

Penerapan Komunikasi Internal antara Pemimpin dan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan Café & Resto 9 Pakis

Devi Nurmala^{*}, Maman Suherman

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

^{*}devinurmala308@gmail.com, mamansuherman.unisa@gmail.com

Abstract. The importance of communication is not only limited to personal communication, but also to organizational communication. Effective communication within the organization plays a vital role in ensuring the smooth and successful operation of the organization. With proper communication, information can be conveyed clearly and in a timely manner, facilitating teamwork, building trust, and reducing conflicts and misunderstandings. In this study, the authors focus on the Implementation of Internal Communication Between Leaders and Café & Resto 9 Pakis Employees, but there are still cases that occur with Café & Resto 9 Pakis employees related to employee loyalty caused by several factors, therefore Internal communication between Leaders and Employees should be well done. This study aims to explore and analyze aspects of organizational communication that contribute to organizational performance and effectiveness. To answer the research objectives, the researcher uses a qualitative approach with case studies, and conducts interviews with informants, namely the Leaders of Café & Resto 9 Pakis, by understanding the dynamics of communication in an organizational context, the authors hope to provide useful insights and recommendations for the development of better organizational communication. especially good Café & Resto 9 Pakis.

Keywords: *Internal Communication, Organization, Loyalty.*

Abstrak. Pentingnya komunikasi tidak hanya terbatas pada komunikasi personal, tetapi juga pada komunikasi organisasi. Komunikasi yang efektif dalam organisasi memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan operasional organisasi. Dengan komunikasi yang tepat, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, memfasilitasi kerja sama tim, membangun kepercayaan, serta mengurangi konflik dan kesalahpahaman. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada Penerapan Komunikasi Internal Antara Pemimpin dan Karyawan Café & Resto 9 Pakis, namun masih ada kasus yang terjadi pada karyawan Café & Resto 9 Pakis terkait loyalitas karyawannya yang disebabkan oleh beberapa faktor, maka dari itu komunikasi Internal antara Pemimpin dan Karyawan harus dilakukan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis aspek-aspek komunikasi organisasi yang berkontribusi pada kinerja dan efektivitas organisasi. Untuk menjawab tujuan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus, dan melakukan wawancara terhadap informan yaitu Pemimpin dari Café & Resto 9 Pakis, dengan memahami dinamika komunikasi dalam konteks organisasi, penulis berharap dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan komunikasi organisasi yang lebih baik khususnya Café & Resto 9 Pakis.

Kata Kunci: *Komunikasi Internal, Organisasi, Loyalitas.*

A. Pendahuluan

Organisasi sebagai merupakan sebuah sistem yang kompleks, di mana komunikasi berperan sebagai aliran informasi dan energi antara berbagai elemen dalam sistem tersebut. Pendekatan sistem membantu memahami bagaimana komunikasi mempengaruhi interaksi dan hubungan antar bagian organisasi, serta bagaimana perubahan dalam komunikasi dapat mempengaruhi keseluruhan sistem. Robbins (2001:4) menjelaskan bahwa organisasi dapat diartikan sebagai suatu satuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar. Organisasi ini terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan bersama. Dalam konteks ini, organisasi merupakan entitas yang memiliki struktur, tugas, dan tanggung jawab yang ditetapkan, serta hubungan yang terorganisir antara anggotanya. Pace & Faules (2001: 11) juga mengemukakan bahwa ada dua pendekatan yang digunakan dalam memahami organisasi, yaitu pendekatan objektif dan pendekatan subjektif. Pendekatan objektif mengacu pada pandangan bahwa organisasi adalah objek yang dapat diamati dan dianalisis secara eksternal.

