diperlukan beberapa persyaratan. Lesikar *dalam Stoner et al.*, (1996) menguraikan empat faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi organisasi, yaitu :

a. Saluran Komunikasi Formal

Saluran komunikasi formal mempengaruhi keefektifan komunikasi dalam dua hal. Pertama, saluran formal mencakup jarak yang selalu bertambah panjang sesuai dengan perkembangan dan pertumbuhan organisasi. Kedua, saluran komunikasi formal dapat menghambat arus bebas informasi antar tingkat dalam organisasi. Pembatasan yang dapat diterima dalam saluran komunikasi ini mempunyai keuntungan seperti menjaga manajer tingkat tinggi jangan sampai mendapat informasi terlalu banyak, dan juga kerugian seperti terkadang membuat manajer tingkat tinggi tidak mendapat informasi yang seharusnya ia ketahui.

b. Struktur Wewenang

Struktur wewenang mempunyai pengaruh serupa pada efektivitas komunikasi. Perbedaan status dan kekuasaan dalam organisasi membantu menentukan siapa yang akan berkomunikasi dengan enak kepada siapa. Isi dan akurasi komunikasi juga akan dipengaruhi oleh perbedaan wewenang, misalnya, biasanya percakapan antara seorang dirut perusahaan dan karyawan administrasi akan dicirikan dengan formalitas yang dibuat-buat.

c. Spesialisasi Pekerjaan

Spesialisasi pekerjaan biasanya mempermudah komunikasi dalam kelompok yang berbeda-beda. Anggota kelompok kerja yang sama biasanya mempunyai istilah, pandangan mengenai waktu, sasaran, tugas dan gaya pribadi yang sama. Komunikasi antar kelompok yang berbeda jauh, pada umumnya akan terhambat

d. Kepemilikan Informasi

Hal ini berarti bahwa individu mempunyai informasi yang unik dan pengetahuan mengenai pekerjaan mereka. Informasi seperti ini adalah semacam kekuasaan bagi individu yang memilikinya dan biasanya mereka enggan untuk membagi informasinya dengan orang lain. Individu dapat berfungsi lebih efektif dari rekan-rekan setingkatnya sehingga *gap* tersebut membuat komunikasi yang terbuka dalam organisasi tidak terjadi.

Motivasi

Motivasi berasal dari dua kata yaitu motif dan asi (*action*). Motif berarti dorongan dan asi berarti usaha. Motivasi berarti usaha yang dilakukan manusia untuk menimbulkan dorongan untuk berbuat atau melakukan tindakan (Padmowihardjo, 1994). Menurut Robbins (1999), motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Menurut Hasibuan (2005), pentingnya motivasi karena motivasi adalah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat antusias mencapai hasil optimal. Menurut *American Encyclopedia dalam* Hasibuan (2005), menyebutkan bahwa motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topangan dan mengarahkan tindak-tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku.

Motif adalah sesuatu yang menggerakkan manusia untuk bertindak dengan cara tertentu. Motif yang berbeda antar individu menyebabkan perbedaan perilaku individu. Hal yang termasuk di dalam motivasi adalah kebutuhan, keinginan, ketenangan, ketidak senangan dan harapan. Motivasi ini dapat dipicu oleh rangsangan dari luar individu, ataupun dari dalam individu tersebut (Cahayani, 2003).

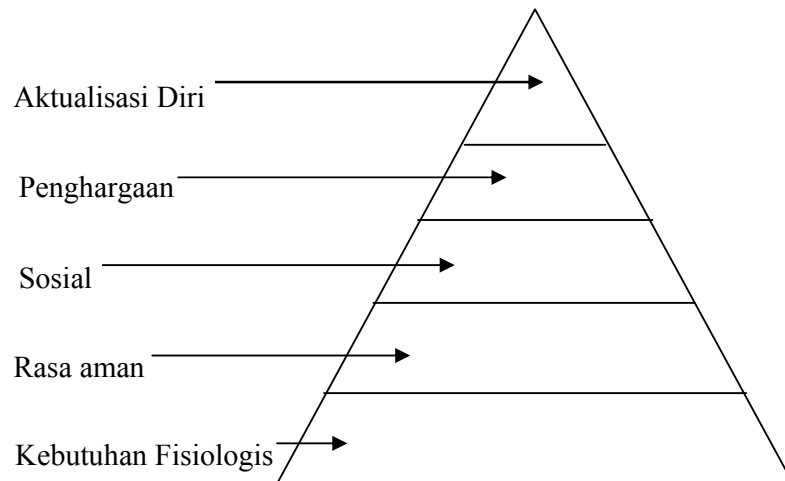
Teori-teori Motivasi

Teori motivasi menyatakan ada motivasi internal dan motivasi eksternal. Motivasi internal ini dibentuk oleh kebutuhan, keinginan dan harapan yang terdapat di dalam pribadi seseorang. Motivasi eksternal meliputi kekuatan yang terdapat di dalam tubuh individu, seperti faktor pengendalian oleh manajer. Dengan kata lain motivasi eksternal adalah suatu dorongan yang terdapat di dalam individu yang mudah dipengaruhi oleh pihak luar sehingga pihak luar dapat mengendalikan perilaku individu tersebut (Cahayani, 2003). Cahayani (2003), secara umum menguraikan dua teori motivasi yaitu teori motivasi internal dan teori motivasi eksternal.

1. Teori Motivasi Internal

a. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Teori motivasi yang sangat terkenal adalah teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow (Rivai, 2004). Menurut Maslow *dalam* Rivai (2004), bahwa pada setiap diri manusia itu terdiri atas lima kebutuhan yaitu, kebutuhan secara fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Teori kebutuhan Maslow menyusun kebutuhan dalam suatu bentuk hirarki kebutuhan yang berbentuk piramid seperti terlihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Hierarki Kebutuhan Maslow

Gambar di atas menjelaskan bahwa urutan dan rangkaian kebutuhan seseorang selalu mengikuti alur yang dijelaskan oleh teori Maslow. Semakin ke atas kebutuhan seseorang semakin sedikit jumlah atau kuantitas manusia yang memiliki kriteria kebutuhannya (Rivai, 2004).

b. Teori Kebutuhan McClelland

David McClelland *dalam* Rivai (2004), menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. Teori kebutuhan McClelland memfokuskan kepada tiga hal yaitu :

- 1) Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan (need for achievement); kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.
- 2) Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja (need for power); Kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana dalam tugasnya masing-masing.
- 3) Kebutuhan untuk berafiliasi (need for affiliation); Hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi.

Di dalam teori motivasi McClelland dikatakan bahwa konsep penting teori motivasi berdasarkan kekuatan yang di dalam diri manusia adalah prestasi. Individu dengan kebutuhan prestasi yang cukup besar, akan mempersiapkan suatu kekhususan sehingga dapat bekerja lebih baik (Cahayani, 2003).

2. Teori Motivasi Eksternal

Menurut Cahayani (2003), ada dua pencetus teori motivasi eksternal yaitu Douglas McGregor dan Herzberg.

a. *McGregor's theory of X and Y*

Douglas McGregor *dalam* Rivai (2004), mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia; negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. Menurut Cahayani (2003), Asumsi terhadap teori X adalah menganggap karyawannya pemalas, tidak menyukai tanggung jawab dan pekerjaannya serta harus diawasi dengan ketat dan keras. Rivai (2004),

menyebutkan semenjak karyawan tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

Asumsi teori Y adalah menganggap karyawan dapat dipercaya, memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan, serta tidak perlu diawasi terlalu ketat karena memiliki kesadaran dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya (Cahayani, 2003).

Teori McGregor ini lebih memihak kepada asumsi-asumsi Y atau *positive side* dari perilaku sumberdaya manusia di dalam organisasi. Ide-ide secara partisipasi dalam mengambil keputusan dan tanggung jawab atau grup relasi digunakan sebagai pendekatan untuk memotivasi karyawan dalam kepuasan kerjanya (Rivai, 2004).

b. Teori Herzberg

Tokoh lain yang mencetuskan teori motivasi eksternal adalah Herzberg. Teori yang dicetuskan oleh Herzberg ini sering disebut dengan teori dua faktor, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor ekstrinsik adalah faktor untuk mencegah ketidakpuasan para pekerja. Faktor tersebut meliputi gaji, hubungan yang mantap, lingkungan fisik yang aman, dan terjaminnya keselamatan dari para pekerja. Keempat faktor ini jika tidak terpenuhi maka akan timbul rasa tidak puas. Faktor Intrinsik adalah faktor yang timbul sebagai akibat hubungan antar para pekerja dengan para pekerjaannya dengan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan kerja, jika faktor ini terpenuhi, maka pekerja akan merasa sangat puas, tetapi jika tidak terpenuhi pegawai tidak merasa kecewa. Faktor ini meliputi kemampuan individu menyelesaikan pekerjaannya, memperoleh penghargaan atas prestasinya dan adanya tanggung jawab yang besar (Cahayani, 2003).

Teori motivasi pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada penggunaan teori motivasi Herzberg, di mana teori Herzberg dilihat dari berbagai indikator, yaitu : prestasi kerja, pengakuan diri, pengembangan potensi individu dan tanggung jawab.

Restoran

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor 73/pw.105/MPPT/1985 dalam Vernando (2006), secara umum, restoran dapat didefinisikan sebagai salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan ini.

Menurut Torsina dalam Vernando (2006), terdapat 10 jenis restoran orisinil yaitu :

1. *Family Continental*, yaitu restoran tradisi untuk keluarga dimana restoran ini untuk mementingkan masakan yang enak, suasana yang nyaman, serta harga yang bersahabat namun pelayanan dan dekorasinya biasa-biasa saja.
2. *Fast Food*, yaitu *eat in* (makan di restoran) dan *take-out* (dibungkus untuk makan di luar restoran), menu agak terbatas dan segera disiapkan. Pada jenis ini, ruangan diberi dekorasi dengan warna-warna utama dan terang, harga tidak mahal, serta mengutamakan banyak pelanggan.
3. *Kafetaria*, biasanya terdapat di dalam gedung-gedung perkantoran atau pusat perjalanan, sekolah, pabrik-pabrik. Menu agak terbatas dan biasa berganti-ganti menurut hari, berharga ekonomis.
4. *Gourmet*, yaitu merupakan restoran yang berkelas, memerlukan suasana restoran yang sangat nyaman dengan dekorasi artistik. Jenis ini ditujukan pada mereka yang menuntut standar penyajian yang tinggi dan bergengsi.
5. *Etnik*, yaitu sebuah restoran yang menyajikan masakan dari daerah (suku atau negara) yang spesifik, misalnya masakan Padang, Jawa Timur, Cina, Jepang dan lain-lain. Dekorasi biasanya disesuaikan menurut etnik yang bersangkutan bahkan termasuk seragam karyawannya.
6. *Buffet*, Yaitu restoran dengan ciri utamanya adalah pemberian satu harga untuk makan sepuas-puasnya apa yang disajikan pada *buffet*. Peragaan dan *display* makanan sangat penting di sini, sebab ia langsung menjual dirinya.
7. *Coffee shop*, yaitu jenis restoran yang ditandai dengan pelayan secara cepat dan cepat pergantian tempat duduk. Banyak *seating* menempati *counter service*

untuk menekan suara informal. Lokasi utamanya biasanya di gedung perkantoran dan pusat perbelanjaan.

8. *Snack bar*, yaitu suatu ruangan yang biasanya lebih kecil namun, cukup untuk melayani orang-orang yang ingin makanan kecil/jajanan.
9. *Drive in/thru or parking*, dimana para konsumen yang mengendarai mobil tidak perlu turun dari mobilnya. Pesanan hingga ke mobil untuk 'eat in' (sementara parkir) atau 'take away'. Jenis makanan harus bisa dikemas secara praktis. Lokasi biasanya tertentu dan harus sesuai untuk tempat parkir mobil/motor.
10. *Spesialty Restaurant*, yaitu jenis restoran yang terletak jauh dari keramaian, tetapi menyajikan makanan khas yang menarik dan bermutu. Ditujukan kepada turis atau keluarga dalam suasana khas yang lain daripada yang lain.

Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's merupakan restoran yang berjenis *Family Continental* karena restoran tersebut sebagian besar menjual makanan dengan mementingkan masakan yang enak, suasana yang nyaman, harga yang bersahabat, namun disertai dengan dekorasi ruang yang menyerupai etnis Jawa dan modern.

Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri makanan yang banyak menyajikan menu dengan menggunakan produk peternakan. Sebagai sebuah organisasi perkantoran sangat penting bagi perusahaan tersebut untuk memperhatikan aspek manajemen sumberdaya manusia karena manajemen SDM mempunyai fungsi operasional yaitu pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (Rivai, 2004). Motivasi dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan organisasi perkantoran dalam rangka pengembangan kualitas sumberdaya manusia. Motivasi kerja karyawan yang tinggi dapat dicapai apabila terjadi interaksi komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis di antara sesama pegawai sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman yang dapat memotivasi kerja karyawan (Suranto, 2006).

Franchise

Pengertian *franchise* menurut Anoraga (1997), merupakan suatu sistem bagi distribusi selektif bagi barang dan atau jasa di bawah suatu nama merek melalui tempat penjualan yang dimiliki oleh pengusaha bebas yang disebut *franchisee* (pewaralaba), walaupun pemberi hak *franchise* (*franchisor*) memasok *franchisee* (pewaralaba) dengan pengetahuan atau identifikasi merek secara terus-menerus dan *franchisee* (pewaralaba) menikmati hak atas profit yang diperoleh dan menanggung resiko kerugian.

Kotler *dalam* Junaidi (2006), mendefinisikan organisasi *franchise* adalah asosiasi kontraktual antara *franchisor* yaitu produsen, pedagang besar, atau organisasi jasa dengan *franchisee*, yaitu usahawan bebas yang memberi hak untuk memiliki dan mengoperasikan satu atau beberapa unit dalam sistem *franchise*. Organisasi *franchise* biasanya didasarkan atas beberapa produk, jasa atau metode bisnis yang unik atau merek dagang atau paten yang dikembangkan oleh *franchise* tersebut.

Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's merupakan restoran yang memiliki konsep *franchise*. Beberapa cabangnya adalah restoran *franchise* yang sudah diberi hak kepada *franchisee* oleh *franchisor*. Khusus pada restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda, Depok bukan merupakan restoran yang dimiliki oleh *franchisee* tetapi restoran yang sengaja dibuka oleh *franchisor* untuk memperbanyak cabang restoran yang dimilikinya.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan selama 3 minggu mulai 24 November – 14 Desember 2007 di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's JL. Margonda Raya No. 1A Margonda, Depok. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (purposive) karena restoran tersebut menyediakan makanan yang menggunakan bahan baku utama yang berasal dari produk peternakan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok yang terdiri dari seorang manajer, seorang supervisor, seorang senior *juicer* dan seorang junior *juicer*, seorang *chief* kasir dan seorang junior kasir, seorang koki senior dan tujuh orang koki junior, seorang *captain*, 5 orang pelayan pelanggan dan seorang *Janitor* (Pencuci piring). Responden dalam penelitian ini diambil secara *sensus* (pencacahan lengkap) yakni sebanyak 21 orang.

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang bersifat deskriptif korelasional. Penelitian ini dirancang untuk mengetahui hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan motivasi kerja karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

Data dan Instrumentasi

Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden karyawan, sedangkan data sekunder didapat melalui buku laporan yang berisikan struktur organisasi dan sejarah berdirinya perusahaan.

Instrumentasi

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan bagi responden terdiri dari empat bagian, yaitu :

1. Bagian pertama berisi pertanyaan untuk mengetahui karakteristik internal responden.

2. Bagian kedua digunakan untuk mengetahui faktor eksternal dari perusahaan yang mempengaruhi aktivitas komunikasi organisasi.
3. Bagian ketiga digunakan untuk mengukur aktivitas komunikasi organisasi yang terjadi di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Steak Margonda Depok
4. Bagian keempat digunakan untuk mengukur motivasi kerja karyawan.

Definisi Operasional dan Pengukurannya

1. **Karakteristik Internal Karyawan** adalah ciri-ciri atau sifat-sifat yang dimiliki seorang individu yang ditampilkan melalui pola pikir, pola sikap dan pola tindak terhadap lingkungan perusahaan tempatnya bekerja.
 - 1.1 Umur adalah jumlah tahun hidup karyawan sampai pada saat penelitian dilakukan. Peubah ini diukur dengan skala rasio dalam satuan tahun.
 - 1.2 Tingkat pendidikan adalah jenjang sekolah formal tertinggi yang pernah diikuti oleh karyawan. Peubah ini diukur dengan skala nominal dengan kategori : SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 dan S3
 - 1.3 Jenis kelamin adalah pengelompokkan antara karyawan pria dan wanita. Peubah ini diukur dengan skala nominal.
 - 1.4 Lama bekerja ialah waktu yang sudah ditempuh karyawan sejak pertama kali bergabung dengan restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Steak Margonda Depok sampai saat penelitian dilakukan. Peubah ini diukur dengan skala rasio.
 - 1.5 Posisi dalam pekerjaan adalah kedudukan karyawan dalam hirarki struktur organisasi perusahaan pada saat penelitian dilakukan. Peubah ini diukur dengan skala nominal.
 - 1.6 Etnik adalah suku atau asal daerah karyawan. Peubah ini diukur dengan skala nominal.
 - 1.7 Jumlah tanggungan keluarga adalah banyaknya jumlah anggota keluarga yang terdapat dalam lingkungan rumah tangga yang dibiayai dan menjadi tanggungan responden dalam jumlah orang saat penelitian dilakukan yang diukur berdasarkan skala rasio.
2. **Karakteristik Eksternal Organisasi** yaitu adalah ciri-ciri kondisi lingkungan organisasi yang kondusif yang mempengaruhi aktivitas komunikasi organisasi yang diukur berdasarkan skala ordinal, yang meliputi :

- 2.1 Akses terhadap informasi, yaitu sejauh mana karyawan organisasi memiliki pengetahuan tentang data yang berkaitan dengan organisasi dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.
 - 2.2 Spesialisasi pekerjaan, yaitu perbedaan tugas dan peranan individu pada suatu organisasi dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.
 - 2.3 Lingkungan kerja, yaitu sejauh mana keadaan ruang, keadaan persaingan mempengaruhi komunikasi yang terjalin dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.
 - 2.4 Sarana komunikasi, yaitu alat-alat atau fasilitas penunjang terjalannya komunikasi dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.
3. **Aktivitas Komunikasi Organisasi** ialah aktivitas komunikasi formal yang terjadi di dalam sebuah organisasi yang dilakukan oleh anggota sesamanya menurut arah komunikasi yang diukur dengan beberapa peubah sebagai berikut :
- 3.1 Aktivitas komunikasi vertikal ke atas adalah frekuensi aktivitas komunikasi yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi diukur dengan skala ordinal dengan pengukuran (1) sangat jarang, (2) jarang, (3) sering, (4) sangat sering.
 - 3.2 Aktivitas komunikasi vertikal ke bawah adalah frekuensi aktivitas komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan atau tingkat yang lebih tinggi kepada tingkat yang lebih rendah diukur dengan skala ordinal dengan pengukuran (1) sangat jarang, (2) jarang, (3) sering, (4) sangat sering.
 - 3.3 Aktivitas komunikasi horizontal adalah frekuensi aktivitas komunikasi diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi diukur dengan skala ordinal dengan pengukuran (1) sangat jarang, (2) jarang, (3) sering, (4) sangat sering.
 - 3.4 Aktivitas komunikasi diagonal adalah frekuensi aktivitas komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan dan bawahan kepada atasan yang

berbeda bagian atau departemen diukur dengan skala ordinal dengan pengukuran (1) sangat jarang, (2) jarang, (3) sering, (4) sangat sering.

4. **Motivasi** merupakan dorongan yang dapat berasal dari dalam diri maupun luar seseorang untuk berbuat atau melakukan tindakan tertentu diukur dengan skala ordinal berdasarkan beberapa indikator berikut :

4.1 Prestasi kerja adalah hasil usaha yang dilakukan karyawan dalam melakukan tugasnya dengan lebih giat, mengutamakan hasil kerja, dan bekerja dengan cara yang lebih efektif dan efisien dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.

4.2 Pengakuan diri adalah kebutuhan karyawan restoran untuk dilihat dan dihargai keberadaan atau eksistensinya oleh atasan maupun masyarakat dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.

4.3 Pengembangan potensi individu adalah daya di dalam diri karyawan untuk dapat berkembang, berkreasi dan beraktivitas dalam kaitannya dengan pekerjaannya dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.

4.4 Tanggungjawab adalah kemampuan dan peranan dari karyawan restoran untuk menerima dan menanggung resiko sebagai akibat dari pekerjaan yang dilakukannya dengan pengukuran (1) sangat tidak setuju, (2) ragu-ragu, (3) setuju, (4) sangat setuju.

Validitas dan Reliabilitas Instrumentasi

Validitas Instrumen

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 2006). Validitas instrumen ini didapat dengan jalan menyesuaikan butir-butir instrumen yang dibuat dengan teori-teori yang ada, selain itu dilakukan juga konsultasi dengan dosen pembimbing. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan tehnik korelasi *product moment* Pearson yang rumusnya sebagai berikut (Ancok dalam Singarimbun dan Effendi, 2006) :

$$r = \frac{N (\sum XY) (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Nilai koefisien validitas

N = Jumlah responden

X = Skor pertanyaan pertama

Y = Skor total

XY = Skor pertanyaan pertama dikalikan skor total

Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 29 orang karyawan dari Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Cabang Jambore, Jakarta Timur dengan tingkat signifikansi 10%. Cara untuk mengetahui apakah nilai korelasi tersebut signifikan atau tidak maka dibandingkan dengan nilai signifikansi alfa 10% atau 0,10. Setelah diuji coba dan dilakukan perbandingan dari 59 butir pernyataan yang dirancang dalam kuesioner, akhirnya diperoleh 56 pernyataan yang valid (nilai signifikansi hitung < nilai signifikansi alfa = 0,1) kemudian diadakan perbaikan kuesioner yaitu dengan cara memodifikasi pernyataan tersebut dengan bantuan komisi pembimbing.

Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas instrumentasi menunjuk pada pengertian apakah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dijelaskan dengan menggunakan uji reliabilitas teknik belah dua (split half reliability technique) dengan membagi butir pernyataan-pernyataan tersebut menjadi dua belahan yaitu bagian pertama terdiri dari butir pernyataan ganjil dan bagian kedua butir pernyataan genap. Rumus uji reliabilitas teknik belah dua ini yaitu sebagai berikut (Ancok *dalam* Singarimbun dan Effendi, 2006) :

$$r.tot = \frac{2(r.tt)}{1+r.tt}$$

Keterangan:

r.tot = angka koefisien reliabilitas keseluruhan item

r.tt = angka korelasi belahan pertama dan belahan kedua

Hasil uji didapat dengan nilai koefisien reliabilitas r.tot = 0,825 untuk bagian yang kedua, r.tot = 0,847 untuk bagian ketiga dan r.tot = 0,771 untuk kuesioner bagian yang keempat. Berarti koesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki tingkat reliabilitas atau keterandalan yang tinggi.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda, Depok setelah kuesioner dianggap baik. Langkah awal guna mengukur kemampuan dari pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner tersebut dilakukanlah tahap uji coba kuesioner sebelum kuesioner tersebut dianggap valid serta reliabel untuk digunakan kembali pada saat penelitian berlangsung.

Analisis Data

Analisis data guna menjawab masalah dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan di atas adalah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif berupa frekuensi, persentase, tabulasi silang, median, rata-rata skor dan total rata-rata skor. Data mengenai hubungan antara peubah dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *rank* Spearman (r_s) dan *chi square* (χ^2), dengan menggunakan SPSS versi 14.0 *for windows* (Siegel, 1997; Sarwono, 2006). Langkah untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara peubah adalah dengan menggunakan Koefisien Kontingensi (KK), selanjutnya nilai koefisien kontingensi diinterpretasikan menurut pedoman yang digunakan sebagai patokan oleh Budi (2006), sebagai berikut:

1. 0,001-0,200 Korelasi sangat lemah
2. 0,201-0,400 Korelasi lemah
3. 0,401-0,600 Korelasi cukup kuat
4. 0,601-0,800 Korelasi kuat
5. 0,801-1,000 Korelasi sangat kuat

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Sejarah Singkat Restoran

Di awal tahun 1995 Bapak Chairul Rivai mendirikan restoran pertamanya yaitu restoran yang memfokuskan pada penyajian *steaks dan barbeque* di jalan Radar Auri No. 12-13 Jakarta Timur (sekarang menjadi Kantor Pusat Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's). Restoran Roellie's menawarkan harga yang cukup bergengsi dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan selera konsumen, maka tidak heran kalau restoran ini banyak dikunjungi oleh masyarakat sekitarnya bahkan orang-orang yang tinggal di luar daerah Cibubur.

