

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI INDUSTRI KULINER DAN LAYANAN

Malik Lintang Prasojo¹, Siska Amelia Maldin²

¹Manajemen kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

²Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

ABSTRACT

Komunikasi interpersonal dan manajemen konflik merupakan dua komponen penting dalam menciptakan iklim kerja yang sehat dan produktif, khususnya di sektor industri kuliner dan layanan yang mengandalkan interaksi intensif antarkaryawan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif serta strategi manajemen konflik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan yang digunakan adalah studi pustaka dengan menganalisis berbagai jurnal, artikel, dan studi kasus relevan yang membahas komunikasi kerja, negosiasi, serta dinamika konflik organisasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang positif berdampak langsung pada peningkatan kinerja, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Sementara itu, strategi manajemen konflik yang tepat, seperti kolaborasi, kompromi, dan komunikasi asertif—berperan dalam menekan ketegangan serta meningkatkan efektivitas kerja tim. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan komunikasi dan pengelolaan konflik secara berkelanjutan dalam industri jasa, khususnya bidang kuliner yang memiliki dinamika kerja tinggi.

Keywords: komunikasi interpersonal, manajemen konflik, kinerja karyawan, industri kuliner, komunikasi asertif

Interpersonal communication and conflict management are two essential components in creating a healthy and productive work climate, particularly in the culinary and service industries, which rely heavily on intensive employee interaction. This study aims to analyze how effective interpersonal communication and conflict management strategies can enhance employee performance. The approach used is a literature review by analyzing various journals, articles, and relevant case studies discussing workplace communication, negotiation, and organizational conflict dynamics. The analysis shows that positive interpersonal communication has a direct impact on improving performance, job satisfaction, and employee loyalty. Meanwhile, appropriate conflict management strategies—such as collaboration, compromise, and assertive communication—play a role in reducing tension and increasing team effectiveness. This study recommends the importance of ongoing communication and conflict management training in the service industry, especially in the culinary sector, which has high work dynamics.

Keywords: interpersonal communication, conflict management, employee performance, culinary industry, assertive communication

PENDAHULUAN

Industri kuliner dan layanan merupakan sektor yang sangat mengandalkan interaksi antarindividu, baik antara sesama karyawan maupun dengan pelanggan. Dalam lingkungan kerja yang dinamis tersebut, kemampuan berkomunikasi secara interpersonal menjadi aspek yang sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional serta meningkatkan produktivitas karyawan. Tidak jarang pula, konflik muncul sebagai konsekuensi dari interaksi yang intens, terutama ketika terjadi perbedaan pendapat, tekanan kerja, atau ketidakjelasan peran. Oleh karena itu, keterampilan dalam mengelola konflik secara konstruktif juga memegang peran penting dalam mendukung kinerja organisasi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi kesalahpahaman, dan memperkuat kerja sama tim. Di sisi lain, manajemen konflik yang baik membantu organisasi menghindari dampak negatif seperti penurunan motivasi, produktivitas, dan meningkatnya turnover karyawan. Dalam konteks industri kuliner yang memiliki ritme kerja cepat, tekanan waktu tinggi, dan ketergantungan pada kerja tim, komunikasi dan manajemen konflik menjadi dua aspek yang tidak bisa diabaikan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi pustaka terhadap berbagai literatur yang membahas hubungan antara komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan kinerja karyawan. Tujuan dari studi ini adalah

untuk memahami bagaimana kedua variabel tersebut dapat dioptimalkan dalam meningkatkan performa individu maupun tim di lingkungan kerja jasa, khususnya kuliner.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai sumber sekunder yang relevan seperti jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan buku-buku akademik yang membahas komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan kinerja karyawan, khususnya dalam konteks industri kuliner dan layanan.