Loyalitas karyawan menurut Reichheld (2003) adalah kesediaan karyawan dalam berinvestasi atau mengorbankan waktu dan tenaganya bagi perusahaan tempatnya bekerja. Sudimin (2003) menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktunya untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang tersebut berstatus sebagai karyawan. Siswanto (2003, p. 214) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan adalah tekad dan kesanggupan karyawan untuk menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan melalui sikap dan perilaku karyawan yang bersangkutan dalam kegiatan sehari-hari serta melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Dalam organisasi komunikasi memainkan peran yang sangat penting oleh anggota-anggota yang ada pada perusahaan tersebut. Komunikasi yang baik adalah fondasi utama bagi kolaborasi yang sukses, pemahaman yang akurat, dan pencapaian tujuan organisasi maupun anggotanya, karena komunikasi yang baik akan mendukung keefektifan operasional organisasi tersebut, Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik mempengaruhi kualitas hubungan interpersonal dan keberhasilan dalam pekerjaan, tanpa komunikasi yang baik, orang-orang dalam organisasi mungkin tidak akan mengetahui apa yang sedang terjadi di sekitar mereka Menurut Reichheld, loyalitas karyawan dalam sebuah organisasi memiliki peranan yang penting untuk sebuah kesuksesan organisasi. Loyalitas karyawan memiliki peran yang penting dalam kesuksesan organisasi.

Loyalitas karyawan juga dapat membantu organisasi dalam mempertahankan sumber daya manusia yang berpotensi tinggi, mengurangi turnover karyawan, dan menghindari biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan karyawan baru. Selain itu, loyalitas karyawan juga dapat berdampak positif pada citra dan reputasi organisasi Sedangkan perusahaan pada bidang food and beverage seperti Café & Resto 9 Pakis mendapatkan branding yang bagus dari customer jika karyawannya memberikan pelayanan yang baik kepada customer, namun hal tersebut masih selalu menjadi bahan evaluasi bagi Café & Resto 9 Pakis karena jika keadaan Café & Resto 9 Pakis ramai pengunjung. Masih banyak karyawan yang masih melakukan kekeliruan terhadap customer, hal tersebut menjadi pressure terhadap karyawan karena Jika dilihat dari data, peneliti menemukan hal unik melalui media social Instagram Café & Resto 9 Pakis sering kali membuka lowongan pekerjaan atau open recruitment bagi khalayak umum, dengan begitu peneliti ingin mendalami kasus tersebut karena akan berhubungan dengan cara kepemimpinan pemilik Café & Resto 9 Pakis, dan perlu diketahui karyawan Café & Resto 9 Pakis masih sedikit yaitu 11 karyawan, yang terdiri dari 3 orang barista, 4 orang cheff, 3 orang waiters, dan 1 orang penjaga parkir.

Diluar dari itu Café & Resto 9 Pakis biasanya membuka Casual saat hari raya Natal, namun misalnya tidak melayani customer sesuai prosedur yang telah diterapkan oleh Café & Resto 9 Pakis dengan berbagai alasan, dan tidak sedikit dari itu ada beberapa karyawan yang resign dengan alasan kaget dengan situasi Ketika hari weekend yang sangat ramai pengunjung.

Dampak dari ketidakloyalan karyawan ini membuat Café & Resto 9 Pakis menghadapi keadaan yang tidak baik sehingga mengakibatkan ada biaya tidak terduga yang harus dikeluarkan oleh Café & Resto 9 Pakis karena perlu melatih calon karyawan yang akan masuk. Keadaan tersebut menjadi bahan tinjauan khususnya pihak pemimpin Café & Resto 9 Pakis kepada karyawan Café & Resto 9 Pakis dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan. Adapun menurut Hermawan, Riana (2014), ada 4 faktor yang mendukung loyalitas karyawan yaitu faktor kompensasi, faktor disiplin, faktor tanggung jawab, dan faktor partisipasi. Ke empat faktor tersebut dapat membantu menentukan loyalitas karyawan, karena perusahaan sebaiknya mengambil perhatian terhadap kompensasi karyawan, termasuk memberikan tunjangan transportasi yang sesuai. Dengan memberikan tunjangan transportasi yang tepat, loyalitas karyawan dapat terjaga lebih baik. Keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya lebih baik diberikan reward karena akan menjadi indikator bagi perusahaan untuk memantau kesetiaan dan memiliki dari karyawan terhadap Café & Resto 9 Pakis.

