



ANALISIS PERAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN STARBUCKS RESERVE GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN

ANALYSIS OF THE ROLE OF COMMUNICATION IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE AT STARBUCKS RESERVE GANDARIA CITY SOUTH JAKARTA

Junafin Aji¹, Edy Krisyanto²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
Email : junafinadji@gmail.com^{1*}, dosen01108@unpam.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 10-03-2025

Revised : 12-03-2025

Accepted : 14-03-2025

Published : 16-03-2025

Abstract

This research aims to determine the role of communication in improving employee performance at Starbucks Reserve Gandaria City, South Jakarta. This research uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques, namely interviews, Focus Group Discussion (FGD), documentation and observation, by interviewing 6 employee informants at Starbucks Reserve Gandaria City, South Jakarta with a minimum work period of 1 year. From the research results, the company facilitates communication media, namely Darwin, Zenput and other supporting media, through the role of communication, it was found that there was a lack of transparency in ongoing communication because they felt that this difficulty could lead to reduced employee performance. This research uses the SWOT analysis technique, from the results of the SWOT analysis used external and internal sources, weaknesses, strengths, opportunities and threats. Communication problems show in the first quadrant which means it can increase growth and can provide profits. From the results of the analysis carried out, it was found that the role of communication influences added value for the company

Keywords: *Communication, Role. Swot Analysis*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Starbucks Reserve Gandaria City Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, Focus Group Discussion (FGD), dokumentasi dan observasi, dengan mewawancarai 6 informan karyawan Starbucks Reserve Gandaria City Jakarta Selatan dengan minimal masa kerja yaitu 1 tahun. Dari hasil penelitian perusahaan memfasilitasi media komunikasi yaitu Darwin, Zenput dan media penunjang lainnya, melalui peran komunikasi ditemukan ketidak terbukaannya dalam komunikasi yang berjalan karena merasa kesulitan hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan Teknik analisa SWOT, dari hasil Analisa SWOT yang digunakan menggunakan sumber eksternal dan internal, kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman. Masalah komunikasi menunjukan pada kuadran kesatu yang berarti dapat memperbesar



pertumbuhan dan dapat memberikan keuntungan, dari hasil yang analisis yang dilakukan ditemukan peran komunikasi berpengaruh terhadap nilai tambah bagi perusahaan

Kata Kunci : Komunikasi, Peran. Analisa SWOT

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah salah satu hal yang dibutuhkan oleh manusia, tanpanya manusia tidak dapat hidup karena manusia adalah makhluk sosial yang sangat membutuhkan komunikasi, komunikasi berfungsi sebagai sarana agar manusia dapat memperoleh informasi, pembelajaran dan lain sebagainya. Andrew E. Sikula (2017:145) “Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”.

Komunikasi berasal dari Bahasa latin “*communis*” atau “*common*” dalam Bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna, “*commonness*”. Melalui komunikasi kita mencoba berbagi informasi, gagasan atau sikap kita dengan orang lainnya. Kendala utama dalam berkomunikasi adalah seringkali kita memiliki persepsi yang berbeda terhadap objek yang sama, empat hambatan komunikasi. Pertama, hambatan sosiologis, antropologis, dan psikologis. Hambatan sosiologis ini terkait Status sosial, tingkat pendidikan, Ini bisa menjadi penghalang komunikasi. Hambatan antropologis Berkaitan erat dengan masalah antropologi seperti ras, agama, adat istiadat dan norma yang mempengaruhi proses komunikasi. (Efendy:2017).

Perkembangan era globalisasi mengharuskan para pengusaha untuk memajukan aktivitas usaha mereka. Perkembangan dunia usaha yang pesat ditandai dengan adanya pertumbuhan dan peningkatan jenis usaha baru. Berbagai perusahaan dengan skala besar ataupun kecil telah berdiri kokoh dan berkembang

sukses untuk memberikan pelayanan yang baik, baik masyarakat ataupun pelanggannya. Perusahaan itu sendiri pada dasarnya digunakan sebagai sarana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara sistematis dan terencana dalam memanfaatkan sumber daya dan sarana – prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan untuk mencapai tujuan bersama. Persaingan usaha yang semakin ketat, karenanya perusahaan dituntut untuk mampu melaksanakan segala aktivitas operasional mereka dengan efektif dan efisien agar mampu mempertahankan efektivitasnya (Arifa:2013).