Kriteria pemilihan literatur didasarkan pada keterkaitan topik, relevansi terhadap konteks industri jasa, serta publikasi dalam lima hingga sepuluh tahun terakhir untuk menjamin aktualitas data. Data dianalisis secara tematik untuk menemukan keterkaitan antar konsep, pola-pola umum, serta kesimpulan dari berbagai temuan terdahulu. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk membangun pemahaman teoritis yang komprehensif mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap peningkatan kinerja karyawan, tanpa melakukan pengumpulan data primer secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan sosial, kepercayaan, dan rasa saling menghargai di antara anggota tim. Di industri kuliner, karyawan dituntut untuk bekerja cepat dan responsif, yang hanya bisa dicapai melalui komunikasi yang lancar dan efektif.

Beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka dan empatik mampu mencegah kesalahpahaman dan meningkatkan kerja sama antardepartemen. Misalnya, komunikasi yang baik antara divisi dapur dan layanan dapat meminimalkan keluhan pelanggan dan mempercepat layanan. Selain itu, pemimpin dengan gaya komunikasi suportif cenderung memiliki tim yang lebih produktif dan loyal.

Konflik di tempat kerja sering muncul akibat komunikasi yang tidak jelas atau gaya komunikasi yang terlalu agresif maupun pasif. Komunikasi asertif muncul sebagai solusi karena memungkinkan individu menyampaikan keinginan atau ketidaksepakatannya tanpa merendahkan orang lain. Di restoran dan bisnis kuliner lainnya, komunikasi asertif sangat dibutuhkan dalam situasi tekanan tinggi, seperti ketika menghadapi pelanggan yang

sulit, kesalahan pemesanan, atau konflik internal antarkaryawan.

Strategi manajemen konflik dalam industri kuliner menuntut kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan karena situasi kerja yang sangat dinamis. Strategi yang paling banyak diterapkan dalam studi literatur adalah kolaborasi dan kompromi, yang memfasilitasi dialog dan pencapaian solusi bersama tanpa mengorbankan kepentingan utama masing-masing pihak. Studi kasus seperti pada “Warung Pecel Lele Mbak Atik Wong Solo” dan “Bisnis Cwie Mie” menunjukkan bahwa mediasi dan kepemimpinan yang komunikatif mampu menyelesaikan konflik antarkaryawan yang berasal dari perbedaan budaya kerja dan gaya komunikasi.

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh hubungan sosial dan lingkungan kerja yang sehat. Ketika komunikasi berjalan dengan baik dan konflik dikelola secara profesional, maka produktivitas cenderung meningkat. Selain itu, karyawan merasa dihargai, lebih termotivasi, dan terikat secara emosional dengan organisasi.

KESIMPULAN

Studi ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dan manajemen konflik memainkan peran strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama di industri kuliner dan layanan yang ditandai oleh dinamika kerja tinggi dan intensitas interaksi yang kuat. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, memperkuat kerja sama tim, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Sementara itu, pengelolaan konflik yang dilakukan dengan pendekatan kolaboratif dan asertif terbukti mampu menurunkan ketegangan dalam tim serta mendorong terciptanya solusi yang konstruktif.

Karyawan maupun pimpinan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan keterampilan dalam menyelesaikan konflik secara dewasa akan lebih mampu beradaptasi dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryanti, N. (2020). *Gaya Komunikasi Pimpinan di New's Fried Chicken*. [PDF].

- Nugroho, R. (2021). Konflik, Negosiasi, dan Manajemen Stres dalam Bisnis *Cwie Mie*. [PDF].
- Rahmawati, D. (2022). Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi yang Baik dalam Organisasi. [PDF].
- Simarmata, J. (2021). Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* terhadap Kinerja Karyawan. [PDF].
- Sutarto, R. (2020). Pelatihan Komunikasi untuk Menghadapi Dunia Kerja. [PDF].
- Yuliana, E. (2023). Komunikasi Asertif dan Penggunaan Media Sosial dalam Menghadapi Konflik Kerja. [PDF].
- Wulandari, A. (2022). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. [PDF].