Pada pertengahan tahun 1997, di mana pada saat itu mulai terjadi krisis moneter yang menghadang perkembangan Restoran Roellie's steaks, maka agar restoran dan usaha yang dirintis Bapak Charul Rivai tetap berjalan maka akhirnya Bapak Charul Rivai membuka Restoran Hot Cwie Mie Malang atau yang lebih dikenal dengan nama Hot CMM, antisipasi ini dilakukan mengingat harga daging import dan harga bahan baku untuk Restoran Roellie's Steaks melonjak tinggi yang tentunya turut mempengaruhi omset penjualannya.

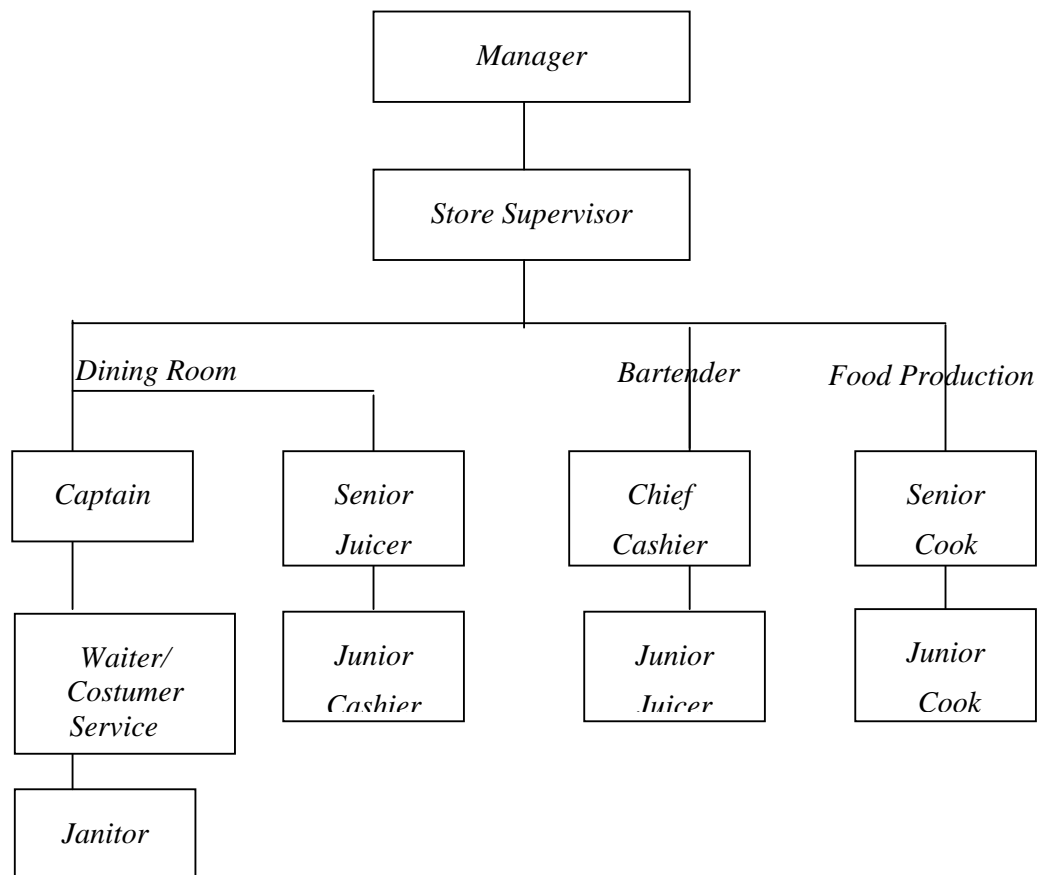
Dengan dibukanya restoran Hot Cwie Mie Malang tentunya akan mengubah konsep semula, Hot CMM dikembangkan bersama-sama dengan Roellie's Steaks, di mana satu *outlet* berdiri sendiri tetapi ada dalam satu lokasi, artinya di setiap Restoran Hot Cwie Mie Malang juga terdapat Restoran Roellie's Steaks sehingga dapat memberikan pilihan bagi konsumen yang datang.

Tahun-tahun berikutnya perkembangan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's semakin pesat, tidak hanya di wilayah DKI Jakarta bahkan hingga ke luar kota di Indonesia. Sampai saat ini perkembangan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's telah mencapai 19 outlet, dalam jangka panjang Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's akan *Go International* untuk beberapa negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura.

Khusus untuk Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's *outlet* Jl. Margonda Raya Depok, merupakan *outlet* ke-12 dari Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's. Restoran ini berdiri pada bulan November tahun 2003 berlokasi tepat di samping Perumahan Pesona Khayangan, Jl. Margonda Raya No. 1A dengan luas tanah kurang lebih 1.800 m² dan luas bangunan 400 m², lokasi ini termasuk sangat strategis

di tengah-tengah kota dikelilingi gedung perkantoran, arena pusat pembelanjaan serta perumahan *elite* masyarakat kelas menengah ke atas yang bergengsi di wilayah Depok. Rata-rata jumlah kebutuhan restoran akan produk peternakan untuk kegiatan operasional sehari-harinya ialah 15 ekor karkas ayam, 20 butir telur ayam, 15 butir telur puyuh dan 5 kg daging sapi. Omset rata-rata harian pada cabang Margonda ini sebesar 2,5 – 3 juta rupiah pada hari kerja dan 4 -5 juta rupiah pada saat hari-hari libur.

Operasional Restoran Hot CMM dan Roellie's Unit Margonda, berada di bawah bendera PT. Cilaket Multi Mandiri dengan struktur organisasi yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Struktur Organisasi Operasional Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

Visi dan Misi Restoran

Visi

Restoran Hot CMM & Roellie's akan menjadi restoran keluarga yang melayani makanan dan minuman tradisional dan internasional dengan standar kualitas pelayanan yang tetap dan kebersihan yang tinggi.

Misi

1. Menjadi contoh dari restoran yang direncanakan secara baik dan panutan untuk restoran lokal lainnya.
2. Menjadi restoran yang bernilai bagi masyarakat, pegawai dan pemegang *franchise*.
3. Menjadi restoran yang produktif yang dapat membanggakan sebagai salah satu restoran lokal yang memakai konsep *franchise*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Internal Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Karakteristik Internal karyawan merupakan ciri-ciri atau sifat-sifat yang dimiliki seorang individu yang ditampilkan melalui pola pikir, pola sikap dan pola tindak terhadap lingkungan perusahaan tempatnya bekerja. Sifat-sifat dan ciri-ciri internal karyawan tersebut sangat berhubungan dengan semua aspek kehidupan sehari-hari dan lingkungan di mana seseorang tinggal, sehingga turut mempengaruhi segala aktivitas dan perilaku individu, termasuk kaitannya dengan pola komunikasi dan motivasi kerja. Faktor karakteristik internal karyawan yang diamati ini meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir, masa kerja, posisi dalam pekerjaan, etnik asal dan jumlah tanggungan keluarga.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda, Depok berjenis kelamin pria (81,00%), hal ini disebabkan karena *owner* restoran ini percaya bahwa laki-laki memiliki keahlian memasak yang lebih dibandingkan dengan wanita dan tenaga laki-laki dianggap lebih banyak dan lebih dibutuhkan dalam melayani pelanggan. Hal ini pula yang menyebabkan karyawan pria lebih banyak dibandingkan dengan wanita pada setiap cabang restoran lainnya.

Umur keseluruhan karyawan yang bekerja menyebar antara 19 sampai 38 tahun yang sebagian besar adalah berumur muda (19 – 24) tahun. Karyawan yang bekerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's tidak boleh kurang dari 19 tahun, karena pada umur tersebut dianggap belum lulus dari sekolah lanjutan tingkat atas yang merupakan salah satu syarat agar dapat bekerja di restoran tersebut.

Tingkat pendidikan karyawan di restoran ini minimal adalah lulusan SMU, sehingga tidak ada karyawan yang memiliki pendidikan di bawah SMU. Sebagian besar tingkat pendidikan karyawan di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok ini ialah lulusan SMU, terdapat dua orang yang lulusan perguruan tinggi yaitu satu orang lulusan D3 sebagai supervisor dan satu orang yang bergelar sarjana sebagai *chief cashier*. Hal ini dikarenakan sesuai dengan misi mereka yaitu "mencari karyawan muda yang mau bekerja." Tingkat pendidikan seorang

karyawan pada perusahaan ini tidak akan mempengaruhi posisi atau jabatan seorang karyawan yang mempengaruhinya ialah prestasi kerja karyawan.

Tabel 1. Distribusi Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok Berdasarkan Karakteristik Internal

No	Faktor Individu	Jumlah (orang)	Persentasi (%)
1	Jenis Kelamin		
	Pria	17	81,00
	Wanita	4	19,00
2	Umur		
	Muda (19 – 24 tahun)	11	52,00
	Sedang (25 – 38 tahun)	10	48,00
3	Pendidikan Terakhir		
	SMU/ sederajat	19	90,00
	Perguruan tinggi	2	10,00
4	Masa Kerja		
	Sebentar (0,58 - 2 tahun)	6	29,00
	Lama (2,25 – 4 tahun)	15	71,00
5	Posisi dalam pekerjaan		
	Pimpinan	6	29,00
	Staf	15	71,00
6	Etnik		
	Jawa	13	62,00
	Sunda	8	38,00
7	Jumlah Tanggungan		
	Tidak ada (0)	6	29,00
	Sedikit (1 – 2 orang)	11	52,00
	Banyak (3 orang)	4	19,00

Keterangan : n = 21

Masa bekerja seorang karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Cabang Margonda Depok umumnya memiliki pengalaman bekerja yang lama dan sudah mulai bekerja sejak restoran di cabang Margonda Depok ini beroperasi. Lama bekerja karyawan di restoran ini tidak ada yang melebihi dari waktu 4 tahun, karena cabang Margonda Depok ini baru mulai beroperasi pada akhir tahun 2003.

Posisi dalam bekerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok terdiri dari pimpinan dan staf. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa staf lebih banyak dibandingkan bagian lainnya. Pimpinan terdiri dari seorang manajer, seorang supervisor dan empat orang senior divisi. Kondisi ini dikarenakan

mengingat kegiatan operasional restoran yang memang membutuhkan lebih banyak tenaga-tenaga operasional seperti pelayan pelanggan dan koki.

Berdasarkan Tabel 1 hampir keseluruhan karyawan merupakan etnik Jawa. Etnik ini berdasarkan suku atau daerah asal karyawan. Berdasarkan pengakuan dari karyawan restoran, walaupun mereka keturunan suku Sunda atau Jawa dan lahir di daerah asal orang tuanya tapi mereka rata-rata dibesarkan di daerah Jakarta dan orang tua mereka tidak pernah mengajarkan bahasa daerahnya kepada mereka.

Jumlah tanggungan keluarga adalah tanggungan anggota keluarga karyawan termasuk di dalamnya istri, anak kandung atau saudara lainnya yang biaya hidupnya masih menjadi tanggungjawab responden. Sebagian besar jumlah tanggungan keluarga karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok antara satu sampai dua orang. Hal ini dikarenakan sebagian besar dari karyawan tersebut masih berusia muda dan belum berkeluarga.

Faktor Eksternal Organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Faktor eksternal organisasi merupakan ciri-ciri kondisi lingkungan organisasi yang kondusif yang dianggap mempengaruhi aktivitas komunikasi organisasi. Faktor eksternal organisasi pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda, Depok mencakup akses terhadap informasi, spesialisasi pekerjaan, lingkungan organisasi dan sarana komunikasi. Secara umum faktor eksternal organisasi berada pada kategori baik (3,05). Hal ini dapat dilihat dari akses terhadap informasi, spesialisasi pekerjaan yang sudah terstruktur, lingkungan kerja yang mendukung dan sarana komunikasi yang sudah memadai. Keadaan faktor eksternal organisasi yang tergolong baik ini merupakan hal positif yang perlu dipertahankan.

