

# ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI ASERTIF DAN EMPATIK DALAM PENYELESAIAN KONFLIK DI LINGKUNGAN KERJA KULINER

Hilde Febi Annisa Nuryanto  
Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam  
2022030019@student.btp.ac.id

Siska Amelia Maldin  
Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam  
siskamaldin@btp.ac.id

## ABSTRACT

Conflict in the culinary work environment is a common phenomenon, primarily due to high work pressure, intensive interpersonal interactions, and the diversity of personal backgrounds and values among employees. This study aims to analyze assertive and empathic communication strategies in resolving conflicts that occur within culinary workplaces. Using a descriptive qualitative approach based on literature review from various journals and scientific articles, the study finds that assertive and empathic communication significantly contributes to constructive conflict resolution. Open two-way communication and the ability to listen actively are identified as key factors in effective conflict management within this sector.

**Keywords:** assertive communication, empathic communication, conflict management, culinary work environment

## PENDAHULUAN

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat dan sangat dinamis di era modern ini. Di balik kelezatan sajian makanan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, terdapat kompleksitas kerja yang tinggi yang dihadapi oleh para pekerja di sektor ini. Lingkungan kerja di dunia kuliner sangat menuntut, baik secara fisik maupun mental. Tekanan waktu, standar kualitas produk yang tinggi, volume pelanggan yang fluktuatif, serta koordinasi antarbagian yang padat menjadikan potensi konflik di lingkungan ini sangat besar.

Konflik dalam dunia kerja kuliner sering kali tidak hanya terjadi antara atasan dan bawahan, tetapi juga antar sesama rekan kerja, antar bagian dapur dengan bagian pelayanan, bahkan antara tim internal dengan pihak eksternal seperti pemasok dan mitra kerja. Konflik-konflik tersebut jika tidak ditangani dengan tepat dapat menurunkan kinerja tim, menciptakan suasana kerja yang tidak sehat, hingga memengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen (Hidayat 2023; Stevenson 2021; Gunawan *et al.*, 2022; Sinaga 2024).

Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk menguraikan secara sistematis berbagai konsep teoritis dan temuan empiris yang relevan dengan strategi komunikasi asertif dan empatik dalam penyelesaian konflik kerja, khususnya dalam konteks industri kuliner. Fokus utama tinjauan meliputi tiga bagian, yaitu pengertian komunikasi asertif dan

empatik, karakteristik konflik kerja dalam industri kuliner, serta hubungan antara gaya komunikasi dan penyelesaian konflik di tempat kerja.

### Komunikasi Asertif

Komunikasi asertif didefinisikan sebagai cara berkomunikasi yang memungkinkan individu untuk mengungkapkan pikiran, perasaan, dan kebutuhan secara terbuka, jujur, serta menghormati hak orang lain (Qosidah 2023). Dalam dunia kerja, komunikasi asertif sangat penting untuk membangun hubungan kerja yang terbuka, meningkatkan kejelasan dalam penyampaian tugas, serta meminimalkan konflik akibat miskomunikasi. Gaya komunikasi ini menuntut keseimbangan antara keberanian menyatakan pendapat dan kemampuan menghargai pandangan pihak lain. Menurut (Hidayat 2023), komunikasi asertif memberikan ruang aman bagi karyawan untuk menyampaikan ketidakpuasan tanpa takut akan pembalasan atau konflik lanjutan.

### Komunikasi Empatik

Komunikasi empatik melibatkan kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan perspektif orang lain serta merespons dengan kepedulian yang tulus. (Rahman 2020) menyatakan bahwa komunikasi empatik memiliki kekuatan dalam membangun kepercayaan, memperkuat hubungan antar individu, dan mendorong kerja sama tim yang lebih harmonis. Dalam lingkungan kerja kuliner, di mana ritme kerja tinggi dan tekanan konstan, empati menjadi faktor penyeimbang dalam menjaga hubungan profesional. Komunikasi empatik tidak

hanya bermanfaat untuk hubungan atasan-bawahan, tetapi juga antara sesama rekan kerja lintas divisi seperti dapur dan pelayanan.

### **Karakteristik Konflik dalam Industri Kuliner**

Konflik dalam industri kuliner memiliki karakteristik yang khas dibandingkan sektor lain. Menurut Gunawan et al. (2022), faktor-faktor seperti tekanan waktu, multitasking, dan ekspektasi konsumen yang tinggi menciptakan potensi gesekan antar anggota tim. Stevenson (2021) menambahkan bahwa komunikasi yang terburu-buru, pembagian tugas yang tidak merata, serta kondisi kerja yang bising juga turut memperbesar kemungkinan konflik di restoran atau dapur komersial.

Konflik dalam sektor kuliner juga dipengaruhi oleh struktur kerja yang multitiered (berlapis) dan perbedaan latar belakang budaya pekerja. Hal ini menimbulkan tantangan dalam menyamakan persepsi dan memperkuat kerja sama tim. Dalam kasus seperti Grand Q Hotel (Bau et al., 2023), miskomunikasi teknis antara divisi sales dan banquet menjadi penyebab utama kekacauan dalam penyelenggaraan event. Situasi semacam ini memperjelas pentingnya sistem komunikasi internal yang jelas dan responsif.

### **Hubungan Gaya Komunikasi dengan Resolusi Konflik**

Strategi komunikasi yang digunakan oleh karyawan dan manajer memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas penyelesaian konflik. Penelitian (Fatyandri et al., 2022) menunjukkan bahwa gaya komunikasi terbuka, disertai dengan empati dan kemampuan mendengarkan aktif, lebih efektif dalam meredakan konflik dibandingkan pendekatan otoriter atau pasif. Dalam konteks dapur profesional, pemimpin tim yang bersikap asertif namun empatik cenderung lebih berhasil menjaga stabilitas tim dibanding mereka yang komunikasinya bersifat dominatif atau terlalu permisif.

Menurut (Stevenson 2021), tim restoran yang bekerja di bawah tekanan cenderung mengalami peningkatan konflik interpersonal yang disebabkan oleh kesalahpahaman komunikasi dan ketidakseimbangan beban kerja. Selain itu, struktur organisasi yang terlalu hierarkis dapat menghambat aliran informasi dan memperparah ketegangan yang terjadi antar bagian kerja. Dalam lingkungan kerja yang padat seperti dapur restoran, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan yang berdampak langsung pada kualitas makanan, pelayanan, bahkan citra restoran secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai studi, penyebab utama konflik di lingkungan kerja kuliner antara lain adalah perbedaan gaya komunikasi, ketidaksesuaian ekspektasi kerja, stres akibat tekanan operasional, dan

kurangnya keterampilan interpersonal dalam menyampaikan pendapat atau menyelesaikan masalah. Konflik semacam ini tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja, tetapi juga menurunkan semangat tim, meningkatkan turnover karyawan, dan memengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang tidak hanya menyelesaikan konflik secara insidental, tetapi juga membangun landasan komunikasi yang sehat dan berkelanjutan.

Komunikasi asertif dan empatik menjadi dua pendekatan yang banyak disarankan oleh para ahli untuk diterapkan dalam penyelesaian konflik di dunia kerja. Komunikasi asertif memungkinkan individu untuk menyampaikan pendapat dan perasaan secara terbuka tanpa menyinggung pihak lain, sedangkan komunikasi empatik berperan penting dalam menciptakan pemahaman emosional yang lebih dalam antar individu. Kedua pendekatan ini sangat relevan untuk diterapkan dalam situasi kerja yang dinamis dan kompleks seperti di lingkungan industri kuliner. (Rahman 2020) menekankan bahwa komunikasi empatik memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas dalam hubungan profesional.

Selain itu, keterampilan komunikasi interpersonal juga merupakan kompetensi inti yang dibutuhkan oleh pekerja kuliner untuk mampu berkolaborasi secara efektif. (Hidayat 2023) menegaskan bahwa komunikasi asertif yang dikombinasikan dengan empati dapat menjadi solusi dalam menciptakan ruang dialog yang aman dan saling menghargai, terutama di antara karyawan dengan latar belakang budaya yang beragam.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi asertif dan empatik dapat digunakan secara efektif dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja kuliner. Fokus utama penelitian adalah menggali praktik-praktik komunikasi yang sudah ada, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola usaha kuliner agar dapat membangun tim kerja yang solid, produktif, dan resilien terhadap konflik.