Yang harus diperhatikan juga yaitu absensi karyawan saat lembur, karena absensi karyawan diluar jam kerja atau lembur akan menjadi satu hal yang bisa dilihat pimpinan terhadap tingkat loyalitas setiap karyawan terhadap Café & Resto 9 Pakis. Kreativitas yang dimiliki oleh karyawan juga perlu dilihat oleh perusahaan, karena hal tersebut dapat dipertimbangkan untuk kemajuan perusahaan di masa depan. Dengan begitu peneliti akan meneliti lebih dalam lagi mengenai komunikasi antara pemimpin dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan café 9 Pakis sebagai realitas fenomena komunikasi yang tengah terjadi. Diberikan service food and beverage, sehingga peneliti menyusun judul penelitian: Penerapan Komunikasi Internal Antara Pemimpin dan Karyawan Café 9 Pakis.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam lagi mengenai : Penerapan Komunikasi Internal Antara Pemimpin dan Karyawan Café 9 Pakis sehingga peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Teknik komunikasi yang digunakan oleh pemimpin kepada karyawan Café & Resto 9 Pakis dalam meningkatkan loyalitas ?
2. Bagaimana komunikasi informal antara pemimpin dan karyawan untuk menumbuhkan loyalitas saat bekerja di Café & Resto 9 Pakis ?
3. Mengapa aspek komunikasi dinilai penting dalam menumbuhkan loyalitas karyawan Café & Resto 9 Pakis ?

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui teknik komunikasi yang digunakan oleh pemimpin kepada karyawan Café & Resto 9 Pakis dalam meningkatkan loyalitas
2. Untuk mengetahui komunikasi informal yang dilakukan antara pemimpin dan karyawan Café & Resto 9 Pakis
3. Untuk mengetahui pentingnya aspek komunikasi dalam menumbuhkan loyalitas karyawan Café & Resto 9 Pakis

B. Metodologi Penelitian

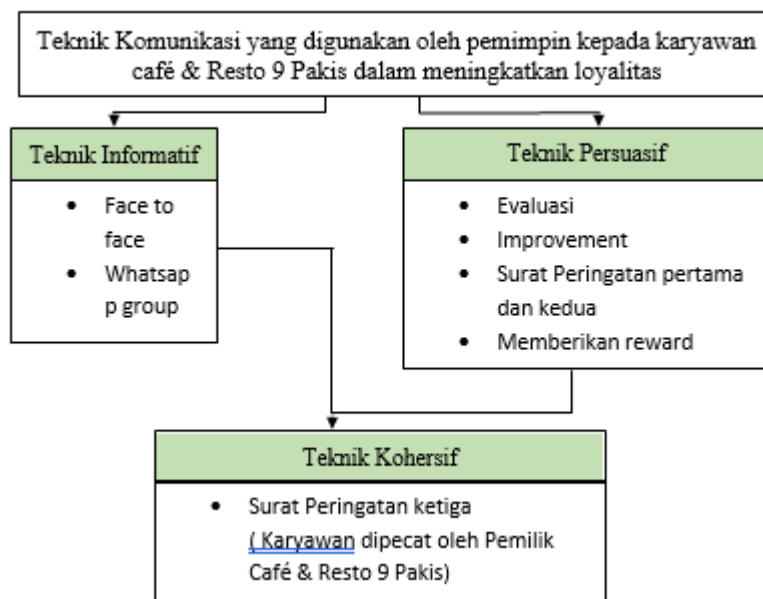
Dalam praktiknya peneliti akan menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi Kasus, Metode serta pendekatan yang digunakan dirasa mampu memenuhi dan menjawab pertanyaan yang nantinya akan menjadi pembahasan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana cara Penerapan Komunikasi Internal Antara Pemimpin dan Karyawan Dalam Upaya meningkatkan loyalitas Bkaryawan Café & Resto 9 Pakis.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Teknik Komunikasi yang digunakan oleh pemimpin kepada karyawan Café & Resto 9 Pakis dalam meningkatkan loyalitas

Dengan terbentuknya Teknik komunikasi maka tujuan-tujuan Café & Resto 9 Pakis akan terealisasi dengan baik, salah satunya dengan Komunikasi yang dilakukan oleh Pemimpin café 9 pakis terhadap supervisi maupun karyawan Tahapan dari peringatanpun melalui 3 tahap yaitu dengan diberikannya Surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga. Surat peringatan pertama hanya sebagai peringatan ringan bersifat informatif Lalu seperti yang dijelaskan Marshall bahwa