Setiap perusahaan melakukan komunikasi yang baik dengan tujuan agar apa yang disampaikan dapat di mengerti dan terealisasi dengan baik dan benar untuk mewujudkan cita-cita perusahaan, Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat saja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah. Akan tetapi dalam organisasi sering terjadi komunikasi melalui menengah atau perantara, sehingga terjadi komunikasi yang tidak langsung. Sedangkan komunikasi satu arah sering terjadi kesungkanan, karena komunikasinya harus disusun dan direncanakan sedemikian rupa, agar penerima cukup jelas

Komunikasi yang ada pada Starbucks bukan hanya antar karyawan melainkan dengan konsumennya, penyampaian komunikasi yang baik kepada konsumen dengan tujuan adanya masukan (*feedback*) yang baik berupa hubungan jangka panjang dengan konsumen, namun untuk mewujudkan impian tersebut tentunya perusahaan harus memiliki komunikasi yang baik agar dapat terwujudnya komunikasi antar karyawan dan mendapatkan masukan (*feedback*) yang baik juga dari konsumen demi terwujudnya cita-cita perusahaan dan kinerja karyawan adalah hasil secara kualitas



dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan data pencapaian KPI perbandingan antara tahun 2022-2024.

Table 1.1 Hasil Perolehan KPI Store Starbucks Reserve Gandaria City

Tahun	Januari		
	Target	Tercapai	%
2022	Rp 620.541.354	Rp 583.139.328	93%
2023	Rp 580.323.210	Rp 515.653.538	88.8%
2024	Rp 435.565.136	Rp 248.418.518	57%
Tahun	Febuari		
	Target	Tercapai	%
2022	Rp 558.860.000	Rp 497.550.614	90%
2024	Rp 645.756.000	Rp 500.830.659	77.5%
2023	Rp 351.001.000	Rp 290.568.253	82.7%
Tahun	Maret		
	Target	Tercapai	%
2022	Rp 740.531.240	Rp 568.541.051	76.7%
2023	Rp 590.354.000	Rp 239.102.135	40.5%
2024	Rp 248.418.518	Rp 372.937.381	149%

Sumber data : Starbucks Reserve Gandaria City 2022-2024.

Berdasarkan table diatas data tersebut diperoleh dari target penjualan setiap bulannya, dengan perbandingan triwulan pertama pada semester awal dari 3 tahun kebelakang, dan dapat dilihat bahwa hasil KPI yang terendah terjadi pada bulan Indonesia 2022 yaitu 40.5% dari 100% yang diinginkan perusahaan. Pencapaian kinerja yang tertinggi yaitu pada bulan Indonesia 2023 yaitu sebesar 149%. Yang disebabkan adanya penyusutan nilai target oleh manajemen. Penyusutan target tersebut diketahui karena perusahaan terdampak oleh pandemic corona. Dapat diartikan bahwa kinerja karyawan Starbucks Reserve Gandaria city tidak tumbuh

Starbucks Coffee selalu mengedepankan kualitas produk dan juga pelayanan. Produk-produknya diklaim memiliki kualitas yang baik dan para pekerjanya selalu dilatih untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap konsumen. Namun yang terjadi di lapangan terdapat hambatan yaitu terjadinya penurunan kualitas pelayanan, yang disebabkan karena kualitas komunikasi. Dapat di lihat dari table di bawah ini:



Table 1.1 Data KPI Starbucks Reserve Gandaria City.