Tabel 2. Rataan Skor Faktor Eksternal Organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Faktor Eksternal Organisasi	Rataan Skor^{*)}
Akses terhadap informasi	3,04
Spesialisasi pekerjaan	3,30
Lingkungan kerja	2,92
Sarana komunikasi	2,94
Total rataan skor	3,05

Keterangan : *) 1 = kurang, 2 = cukup, 3 = baik, 4 = sangat baik

Akses Terhadap Informasi

Akses terhadap informasi adalah cara karyawan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai pekerjaan mereka yang dimiliki restoran dan juga masing-masing individu yang bersifat unik. Informasi seperti ini adalah semacam kekuasaan bagi individu yang memilikinya dan kepemilikan informasi ini akan membuat karyawan dapat berfungsi lebih efektif dari rekan-rekan setingkatnya. Sebagian besar karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok menilai baik (3,04) untuk akses terhadap informasi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rataan Skor Akses Terhadap Informasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Akses Terhadap Informasi	Rataan Skor^{*)}
Mudah memperoleh informasi mengenai pekerjaan	3,09
Pengetahuan terhadap perubahan yang berkaitan dengan perusahaan	2,47
Membagi keahlian dalam pekerjaan	3,71
Kepemilikan informasi tidak mempengaruhi cara bekerja	2,90
Total Rataan Skor	3,04

Keterangan : *)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Sebagian besar karyawan menilai setuju (3,09) untuk kemudahan memperoleh informasi. Kemudahan ini dapat terjadi karena pihak perusahaan selalu memberikan pengumuman-pengumuman tentang cara kerja karyawan pada masing-masing bagian melalui buku panduan bekerja sebagai buku pedoman karyawan. Pengetahuan karyawan terhadap perubahan yang berkaitan dengan perusahaan terbilang ragu (2,47), namun berdasarkan pengakuan pimpinan restoran ada hal-hal tertentu yang sengaja tidak diberitahukan kepada staf dengan maksud agar tidak mengganggu pekerjaan para staf. Dalam hal membagi informasi keahlian dalam pekerjaan tergolong dalam kategori sangat sangat setuju (3,71) yang artinya sesama karyawan di restoran saling memberikan informasi keahlian pekerjaan mereka dan hal ini tidak sejalan dengan pendapat (Lesikar *dalam Stoner et al*, 1996) yang mengatakan biasanya masing-masing individu enggan untuk membagi informasi yang dimilikinya untuk dibagikan ke orang lain.

Sebagian besar karyawan menilai setuju (2,90) bahwa kepemilikan informasi tidak mempengaruhi konsentrasi dan cara mereka bekerja. Berdasarkan pengakuan para karyawan, mereka bekerja secara bersama-sama sehingga mereka dapat dengan mudah mempelajari dan memperbaiki kekurangan karyawan dalam bekerja.

Spesialisasi Pekerjaan

Spesialisasi pekerjaan adalah perbedaan tugas dan peranan individu pada suatu organisasi. Spesialisasi pekerjaan biasanya mempermudah komunikasi dalam kelompok yang berbeda-beda. Sebagian besar karyawan pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok menilai sangat setuju (3,30) untuk spesialisasi pekerjaan yang artinya spesialisasi pekerjaan restoran sudah dalam keadaan sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rataan Skor Spesialisasi Pekerjaan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Spesialisasi Pekerjaan	Rataan Skor^{*)}
Spesialisasi pekerjaan tidak membuat hubungan menjadi renggang	3,22
Spesialisasi pekerjaan tidak ditentukan secara sepihak	3,59
Komunikasi berjalan baik dengan karyawan lain	3,45
Total Rataan Skor	3,30

Keterangan :^{*)}1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Karyawan di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok setuju (3,22) dengan adanya spesialisasi pekerjaan tidak membuat hubungan antar karyawan menjadi renggang, justru karyawan menganggap dengan adanya spesialisasi pekerjaan ini sesama karyawan bisa saling menukar informasi mengenai pekerjaan yang mereka miliki. Karyawan restoran mengaku sangat setuju (3,59) bahwa karyawan tidak ditempatkan secara sepihak dan merasa bahwa penempatan posisi mereka sekarang sudah sesuai dengan keinginannya. Secara umum karyawan juga sangat setuju (3,45) bahwa spesialisasi pekerjaan akan membuat karyawan berkomunikasi dengan baik dengan karyawan lain. Komunikasi ini dijalankan agar tetap terjalannya koordinasi antara departemen yang berbeda sehingga mereka tetap saling bekerja sama.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keadaan umum organisasi yang meliputi keadaan ruang kerja, suasana persaingan, serta daerah tempat di mana organisasi itu berada. Dalam pendekatan makro, organisasi dipandang sebagai suatu unsur global yang berinteraksi dengan lingkungannya sehingga lingkungan yang kondusif sangat mendukung berjalannya organisasi (Muhammad, 2004). Secara umum karyawan sudah merasa setuju (2,91) dengan lingkungan kerjanya yang baik namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti tetap merasa nyaman walaupun ada rekan yang berselisih. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rataan Skor Lingkungan Kerja Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Lingkungan Kerja	Rataan Skor^{*)}
Tetap merasa nyaman walaupun ada rekan yang berselisih	2,33
Lingkungan yang baik akan membuat bekerja lebih baik	3,66
Kondisi ruang kerja saat ini mendukung untuk bekerja	2,95
Persaingan secara sehat antar karyawan	2,71
Total Rataan Skor	2,91

Keterangan : *)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Sebagian besar karyawan mengaku merasa ragu-ragu (2,33) dalam keadaan merasa nyaman terhadap lingkungan walaupun ada rekan kerja yang beselisih. Hal ini dikarenakan perselisihan-perselisihan yang terjadi selama ini tidak pernah berupa perselisihan yang besar. Jika ada perselisihan selalu dibicarakan dan dicarikan jalan keluarnya dalam *briefing*. Seluruh karyawan mengerti dengan kewajiban karyawan untuk tetap kompak dalam melayani pelanggan. Seluruh karyawan sangat setuju (3,66) mengenai adanya lingkungan yang baik maka akan membuat kerja lebih baik sehingga para karyawan selalu berusaha menciptakan lingkungan kerja karyawan selalu dalam keadaan baik. Karyawan setuju (2,95) akan kondisi ruang kerja saat ini sudah mendukung untuk bekerja sehingga karyawan selalu menjaga ruang kerja karyawan dalam keadaan bersih yang membuat mereka bekerja menjadi lebih nyaman. Sebagian besar karyawan menilai setuju (2,71) persaingan kerja di restoran dilakukan secara sehat, karyawan selalu membantu teman yang dalam kesulitan dalam pekerjaan dan tidak merasa tersaingi satu sama lain.

Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi adalah alat-alat atau fasilitas penunjang terjalannya komunikasi. Adanya sarana komunikasi yang menunjang (telepon, fax, alat tulis, komputer) pada sebuah organisasi tentunya akan meningkatkan komunikasi di antara sesama karyawan. Secara umum sarana komunikasi di restoran sudah dapat dikatakan menunjang, walaupun ada beberapa alat komunikasi yang harus ditambah seperti alat-alat tulis dan kertas memo.

Tabel 6. Rataan Skor Sarana Komunikasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Sarana Komunikasi	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi yang efektif ditunjang dengan sarana komunikasi yang memadai	3,09
Sarana komunikasi yang terdapat di restoran ini sudah memadai	2,47
Penggunaan sarana komunikasi sudah dilakukan secara optimal	2,52
Perusahaan seperti ini perlu adanya sarana komunikasi yang memadai	3,66
Total Rataan Skor	2,94

Keterangan :*)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Secara umum seluruh karyawan merasa setuju (3,09) bahwa komunikasi yang efektif perlu ditunjang dengan sarana komunikasi yang memadai. Karyawan masih merasa ragu-ragu (2,47) terhadap sarana komunikasi di restoran tempat mereka bekerja sudah memadai. Hal ini dikarenakan penyediaan kertas memo yang belum memadai untuk memberi pesan kepada sesama karyawan. Karyawan merasa setuju (2,52) dengan penggunaan sarana komunikasi yang ada di restoran yang sudah dilakukan secara optimal. Penggunaan telepon sudah mulai digunakan secara optimal semenjak restoran mulai menerima *delivery services*. Seluruh karyawan berpendapat sangat setuju (3,66) jika restoran perlu sarana komunikasi yang memadai. Menurut karyawan kertas memo yang belum tersedia sangat diperlukan untuk memberikan pesan-pesan penting sehingga karyawan tidak perlu berbicara yang mungkin akan mengganggu kenyamanan pelanggan yang sedang makan.

Aktivitas Komunikasi Organisasi pada Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Aktivitas Komunikasi Organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam sebuah organisasi yang memiliki pola komunikasi formal. Pola Aktivitas komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi menjadi sangat penting karena aktivitas ini menjadi sebuah sarana dalam penyampaian informasi ataupun pemberian instruksi ke sesama anggota sebuah organisasi. Saluran komunikasi formal ini terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Secara umum aktivitas komunikasi organisasi yang terjadi di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok tergolong sering (2,68) dan menunjukkan bahwa karyawan aktif berkomunikasi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Rataan Skor Komunikasi Organisasi Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Aktivitas Komunikasi Organisasi	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi ke Atas	2,57
Komunikasi ke Bawah	2,52
Komunikasi Horizontal	3,16
Komunikasi Diagonal	2,47
Total Rataan Skor	2,68

Keterangan : ^{*)}1 = sangat jarang, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu

Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan dari bawahan menuju ke atasan, namun penilaiannya dapat dilakukan oleh seluruh karyawan restoran. Komunikasi ini mencakup komunikasi langsung/tatap muka, laporan tertulis maupun lisan, menyatakan ide/usul, bertanya untuk meminta pendapat dan menyatakan keluhan. Secara umum komunikasi ke atas yang dilakukan oleh para karyawan sering (2,57) dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Sebagian besar dari staf mengaku bahwa komunikasi langsung atau tatap muka sering dilakukan (3,09). Hal ini dikarenakan senior divisi pada setiap departemen selalu memberikan pengarahan kepada stafnya demi keberlangsungan restoran setiap

harinya. Senior divisi juga menjadi bawahan bagi tingkat manajemen yang lebih tinggi yaitu supervisor, intensitas komunikasi langsung dari para senior divisi kepada supervisor juga sering dilakukan karena supervisor yang selalu berada di restoran yang aktivitasnya hanya mengawasi pada saat jam kerjanya.

Tabel 8. Rataan Skor Komunikasi ke Atas Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Komunikasi ke Atas	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi langsung/tatap muka	3,09
Laporan tertulis	2,19
Laporan lisan	2,52
Menyatakan ide/usul	2,38
Bertanya meminta pendapat	3,09
Menyatakan keluhan/ketidakpuasan	2,19
Total Rataan Skor	2,57

Keterangan : *) 1 = sangat jarang, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu

Supervisor sebagai bawahan manajer juga sering melakukan komunikasi langsung kepada manajer restoran. Fungsi supervisor hampir sama dengan manajer sehingga mereka selalu ditempatkan pada dua waktu pergantian yang berbeda. Jika manajer mengawasi operasional restoran pada pagi hari, maka supervisor mengawasi operasional restoran pada sore hari. Komunikasi antara supervisor dan manajer ini terjadi saat pergantian *shift* untuk memberikan atau meminta laporan mengenai keadaan operasional sebelumnya. Sistem kerja karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's dibagi menjadi dua *shift*, shift yang pertama yaitu dimulai dari jam delapan pagi hingga jam dua siang, lalu jam empat sore hingga jam 10 malam. Hari sabtu dan minggu intensitas pertemuan menjadi lebih tinggi karena pada hari-hari tersebut tidak boleh ada karyawan yang libur meskipun sistem kerja tetap dibagi menjadi dua waktu pergantian.

Seluruh karyawan mengaku sering (2,52) melakukan laporan secara lisan dan jarang melakukan laporan secara tertulis (2,19). Menurut pengakuan seluruh karyawan laporan tulisan merupakan suatu hal yang dianggap tidak perlu, hal tersebut karyawan lakukan jika mengira bahwa hari tersebut mereka tidak akan bertemu dengan atasannya. Begitu juga pada saat bawahan ingin menyampaikan

usul, kesibukan senior divisi yang cukup tinggi menyebabkan para bawahan mempunyai kesempatan yang jarang dalam menyatakan ide/usul (2,38). Karyawan sering bertanya untuk meminta pendapat (3,09), hal ini dilakukan para bawahan pada saat *briefing* ketika memulai pekerjaan yang biasanya dilakukan dua sampai tiga kali dalam seminggu. Karyawan jarang menyatakan keluhan dan ketidakpuasan (2,19) kepada atasan karena berdasarkan pengakuan para staf memang jarang ada masalah yang dikeluhkan untuk disampaikan kepada atasan.

Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan atau tingkat yang lebih tinggi kepada tingkat yang lebih rendah namun penilaian aktivitas ini dapat dilakukan oleh seluruh karyawan yang berada di restoran. Aktivitas komunikasi ini mencakup komunikasi langsung/tatap muka, memberikan perintah tertulis, menginformasikan peraturan dan kebijakan perusahaan, memberikan penilaian kinerja secara langsung dan mengkomunikasikan tentang masalah di luar pekerjaan. Secara umum, komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh para atasan sering (2,52) dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi ke Bawah Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Komunikasi ke Bawah	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi langsung/ tatap muka	2,76
Perintah tertulis	2,38
Menginformasikan peraturan dan kebijakan perusahaan	2,66
Memberikan pengarahan	2,47
Memberikan penilaian kinerja secara langsung	2,38
Mengkomunikasikan tentang masalah di luar pekerjaan	2,14
Pemberian instruksi yang sesuai dengan tugas	2,85
Total Rataan Skor	2,52

Keterangan : ^{*)}1 = sangat jarang, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu

Berdasarkan Tabel 9, seluruh atasan sering (2,76) melakukan komunikasi langsung kepada bawahan mereka. Pemberian instruksi tertulis mengenai pekerjaan jarang (2,38) dilakukan oleh para atasan kepada bawahan, dalam memberikan instruksi atau perintah para atasan lebih menyukai secara lisan, hal ini dikarenakan

jika menggunakan perintah lisan akan terbukti lebih efektif untuk segera dikerjakan oleh para bawahan. Sedangkan mengenai informasi peraturan dan kebijakan perusahaan sering (2,66) dilakukan oleh para atasan kepada bawahannya. Penyampaian peraturan dan kebijakan perusahaan dilakukan secara bertahap melalui manajer restoran yang memiliki posisi tertinggi pada restoran tersebut kepada supervisor, lalu supervisor kepada para senior divisi dan senior divisi kepada masing-masing stafnya. Peraturan dan kebijakan perusahaan lebih sering menjadi bahan penginformasian kepada bawahan karena banyak peraturan-peraturan yang sering berubah seperti adanya menu baru, penurunan harga makanan, dan promosi-promosi yang berbeda-beda setiap bulannya. Frekuensi pemberian pengarahan oleh para atasan kepada bawahan jarang dilakukan (2,47). Hal ini dikarenakan staf-staf mereka sudah paham akan tugas pekerjaan mereka masing-masing. Karyawan akan diberikan pengarahan oleh atasan karyawan jika perusahaan mengeluarkan menu baru dan promosi-promosi tertentu. Para senior divisi jarang (2,38) melakukan penilaian kinerja secara langsung terutama oleh para senior divisi masing-masing departemen, lalu senior divisi menyampaikan penilaian tersebut kepada supervisor. Namun tidak jarang juga supervisor dan manajer restoran mengawasi pekerjaan para stafnya secara langsung. Mengingat kesibukan para atasan terutama senior divisi, mereka jarang (2,14) membicarakan masalah di luar pekerjaan. Pemberian instruksi oleh atasan kepada bawahan yang sesuai dengan tugasnya sering dilakukan (2,85).

Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah aktivitas komunikasi di antara karyawan yang berada pada tingkatan manajemen yang sama (senior divisi dengan senior divisi; staf dengan staf) namun penilaian aktivitas komunikasi ini dapat dilakukan oleh seluruh karyawan di restoran. Aktivitas komunikasi ini mencakup komunikasi langsung/tatap muka, menyatakan saran dan kritik, meminta bantuan, meneruskan informasi dari atasan dan mengkomunikasikan tentang masalah di luar pekerjaan. Secara umum, komunikasi horizontal yang dilakukan oleh karyawan restoran sering dilakukan (3,16). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 10.

Komunikasi langsung/tatap muka selalu dilakukan antara sesama staf dan juga antara sesama senior divisi (3,47). Hal ini berdasarkan pengakuan dari staf bahwa karyawan bekerja secara bersama sama dalam setiap departemennya. Contohnya

dalam membuat satu porsi nasi goreng diperlukan dua orang untuk saling bekerja sama. Komunikasi antara sesama senior divisi biasanya untuk melakukan koordinasi penyediaan bahan makanan seperti antara koki senior dengan *senior bartender*.

Tabel 10. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi Horizontal Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Komunikasi Horizontal	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi langsung/tatap muka	3,47
Menyatakan saran dan kritik	2,71
Meminta bantuan kepada rekan kerja sejawar	3,47
Meneruskan informasi dari atasan	2,90
Tidak ada batasan komunikasi tentang masalah di luar pekerjaan	3,23
Total Rataan Skor	3,16

Keterangan : *)1 = sangat jarang, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu

Antara sesama staf dan sesama senior divisi sering (2,71) saling menyatakan saran dan kritik kepada rekan kerjanya apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Karyawan selalu (3,47) meminta bantuan kepada rekan kerja mereka apabila menemui kesulitan dalam bekerja. Karyawan berpendapat mereka tidak segan untuk meminta bantuan kepada rekan kerjanya apabila menemui kesulitan walaupun rekan kerja tersebut dari bagian departemen yang berbeda. Antara sesama staf dan sesama senior divisi sering (2,90) meneruskan informasi dari atasan, hal ini mereka lakukan agar terjalannya koordinasi demi keberlangsungan operasional restoran. Antara para staf dan para senior divisi sering (3,23) tidak merasa terbatas untuk mengkomunikasikan hal-hal di luar pekerjaan, biasanya komunikasi masalah di luar pekerjaan dilakukan oleh para staf di waktu-waktu luang apabila tidak terlalu banyak pelanggan yang datang.

Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan aktivitas komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan ataupun bawahan kepada atasan sebagai umpan balik yang berbeda bagian atau departemen namun penilaiannya dilakukan oleh seluruh karyawan restoran. Contoh dari komunikasi diagonal ini seperti koki senior memberikan instruksi kepada staf pelayan pelanggan dan staf pelayan pelanggan memberikan jawaban instruksi sebagai umpan balik dari instruksi tersebut. Aktivitas

komunikasi ini mencakup komunikasi langsung/tatap muka, pengawasan pekerjaan, pemberian instruksi, tanggapan positif dari para staf dan komunikasi tentang masalah-masalah di luar pekerjaan. Secara keseluruhan komunikasi diagonal di antara para karyawan restoran jarang (2,47) dilakukan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Rataan Skor Aktivitas Komunikasi Diagonal Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Komunikasi Diagonal	Rataan Skor^{*)}
Komunikasi langsung/tatap muka	2,47
Tidak ada pembatasan komunikasi	2,71
Pengawasan pekerjaan	2,42
Pemberian instruksi	2,28
Tanggapan positif dari para staf	2,61
Komunikasi tentang masalah di luar pekerjaan	2,28
Total Rataan Skor	2,47

Keterangan : ^{*)}1 = sangat jarang, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu

Intensitas komunikasi langsung atau tatap muka menjadi jarang (2,47) karena antara para senior divisi dengan staf jarang bertemu dan memiliki tugas yang berbeda. Komunikasi antara para senior divisi dengan bawahannya yang berbeda bagian dilakukan pada waktu senggang dan pengarahan di pagi hari untuk memulai berjalannya restoran. Karyawan restoran merasa sering (2,71) tidak ada pembatasan komunikasi antara senior divisi dengan para staf dari departemen atau bagian yang berbeda. Berdasarkan pengakuan dari para staf kegiatan komunikasi langsung secara diagonal menjadi jarang dilakukan karena kesibukan yang berbeda antara para senior divisi dengan staf yang berbeda bagian atau departemen. Para senior divisi mengaku jarang melakukan pengawasan (2,42) dan jarang memberi instruksi (2,28) kepada para stafnya yang berbeda bagian atau departemen karena sibuk dengan pekerjaannya masing-masing dan para staf tersebut sudah memiliki senior divisinya masing-masing yang lebih berhak untuk mengawasi dan memberikan instruksi kepada para stafnya. Tanggapan positif sering (2,61) diberikan dari staf kepada para senior divisi yang berbeda bagian atau departemen. Para staf sudah mengerti apabila diberikan instruksi oleh para senior divisi yang berbeda bagian atau departemen

adalah instruksi yang penting untuk dikerjakan. Di samping itu para senior divisi juga mengaku jarang (2,28) untuk membicarakan tentang masalah di luar pekerjaan kepada staf yang berbeda bagian atau departemen.

Motivasi Kerja Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Motivasi kerja karyawan adalah dorongan dari dalam diri seorang karyawan untuk berbuat atau melakukan tindakan. Motivasi kerja menjadi sangat penting karena dengan adanya motivasi menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku sumberdaya manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal. Karyawan yang memiliki motivasi selalu ingin berkembang dan memiliki dorongan yang kuat untuk berhasil serta memikirkan bagaimana melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Motivasi kerja karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok diukur berdasarkan prestasi kerja, pengakuan, pengembangan potensi diri dan tanggungjawab.

Secara umum motivasi kerja karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok dapat dikatakan tinggi (3,00). Kondisi ini dapat dilihat dari prestasi kerja, pengakuan diri, pengembangan potensi diri dan rasa tanggungjawab karyawan yang sudah tergolong tinggi. Tingkat motivasi yang sudah tinggi ini merupakan hal positif yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Rataan Skor Motivasi Kerja Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Motivasi Kerja Karyawan	Rataan Skor ^{*)}
Prestasi kerja	2,94
Pengakuan diri	3,04
Pengembangan potensi diri	2,95
Tanggung jawab	3,10
Total Rataan Skor	3,00

Keterangan : ^{*)}1 = Kurang, 2 = cukup, 3 = tinggi, 4 = sangat tinggi

Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil usaha yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih giat, mengutamakan hasil kerja, dan bekerja dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Secara umum karyawan Restoran Hot

Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok menilai setuju (2,94) terhadap prestasi kerja yang menunjukkan prestasi kerja karyawan dalam keadaan tinggi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Rataan Skor Prestasi Kerja Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Prestasi Kerja Karyawan	Rataan Skor^{*)}
Berpikir untuk berprestasi	3,38
Mengutamakan hasil kerja	3,28
Penilaian prestasi kerja	2,42
Tidak perlu meniru agar berprestasi	3,04
Memanfaatkan peluang	2,57
Total Rataan Skor	2,94

Keterangan : *)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok menilai sangat setuju (3,38) jika mereka selalu berpikir untuk berprestasi. Hal ini juga yang membuat karyawan sangat setuju (3,28) dengan mengutamakan hasil kerjanya. Karyawan merasa ragu (2,42) dengan penilaian prestasi kerja yang dilakukan oleh restoran maupun perusahaan. Prestasi kerja seperti penghargaan karyawan terbaik dalam setiap bulannya tidak pernah diberikan pihak perusahaan, prestasi kerja dinilai dengan bonus uang apabila seorang karyawan dikirim bertugas untuk melatih karyawan-karyawan baru apabila perusahaan kembali membuka cabang restoran di tempat baru dan apabila cabang restoran tersebut melebihi *budget* yang telah ditetapkan oleh *owner* dalam setiap bulannya.

Karyawan merasa setuju (3,04) dengan tidak perlu meniru pekerjaan teman agar berprestasi. Cara meniru pekerjaan temannya agar berprestasi bukan menjadi pilihan cara bagi karyawan yang bekerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok. Bagi karyawan Restoran ini berprestasi bukanlah hal yang hanya dinilai dari perusahaan saja, tapi dapat dinilai bagi diri karyawan sendiri sehingga seluruh karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok setuju (2,57) selalu memanfaatkan peluang yang ada untuk berprestasi dan lebih mengutamakan hasil kerja yang baik.

Pengakuan Diri

Pengakuan diri adalah kebutuhan karyawan untuk dilihat dan dihargai keberadaan atau eksistensinya oleh atasan ataupun oleh rekan kerja. Pengakuan sebagai salah satu wujud pujian dan penghargaan kadang-kadang tidak dihiraukan oleh atasan. Karyawan sebagai manusia biasa, juga membutuhkan rasa pengakuan ataupun pujian dari atasan atas hasil kerjanya yang baik sehingga dapat menimbulkan suasana kerja yang menyenangkan dan lebih memacu hasil kerja yang lebih baik. Secara umum pengakuan yang diberikan atasan maupun rekan kerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok tergolong setuju (3,04) dan hal ini menunjukkan pengakuan yang tinggi dari sesama rekan kerja walaupun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti atasan dalam memperhatikan ide, usul dan saran dari bawahan.

