



## Proses, Hambatan, Dan Efektivitas Komunikasi Menurut Perilaku Organisasi Di Dalam Restoran Mie Gacoan

Lailis Sa'adatin Nisa<sup>1</sup>, Vibran Gigih Realitasana<sup>2</sup>, Wulan Risqi Aura Maharani<sup>3</sup>, Moch Solihin<sup>4</sup>, Moch Lukman Hakiki<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>STIE Pemuda Surabaya, Indonesia

Email : [muthiadputri23@gmail.com](mailto:muthiadputri23@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to analyze organizational communication processes, communication barriers, and the effectiveness of communication from an organizational behavior perspective at Mie Gacoan restaurant. As a fast-food restaurant with high levels of activity and work pressure, Mie Gacoan requires a communication system that is fast, clear, and coordinated to ensure optimal operations. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including direct observation, semi-structured interviews, and documentation of cashiers, servers, kitchen staff, and supervisors. The results show that communication processes occur vertically and horizontally with a relatively good level of effectiveness. However, several communication barriers were identified, such as workplace noise, time pressure during peak hours, differing perceptions among employees, and technical issues with the ordering system. Efforts to improve communication include standardizing operational language, conducting regular briefings, utilizing internal communication media, and strengthening an open communication culture. This study is expected to provide practical contributions to organizational communication management in the service sector, particularly in the fast-food restaurant industry.*

**Keywords:** organizational communication, organizational behavior, vertical communication, horizontal communication, fast food restaurant.

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi organisasi, hambatan komunikasi, serta efektivitas komunikasi menurut perspektif perilaku organisasi di restoran Mie Gacoan. Sebagai restoran cepat saji dengan tingkat aktivitas dan tekanan kerja yang tinggi, Mie Gacoan membutuhkan sistem komunikasi yang cepat, jelas, dan terkoordinasi agar operasional berjalan optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap karyawan kasir, server, dapur, serta supervisor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi berlangsung secara vertikal dan horizontal dengan tingkat efektivitas yang relatif baik. Namun demikian, masih ditemukan berbagai hambatan komunikasi, seperti kebisingan lingkungan kerja, tekanan waktu pada jam sibuk, perbedaan persepsi antar karyawan, serta kendala teknis sistem pemesanan. Upaya penyempurnaan komunikasi dilakukan melalui standarisasi bahasa operasional, pelaksanaan briefing rutin, pemanfaatan media komunikasi internal, serta penguatan budaya komunikasi terbuka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan komunikasi organisasi pada sektor jasa, khususnya industri restoran cepat saji.*

**Kata kunci:** komunikasi organisasi, perilaku organisasi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, restoran cepat saji.

## **1. PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam perilaku organisasi yang berperan penting dalam menunjang efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks industri jasa, khususnya restoran cepat saji, komunikasi menjadi faktor penentu kelancaran operasional dan kualitas pelayanan pelanggan. Restoran Mie Gacoan sebagai salah satu restoran dengan tingkat kunjungan tinggi memiliki dinamika kerja yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi yang intens antar karyawan.

Perbedaan latar belakang karyawan, tekanan kerja pada jam sibuk, serta struktur organisasi yang hierarkis berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis proses komunikasi, hambatan komunikasi, dan efektivitas komunikasi menurut perspektif perilaku organisasi di restoran Mie Gacoan.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Konsep Perilaku Organisasi**

Perilaku organisasi merupakan bidang kajian yang mempelajari perilaku individu, kelompok, dan struktur dalam suatu organisasi serta dampaknya terhadap kinerja organisasi. Robbins dan Judge menjelaskan bahwa perilaku organisasi berfokus pada bagaimana individu dan kelompok bertindak dalam organisasi serta bagaimana perilaku tersebut dapat diarahkan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Dalam konteks organisasi jasa seperti restoran cepat saji, perilaku organisasi sangat dipengaruhi oleh intensitas interaksi antar karyawan, tekanan kerja, serta tuntutan pelayanan pelanggan.

Perilaku kerja karyawan di restoran Mie Gacoan ditunjukkan melalui sikap kerja, cara berkomunikasi, kemampuan bekerja sama, serta respon terhadap instruksi dan perubahan situasi operasional. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor utama yang membentuk perilaku kerja tersebut.

### **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan perasaan antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Pace dan Faules menyatakan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan hubungan kerja, koordinasi, dan pengendalian perilaku anggota organisasi.

Dalam restoran Mie Gacoan, komunikasi organisasi terjadi secara terus-menerus baik secara formal maupun informal. Komunikasi formal terlihat melalui briefing, instruksi kerja, dan laporan operasional, sedangkan komunikasi informal muncul dalam interaksi sehari-hari antar karyawan.

### 2.3 Proses Komunikasi dalam Organisasi

Proses komunikasi dalam organisasi melibatkan beberapa unsur utama, yaitu pengirim pesan, pesan, media, penerima pesan, dan umpan balik. Keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh kejelasan pesan dan kemampuan penerima dalam menafsirkan pesan tersebut. Dalam lingkungan kerja restoran yang cepat dan dinamis, proses komunikasi sering dilakukan secara lisan dengan waktu yang terbatas sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan penafsiran.

Proses komunikasi di restoran Mie Gacoan banyak dilakukan secara langsung (face to face) dan melalui media pendukung seperti sistem pemesanan digital dan alat komunikasi internal. Kecepatan arus komunikasi menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional.