Add On UPH TARGET: 45 UPH		Almond&Oat UPH TARGET: 18 UPH		IC UPH TARGET: 4 UPH		BE UPH TARGET: 28 UPH		MB UPH TARGET: 4 UPH		Nitro UPH TARGET: 4 UPH	
Fara	62	Fara	✓ 10.78	Fara	✗ 2.47	Fara	✓ 25.82	Fara	✗ 1.88	Fara	✗ 0.80
Frengky	✓ 69	Frengky	✓ 10.87	Frengky	✓ 13.76	Frengky	✓ 29.10	Frengky	✗ 1.31	Frengky	✗ 1.49
Handly Reza	✓ 79	Handly Reza	✓ 14.37	Handly Reza	✓ 9.83	Handly Reza	✓ 43.98	Handly Reza	✗ 1.11	Handly Reza	✗ 1.35
Hasnan	✗ 48	Hasnan	8.70	Hasnan	4.81	Hasnan	✓ 22.88	Hasnan	✗ 2.17	Hasnan	✗ 1.37
Junafin	✗ 49	Junafin	8.08	Junafin	4.85	Junafin	✓ 30.02	Junafin	✗ 1.96	Junafin	✗ 2.54
Lulis	✓ 65	Lulis	✓ 14.08	Lulis	5.17	Lulis	✓ 28.34	Lulis	✗ 2.14	Lulis	✗ 1.60
Novia	56	Novia	✓ 11.48	Novia	4.59	Novia	✓ 28.26	Novia	✗ 1.43	Novia	✗ 1.58
Putri	53	Putri	✓ 11.31	Putri	4.46	Putri	✓ 23.07	Putri	✗ 0.89	Putri	✗ 1.34
Raudhatul	61	Raudhatul	✗ 7.12	Raudhatul	4.88	Raudhatul	✓ 38.26	Raudhatul	✗ 1.16	Raudhatul	✗ 1.90
Top 3		Top 3		Top 3		Top 3		Top 3		Top 3	
Handly Reza	✓ 79	Handly Reza	✓ 14.37	Frengky	✓ 13.76	Handly Reza	✓ 43.98	Hasnan	✗ 2.17	Junafin	✗ 2.54
Frengky	✓ 69	Lulis	✓ 14.08	Handly Reza	✓ 9.83	Raudhatul	✓ 38.26	Lulis	✗ 2.14	Raudhatul	✗ 1.90
Lulis	✓ 65	Novia	✓ 11.48	Lulis	4.81	Junafin	✓ 30.02	Fara	✗ 1.88	Lulis	✗ 1.35
Bottom 3		Bottom 3		Bottom 3		Bottom 3		Bottom 3		Bottom 3	
Hasnan	✗ 48	Raudhatul	✗ 7.12	Fara	✗ 2.47	Hasnan	✓ 22.88	Putri	✗ 0.89	Fara	✗ 0.80
Junafin	✗ 49	Junafin	8.08	Putri	4.46	Putri	✓ 23.07	Handly Reza	✗ 1.11	Putri	✗ 1.34
Putri	53	Hasnan	8.70	Novia	4.59	Fara	✓ 25.82	Raudhatul	✗ 1.16	Hasnan	✗ 1.37

Sumber Data KPI Karyawan Starbucks Reserve Gandaria City

Sebagai gerai Coffee, PT Sari Coffee Indonesia memiliki banyak gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Namun di dalam prosesnya pada Starbucks Reserve Gandaria City, Namun pada prosesnya komunikasi yang ada belum tercapai dikarenakan komunikasi masih kurang berjalan tidak baik antara manajer dengan karyawan, karyawan dengan manajer dan sesama karyawan tersebut. Starbucks Reserve Gandaria City tidak akan tercapai bila tidak ada faktor-faktor pendukung yang diberikan perusahaan dalam memberikan rasa nyaman pada pegawai dalam menjalankan tugasnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama dalam pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri atau orang lain yang membantu peneliti, dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari refesensi buku, majalah, jurnal, artikel. Website, wawancara, group diskusi dan sebagainya

1. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi, menurut Sugiono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan mengambil data pada Store Starbucks Gandaria City Reserve berupa database, dokumen serta informasi yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara

Menurut Saroso (2017:47), wawancara adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Esterberg (dalam Djamel, 2015:75), menjelaskan



bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui teknik tanya jawab yang menghasilkan konstruksi makna tentang suatu topik tertentu.

Esteborg (dalam Satori dan Komairah, 2014:133), membagi bentuk-bentuk wawancara sebagai berikut: wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Bentuk penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang menggunakan beberapa inti pokok pertanyaan, yaitu interviewer membuat garis besar pokok-pokok pembicaraan dan juga wawancara terstruktur yaitu melakukan wawancara dengan menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan alternatif jawaban yang disiapkan.

Dengan wawancara terstruktur, setiap informan diberikan pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya. Dan dengan wawancara yang mendalam serta terstruktur, diharapkan peneliti dapat mengetahui bagaimana pengaruh peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja kerja. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan alat bantu perekam suara yang dapat memperlancar proses wawancara.

3. FGD (*Focus Group Discussion*)

FGD merupakan sebuah proses pengumpulan data dan karenanya mengutamakan proses. FGD tidak dilakukan untuk tujuan menghasilkan pemecahan masalah secara langsung ataupun untuk mencapai konsensus. FGD bertujuan untuk menggali dan memperoleh berbagai informasi tentang masalah atau topik tertentu yang sangat mungkin dipandang secara berbeda-beda dengan penjelasan yang berbeda pula. Kecuali apabila masalah atau topik yang didiskusikan tentang pemecahan masalah, maka FGD dengan para karyawan yang berjumlah 6 orang.