Tabel 14. Rataan Skor Pengakuan Diri Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Pengakuan Diri	Rataan Skor^{*)}
Rasa ingin diakui	2,23
Usaha untuk mendapatkan pengakuan tidak dengan segala cara	3,23
Atasan memperhatikan ide, usul dan saran	2,33
Bekerja lebih walaupun tidak mendapatkan pengakuan	3,85
Rasa tidak iri dalam mendapatkan pengakuan	3,52
Total Rataan Skor	3,04

Keterangan : ^{*)}1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Karyawan merasa ragu-ragu (2,23) untuk merasa diakui sebagai suatu bagian dari restoran. Hal ini membuat karyawan di restoran ini ingin melakukan pekerjaan sebagai suatu tindakan untuk mendapatkan pengakuan dari bagian dari restoran tersebut. Usaha untuk mendapatkan pengakuan dengan tidak segala cara merupakan hal yang dianggap setuju (3,23) oleh karyawan restoran untuk dilakukan, dan hal ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja secara wajar sesuai dengan tugas dan tanggungjawab mereka masing-masing. Sebagian besar karyawan mengaku ragu (2,33) bahwa atasan memperhatikan ide, usul dan saran dari bawahan. Karyawan sangat setuju (3,85) mengenai bahwa karyawan akan bekerja lebih baik walaupun

tidak mendapatkan pengakuan dari atasan. Karyawan sangat setuju (3,52) dengan karyawan tidak akan merasa iri pada rekan yang mendapatkan pengakuan dan pujian, hal ini dapat ditolerir karena karyawan biasa bekerja dalam *team work* sehingga rasa akan bekerja lebih baik setelah mendapatkan pengakuan menjadi kurang.

Pengembangan Potensi Diri

Pengembangan potensi diri adalah kemampuan di dalam diri seseorang untuk dapat berkembang, berkreasi dan beraktivitas dalam kaitannya dengan pekerjaannya. Pengembangan potensi diri berhubungan dengan terciptanya produktivitas kerja yang meningkat dan kemajuan usaha. Pengembangan potensi diri dapat berupa pendidikan dan pelatihan. Secara umum karyawan menilai setuju (2,95) terhadap pengembangan potensi diri yang menunjukkan karyawan merasa pengembangan potensi diri tergolong dalam keadaan tinggi.

Tabel 15. Rataan skor Pengembangan Potensi Diri Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Pengembangan Potensi Diri	Rataan Skor^{*)}
Tempat yang menunjang untuk pengembangan potensi diri	2,57
Usaha untuk meningkatkan potensi diri	3,28
Rotasi pekerjaan sebagai pengembangan potensi	3,14
Potensi diri menghasilkan kerja yang baik	2,47
Pekerjaan sekarang merupakan sarana dalam pengembangan potensi diri	3,28
Total Rataan Skor	2,95

Keterangan : *)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Secara umum karyawan restoran merasa setuju (2,57) bahwa organisasi ini adalah tempat pengembangan diri yang tepat. Seluruh karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok setuju (3,28) untuk melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan potensi diri mereka, seperti selalu bersedia jika diminta atasan memperbaiki segala kesalahan-kesalahan. Karyawan merasa setuju (3,14) dengan adanya rotasi jabatan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan potensi diri mereka. Karyawan masih merasa ragu (2,47) dengan potensi diri akan menghasilkan kerja yang baik. Berdasarkan pengakuan sebagian karyawan mereka hanya lulusan SMU yang tidak sekolah khusus untuk bidang restoran, melainkan kerja samalah yang paling penting dalam menghasilkan kerja yang baik. Para karyawan Restoran

Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok merasa sangat setuju (3,28) dengan pekerjaan yang dikerjakan sekarang ini adalah sarana dalam pengembangan potensi diri. Tetapi sebagian kecil karyawan menyayangkan perusahaan tidak pernah mengadakan pelatihan-pelatihan khusus yang dapat lebih meningkatkan potensi diri mereka.

Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah kemampuan dan peranan dari karyawan restoran untuk menerima dan menanggung resiko sebagai akibat dari pekerjaan yang dilakukannya. Rasa tanggungjawab sangat berpengaruh terhadap sikap dalam menyelesaikan pekerjaannya. Besarnya rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh karyawan menimbulkan rasa semangat yang meningkat dalam bekerja. Secara umum karyawan menilai setuju (3,23) yang memiliki arti bahwa rasa tanggungjawab karyawan dalam keadaan tinggi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Rataan Skor Tanggungjawab Karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Kategori Tanggungjawab	Rataan Skor^{*)}
Pekerjaan merupakan tanggungjawab	3,33
Tanggung jawab membuat hasil yang baik	3,28
Tanggungjawab sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	3,09
Tugas tidak terlalaikan	2,80
Tanggungjawab merupakan kewajiban	3,61
Total Rataan Skor	3,23

Keterangan : *)1 =tidak setuju, 2 = ragu-ragu, 3 = setuju, 4 = sangat setuju

Berdasarkan Tabel 16 secara umum karyawan restoran merasa sangat setuju (3,33) bahwa pekerjaan adalah tanggungjawab. Rasa tanggungjawab yang baik tersebut didukung dari pengakuan karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok bahwa pekerjaan yang dilakukan menjadi sebuah tanggungjawab. Karyawan merasa sangat setuju (3,28) dengan adanya rasa tanggungjawab kepada pekerjaannya akan membuat hasil yang baik. Karyawan mengaku dengan adanya tanggungjawab memicu para karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang baik. Para karyawan restoran merasa setuju (3,09) dengan tanggungjawab terhadap tugas dan

pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Karyawan merasa setuju (2,80) dengan tugas yang tidak terlalaikan, karena karyawan merasa wajib untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Sebagian besar karyawan merasa sangat setuju (3,61) dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan. Karyawan harus menjalani kewajiban untuk mendapatkan haknya.

Hubungan Faktor Internal dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Faktor individu yang berhubungan dengan aktivitas komunikasi organisasi merupakan faktor yang ada pada diri karyawan itu sendiri. Untuk menghitung korelasi dua peubah tersebut digunakan uji korelasi *rank* Spearman untuk peubah umur, jumlah tanggungan keluarga dan pengalaman kerja, sedangkan peubah tingkat pendidikan dan jabatan diuji dengan menggunakan *chi square*. Hasil uji korelasi antara faktor individu, dengan aktivitas komunikasi organisasi karyawan restoran HCMM dan Roellie's Margonda Depok seperti dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Hubungan Faktor Internal dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Faktor Internal	Aktivitas Komunikasi Organisasi				
	Karyawan	ke Atas	ke Bawah	Horizontal	Diagonal
Jenis kelamin (χ^2)		2,471	0,299	0,824	0,011
Umur (r_s)		0,238	-0,071	0,156	-0,336
Pendidikan terakhir (χ^2)		10,224**	10,684**	2,303	0,005
Pengalaman kerja (r_s)		0,316	-0,276	0,258	-0,241
Posisi dalam pekerjaan (χ^2)		5,250	3,182	2,489	0,687
Etnik (χ^2)		1,010	0,783	2,154	0,531
Jumlah tanggungan (r_s)		-0,232	0,025	-0,342	-0,399

Keterangan : ** Berhubungan sangat nyata pada ($p < 0,01$)

Pendidikan terakhir memiliki hubungan yang sangat nyata ($p < 0,01$) dengan komunikasi ke atas dan ke bawah. Hal ini memiliki arti bahwa perbedaan tingkat pendidikan memiliki hubungan sangat nyata dengan aktivitas komunikasi ke atas dan ke bawah dan aktivitas komunikasi tersebut bergantung pada tingkat pendidikan

terakhir karyawan yang bekerja di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok.

Pengalaman kerja dan umur memiliki hubungan yang lemah negatif terhadap aktivitas komunikasi ke bawah dan diagonal. Semakin tua umur seorang karyawan dan semakin lama karyawan bekerja akan menambah keseriusan terhadap pekerjaannya yang membuat karyawan tersebut harus lebih fokus kepada pekerjaannya yang mengakibatkan jarang terjadi aktivitas komunikasi kepada bawahannya.

Hubungan antara jenis kelamin, posisi dalam pekerjaan dan etnik dengan aktivitas komunikasi organisasi tidak berhubungan nyata ($p > 0,05$). Jenis kelamin tidak berhubungan terhadap terciptanya aktivitas komunikasi organisasi karena baik laki-laki ataupun wanita harus dapat berkomunikasi dengan baik agar restoran dapat beroperasi dengan baik. Etnik juga tidak memiliki hubungan yang nyata dengan terciptanya aktivitas komunikasi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan etnik tidak berhubungan terhadap terciptanya komunikasi organisasi, yang baik karyawan berasal dari etnik manapun, harus bisa saling berkomunikasi dengan baik. Jumlah tanggungan memiliki hubungan yang lemah negatif terhadap aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan. Semakin bertambahnya jumlah tanggungan karyawan akan semakin menambah kedewasaan seseorang dan merasa harus lebih serius dalam melaksanakan pekerjaannya agar mendapatkan prestasi yang lebih baik untuk mendapatkan jabatan yang lebih baik, hal ini akan memfokuskan karyawan dalam bekerja yang akan mengurangi bentuk-bentuk pelaksanaan komunikasi yang dianggapnya tidak penting untuk dilakukan. Berdasarkan hasil uji hubungan *rank Spearman* dan *chi square* pada Tabel 17 menunjukkan bahwa secara umum faktor individu memiliki hubungan yang lemah dan kurang kuat pengaruhnya terhadap aktivitas komunikasi organisasi. Sehingga hipotesis satu yang menyatakan “Terdapat hubungan nyata antara faktor internal karyawan dengan aktivitas komunikasi organisasi yaitu antara pendidikan terakhir dengan aktivitas komunikasi ke atas dan ke bawah” diterima.

Hubungan Faktor Eksternal Organisasi dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Uji korelasi *rank* Spearman digunakan untuk menghubungkan antara faktor eksternal organisasi dengan aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan di Restoran HCMM dan Roellie's Margonda Depok. Hasil uji korelasi antara faktor eksternal organisasi dengan aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan dapat dilihat pada Tabel 18. Secara umum faktor eksternal organisasi berhubungan dalam tingkatan yang lemah dengan aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan.

Tabel 18. Hubungan Faktor Eksternal Organisasi dengan Aktivitas Komunikasi Organisasi Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Faktor Eksternal Organisasi	Aktivitas Komunikasi Organisasi (r_s)			
	ke Atas	ke Bawah	Horizontal	Diagonal
Akses terhadap Informasi	0,081	0,425	0,331	0,015
Spesialisasi Pekerjaan	0,244	0,486*	0,290	0,000
Lingkungan kerja	0,313	0,331	0,314	-0,116
Sarana Komunikasi	0,007	0,469*	0,445*	-0,085

Keterangan : *Berhubungan nyata pada ($p < 0,05$)

Hubungan yang nyata ($p < 0,05$) ditunjukkan pada spesialisasi pekerjaan dengan komunikasi ke bawah serta sarana komunikasi dengan komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Hal ini berarti, semakin baik spesialisasi pekerjaan di restoran tersebut maka lebih meningkatkan aktivitas komunikasi ke bawah. Spesialisasi pekerjaan yang semakin baik dan terstruktur maka lebih memfokuskan seseorang terhadap pekerjaannya, sama halnya dengan atasan yang semakin terfokus pada pekerjaannya untuk membina bawahannya, maka karyawan lebih sering melakukan komunikasi ke bawah sebagai tugas dari pekerjaannya.

Hubungan nyata juga terdapat antara sarana komunikasi dengan komunikasi ke bawah dan horizontal, di mana semakin baik sarana komunikasi yang dimiliki Restoran HCMM dan Roellie's maka semakin meningkatkan peluang untuk melakukan aktivitas komunikasi ke bawah dan horizontal. Sarana komunikasi yang tersedia digunakan karyawan untuk memberikan informasi dari atasan kepada bawahannya dan bawahan ke sesama rekan kerjanya.

Akses terhadap informasi memiliki hubungan yang lemah dengan aktivitas komunikasi organisasi. Hal ini berarti akses terhadap informasi tidak terlalu memberikan pengaruh terhadap terciptanya aktivitas komunikasi organisasi.