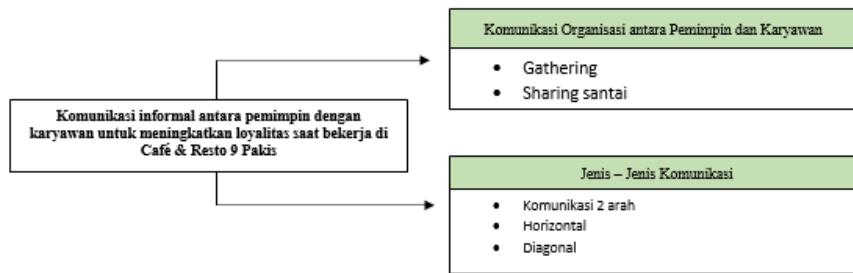
Teknik komunikasi untuk mempengaruhi karyawan agar termotivasi loyal dan giat bekerja dengan cara menawarkan bonus dan reward jika karyawan Café & Resto 9 Pakis bisa menaikan omset dalam waktu 1 bulan, hal tersebut dijelaskan juga pada teori fungsi Persuasif dalam komunikasi organisasi melibatkan penggunaan pendekatan persuasif daripada perintah langsung. surat peringatan ketiga kepada karyawan Café & Resto 9 Pakis maka itu peringatan yang sudah serius jangan diulangi Kembali bersifat kohersif atau ancaman agar kesalahan tersebut benar-benar tidak dilakukan kembali, dan terakhir jika ada surat peringatan ketiga diterima oleh karyawan Café & Resto 9 Pakis maka itu sudah dari akhir masa toleransi dari pihak Café & Resto 9 Pakis Loyalitas pada Café & Resto 9 Pakis merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan, karena rasa loyal yang dimiliki setiap karyawan sangat memiliki dampak yang signifikan terhadap perusahaan



Gambar 1. Teknik Komunikasi yang Digunakan

Komunikasi informal antara Pemimpin dengan Karyawan untuk meningkatkan loyalitas saat bekerja di Café & Resto 9 Pakis

Penerapan komunikasi internal antara pemimpin dengan karyawan tidak lepas dari komunikasi organisasi, Komunikasi yang efektif dalam organisasi memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan operasional organisasi. Maka dari Pemilik Café & Resto 9 Pakis menciptakan komunikasi informal yang dilakukan oleh seorang pemimpin yaitu dengan mengadakan acara Gathering sederhana dengan karyawan Café & Resto 9 Pakis, isi kegiatannya berupa makan-makan, sharing santai, dan difasilitasi menginap di Villa, saat melaksanakan kegiatan Gathering diskusi yang dilakukan itu dari segala arah tanpa memandang jabatan, maka dari itu bias disebut juga dengan komunikasi diagonal. Teori mengenai komunikasi diagonal menurut Menurut Efendy (1993:21) Komunikasi diagonal, yang juga dikenal sebagai komunikasi silang, adalah bentuk komunikasi di dalam suatu organisasi antara individu yang berbeda kedudukan dan departemen



Gambar 2. Komunikasi Pemimpin dengan Karyawan

Aspek komunikasi pemimpin untuk meningkatkan loyalitas karyawan Café & Resto 9 Pakis

Untuk meningkatkan loyalitas karyawan, seorang pemimpin perlu memiliki sejumlah aspek kepemimpinan yang akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menginspirasi, sesuai data yang peneliti dapatkan dari 1 informan selaku pemilik Café & Resto 9 Pakis Aspek komunikasi yang harus dimiliki pemimpin Café & Resto 9 Pakis meliputi sifat- sifat pemimpin, maka dari itu Marshall selaku pemilik dari Café & Resto 9 Pakis memiliki sifat yang memiliki empati tinggi terhadap karyawan Peran dari pemimpin Café & Resto 9 Pakis merupakan hal penting untuk perusahaannya berjalan dengan baik dan maju, namun harus didukung oleh karyawan yang memiliki sifat loyalitas terhadap perusahaannya, karena seorang karyawan yang memiliki sifat loyalitas akan membantu Pemimpin Café & Resto 9 Pakis mewujudkan tujuan dari Café & Resto 9 Pakis yaitu menciptakan konsistensi rasa, service agar terciptanya kemajuan pada Café & Resto 9 Pakis, dengan adanya kemajuan café & Resto 9 Pakis maka pemimpin akan semakin lebih leluasa untuk memberikan kesejahteraan kepada semua karyawan Café & Resto 9 Pakis.