4. Analisis SWOT

Analisis SWOT, yaitu kegiatan mengetahui peluang, ancaman, maupun kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri, hal ini sangat penting dilakukan untuk kemajuan serta kesuksesan suatu bisnis. Freddy (2013) "Analisis SWOT adalah analisis yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, threats*) menghasilkan beberapa tabel faktor Internal IFAS (*Internal Strategic Factor Analysis Summary*) dan eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analysis Summary*) (Hermanto, 2016). Irham (2013), "Untuk menganalisis secara lebih tentang SWOT, maka dapat dilihat dengan faktor internal dan faktor eksternal, Faktor Eksternal akan mempengaruhi terbentuknya peluang dan ancaman dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang dapat dipengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Sedangkan faktor internal dipengaruhi oleh kekuatan dan kelemahan. Yang menyangkut suatu kondisi didalam perusahaan, dimana dipengaruhi oleh terbentuknya pembuatan keputusan perusahaan.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh data-data penelitian. Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan di Starbucks Reserve Gandaria City, guna melengkapi pembuktian masalah dan mengetahui peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu



1. Wawancara

Menurut Srewart dan Cash (Hendiyanto, 2016), wawancara didefinisikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau pembagian aturan, tanggung jawab, perasaan, keercayaan, motif dan informasi tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam hati dan pikiran seseorang, bagaimana pandangannya tentang dunia; hal-hal yang tidak diketahui peneliti observasi

Teknik wawancara yang digunakan pada awal wawancara penulis menggunakan teknik wawancara semiterstruktur dengan tutujuan menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancra dimintai pendapatnya. Dengan begitu informan dapat membantu penulis menemukan data-data dengan mudah. Jika pihak yang diwawancarai adalah pimpinan maka pimpinan dapat memberikan pendapatnya mengenai komunikasi yang sudah berjalan, begitu juga dengan karyawan yang dapat memberikan pendapatnya mengenai komunikasi yang sudah berjalan selama ini

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mewawancarai informan yang terkait denhgan penelitian yaitu karyawan Starbucks Reserve Gandaria City karyawan yang akan di wawancarai yaitu berjumlah 6 orang karyawan. Dalam melakukan wawancara penulis menggunakan catatan untuk memudahkan poses pengolaan data dan mengumpulkan informasi

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data secara sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalannya pengamatan dan pencatatan. Karena diperlukan kecermatan dan ketelitian dalam prakteknya observasi membutuhkan alat seperti kamera dan sebagainya. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dimana teknik ini dinamakan observasi partisipan yang dimana observasi ini peneliti datang ketempat kegiatan yang dimati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan

Jadi dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung bagaimana kegiatan proses komunikasi yang berjalan. Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradleydinamakan situasi sosisal yang sedang berlangsung. *Actor* atau pelaku adalah orang- orang yang sedang memainkan peran tertentu. Dan kegiatanadalah apa yang dilakukan oleh pelaku dalam situasi sosial yang sedang berlangsung (Sugiono,2016:227-229).

3. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi, menurut Sugiono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan mengambil



data pada Store Starbuck area PIM berupa database, dokumen serta informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. FGD

FGD adalah kelompok diskusi bukan wawancara atau obrolan (wawancara mendalam atau observasi). FGD adalah diskusi terfokus bukan diskusi bebas, FGD juga merupakan diskusi group bukan individu. FGD dalam penelitian ini digunakan sebagai alat pengumpulan data pra-research yang bertujuan untuk mendapatkan data dan gambaran awal tentang peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan

Kriteria responden FGD yang di libatkan peneliti adalah kayrayawan yang sudah bekerja selama minimal 1 tahun, sementara untuk key informan adalah store manajer dan juga shift supervisor, jumlah responden FGD sebanyak 6 orang. Menurut Krueger & Case (2014), jumlah ideal responden FGD adalah sebanyak 5 hingga 8 orang. Jumlah responden yang lebih besar dapat memperluas sudut pandang serta pengalaman responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. SWOT Anslisis

Analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis SWOT (Strength, Weaknes, Opportunity, Threat), Strength (Kekuatan) dan Weaknes (Kelemahan), keduanya merupakan factor internal yang ada di Starbucks Reserve Gandaria City Mall, Sedangkan Opportunity (Peluang) dan Threat (ancaman) merupakan faktor eksternal Starbucks Reserve Gandaria City Mall.

1. Analisis Internal.

Kekuatan (Strenght)

- Pesan yang dapat di accses dengan mudah.
- Dukungan yang diberikan perusahaan dirasakan oleh para karyawan.
- Kerjasama tim yang patut diberi apresiasi.
- Lingkungan kerja yang nyaman bagi para karyawan.

Kelemahan (Weakness)

- Proses depelopment karyawan yang tidak berjalan dengan baik
- Komunikasi beberapa karyawan yang masih kurang baik.
- Terjadinya ketimpangan atau perbedaan cara perlakuan atasan pada beberapa karyawan.

2. Analisis Eksternal

Peluang (Opportunity)

- Kepercayaan konsumen terhadap Starbucks.
- Lingkungan Mall yang nyaman dan memberikan banyak fasilitas.
- Citra brand Strbucks yang sudah mendunia yang menjadikannya terkenal di semua kalangan.

Ancaman (Threat)

- Banyaknya competitor yang mulai menyamai Starbucks.
- Binsis yang mudah di tiru.
- Munculnya mesin coffee yang dapat dioprasikan di semua kalangan, dan dapat dimiliki dengan mudah



Dari data yang ada maka dimasukkan kedalam rincian factor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan juga factor eksternal (peluang dan ancaman) yang merupakan factor-faktor penting untuk ditemukan idikasi kearah mana strategi yang akan dijalankan.

Analisis SWOT digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap factor internal dan eksternal sebuah obyek, bisa perusahaan atau manusia dalam konteks pengembangan sumber daya. Factor internal adalah kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weaknes*). Sedangkan factor eksternal adalah peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*).

Setelah menentukan skor atau nilai masing-masing idikator adalah menghitung nilai terbilang dari masing-masing indikator dengan cara mengalikan bobot dengan skor per indikator. Setelah nilai tertimbang masing-masing indikator ditemukan, maka nilai tersebut dijumlahkan

Dengan nilai tertimbang factor-faktor kekuatan kelemahan positif sebesar 0,50 dan nilai tertimbang factor peluang dan ancaman positif sebesar 0,30 maka posisi strategi Starbucks Reserve Gandaria City pada matrik SWOT empat kuadran terletak pada kuadran I yaitu merupakan situasi yang menguntungkan dan memungkinkan untuk terus melakukan kegiatan pembesaran pertumbuhan dan perkembangan, sedangkan kuadran II berada di posisi tengah, meskipun menghadapi ancaman namun masih memiliki kekuatan internal. Pada kuadaran III berada di posisi defensive, yaitu memiliki peluang besar namun di sisi lain juga memiliki kelemahan sehingga disarankan untuk mengubah strategi sebelumnya, dan pada kuadaran IV berada di posisi trun around yaitu situasi yang sangat tidak menguntungkan dan dihadapkan dengan kelemahan dan ancaman. Pada Starbucks Reserve Gandaria City berada pada posisi kuadaran I, Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growrh orienre strategy*). (Rangkuti 2013:20-21).

2. Perspektif Peneliti

Terkait dengan penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja kerja karyawan di Starbucks Reserve Gandaria City, Terkait dengan Starbucks merupakan salah satu brand ternama yang dikenal di kalangan banyak masyarakat, dan merupakan salah satu coffee shop yang sudah memiliki konsumen royal serta Strabucks Coffee selalu memberikan kualitas produk dan juga pelayanan

3. Perspektif perusahaan

Komunikasi yang baik bagi perusahaan akan memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan dan hal tersebut akan mempengaruhi nilai tambah terhadap konsumen

4. Perspektif karyawan

Ilmu komunikasi yang dijalankan dengan baik akan menghasilkan hal positif bagi perusahaan

5. Perspektif konsumen

Konsumen akan merasakan hal baik dan kepuasan terhadap pengaruh komunikasi yang dijalankan dengan baik sehingga akan mendapatkan feedback atau kepuasan konsumen



6. Expert Adjustment

Berdasarkan hasil dari wawancara FGD diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Starbucks Gandaria City Reserve selalu memberikan kualitas produk serta pelayanan yang terbaik. Produk dengan kualitas terbaik serta barista yang dilatih untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap konsumen, serta kesejahteraan yang transparansi, dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan dalam proses kerja Starbucks Reserve Gandaria City terciptanya komunikasi baik antar karyawan agar terwujudnya komunikasi antar karyawan dan mendapatkan saran yang baik dari konsumen demi terciptanya cita-cita perusahaan.

Dari hasil Analisis SWOT terdapat dua factor yang mempengaruhi komunikasi karyawan Starbucks Reserve Gandaria City yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal diperoleh bobot 3 dari indikator weakness yaitu karyawan komunikasi beberapa karyawan yang masih tidak berjalan dengan baik serta proses deployment karyawan yang tidak berjalan dengan baik. Dan juga diperoleh bobot 2 dari indikator weakness yaitu terjadinya cara perlakuan atasan terhadap beberapa karyawan yang menimbulkan kecemburuan sosial yang berdampak pada pekerjaan. Kemudian dari faktor eksternal munculnya banyak kompetitor dikarenakan bisnis yang mudah ditiru memperoleh bobot 2, yang berakibat pada berkurangnya konsumen yang diiringi dengan berkurangnya pendapatan perusahaan menurun.

Oleh karena itu upaya yang dilakukan Starbucks Reserve Gandaria City dalam meningkatkan komunikasi dengan cara meningkatkan rasa kepercayaan pada masing-masing karyawan terhadap rekan kerjanya ditambah dengan selalu meningkatkan kualitas komunikasi dengan cara briefing setiap saat sebelum bekerja, memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk membaca wecom pada saat briefing dan memberikan kesempatan untuk bertanya kepada shift supervisor agar komunikasi dapat tersampaikan dengan baik dan berjalan dengan baik sehingga cita-cita perusahaan dapat tercapai

7. Tantangan dan menjawab tantangan

a. Tantangan Komunikasi pada Starbucks Reserve Gandaria City.

Kemajuan teknologi telah mengubah cara berkomunikasi dari Kemajuan teknologi telah mengubah cara kita berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan orang lain. Kini, kita hidup dalam era di mana konektivitas dan aksesibilitas informasi menjadi sangat mudah melalui internet, media sosial, dan perangkat mobile. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat tantangan komunikasi yang serius yang dapat menyebabkan masyarakat terasa terhubung secara virtual, namun terasing secara sosial.

Komunikasi yang terjadi pada Starbucks Reserve Gandaria City secara menyeluruh dari sisi internal dan juga eksternal, yaitu dari sisi internal merupakan visi-misi perusahaan, culture/budaya perusahaan, prinsip perusahaan. Dan dari sisi eksternal merupakan hubungan dengan pelanggan, merk, marketing dan pemasaran, hubungan dengan media, dll.

Oleh karena itu perusahaan harus terus-menerus melakukan perbaikan komunikasi internal maupun eksternal dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada, masalah yang



terjadi dalam proses komunikasi yang belum berjalan dengan baik serta tantangan yang harus dihadapi yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyebaran informasi yang begitu cepat.
- 2) Kejahatan virtual/hacking .
- 3) Penyebaran berita hoax.
- 4) Ketergantungan dengan media.
- 5) Semua orang dapat terhubung.
- 6) Perbedaan budaya yang sering kali tidak semua orang dapat dengan mudah memahami.
- 7) Komunikasi melalui Bahasa yang berbeda dan budaya dari luar yang berbeda pemahaman, fisik, budaya, dan usia.

b. Menjawab tantangan Starbucks Reserve Gandaria City.

Tantangan yang dihadapi oleh Starbucks Reserve Gandaria City, cukup berat dengan persaingan bisnis yang semakin meningkat, untuk itu Starbucks Reserve Gandaria City harus dituntut untuk mengembangkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan SDM yang berkualitas tinggi bagi perusahaan untuk menghasilkan individu yang siap bersaing dalam bisnis.
- 2) Mengadakan coffee tasting terhadap beberapa customer starbucks yang datang untuk mengenalkan kopi terbaik dari setiap racikan barista.
- 3) Starbucks juga memberikan inovasi terhadap setiap menu yang ada, agar setiap customer yang datang tidak bosan dengan menu yang berlaku di Starbucks.
- 4) Season yang ada di Starbucks juga mempengaruhi daya tarik customer, dengan inovasi menu yang hanya ada di season tertentu.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, Analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Peran Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Starbucks Reserve Gandaria City maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil analisis pada wawancara FGD beserta observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi terhadap kinerja pada Starbucks Reserve Gandaria City, perusahaan memfasilitasi media komunikasi dengan Darwin, Zenput dan media penunjang lainnya, harapannya mampu meningkatkan kinerja karyawan melalui peran komunikasi. Kedepannya agar tidak ada kesenjangan hubungan antara manajer dengan karyawan atau sesama karyawan lainnya. Namun prosesnya komunikasi yang berjalan masih didapati beberapa karyawan yang tidak terbuka dengan manajer ataupun karyawan lainnya hal ini dikarenakan karyawan merasa kesulitan untuk beradaptasi. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kinerja karyawan agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai cita-cita dalam perusahaan.
2. Diketahui peran dalam komunikasi meningkatkan kinerja karyawan Starbucks Reserve Gandaria City, bisa dibuktikan dan data yang terukur dengan Teknik Analisa SWOT yang



dilakukan, nilai timbang faktor-faktor kekuatan kelemahan positif sebesar 0,50 dan nilai tertimbang faktor peluang dan ancaman positif sebesar 0,30 maka posisi strategi Starbucks Reserve Gandaria City pada matrik SWOT empat kuadran terletak pada kuadran I yaitu merupakan situasi yang menguntungkan perusahaan tersebut masih terus melakukan kegiatan memperbesar pertumbuhan dan perkembangan

DAFTAR PUSTAKA

- A,Hafizh Ary Pradana. 2017. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan*. (UIN Yogyakarta). <https://repository.uhn.ac.id>
- A.A. Aanwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung 2017, hal 93
- Adi Sulaeman, J. (2018). *Penagruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Konfeksi Tijay Jeans Bandung*.
- Aim Umatul., M. (2019). “Analisis Pemberlakuan Pajak UMKM Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak UMKM”. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Aris Kurniawan (2021). 27 “*Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Para Ahli (Bahas Lengkap)*” di <https://www.gurupendidikan.co.id>
- Bukit, Benjamin. Tasman. M., dan Abdul.R (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*
- C.Wilson dan Hikmash 2020. *Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kinco Prima*.2303-1174
- Dian Priharini,Yunita (2019) *Komunikasi DI ERA GLOBALISASI*. (Universitas Islam Neger Walisongo Semarang) Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication>.
- Eril,.O (2020). *Pengertian Komunikasi*. Diakses 16 Maret 2020, dari <https://qwords.com/blog/pengertian-komunikasi/>
- H.Melayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta 2013, hal 180.
- Hartini. (2022).dan Hermin Nainggolan,Rini Setyowanti. *Pengantar Manajemen SDM di Era Modern*.Bandung:Jawa Barat.
- Henki Idris Issakh, *Pengantar Manajemen*, Edisi 2, Jakarta 2015, hal 371
- Himawan, A. (2016.). *Pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Shinta Catering Godean Yogyakarta*. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Hotlin Siregar. 2019 “ *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja kerja karyawan PT. Super Setia Sagita Medan*” (275-277).
- Kartika,S. dan Nurhayati. (2019). “*Pemagruh Strategi Komunikasi Pemasaran Strabucks Card Terhadap Loyalitas Konsumen*”. Vol 7, No.2
- Karya Tulisku (2020). *Makalah Komunikasi* di <https://karyatulisku.com>
- Pendidikanku.org (2021)”*Analisis SWOT*” di <https://pendidikanku.org/> (di akses Juni 2020).
- Puspita Sari,Dian dan Abdrizal O. (2017) “*Penentuan Strategi Bisnis Menggunakan Analisis SWOT dan Matriks IFAS-EFAS Pada CV. Dynasty*”. Universitas Dipenogoro.



- Sunarsi, Denok dan Peano. 2019 “ *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Serta Implikaisnya Pada Kepuasan Kerja Guru Sekolah Dasar Di Wiliayah Kabupaten Bogor*, (10-12). Vol 7 No.2.
- TambahPinter.com, “*Instrumen Penelitian Kualitatif*”,(Diakses, 30 Maret 2020).
- Wibowo, Manajemen Kinerja, Edisi keempat, Jakarta 2014, hal 322
- Wibowo, Op.Cit, hal 70
- www.starbucks.com, “*Our Compani*”. (Diakses,24 januari 2021).
- Yossef, .F.P., dan Dian, W. (2018) *Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Vol 1 No.1 (28).