Dengan memahami lebih dalam bagaimana strategi komunikasi ini bekerja, diharapkan para pelaku usaha kuliner, manajer operasional, dan staf lapangan dapat mengembangkan pola komunikasi yang lebih sehat, saling mendukung, dan adaptif terhadap tekanan kerja yang ada. Pendekatan ini tidak hanya berdampak pada penyelesaian konflik jangka pendek, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun budaya kerja yang positif dan kolaboratif yang mampu meningkatkan performa usaha secara menyeluruh.

**METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai strategi komunikasi asertif dan empatik dalam penyelesaian konflik di lingkungan kerja kuliner. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan fenomena sosial yang kompleks dan beragam perspektif, terutama dalam konteks interaksi interpersonal dan dinamika tim kerja di sektor jasa makanan dan minuman.

Desain penelitian ini bersifat eksploratif dan deskriptif, dengan menggunakan metode studi pustaka (library research) sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Studi pustaka dilakukan terhadap berbagai literatur ilmiah seperti jurnal nasional dan internasional, laporan penelitian, buku teks komunikasi dan manajemen konflik, serta artikel terkait yang relevan dengan topik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. **Data Primer Sekunder:** Artikel jurnal ilmiah dari tahun 2019–2024 yang membahas topik komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan dinamika kerja di sektor kuliner.
2. **Sumber Pendukung:** Buku-buku referensi komunikasi, manajemen organisasi, serta dokumen empiris dari institusi pendidikan dan publikasi akademik lainnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. **Identifikasi dan seleksi dokumen:** Penulis mengakses jurnal melalui portal seperti Google Scholar, ResearchGate, Sinta, dan database kampus.
2. **Pencatatan sistematis:** Setiap sumber yang digunakan dianalisis dengan pendekatan tematik untuk menangkap elemen yang relevan dengan komunikasi asertif, empatik, dan konflik kerja.
3. **Analisis isi (content analysis):** Untuk mengurai narasi dan konteks komunikasi dari setiap studi kasus yang ditemukan.

Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik, yang terdiri dari beberapa tahapan:

1. **Reduksi Data:** Menyaring informasi relevan dari literatur.
2. **Pengelompokan Tematik:** Mengklasifikasikan temuan ke dalam tema utama: strategi komunikasi, pemicu konflik, bentuk interaksi, dan resolusi.
3. **Penarikan Kesimpulan:** Merumuskan pola umum dan keterkaitan antarvariabel berdasarkan data yang terkumpul.

Untuk memastikan validitas dan kredibilitas data, dilakukan triangulasi sumber dengan

membandingkan temuan dari berbagai jurnal dan publikasi yang berbeda. Selain itu, dilakukan validasi melalui interpretasi ulang oleh peneliti lain di bidang serupa serta penggunaan referensi ilmiah terbaru dan terpercaya.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

- Tidak melakukan observasi langsung di lapangan.
- Terbatas pada data sekunder dari sumber yang tersedia secara daring.
- Fokus hanya pada konteks kuliner di Indonesia dan beberapa negara dengan kemiripan struktur kerja.

Kendati demikian, pendekatan kualitatif ini memberikan pemahaman mendalam mengenai proses komunikasi dalam penyelesaian konflik, serta membuka ruang pengembangan penelitian lanjutan berbasis studi lapangan atau survei kuantitatif.

**Table 1.** Perbandingan Jurnal Terdahulu

| No | Jurnal  | Fokus Utama   | Kontribusi   |
|----|---|---|--|
| 1  | Bau, N. P. A., et al. (2023). Kesalahan Komunikasi di Grand Q Hotel Gorontalo   | Kesalahan komunikasi antar staf hotel                   | Memberi pemahaman tentang dampak komunikasi tidak efektif dalam sektor hospitality |
| 2  | Fatyandri, A. N., et al. (2022). Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi         | Teknik penyelesaian konflik dan negosiasi di organisasi | Menunjang aspek penyelesaian konflik secara terstruktur                            |
| 3  | Gunawan, N. V., et al. (2022). Motivasi, Konflik Peran, Lingkungan, Stres Kerja | Faktor-faktor penyebab konflik dan stres kerja          | Memberikan latar belakang mengapa konflik muncul di lingkungan kerja kuliner       |
| 4  | Hidayat, R. (2023). Strategi Komunikasi dalam Penanganan Konflik Karyawan di    | Strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik          | Penelitian inti yang sangat relevan sebagai pembanding langsung dengan             |