Gambar 3. Aspek Komunikasi Pemimpin

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Teknik yang digunakan oleh Pemimpin Café & Resto 9 Pakis adalah Teknik Informatif, Teknik Persuasif yaitu Komunikasi untuk mempengaruhi karyawan agar termotivasi untuk loyal dan giat bekerja dengan cara menawarkan bonus dan reward jika karyawan Café & Resto 9 Pakis bisa menaikkan omset, dan terakhir Teknik Kohersif yaitu Teknik

- dengan surat peringatan ketiga maka itu peringatan yang sudah serius jangan diulangi Kembali bersifat kohersif atau ancaman agar kesalahan tersebut benar- benar tidak dilakukan kembali, dan terakhir jika ada surat peringatan ketiga diterima oleh karyawan Café & Resto 9 Pakis maka itu sudah dari akhir masa toleransi dari pihak Café & Resto 9 Pakis
2. Pada Penerapan Komunikasi Internal Antara Pemimpin dan Karyawan Café & Resto 9 Pakis, masih ada kasus yang terjadi pada karyawan terkait loyalitas karyawannya yang disebabkan oleh beberapa faktor, maka dari itu komunikasi Internal antara Pimpinan dan Karyawan harus dilakukan dengan baik dengan cara berkomunikasi secara 2 arah dengan cara melakukan gathering karena dengan kesempatan adanya gathering maka ada kesempatan Pemimpin bisa berkomunikasi dengan santai dan leluasa bukan hanya masalah pekerjaan, karena disini yang terjadi adalah komunikasi Informal yang bertujuan untuk memberikan ruang kepada karyawan menyampaikan kritik dan saran, bisa menggunakan komunikasi Horizontal antar sesama karyawan, atau komunikasi terjadi secara menyilang antar divisi
 3. Peran dari pemimpin Café & Resto 9 Pakis merupakan hal penting untuk perusahaannya berjalan dengan baik dan maju, namun harus didukung oleh karyawan yang memiliki sifat loyalitas terhadap perusahaannya, karena seorang karyawan yang memiliki sifat loyalitas akan membantu Pemimpin mewujudkan tujuan yaitu menciptakan konsistensi rasa, service agar terciptanya kemajuan, dengan adanya kemajuan café & Resto 9 Pakis maka pemimpin akan semakin lebih leluasa untuk memberikan kesejahteraan kepada semua karyawan Café & Resto 9 Pakis

Daftar Pustaka

- [1] Pace, R. Wayne & Don F. Faules. 2001. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. Remaja Rosda Karya, Bandung
- [2] Locke, Edwin A, Shelley Kirkpatrick, Jill K. Wheeler, Jodi Schneider, KathrynNiles, Harold Goldstein, Kurt Welsh, Dong-Ok Chah (1991), *The Essence of Leadership*, The Reichheld, F. (2003). *The one number you needto grow*. Havard Business Review, 12(1), 46 –54. Retrieved from [https:// hbr.org/2003/12/the-one-num ber-you-need-to-grow](https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow).
- [3] Siswanto, S. (2003). *Manajemen tenaga kerja indonesia* (2nd ed). Jakarta: Bumi Aksara.
- [4] G. T. Bilqis and M. E. Fuady, “Hubungan antara Aktivitas Instagram Alfamart Gema Budaya Balaraja dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan,” *Jurnal Riset Public Relations*, pp. 117–124, Dec. 2023, doi: 10.29313/jrpr.v3i2.3125.
- [5] S. S. Nurzaman and S. Novita, “Program Corporate Social Responsibility pada Perusahaan BUMN,” *Jurnal Riset Public Relations*, pp. 101–108, Dec. 2023, doi: 10.29313/jrpr.v3i2.3112.
- [6] T. Mufidah, “Hubungan antara Iklim Komunikasi Organisasi dengan Motivasi Kerja Karyawan,” *PERSON: PERSPECTIVES IN COMMUNICATION*, vol. 1, no. 1, 2023.