Lingkungan kerja dengan aktivitas komunikasi ke atas, ke bawah dan horizontal yang dilakukan tidak memiliki hubungan nyata ($p > 0,05$). Lingkungan kerja memiliki hubungan yang lemah negatif dengan aktivitas komunikasi diagonal yang memiliki arti semakin baik lingkungan kerja maka, semakin jarang terjadinya aktivitas komunikasi diagonal. Hal ini dikarenakan lingkungan fisik dan sosial yang baik, semakin meningkatkan pengetahuan karyawan untuk fokus pada pekerjaannya masing-masing, sehingga mengakibatkan komunikasi diagonal jarang dilakukan.

Berdasarkan hasil uji korelasi *rank* Spearman pada Tabel 18 menunjukkan bahwa secara umum faktor eksternal perusahaan memiliki hubungan yang lemah dengan aktivitas komunikasi organisasi. Sehingga hipotesis dua yang menyatakan “Terdapat hubungan nyata antara faktor eksternal organisasi karyawan dengan aktivitas komunikasi organisasi yaitu antara spesialisasi pekerjaan dengan komunikasi ke bawah serta sarana komunikasi dengan aktivitas komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal” diterima.

Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Uji korelasi *rank* Spearman digunakan untuk menghubungkan antara aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan dengan tingkat motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan di restoran HCMM dan Roellie's Margonda Depok. Aktivitas komunikasi diduga memiliki hubungan dengan motivasi kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan aktivitas komunikasi organisasi dengan tingkat motivasi kerja karyawan. Hasil uji korelasi antara aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan dengan tingkat motivasi kerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 19. Secara umum aktivitas komunikasi organisasi berhubungan dalam tingkatan yang lemah dengan tingkat motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan restoran.

Hubungan nyata ditunjukkan pada aktivitas komunikasi ke bawah dengan tanggungjawab serta komunikasi horizontal dengan prestasi kerja dan tanggungjawab.

Berdasarkan Tabel 19, ditemukan hubungan komunikasi ke bawah yang nyata ($p < 0,05$) dengan tanggungjawab. Hal ini berarti semakin sering komunikasi ke bawah dilakukan, maka semakin meningkatkan tanggungjawab karyawan. Setiap komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh atasan kepada bawahannya akan meningkatkan tingkat tanggungjawab karyawan untuk bekerja lebih baik lagi.

Tabel 19. Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan di Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok

Aktivitas komunikasi organisasi	Motivasi kerja karyawan (r_s)			
	Prestasi kerja	Pengakuan	Pengembangan potensi diri	Tanggung jawab
ke Atas	0,396	0,382	0,178	0,424
ke Bawah	0,373	0,327	0,333	0,499*
Horizontal	0,528*	0,312	0,255	0,495*
Diagonal	0,095	0,218	0,178	0,266

Keterangan : *Berhubungan nyata pada ($p < 0,05$)

Aktivitas komunikasi horizontal memiliki hubungan yang nyata ($p < 0,05$) dengan prestasi kerja dan tanggungjawab karyawan. Hal ini menunjukkan semakin sering komunikasi horizontal dilakukan, maka semakin meningkatkan tingkat prestasi kerja dan rasa tanggungjawab karyawan. Semakin sering karyawan berinteraksi dengan sesama rekan kerjanya maka karyawan semakin baik melakukan koordinasi dalam operasional restoran yang akan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Semakin sering karyawan berinteraksi dengan rekan kerjanya maka semakin tahu tugas yang harus dikerjakan sehingga rasa tanggungjawab karyawan pun meningkat.

Komunikasi ke atas memiliki hubungan yang lemah dengan motivasi kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi ke atas yang dilakukan tidak terlalu berhubungan terhadap peningkatan motivasi kerja karyawan.

Aktivitas komunikasi ke bawah memiliki hubungan yang yang tidak nyata dengan prestasi kerja, pengakuan dan pengembangan potensi individu. Hal ini menunjukkan aktivitas komunikasi yang dilakukan tidak berhubungan nyata dengan peningkatan prestasi kerja, pengakuan dan pengembangan potensi individu.

Aktivitas komunikasi horizontal memiliki hubungan yang lemah dengan pengakuan dan pengembangan potensi diri. Hal ini menunjukkan aktivitas komunikasi horizontal yang dilakukan tidak berhubungan nyata terhadap tingkat pengakuan dan pengembangan potensi individu karyawan.

Komunikasi diagonal memiliki keeratan hubungan yang tidak nyata dengan aktivitas komunikasi organisasi. Komunikasi diagonal di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok secara umum jarang dilakukan karena masing-masing senior divisi sudah memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing untuk diberikan kepada masing-masing staf di divisinya. Sehingga aktivitas komunikasi diagonal yang dilakukan tidak terlalu berhubungan terhadap motivasi kerja karyawan.

Aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh karyawan kurang memberikan kontribusi terhadap tingkat motivasi kerja karyawan. Hal ini dikarenakan aktivitas komunikasi yang lebih sering dilakukan adalah komunikasi horizontal.

Berdasarkan hasil uji korelasi *rank* Spearman pada Tabel 19 menunjukkan bahwa secara umum aktivitas komunikasi organisasi memiliki hubungan tidak nyata dengan motivasi kerja karyawan. Hipotesis tiga yang menyatakan "Terdapat hubungan nyata antara aktivitas komunikasi organisasi karyawan dengan motivasi kerja karyawan yaitu antara aktivitas komunikasi ke bawah dengan tanggungjawab serta aktivitas komunikasi horizontal dengan prestasi kerja dan tanggungjawab" diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dari penelitian serta penghitungan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Mayoritas karyawan adalah pria, tergolong muda (19-24 tahun), lulusan SMU, sudah bekerja lebih dari dua tahun, dari etnik jawa, memiliki posisi staf, jumlah tanggungan 1-2 orang dan kondisi faktor eksternal organisasi tergolong baik.
2. Aktivitas komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok tergolong sering, bahkan komunikasi horizontal lebih sering dilakukan. Bentuk komunikasi yang dilakukan para karyawan restoran umumnya adalah komunikasi langsung, jarang menggunakan laporan tertulis.
3. Tingkat motivasi kerja karyawan tergolong tinggi. Karyawan selalu berusaha untuk mendapatkan prestasi, meningkatkan potensi dan memiliki tingkat tanggungjawab yang tinggi. Namun, segi pengakuan oleh atasan relatif lemah.
4. Hubungan sangat nyata antara tingkat pendidikan dengan aktivitas komunikasi ke atas dan ke bawah, spesialisasi pekerjaan berhubungan nyata dengan komunikasi ke bawah, sarana komunikasi berhubungan nyata dengan aktivitas komunikasi ke bawah dan horizontal.
5. Hubungan nyata antara aktivitas komunikasi ke bawah dengan tanggungjawab, aktivitas komunikasi horizontal dengan motivasi pada aspek prestasi kerja dan tanggungjawab.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan dari permasalahan yang ada di restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok adalah :

1. Perlu lebih sering diadakan *briefing* oleh atasan agar komunikasi terjalin optimal sehingga bawahan dapat memberikan ide dan usul kepada atasan, diharapkan agar lebih mengakui bawahan.
2. Hal-hal positif seperti faktor eksternal organisasi, aktivitas komunikasi organisasi dan motivasi kerja karyawan yang tergolong baik supaya dipertahankan dan dikembangkan agar menjadi lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas karunia dan cinta-Nya penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Dr. Ir. H. Amiruddin Saleh, MS dan Prof. Dr. Djoko Susanto, SKM. APU sebagai dosen pembimbing skripsi dan IR. Hadiyanto MS yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mengerahkan dan banyak membantu mulai dari penyusunan proposal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembahas seminar Ir. Sutisna Riyanto, MS dan kepada Ir. Richard W. E. Lumintang, MSEA dan Ir. Widya Hermana, MSi sebagai penguji sidang yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ibu yang saya hormati tiga kali melebihi ayah, Ayah, adik-adikku Ayu dan Jodi dan keluarga besar atas iringan doa, kasih sayang, pengorbanan serta kesabaran dalam memotivasi dan menemani penulis. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada Risza Putri Elburdah (kekasih hati yang kucintai karena-Nya) atas semua kesabaran, dukungan, keceriaan, perhatian dan kasih sayang yang diberikan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada bapak Ari Nugroho, Mas Deden, Mas Waris dan semua karyawan Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok atas bantuan dan kerjasamanya. Kepada sahabat-sahabatku Adit, Doni, Yoga, Anas, Fahmi, Jemi, Sandi dan Anasya terima kasih atas bantuan, kebersamaan dan kenangan yang tidak pernah dilupakan oleh penulis. Terima kasih untuk semua teman-teman seipersz '39,'40 serta '41 serta staf SEIP yang telah membantu segala administrasi.

Akhirnya penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua teman-teman maupun pihak yang mungkin belum disebutkan di atas satu persatu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bogor, Februari 2008

Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. 1997. Manajemen Bisnis. Rineka Cipta, Jakarta.
- Budi, T. P. 2006. SPSS 13.0 Terapan : Riset Statistik Parametrik. Andi, Yogyakarta.
- Cahayani, A. 2003. Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen. Gramedia Grasindo, Jakarta.
- Cangara, H. 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fraser, T. M. 1992. Stress dan Kepuasan Kerja. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Hasibuan, M. S. P. 2005. Manajemen Sumberdaya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Junaidi, M. 2006. "Analisis dan Evaluasi Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Franchise (Waralaba) (Studi Kasus Alfamart Wilayah Jabotabek)." Skripsi. Fakultas Ekonomi Manajemen. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Muhammad, A. 2004. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Padmowihardjo, S. 1994. Psikologi Belajar Mengajar. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Purwanto, D. 2003. Komunikasi Bisnis. Edisi Kedua. Erlangga, Jakarta
- Rivai, V. 2004. Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan (Dari teori ke Praktik). Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S. P. 1994. Teori Organisasi : Struktur Desain dan Aplikasi. Arcan, Jakarta.
- _____. 1999. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi kelima. Erlangga, Jakarta.
- Sari, D. S. K. 2007. "Hubungan Aktivitas Komunikasi Organisasi dengan Penghayatan Budaya Perusahaan (Kasus di PT. Madu Pramuka, Cibubur – Jakarta Timur)." Skripsi. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sarwono, J. 2006. Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14.0. Andi Offset, Yogyakarta.
- Siegel, S. 1997. Statistik Non-Parametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Pustaka Utama. Jakarta.
- Singarimbun, M., dan S. Effendi. 2006. Metode Penelitian Survei. Edisi revisi. LP3ES, Jakarta.
- Stoner, J. A. F. dan R. E. Freeman. 1992. Manajemen. Terjemahan. Edisi ke lima jilid II. Intermedia, Jakarta.
- _____, R. E. Edward dan D. R. Gilbert. 1996. Manajemen. Jilid II Terjemahan. Prenhallindi, Jakarta.
- Suranto, A. W. 2006. Komunikasi Efektif untuk Mendukung Kinerja Perkantoran. <http://www.uny.co.id/home/artikel.php>. (22, Agustus 2007)
- Surjahadedi, E. 2001. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keefektifan Komunikasi Organisasi (Kasus Penanganan aspek sosial di Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor)." Tesis. Program Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor, Bogor.