### 2.4 Arah dan Pola Komunikasi Organisasi

Arah komunikasi dalam organisasi dibedakan menjadi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal mencakup komunikasi dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, komunikasi horizontal terjadi antar karyawan dengan tingkat jabatan yang sama, sedangkan komunikasi diagonal terjadi lintas bagian dan hierarki.

Dalam restoran Mie Gacoan, komunikasi vertikal berfungsi untuk memberikan instruksi dan pengawasan, sedangkan komunikasi horizontal berperan dalam koordinasi kerja harian. Kedua arah komunikasi ini saling melengkapi dan menentukan efektivitas kerja tim.

### 2.5 Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan komunikasi adalah segala faktor yang mengganggu proses penyampaian dan penerimaan pesan. Hambatan tersebut dapat berupa hambatan fisik, psikologis, semantik, teknis, dan organisasional. Pada restoran cepat saji, kebisingan lingkungan, tekanan waktu, dan beban kerja tinggi menjadi hambatan utama dalam komunikasi.

Hambatan komunikasi yang tidak ditangani dengan baik dapat memengaruhi perilaku kerja karyawan, meningkatkan tingkat kesalahan kerja, dan menurunkan kualitas pelayanan.

## 2.6 Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi

Efektivitas komunikasi mengacu pada tingkat keberhasilan penyampaian pesan sehingga menghasilkan pemahaman dan tindakan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, dan kerja sama tim. Dalam restoran Mie Gacoan, efektivitas komunikasi tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, dan minimnya konflik kerja.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung terhadap aktivitas operasional restoran, wawancara semi-terstruktur dengan karyawan dan supervisor, serta dokumentasi SOP internal. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Restoran Mie Gacoan

Restoran Mie Gacoan merupakan salah satu restoran cepat saji yang memiliki tingkat kunjungan pelanggan tinggi, khususnya pada jam makan siang dan malam hari. Kondisi operasional tersebut menuntut koordinasi kerja yang cepat dan komunikasi yang efektif antar karyawan. Struktur organisasi restoran terdiri dari supervisor, kasir, server, dan karyawan dapur yang saling bergantung satu sama lain.

### 4.2 Proses Komunikasi di Restoran Mie Gacoan

Proses komunikasi di restoran Mie Gacoan berlangsung secara intensif dan berulang. Komunikasi dilakukan secara langsung melalui instruksi lisan serta secara tidak langsung melalui sistem pemesanan. Komunikasi vertikal berfungsi untuk menyampaikan kebijakan dan instruksi kerja, sedangkan komunikasi horizontal berperan dalam koordinasi antar bagian.

#### 4.3 Hambatan Komunikasi di Restoran Mie Gacoan

Hambatan komunikasi yang paling dominan adalah kebisingan lingkungan, tekanan waktu pada jam sibuk, serta perbedaan pengalaman kerja antar karyawan. Hambatan tersebut sering menyebabkan pesan tidak tersampaikan secara utuh dan memicu kesalahan kerja.

#### 4.4 Efektivitas Komunikasi di Restoran Mie Gacoan

Efektivitas komunikasi di restoran Mie Gacoan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan penyempurnaan. Kejelasan instruksi, kecepatan penyampaian informasi, serta adanya umpan balik menjadi faktor penentu keberhasilan komunikasi. Komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan dan kepuasan pelanggan.

#### 4.5 Analisis Studi Kasus Komunikasi Vertikal dan Horizontal

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa kesalahan komunikasi vertikal umumnya disebabkan oleh ketidakjelasan instruksi dan tekanan situasional, sedangkan kesalahan komunikasi horizontal lebih banyak dipicu oleh perbedaan persepsi dan kurangnya standarisasi bahasa. Penyelesaian masalah dilakukan melalui perbaikan sistem komunikasi dan peningkatan koordinasi tim.

#### 4.6 Pembahasan menurut Perspektif Perilaku Organisasi

Dari perspektif perilaku organisasi, komunikasi yang efektif berperan dalam membentuk perilaku kerja positif seperti kerja sama, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat memicu stres kerja dan konflik antar karyawan. Oleh karena itu, penguatan komunikasi organisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan kinerja restoran Mie Gacoan.

### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi di restoran Mie Gacoan berlangsung melalui dua pola utama, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Kedua pola komunikasi tersebut berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Secara umum, efektivitas komunikasi di restoran Mie Gacoan tergolong cukup baik, ditandai dengan adanya

koordinasi kerja yang relatif lancar dan kemampuan tim dalam menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang tinggi.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan komunikasi yang berpotensi menurunkan efektivitas kerja, antara lain kebisingan lingkungan restoran, tekanan waktu pada jam operasional padat, perbedaan persepsi antar karyawan, serta kendala teknis pada sistem pemesanan. Hambatan-hambatan tersebut dapat memicu kesalahan kerja, keterlambatan pelayanan, dan meningkatnya beban kerja karyawan apabila tidak ditangani secara sistematis.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyarankan agar manajemen restoran Mie Gacoan terus menyempurnakan sistem komunikasi organisasi melalui standarisasi bahasa operasional, peningkatan intensitas briefing sebelum dan selama shift, pemanfaatan media komunikasi yang lebih efektif, serta pelatihan komunikasi interpersonal bagi karyawan. Dengan demikian, komunikasi organisasi diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, dan pencapaian tujuan organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosdakarya.