

ANALISIS BUDAYA PERUSAHAAN STUDI KASUS MC DONALD'S CABANG RINGROAD MEDAN DAN MC DONALD'S CABANG SISINGAMANGARAJA MEDAN

**Iman Hasan Ansyari MN^{1*}, Doli Muhammad Ja'far Dalimunthe², Yeni Absah³,
Aisyah⁴**

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatera Utara

*Corresponding email: Imanhasan621@gmail.com

ABSTRAK: Tuntutan perubahan di dunia bisnis merupakan ancaman yang tak terhindarkan. McDonald's Cabang Jalan Lingkar Medan dan McDonald's Cabang Sisingamangaraja Medan adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang melakukan perubahan untuk mempertahankan eksistensinya. Program akselerasi McDonald's Cabang Jalan Lingkar Medan dan McDonald's Cabang Sisingamangaraja Medan merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja McDonald's tanpa terlepas dari visi, misi, dan nilai-nilai budaya organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya saat ini dan budaya yang diharapkan di masa depan oleh karyawan untuk memfasilitasi proses transformasi budaya yang telah diikrarkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di McDonald's Cabang Jalan Lingkar Medan, berjumlah 65 orang, dan McDonald's Cabang Sisingamangaraja Medan, berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang di McDonald's Cabang Jalan Lingkar Medan dan 25 orang di McDonald's Cabang Sisingamangaraja Medan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan Instrumen Penilaian Budaya Organisasi (OCAI). Survei dilakukan pada semua tingkatan posisi dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profil budaya yang saat ini dirasakan dominan adalah budaya yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia, dan fungsi perusahaan sebagai keluarga, yaitu budaya Klan dan diharapkan dapat memperkuat profil budaya kekerabatan di lingkungan kerja untuk menciptakan loyalitas terhadap organisasi, yaitu budaya Klan.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Pemetaan OCAI, Deskriptif Kuantitatif, Cabang McDonald's Medan Ringroad dan Cabang McDonald's Sisingamangaraja Medan

ABSTRACT: *A demand for change in the business world is an unavoidable threat, Mc Donald's Medan Ringroad Branch and Mc Donald's Sisingamangaraja Medan Branch are one of the many companies that make changes in order to maintain their existence. The Mc Donald's Medan Ringroad Branch and the Mc Donald's Medan Sisingamangaraja Branch acceleration program are efforts to improve Mc Donald's performance without being separated from the organization's vision, mission, and cultural values. This study aims to analyze the current culture and the culture expected in the future by employees to facilitate the process of cultural transformation that was proclaimed. The population in this study were all employees in Mc Donald's Medan Ringroad Branch, amounting to 65 people and Mc Donald's Sisingamangaraja Branch in Medan, amounting to 50 people. The sampling technique used was Purposive Sampling, so the sample in this study amounted to 35 people at Mc Donald's Medan Ringroad Branch and 25 people at Mc Donald's Sisingamangaraja Branch Medan. This study uses a survey method with Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI). The survey was conducted at all levels of position with a quantitative descriptive approach. The results of this study show that the cultural profile that is currently felt dominant is a culture that focuses on the development of human resources, and the function of the company as a family, that is the culture of the Klan and is expected to strengthen the cultural profile of kinship in the work environment for the creation of loyalty to the organization, namely Clan culture.*

Keywords: *Organizational Culture, OCAI Mapping, Quantitative Descriptive, Mc Donald's Medan Ringroad Branch and Mc Donald's Sisingamangaraja Branch Medan*

PENDAHULUAN

Era globalisasi mengakibatkan persaingan antar perusahaan di Indonesia semakin ketat. Meningkatnya persaingan saat ini menuntut setiap perusahaan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan bisnis sekarang ini. Salah satu contoh dari era globalisasi saat ini adalah Masyarakat Ekonomi Asean atau yang lebih dikenal dengan MEA. MEA merupakan sebuah trobosan baru dimana perdagangan bebas antar negara-negara ASEAN yang disahkan secara resmi di KTT Bali pada tahun 2003. Dengan

adanya MEA ini tentunya memunculkan budaya baru yaitu budaya kompetisi, budaya persaingan, budaya cepat dan akurat. Budaya organisasi akan mempengaruhi sikap dan perilaku semua anggota organisasi. Budaya Organisasi yang kuat dalam organisasi dapat memberikan paksaan atau dorongan kepada para anggotanya untuk bertindak atau berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Dengan adanya ketaatan atas aturan dan juga kebijakan-kebijakan perusahaan tersebut maka diharapkan bisa mengoptimalkan kinerja dan produktivitas para karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Perubahan tuntutan lingkungan pada era globalisasi saat ini juga dirasakan oleh salah satu perusahaan *franchise* yaitu Mc Donald's. Sebagai perusahaan waralaba yang telah 20 tahun berjalan, rasanya Mc Donald's sudah tidak asing lagi di kalangan pencinta *fast food*. Dapat diartikan bahwa pelayanan dan rasa yang diberikan oleh Mc Donald's mendapatkan peringkat yang konsisten dari para konsumennya. Mc Donald's tentu mempunyai daya tarik tersendiri dalam mempromosikan restorannya, hal ini sangat dibutuhkan karena banyak pesaing yang lebih agresif dalam penawaran yang dilakukan.

Budaya organisasi sebagai identitas, yang membedakan Mc Donald's dengan organisasi lainnya, merupakan suatu elemen strategis dari organisasi. Proses awal pembentukan budaya organisasi kemudian pemeliharaan dan penghapusan nilai-nilai yang dianggap sudah tidak sesuai menjadi sesuatu yang seharusnya dapat dikelola agar mampu menghasilkan aktivitas atau perilaku yang konstruktif bagi organisasi sehingga pada akhirnya akan memberikan kontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi. Pada penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori *Competing Values Framework* budaya organisasi yang telah dikembangkan oleh Cameron dan Quinn. Dijelaskan lebih lanjut, "*The Competing Values Framework*" merumuskan diagnosa budaya organisasi berdasarkan fenomena karakteristik dominan organisasi, model manajerial dan kepemimpinan, cara pengelolaan karyawan, perekat organisasi, strategi yang diterapkan dan kriteria keberhasilan.

Budaya organisasi klan adalah budaya organisasi yang sangat menekankan keakraban dan ikatan emosi untuk saling berbagi, sehingga organisasi lebih seperti sebuah keluarga besar dari pada entitas ekonomi. Alasan peneliti melakukan penelitian tentang budaya organisasi adalah karena budaya organisasi merupakan suatu landasan atau fondasi bagi suatu organisasi. Dimana dengan dimilikinya fondasi yang kuat oleh sebuah organisasi, organisasi akan mampu menyelesaikan suatu permasalahan yang bertentangan dengan visi dan misi atau tujuan organisasi yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang. Belum adanya penelitian yang menjelaskan mengenai analisis budaya organisasi pada Mc Donald's dengan pendekatan ilmiah. Maka dari itu perlu kiranya dilakukan penelitian yang menjelaskan tentang analisis budaya organisasi dengan menggunakan metodologi ilmiah OCAI (*Organizational Culture Assessment Instrument*).

Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui profil budaya organisasi saat ini pada Mc Donald's serta membantu mengidentifikasi pemikiran organisasi mengenai budaya organisasi yang seharusnya dikembangkan untuk menjawab tantangan dan permasalahan yang muncul sekarang dan dimasa mendatang. Selain itu, instrumen ini akan memberikan informasi pemetaan dan profil budaya organisasi saat ini serta budaya organisasi yang diharapkan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran budaya organisasi saat ini serta budaya organisasi yang diharapkan perusahaan sehingga mampu menjadi bahan pertimbangan perumusan budaya yang sesuai dalam pencapaian tujuan, visi dan misi perusahaan.

Rumusan yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Apa tipe budaya organisasi yang dominan pada Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan saat ini?

2. Apa yang menjadi harapan karyawan terhadap budaya organisasi yang seharusnya dimiliki oleh Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan?

LANDASAN TEORI

Budaya Organisasi

Menurut Ernawan (2011), budaya organisasi merupakan gaya dan cara hidup dari suatu organisasi yang merupakan pencerminan dari nilai - nilai atau kepercayaan yang selama ini dianut oleh seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi dapat sangat beragam karena bervariasinya sumber daya manusia, baik dilihat dari segi gender, umur, ras, suku, tingkat pendidikan, pengalaman maupun latar belakang budayanya. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan pengelolaan keberagaman budaya atau diversity management. Fungsi budaya organisasi adalah budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain, budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan diri individual seseorang, budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standart-standart yang tepat untuk dilakukan karyawan, budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

Kinicki (2014) fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan anggota identitas
- b. Memfasilitasi komitmen bersama
- c. Meningkatkan stabilitas sistem sosial
- d. Membentuk perilaku dengan membantu anggota memahami lingkungan mereka

Budaya organisasi dapat membentuk perilaku dan tindakan anggota dalam menjalankan aktivitasnya. Budaya organisasi sangat penting peranannya dalam mendukung terciptanya suatu organisasi atau perusahaan yang efektif. Secara lebih spesifik, budaya organisasi dapat berperan dan menyajikan pedoman perilaku kerja bagi anggota organisasi

Menurut Kinicki (2014) terdapat empat tipe budaya organisasi yaitu:

- a. Kultur Klan (*Clan Culture*) yaitu satu kebudayaan yang memiliki internal fokus dan lebih menghargai fleksibilitas dari ada stabilitas dan kontrol.
- b. Kultur Adhokrasi (*Adhocracy Culture*) yaitu satu kebudayaan yang memiliki nilai eksternal dan menghargai fleksibilitas.
- c. Kultur Market (*Market culture*) yaitu satu kebudayaan yang memiliki fokus eksternal yang kuat serta menghargai stabilitas dan kontrol.

Kultur Hierarki (*Hierarchy Culture*) yaitu satu kebudayaan yang memiliki fokus internal yang menghasilkan keuntungan kerja yang lebih formal dan terstruktur, serta menghargai stabilitas dan kontrol lebih dari fleksibilitas.

Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)

OCAI mengklasifikasikan kultur dari organisasi atau kelompok ke dalam empat kerangka bersaing. Keempat kerangka bersaing tersebut memiliki karakteristik yang bisa diukur menggunakan perhitungan tertentu. Adapun keempat kerangka bersaing tersebut seperti Kultur klan - kultur seperti dalam keluarga besar, Kultur adhocracy - kultur yang dinamis dan kreatif, Kultur market -kultur yang berdasarkan pada hasil,- Kultur hirarki - kultur formal yang terstruktur dalam setiap perilakunya. OCAI juga mendasari kuisisionernya menggunakan enam pertanyaan dasar yang nantinya akan dipilih oleh responden yang mana paling mendekati, yaitu :

1. Karakteristik Dominan
 - a. Organisasi adalah sebuah tempat yang sangat pribadi. Hal ini seperti sebuah

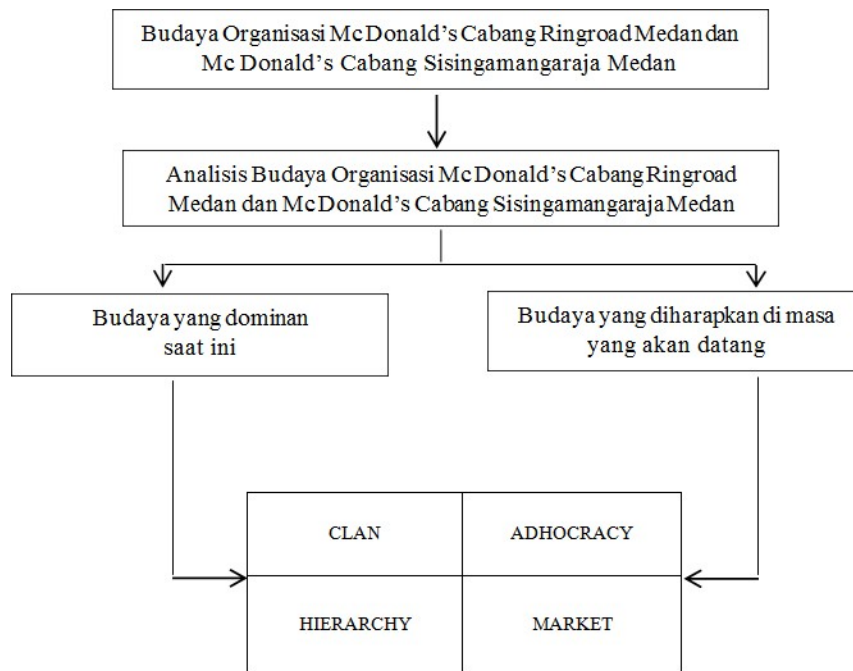
- keluarga besar, dimana orang-orang bersama-sama membagi banyak hal dari diri mereka.
- b. Organisasi adalah sebuah tempat berusaha yang sangat dinamis. Orang-orang rela untuk "menikam leher mereka" dan mengambil risiko.
 - c. Organisasi sangat berorientasi tujuan. Sebuah perhatian utama adalah dengan menyelesaikan pekerjaan Orang-orang sangat kompetitif dan berorientasi pada prestasi.
 - d. Organisasi sebuah tempat yang terkontrol dan tersusun rapi. Prosedur formal sudah menjadi hal umum yang dilakukan oleh orang-orang.
2. Kepemimpinan Organisasi
- a. Kepemimpinan dalam organisasi dipertimbangkan secara umum untuk menasehati, memfasilitasi, atau mengasuh.
 - b. Kepemimpinan dalam organisasi adalah kewirausahaan, menginovasi atau mengambil risiko.
 - c. Kepemimpinan dalam organisasi adalah bukan sebuah omong kosong belaka, agresif, berorientasi fokus pada hasil.
 - d. Kepemimpinan dalam organisasi adalah mengkordinasikan, mengorganisir atau berjalan mulus efisien.
3. Pengelolaan Karyawan
- a. Gaya manajemen dalam organisasi dikarakteristikan dengan kerja tim, konsesus dan partisipasi.
 - b. Gaya manajemen dalam organisasi dikarakteristikan dengan pengambilan risiko secara individual, inovasi, kebebasan dan keunikan.
 - c. Gaya manajemen dalam organisasi dikarakteristikan dengan kompetisi yang keras, tuntutan yang tinggi, dan prestasi.
 - d. Gaya manajemen dalam organisasi dikarakteristikan dengan keamanan dari karyawan, kenyamanan, dapat diramalkan, dan stabilitas dalam hubungan.
4. Perikat Organisasi
- a. Perikat yang dapat perikatkan organisasi adalah loyalty dan kepercayaan diantara sesama anggota organisasi. Komitmen untuk organisasi ini berjalan dalam tingkat yang tinggi.
 - b. Perikat yang dapat merikatkan organisasi adalah komitmen untuk inovasi dan pengembangan. Dalam hal ini adalah sebuah tekanan untuk menjadi ujung tombak.
 - c. Perikat yang dapat merikatkan organisasi adalah tekanan untuk berprestasi dan pencapaian tujuan. Agresivitas dan memenangkan sesuatu adalah motif yang biasa ada.
 - d. Perikat yang dapat merikatkan organisasi adalah aturan formal dan kebijakan. Memperbaiki organisasi agar berjalan halus adalah hal yang penting.
5. Penekanan Strategis
- a. Organisasi menekankan pada pengembangan dari segi manusianya. Kepercayaan yang tinggi, keterbukaan dan partisipasi berlangsung lama.
 - b. Organisasi menekankan pada perolehan sumber daya baru dan membuat tantangan baru. Mencoba hal yang baru dan membuat prospek untuk peluang adalah sangat dinilai.
 - c. Organisasi menekankan pada kegiatan kompetitif dan prestasi. Mencapai target yang tinggi dan memenangkan pasar secara dominan.
 - d. Organisasi menekankan pada suatu keadaan permanen dan stabil. Efisienasi, pengendalian dan operasi-perasi yang halus adalah sangat penting untuk

dilakukan.

6. Kriteria Keberhasilan

- a. Organisasi mendefinisikan sukses berdasar pada pengembangan dari sumber daya manusia, kerja tim, komitmen karyawan, dan perhatian pada orang-orang.
- b. Organisasi mendefinisikan sukses berdasar pada memiliki banyak produk yang unik dan terbaru. Organisasi adalah product leader dan inovator.
- c. Organisasi mendefinisikan sukses berdasar pada memenangkan persaingan di pasar dan melebihi kompetisi. Kepemimpinan pasar yang kompetitif adalah kunci.
- d. Organisasi mendefinisikan sukses berdasar pada efisiensi. Pengiriman yang dapat diandalkan, penjadwalan yang halus dan produksi hemat biaya adalah sangat penting.

Kerangka Konseptual



Sumber : data diolah peneliti

Gambar 1 : Kerangka Konseptual

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non kausalitas-komparatif. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Organizational Calure Assessment Instrument* (OCAI).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Mc Donald's Cabang Ringroad Medan yang berjumlah 65 orang dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan yang berjumlah 50 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan penjelasan di atas, maka jumlah sampel adalah 60 pegawai. Diantaranya 35 pegawai Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan 25 pegawai Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data adalah angket (kueisoner).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian

1. Karakteristik Responden:

Tabel 1 : Karakteristik Responden

Kategori	Deskripsi	Jumlah	Total
Cabang	Mc Donald's Cabang Ringroad Medan	35	60
	Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan	25	
Jabatan	Store Manager	2	60
	First Manager	2	
	Second Manager	2	
	Crew Leader	2	
	Crew	52	
Lama Bekerja	6 Bulan – 1 Tahun	24	60
	1 – 2 Tahun	19	
	> 2 Tahun	17	
Usia	19 - 30	56	60
	31 – 41	2	
	> 41	2	
Latar Belakang Pendidikan	SMA	41	60
	D III	10	
	S - 1	9	
Jenis Kelamin	Pria	28	60
	Wanita	32	

Sumber : data diolah peneliti

Dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh wanita dengan presentasi sebanyak 46.7 persen dari total responden atau sebanyak 32 orang dari total 60 orang responden. responden yang memiliki rentang usia antara 19-30 tahun juga mendominasi dengan presentasi 93.4 persen dari total responden atau 56 orang dari total 60 orang responden. Untuk latar belakang Pendidikan didominasi oleh SMA dengan presentasi sebesar 68.3 persen dari total responden atau 41 orang dari total 60 orang responden, dan responden yang sudah mengabdikan diri selama 6 bulan – 1 tahun mendominasi dengan presentasi sebesar 40 persen dari total responden atau 24 orang dari total 60 responden.

2. Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Store Manager Mc Donald's Cabang Rindroad Medan

Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Store Manager menunjukkan perubahan dari profil budaya saat ini, dapat dilihat untuk budaya Market berubah dari 25 persen menjadi 24 persen dan budaya Hierarki juga menurun dari 22 persen menjadi 20 persen, sedangkan budaya Klan dan Adhokrasi menjadi lebih menonjol dikarenakan ada kenaikan di kedua budaya yaitu budaya Klan naik dari 28 persen menjadi 29 persen dan budaya Adhokrasi naik dari 25 persen menjadi 27 persen

3. **Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi First Manager Mc Donald's Cabang**
Tidak ada profil budaya organisasi yang dominan yang saat ini dirasakan oleh First Manager dengan presentasi masing-masing profil budaya sama rata yaitu sebesar 25 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat ini First Manager merasakan budaya organisasi yang seimbang antara hubungan emosional yang kuat antar karyawan, sebuah proses kerja yang sistematis dan pekerjaan yang dilakukan harus mencapai target yang besar serta seluruh karyawan dituntut untuk memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberi pelayanan. Sedangkan profil budaya organisasi yang diharapkan oleh First Manager dimasa yang akan datang ialah lebih condong ke budaya Klan dengan presentasi sebesar 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa First Manager menginginkan hubungan yang lebih erat lagi antar sesama karyawan demi terwujudnya lingkungan pekerjaan yang bernuansa kekeluargaan dan nyaman.
4. **Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Second Manager Mc Donald's Cabang Rindroad Medan**
Untuk profil budaya organisasi yang dirasakan Second Manager saat ini tidak menunjukkan budaya yang menonjol yang dapat dilihat dari skor yang diperoleh masing-masing profil budaya yaitu 25 persen. Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Second Manager dimasa yang mendatang adalah semakin menguatnya budaya Klan dan Market yang ditunjukkan dengan presentasi masing-masing 27 persen yang dapat dilihat pada Tabel diatas. Hal ini menunjukkan bahwa Second Manager menginginkan budaya organisasi yang lebih mengedepankan hubungan kekeluargaan antar karyawan dan bekerja berdasarkan target pencapaian yang tinggi.
5. **Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Leader Mc Donald's Cabang Rindroad Medan**
Budaya organisasi yang dirasakan oleh Crew Leader saat ini adalah budaya organisasi Klan dengan presentasi sebesar 27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini organisasi memiliki sebuah lingkungan pekerjaan mengedepankan kekeluargaan. Untuk profil budaya Adhokrasi dan Market memiliki presentasi yang sama yaitu 24 persen, dan untuk budaya Hierarki memiliki presentasi 25 persen yang menunjukkan bahwa budaya Hierarki tidak terlalu dominan saat ini. Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew Leader dimasa yang akan datang ialah budaya Klan dan budaya Market dengan presentasi 30 persen dan 27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew Leader mengharapkan agar semakin kuatnya lingkungan pekerjaan yang mengedepankan kekeluargaan dan seluruh karyawan bekerja dengan target pekerjaan yang tinggi karena persaingan kedepannya semakin ketat.
6. **Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Mc Donald's Cabang Rindroad Medan**
Budaya organisasi yang saat ini dirasakan oleh Crew lebih condong pada budaya Klan dengan presentasi sebesar 26 persen, kemudian diikuti dengan budaya Market dengan presentasi sebesar 25 persen, sedangkan budaya Adhokrasi dan Hierarki tidak terlalu menonjol dengan presentasi masing-masing 24 persen. Hal ini menunjukkan besarnya hubungan sistem kekeluargaan yang dirasakan ditengah-tengah organisasi yang diikuti dengan budaya Market yang menunjukkan adanya persaingan yang ketat dan tinggi. Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew adalah budaya Klan yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan pada budaya Klan dari 26 persen menjadi 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew menginginkan adanya budaya yang lebih menitikberatkan pada hubungan dan sistem kekeluargaan dengan pengembangan moral karyawan serta sumberdaya manusia sebagai kunci kesuksesan budaya ini.

7. Pemetaan Budaya Organisasi saat ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Store Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan
Budaya organisasi yang dominan yang dirasakan saat ini oleh Store Manager adalah budaya Klan dan Adhokrasi dimana masing-masing budaya memiliki presentasi 27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi menitikberatkan pada hubungan dan sistem kekeluargaan serta tempat bekerja yang dinamis yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik. Budaya Market dan Hierarki juga memiliki presentasi yang sama yaitu sebesar 23 persen. Hal ini menunjukkan bahwa budaya Market dan Hierarki tidak dominan saat ini. Sedangkan budaya organisasi yang diharapkan oleh Store Manager dimasa yang akan datang adalah budaya Klan dan Market yang akan lebih dominan. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan presentasi budaya Klan dari 27 persen menjadi 29 persen. Dan peningkatan presentasi budaya Market dari 23 persen menjadi 26 persen. Store Manager berharap agar seluruh karyawan mengedepankan kerjasama tim dan kinerja yang maksimal demi melampaui target dan berkompetisi dengan ketat.
8. Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi First Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan
First Manager didominasi oleh budaya Klan dengan Presentasi 26 persen, selanjutnya budaya Adhokrasi dan Hierarki dengan presentasi yang sama yaitu 25 persen dan budaya Market dengan presentasi 24 persen. Hal ini menunjukkan budaya yang dirasakan saat ini menekankan pada pengembangan SDM dan menekankan pentingnya menciptakan inisiatif baru dan stabilitas yang baik. Untuk budaya organisasi yang diharapkan dimasa yang akan datang oleh First Manager adalah menitikberatkan pada budaya Klan dan Adhokrasi yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan presentasi dari 26 persen menjadi 28 persen pada budaya Klan dan 25 persen menjadi 26 persen pada budaya Adhokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa Fisrt Manager menginginkan adanya komitmen yang kuat terhadap inovasi dan pengembangan serta komitmen individu kepada organisasi.
9. Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Second Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan
Budaya organisasi yang dominan yang dirasakan oleh Second Manager saat ini adalah budaya Klan dan Adhokrasi yang sama-sama memiliki presentasi sebesar 27 persen, diikuti oleh budaya Market dengan presentasi 24 persen dan budaya Hierarki dengan presentasi 22 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Second Manager merasakan budaya yang mengedepankan kekeluargaan dan kebebasan berinovasi bagi setiap karyawan. Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Second Manager kedepannya adalah budaya Klan yang semakin menguat dan budaya Hierarki yang semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari presentasi kedua budaya yang meningkat menjadi 28 persen dan 23 persen. Adapun budaya Adhokrasi mengalami penurunan menjadi 25 persen dan budaya Market yang memiliki presentasi yang sama sebelumnya yaitu 24 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Second Manager menginginkan kedepannya organisasi dapat berjalan dengan lebih menitikberatkan pada hubungan dan sistem kekeluargaan antar karyawan dan organisasi memiliki efisiensi yang tinggi.
10. Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Leader Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan
Budaya organisasi yang dirasakan oleh Crew Leader saat ini yaitu budaya Klan yang sangat besar dominannya dibandingkan dengan profil budaya lainnya. Hal ini dapat dilihat pada presentasi yang dimiliki oleh budaya Klan yaitu sebesar 27 persen dan budaya Adhokrasi dengan presentasi 26 persen serta budaya Market dan Hierarki yang

memiliki presentasi masing masing yaitu 24 persen dan 23 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew Leader merasakan sebuah rasa kekeluargaan yang besar di tengah tengah organisasi dan menunjukkan sejalanannya proses kompetisi dengan sebuah aturan yang telah diatur secara baik dan sistematis. Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew Leader untuk kedepannya adalah budaya Klan yang ditunjukkan dari meningkatnya presentasi budaya tersebut dari 27 persen menjadi 28 persen dan budaya Hierarki dari 23 persen menjadi 24 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew Leader mengharapkan budaya organisasi yang lebih meningkatkan dan mengedepankan kekeluargaan sehingga adanya pengembangan SDM yang baik dan juga adanya peningkatan pada sistem birokrasi organisasi untuk menjadi lebih baik lagi.

11. **Pemetaan Budaya Organisasi Saat Ini dan Profil Budaya Organisasi Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan**
Profil budaya organisasi yang saat ini dirasakan oleh Crew adalah budaya Klan dengan presentasi sebesar 26 persen diikuti dengan budaya Adhokrasi dan Market dengan masing masing presentasi 25 persen serta budaya Hierarki mendapat presentasi terendah dengan 23 persen. Dari penilaian ini dapat dilihat bahwa budaya Klan yang dirasakan oleh Crew sangat dominan ditengah- tengah aktivitas perusahaan. Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew adalah sebuah peningkatan pada budaya Klan, hal ini terlihat dari peningkatan budaya Klan yang sebelumnya 26 persen menjadi 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kedepannya Crew ingin membentuk sebuah perusahaan yang kuat dan berjalan secara kekeluargaan untuk menghadapi tantangan pasar yang semakin ketat.

Pembahasan

1. **Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Store Manager Mc Donald's Cabang Ringroad Medan**
Store Manager menginginkan perubahan budaya menjadi lebih focus pada budaya Klan dan Adhokrasi. Store Manager ingin menciptakan lingkungan pekerjaan yang semakin bernuansa kekeluargaan demi kenyamanan dan loyalitas karyawan dalam bekerja.
2. **Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi First Manager Mc Donald's Cabang Ringroad Medan**
Profil budaya organisasi yang diharapkan oleh First Manager dimasa yang akan datang ialah lebih condong ke budaya Klan dengan presentasi sebesar 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa First Manager menginginkan hubungan yang lebih erat lagi antar sesama karyawan demi terwujudnya lingkungan pekerjaan yang bernuansa kekeluargaan dan nyaman.
3. **Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Second Manager Mc Donald's Cabang Ringroad Medan**
Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Second Manager dimasa yang mendatang adalah semakin menguatnya budaya Klan yang ditunjukkan dengan presentasi sebesar 27 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Second Manager menginginkan budaya organisasi yang lebih mengedepankan hubungan kekeluargaan antar karyawan dan bekerja berdasarkan target pencapaian yang tinggi.
4. **Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Leader Mc Donald's Cabang Ringroad Medan**
Budaya organisasi yang dirasakan oleh Crew Leader saat ini adalah budaya organisasi Klan dengan presentasi sebesar 27 persen. Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew Leader dimasa yang akan datang ialah semakin kuatnya budaya Klan dengan presentasi yang meningkat menjadi 30 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew

Leader mengharapkan agar semakin kuatnya lingkungan pekerjaan yang mengedepankan kekeluargaan.

5. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Mc Donald's Cabang Ringroad Medan

Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew adalah budaya Klan yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan pada budaya Klan dari 26 persen menjadi 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew menginginkan adanya budaya yang lebih menitikberatkan pada hubungan dan sistem kekeluargaan dengan pengembangan moral karyawan serta sumberdaya manusia sebagai kunci kesuksesan budaya ini.

6. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Seluruh Karyawan Mc Donald's Cabang Ringroad Medan

Keseluruhan karyawan Mc Donald's Cabang Ringroad Medan untuk saat ini merasakan budaya Klan sebagai budaya yang paling dominan. Hal ini ditunjukkan dari total presentasi budaya klan sebesar 26 persen. Hal yang sama juga terjadi pada budaya yang diharapkan karyawan kedepannya, karyawan menginginkan penguatan pada budaya Klan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan menginginkan semakin kuatnya rasa kekeluargaan diantara karyawan.

7. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Store Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Budaya organisasi yang dominan yang dirasakan saat ini oleh Store Manager adalah budaya Klan dan Adhokrasi dimana masing-masing budaya memiliki presentasi 27 persen. Sedangkan budaya organisai yang diharapkan oleh Store Manager dimasa yang akan datang adalah budaya Klan dan Market yang akan lebih dominan. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan presentasi budaya Klan dari 27 persen menjadi 29 persen. Dan peningkatan presentasi budaya Market dari 23 persen menjadi 26 persen. Store Manager berharap agar seluruh karyawan mengedepankan kerjasama tim dan kinerja yang maksimal demi melampaui target dan berkompetisi dengan ketat.

8. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi First Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

First Manager didominasi oleh budaya Klan dengan Presentasi 26 persen, Untuk budaya organisasi yang diharapkan dimasa yang akan datang adalah menitikberatkan pada budaya Klan dan Adhokrasi yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan presentasi dari 26 persen menjadi 28 persen pada budaya Klan dan 25 persen menjadi 26 persen pada budaya Adhokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa Fisrt Manager menginginkan adanya komitmen yang kuat terhadap inovasi dan pengembangan serta komitmen individu kepada organisasi.

9. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Second Manager Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Untuk profil budaya organisasi yang diharapkan oleh Second Manager kedepannya adalah budaya Klan yang semakin menguat dan budaya Hierarki yang semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa Second Manager menginginkan kedepannya organisasi dapat berjalan dengan lebih menitikberatkan pada hubungan dan sistem kekeluargaan antar karyawan dan organisasi memiliki efisiensi yang tinggi.

10. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Leader Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew Leader untuk kedepannya adalah budaya Klan yang ditunjukkan dari meningkatnya presentasi budaya tersebut dari 27 persen menjadi 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Crew Leader mengharapkan budaya organisasi yang lebih meningkatkan dan mengedepankan kekeluargaan sehingga adanya pengembangan SDM yang baik

11. Profil Budaya Organisasi Saat Ini dan Yang Diharapkan Berdasarkan Persepsi Crew Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Profil budaya organisasi yang saat ini dirasakan oleh Crew adalah budaya Klan dengan presentasi sebesar 26 persen. Untuk budaya organisasi yang diharapkan oleh Crew adalah sebuah peningkatan pada budaya Klan, hal ini terlihat dari peningkatan budaya Klan yang sebelumnya 26 persen menjadi 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kedepannya Crew ingin membentuk sebuah perusahaan yang kuat dan berjalan secara kekeluargaan untuk menghadapi tantangan pasar yang semakin ketat.

12. Profil Budaya Organisasi Berdasarkan Persepsi Seluruh Karyawan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Keseluruhan karyawan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan merasakan budaya Klan sebagai budaya yang paling dominan yang mereka rasakan saat ini dengan presentasi profil budaya 27 persen. Hal ini juga sejalan dengan budaya yang diharapkan dimasa mendatang oleh para karyawan yaitu peningkatan pada budaya Klan yang ditunjukkan oleh presentasi budaya Klan yang semakin bertambah yaitu 28 persen. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menginginkan agar rasa kekeluargaan dalam budaya bekerja semakin kuat.

13. Budaya Perusahaan Mc Donald's Cabang Ringroad Medan

Budaya Perusahaan yang diterapkan di Mc Donald's Cabang Ringroad Medan ialah budaya Akselerasi dan *Hospitality*. Budaya Akselerasi merupakan budaya pekerjaan yang ditanamkan kepada seluruh karyawan agar bekerja secara efektif dalam mengejar target penjualan dan efisien dalam waktu penjualan. Karyawan diminta agar selalu berinisiatif dalam tupoksi kerja masing masing sehingga target penjualan dapat dicapai hingga dilampaui. Setiap karyawan juga ditekankan untuk menerapkan *hospitality* dalam bekerja, baik pada konsumen maupun pada sesama karyawan.

14. Budaya Perusahaan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Budaya Perusahaan yang diterapkan di Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan ialah budaya Akselerasi dan *Hospitality*. Budaya *Hospitality* merupakan budaya pekerjaan yang ditanamkan kepada seluruh karyawan agar setiap karyawan senantiasa mengedepankan keramahtamahan kepada seluruh konsumen. Mengedepankan keramahtamahan dalam memberikan pelayanan pada konsumen merupakan hal yang sangat ditekan pada karyawan sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman dan loyal konsumen kepada perusahaan. Karyawan juga diminta untuk berkomitmen untuk berakselerasi dalam bekerja. Senantiasa mengejar target kerja dan melampauinya.

15. Hubungan Profil Budaya Perusahaan Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan dengan Budaya Perusahaan Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan

Bahwa budaya perusahaan akselerasi dan *hospitality* yang diterapkan oleh Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan menjadi sangat efektif dan efisien dalam berjalannya perusahaan dengan pengaplikasiannya yang menerapkan profil budaya perusahaan klan yang identik dengan nilai-nilai kekeluargaan, membuat seluruh karyawan merasakan kenyamanan sehingga terbentuknya komitmen loyalitas yang tinggi dalam bekerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Profil budaya organisasi pada Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc

Donald's Cabang

Sisingamangaraja Medan yang saat ini dirasakan dominan adalah budaya Klan yaitu budaya yang berfokus pada penciptaan lingkungan pekerjaan yang bernuansa kekeluargaan.

- b. Profil budaya organisasi pada Mc Donald's Cabang Ringroad Medan dan Mc Donald's Cabang Sisingamangaraja Medan yang diharapkan dimasa yang akan datang adalah budaya yang berfokus pada pengembangan SDM, loyalitas, dan fungsi perusahaan sebagai keluarga yaitu budaya Klan.
- c. Profil budaya organisasi Klan menjadi dominan yang diharapkan dimasa mendatang meskipun dirasa nilai- nilai yang ada pada budaya Klan tidak sepenuhnya ada pada visi dan misi perusahaan namun dalam prosesnya nilai- nilai yang ada pada budaya Klan digunakan sebagai landasan dan formasi didalam menciptakan budaya perusahaan.
- d. Perbedaan pada profil budaya organisasi yang diharapkan diantara karyawan bukan berarti karyawan belum mengetahui visi dan misi perusahaan, namun dapat mengindikasikan bahwa karyawan memiliki pandangan yang berbeda dengan visi dan misi yang telah diterapkan perusahaan.

Peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- e. Store Manager yang merupakan pimpinan perusahaan yang diharapkan memiliki budaya yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan, sehingga dalam proses penyaluran dan penyebaran budaya kepada bawahannya bisa dilakukan dengan baik. Dalam hal ini pemimpin bertindak sebagai model yang mendorong karyawan sebagai bentuk upaya untuk menginternalisasikan keyakinan dan nilai-nilai melalui pertemuan pertemuan khusus kepada seluruh karyawan yang dilakukan minimal satu bulan sekali.
 - f. Komunikasi antar manajemen atas, menengah dan bawahan mengenai visi dan misi perusahaan harus diintensifkan melalui pertemuan-pertemuan seperti *sharing session* yang dilakukan minimal satu kali dalam seminggu. Sebab adanya perbedaan budaya yang diharapkan juga mengindikasikan karyawan memiliki pandangan baru yang baik untuk perusahaan
- Hasil Uji (R^2) menunjukkan masih adanya variabel – variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini.
- a. Kordinasi pihak manajerial harus diintensifkan dalam segala jenis pembahasan terkhusus membahas tentang kondisi seorang karyawan (crew) tentang kinerja yang dilakukannya untuk mengetahui apa penyebab terjadinya penurunan maupun kenaikan kinerja oleh seorang karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. (2007). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Dipenogoro.
- Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daya Manusia Kantor Pusat dan Kantor Cabang Utama Bank X. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Umar, H. (2010). *Riset Pemasaran dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.