- Tubbs, S. L. and S. Moss. 2001. Human Communication. Terjemahan. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Umar, H. 1999. Riset Sumberdaya Manusia dalam Organisasi. Edisi Revisi. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Vernando, V. 2006. "Analisis Respons Konsumen terhadap Kualitas Atmosfer Restoran Waralaba Lokal (Studi Kasus Restoran Ayam Bakar Wong Solo Cabang Bogor, Bogor)." Skripsi. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Zainun, B. 1989. Manajemen dan Motivasi. Edisi Revisi. Balai Aksara, Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Menu Makanan Restoran HCMM dan Roellie's

Daftar menu Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's

Cwie Mie	Harga (Rp)		
Cwie Mie Ayam	11.182	Mie Goreng Seafood	17.727
Cwie Mie Pangsit	12.364	Mie Goreng Ayam	16.727
Cwie Mie Jamur	11.364 I	Ifu mie Ayam	17.545
Cwie Mie Bakso	12.909	I fu mie Seafood	18.909
Cwie Mie Katsu	13.903	Hot Plate Kangkung Ayam	15.364
Cwie Mie Spesial	15.364	Hot Plate Kangkung Seafood	15.909
Cwie Mie TACO's	16.364	Gado-gado Siram	9.545
Nasi Goreng	Harga (Rp)	Juice	Harga (Rp)
Nasi Goreng Kanak – kanak	12.545	Juice Mangga	12.364
Nasi Goreng Ayam	13.909	Juice Jeruk	12.364
Nasi Goreng Petai	14.545	Juice Strawberry	12.909
Nasi Goreng Teri	15.909	Juice Tomat	10.182
Nasi Goreng Seafood	16.909	Juice Melon	11.364
Nasi Goreng Komplit	17.909	Juice Alpukat	12.364
Bakso dan Bakwan	Harga (Rp)	Juice Blackcurrant	11.909
Bakso Kuah (5pcs)	12.545	Juice Sirsak	11.364
Bakwan Campur I (5 pcs)	11.909	Juice Belimbing	11.364
Bakwan Campur II (6 pcs)	13.909	Fruit punch	12.909
Bakso/Siomay/Gorengan (1pcs)	2.545	Aneka Minuman	Harga (Rp)
Others Specialities	Harga (Rp)	Es Teler	13.545
Ayam Bakar	13.545	Es Shanghai	13.909
Ayam Bakar Komplit	16.909	Es Alpukat	11.818
Ayam Penyet	12.545	Es Kelapa muda	9.364
Ayam Penyet Komplit	15.909	Coca-cola/Fanta/Sprite	3.909
Pangsit Goreng	9.909	Teh Botol Sosro	3.909
Nasi Putih	3.909	Air Mineral Botol	3.909
		Ice Lemon Tea	7.364

Hot Lemon Tea	6.364	Salad	Harga (Rp)
Teh Tawar Panas	2.545	Garden Salad	11.364
Es Teh Tawar	2.909	Side Salad	11.364
Teh Manis Panas	2.909	Chicken Salad	12.909
Es Teh Manis	3.909	Soup	Harga (Rp)
Coffee Arabika	5.545	Corn Soup	10.545
Coffe Nescafe	5.545	Chicken Soup	9.181
Coffee Milk	6.545	Asparagus Soup	9.181
Angsie/Ronde	9.545	Tomato Soup	9.181
Soda susu	7.545	Float	Harga (Rp)
Local Steak	Harga (Rp)	Chocolate Float	12.182
Sirloin Steak	34.909	Vanilla Float	12.182
Tenderloin Steak	37.545	Strawberry Float	13.818
Fried Chicken Steak	28.545	Avocado Float	13.818
Grill Chicken Steak	30.364	Manggo Float	13.818
Imported Steak	Harga (Rp)	Fanta Float	9.909
T. Bone Steak	63.545	Coca-cola Float	9.909
Tenderloin Steak	53.909	Dessert	Harga (Rp)
Sirloin Steak	52.364	Banana Split	13.909
Lamb Chop	56.909	Premium Sundae	11.909
Other Specialities	Harga (Rp)	Smoothies	Harga (Rp)
Roellie's shashilk	38.909	Smoothies You C Lemon	12.909
Frenc fries	9.364	Vanilla cookies and Cream	19.364
Lumpia (5pcs)	13.545	Mocha Smoothies	19.364
Lumpia (3pcs)	9.364	Coffee Toffee	19.364
Spaghetti bolognese	17.909		

Harga di atas belum termasuk pajak sebesar 10%

**HUBUNGAN AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
(Kasus Restoran Hot Cwie Mie Malang dan Roellie's Margonda Depok)**

Petunjuk :

- 1. Daftar pernyataan ini disusun untuk tujuan penelitian.*
- 2. Mohon setiap pertanyaan dan pernyataan dijawab dengan benar.*
- 3. Jawaban yang diberikan tidak berpengaruh terhadap penilaian kinerja Anda.*
- 4. Kami menjamin kerahasiaan nama dan identitas Anda 100%*
- 5. Atas kerjasama Anda, kami ucapkan terima kasih.*



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2007**

BAGIAN I
KARAKTERISRIK RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (v) dan isilah titik-titik sesuai dengan keadaan dan pengetahuan anda yang sebenarnya.

1. Apa jenis kelamin anda ? : Pria
 Wanita
2. Berapa usia anda saat ini ? : tahun
3. Apa pendidikan terakhir anda ? : S3 SMU Sederajat
 S2 SMP / Sederajat
 S1 SD / Sederajat
 Diploma / Sederajat
4. Sudah berapa lama anda bekerja di Cwie Mie Malang dan Roellie's cabang Margonda ini ? :bulan/tahun
5. Apakah posisi pekerjaan anda sekarang ? :
6. Apakah etnik asal anda ? :
7. Berapa jumlah tanggungan keluarga anda ? :

BAGIAN II
FAKTOR EKSTERNAL ORGANISASI

Jawablah pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (v) sesuai dengan keadaan dan pengetahuan anda yang sebenar-benarnya.

No	Pernyataan	Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Ragu-ragu (2)	Tidak Setuju (1)
1	Selain informasi atau data yang bersifat rahasia, saya relatif lebih mudah memperoleh informasi atau data yang berhubungan dengan pekerjaan saya dari atasan saya.	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Saya selalu mengetahui setiap perubahan atau peristiwa yang sedang berlangsung dan berkaitan dengan perusahaan.	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Saya tidak akan membagi informasi yang saya kuasai tentang keahlian saya dalam pekerjaan ini.	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Setiap perubahan atau peristiwa yang sedang berlangsung dan berkaitan dengan organisasi yang tidak saya ketahui, tidak mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja.	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Menurut saya adanya spesialisasi pekerjaan (contoh bagian <i>Cook</i> , Keuangan, <i>Costumer service</i>) tidak membuat hubungan kerja antar karyawan menjadi renggang.	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Saya merasa spesialisasi pekerjaan di perusahaan ini ditentukan secara sepihak.	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Saya dapat berkomunikasi dengan baik dengan karyawan bagian lain.	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Saya tetap merasa nyaman dengan lingkungan kerja saya, walaupun rekan kerja saya ada yang berselisih.	(4)	(3)	(2)	(1)
9	Menurut saya, lingkungan kerja yang baik akan membuat saya bekerja dengan baik	(4)	(3)	(2)	(1)
10	Kondisi ruang kerja saya saat ini, (ketenangan, suhu ruangan, kebersihan)mendukung saya untuk bekerja dengan baik.	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Setiap karyawan yang saya kenal selalu bersaing secara sehat sehingga timbulnya konflik bisa dihindari.	(4)	(3)	(2)	(1)
12	Menurut saya, komunikasi yang efektif ditunjang oleh sarana komunikasi yang memadai dan dipergunakan dengan optimal.	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Sarana komunikasi yang terdapat di restoran (telepon, fax, alat tulis, komputer) sudah memadai.	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Pengguna sarana komunikasi tersebut sudah dilakukan secara optimal.	(4)	(3)	(2)	(1)
15	Menurut saya untuk perusahaan seperti ini tidak perlu adanya sarana komunikasi yang memadai	(4)	(3)	(2)	(1)

BAGIAN III

Aktivitas Komunikasi Organisasi

Jawablah pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (v) sesuai dengan keadaan dan pengetahuan anda yang sebenar-benarnya.

No	Pernyataan	Sangat sering (4)	Sering (3)	Jarang (2)	Sangat Jarang (1)
1	Interaksi komunikasi langsung atau tatap muka dengan atasan.	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Pembuatan laporan tertulis mengenai pekerjaan kepada atasan.	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Laporan secara lisan atau langsung tentang pekerjaan kepada atasan.	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Pernyataan ide atau usul kepada atasan sesuai kedudukan dan jabatan	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Tidak bertanya atau meminta pendapat kepada atasan jika menemui kesulitan dalam bekerja.	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Menyatakan keluhan atau ketidak puasan kepada atasan.	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Interaksi komunikasi tidak langsung atau tidak tatap muka dengan bawahan.	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Pemberian perintah/instruksi tertulis mengenai pekerjaan kepada bawahan.	(4)	(3)	(2)	(1)
9	Penginformasian peraturan maupun kebijakan perusahaan kepada bawahan.	(4)	(3)	(2)	(1)
10	Pemberian pengarahan tidak secara langsung kepada bawahan yang mengalami kesulitan dalam bekerja.	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Pemberian penilaian langsung terhadap kinerja karyawan.	(4)	(3)	(2)	(1)
12	Interaksi komunikasi tentang masalah-masalah yang tidak bersangkutan dengan pekerjaan kepada bawahan	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Pemberian perintah kepada bawahan yang tidak sesuai dengan tugasnya	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Interaksi komunikasi langsung atau tatap muka antara rekan kerja seajar.	(4)	(3)	(2)	(1)
15	Pernyataan saran dan kritik mengenai pekerjaan antara rekan kerja seajar.	(4)	(3)	(2)	(1)
16	Apabila menemui kesulitan dalam bekerja, tidak meminta bantuan kepada kepada rekan kerja yang berbeda bagian.	(4)	(3)	(2)	(1)
17	Penerusan informasi yang didapatkan dari atasan kepada rekan kerja seajar.	(4)	(3)	(2)	(1)
18	Pembatasan komunikasi tentang masalah-masalah lain di luar pekerjaan antara rekan kerja seajar.	(4)	(3)	(2)	(1)
19	Interaksi komunikasi langsung antara senior divisi dengan staf yang berbeda bagian atau departemen	(4)	(3)	(2)	(1)
20	Terbatasnya interaksi komunikasi antara senior divisi dengan staf yang berbeda bagian atau departemen karena kepemilikan informasi	(4)	(3)	(2)	(1)
21	Pengawasan pekerjaan dari senior divisi kepada staf yang berbeda bagian atau departemen.	(4)	(3)	(2)	(1)

22	Pemberian instruksi/perintah dan pengarahan dari senior divisi kepada staf yang berbeda bagian atau departemen.	(4)	(3)	(2)	(1)
23	Tanggapan yang negatif apabila pemberian instruksi dari senior divisi terhadap staf yang berbeda bagian atau departemen.	(4)	(3)	(2)	(1)
24	Interaksi komunikasi mengenai hal yang tidak bersangkutan dengan pekerjaan antara senior divisi dengan staf yang berbeda bagian atau departemen.	(4)	(3)	(2)	(1)

BAGIAN IV

Motivasi Kerja Karyawan

Jawablah pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (v) sesuai dengan keadaan dan pengetahuan anda yang sebenar-benarnya.

No	Pernyataan	Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Ragu-ragu (2)	Tidak Setuju (1)
1	Saya selalu memikirkan cara untuk berprestasi.	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Dengan prestasi membuat saya lebih mengutamakan hasil kerja yang maksimal.	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Menurut saya penilaian prestasi kerja yang dilakukan restoran sudah cukup baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Untuk mencapai prestasi yang tinggi bila perlu saya meniru pekerjaan teman.	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Setiap ada peluang untuk meningkatkan prestasi, akan saya lakukan walaupun tanpa dukungan dari pemimpin	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Saya melakukan pekerjaan ini karena ingin diakui sebagai salah satu bagian dari organisasi.	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Saya selalu berusaha untuk mendapatkan pengakuan dari atasan maupun rekan kerja saya dengan segala cara.	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Saya merasa atasan saya memperhatikan ide, usul, dan saran dari saya.	(4)	(3)	(2)	(1)
9	Saya hanya akan bekerja lebih baik setelah saya di promosi	(4)	(3)	(2)	(1)
10	Saya merasa ada rekan kerja saya yang iri apabila saya mendapatkan pengakuan dari pimpinan.	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Organisasi restoran ini cukup menunjang dalam pengembangan potensi diri saya.	(4)	(3)	(2)	(1)
12	Saya bersedia bila diminta atasan saya untuk memperbaiki kesalahan saya.	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Rotasi jabatan akan memberikan manfaat bagi diri saya untuk bekerja lebih giat	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Menurut saya hasil kerja yang baik dihasilkan oleh karyawan yang berkualitas.	(4)	(3)	(2)	(1)
15	Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan saat ini bukan sarana dalam pengembangan potensi diri saya	(4)	(3)	(2)	(1)
16	Saya merasa pekerjaan ini merupakan tanggung jawab.				

		(4)	(3)	(2)	(1)
17	Dengan tanggung jawab, saya akan melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya	(4)	(3)	(2)	(1)
18	Tanggung jawab yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan saya.	(4)	(3)	(2)	(1)
19	Tugas yang menjadi tanggungjawab saya, sering terlalaikan tanpa sadar	(4)	(3)	(2)	(1)
20	Saya merasa tanggungjawab ini bukan merupakan suatu kewajiban.	(4)	(3)	(2)	(1)

Terima kasih atas kerja sama anda mengisi kuesioner ini, semoga dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga pihak-pihak yang terkait.