|   | Industri Kuliner  |   | penelitian kamu  |
|---|---|---|--|
| 5 | Qosidah, N. (2023). Strategi dalam Komunikasi Bisnis                            | Strategi komunikasi dalam dunia bisnis                        | Menjadi dasar teori komunikasi dalam konteks organisasi                                  |
| 6 | Rahman, T. (2020). The Role of Empathetic Communication in Service Recovery     | Komunikasi empatik dalam pemulihan layanan                    | Memperkuat pentingnya empati dalam menghadapi masalah pelanggan dan internal             |
| 7 | Sinaga, Z. N. (2024). Gaya Komunikasi atasan di Pimpinan di New’s Fried Chicken | Gaya komunikasi atasan di restoran cepat saji                 | Memberikan contoh nyata tentang peran pemimpin dalam mengatur konflik melalui komunikasi |
| 8 | Stevenson, R. (2021). Managing Restaurant Teams under Pressure                  | Komunikasi dan konflik dalam tim restoran saat tekanan tinggi | Relevan dengan kondisi riil kerja di dapur dan pentingnya komunikasi empatik             |

Tabel 1 menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik di lingkungan kerja kuliner melibatkan penerapan komunikasi asertif, empatik, serta gaya komunikasi kepemimpinan yang efektif. Penelitian-penelitian terdahulu juga menekankan pentingnya kemampuan mendengarkan secara aktif, mengelola tekanan kerja, serta membangun hubungan interpersonal yang sehat untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Kombinasi pendekatan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terbukti menjadi kunci dalam menyelesaikan ketegangan antar karyawan, khususnya di sektor jasa kuliner yang dinamis dan penuh tekanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai sumber literatur yang relevan, ditemukan bahwa strategi komunikasi asertif dan empatik memainkan peran penting dalam penyelesaian konflik di

lingkungan kerja kuliner. Hasil penelitian disusun dalam beberapa subtema utama yang menggambarkan dinamika komunikasi dan penyelesaian konflik di sektor ini.

### Penerapan Komunikasi Asertif dalam Lingkungan Kuliner

Komunikasi asertif memungkinkan karyawan untuk menyampaikan pendapat dan keluhan secara terbuka tanpa menimbulkan pertentangan yang tidak produktif. Studi oleh (Sinaga 2024) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di New’s Fried Chicken yang mendorong komunikasi dua arah (equalitarian style) meningkatkan keterbukaan dan kenyamanan dalam menyampaikan masukan antar karyawan. Pegawai merasa dihargai dan memiliki ruang aman untuk menyuarakan kebutuhan mereka. Selain itu, komunikasi asertif memperjelas ekspektasi kerja dan mengurangi multitafsir dalam instruksi yang diberikan oleh atasan.

Situasi ini juga tampak dalam studi (Stevenson 2021), yang menemukan bahwa dalam lingkungan kerja dapur yang intens dan penuh tekanan, gaya komunikasi asertif dapat mencegah miskomunikasi fatal. Ketika kepala dapur secara jelas mengutarakan perintah dan ekspektasi, staf cenderung merasa lebih siap dan percaya diri dalam mengeksekusi tugasnya.

### Peran Komunikasi Empatik dalam Penyelesaian Konflik

Komunikasi empatik menjadi sangat relevan dalam menghadapi konflik emosional dan stres akibat beban kerja tinggi. (Rahman 2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kemampuan manajer untuk menunjukkan empati—seperti mendengarkan keluhan tanpa menghakimi, mengakui perasaan karyawan, dan memberikan dukungan emosional—memiliki dampak positif terhadap kohesi tim dan pengurangan tingkat konflik.

Dalam studi kasus Café Go Pogo oleh (Gunawan et al., 2022), empati manajer ditunjukkan melalui kebijakan fleksibilitas jadwal dan perhatian terhadap kondisi psikologis karyawan. Hasilnya, suasana kerja menjadi lebih suportif, tingkat ketidakhadiran menurun, dan konflik interpersonal juga berkurang secara signifikan.

### Hambatan Implementasi Komunikasi Asertif dan Empatik

Meskipun efektif, tidak semua tempat kerja mampu menerapkan gaya komunikasi ini secara konsisten. Hambatan utama meliputi:

- Struktur organisasi yang hierarkis dan otoriter.
- Kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal.

- Budaya kerja yang menoleransi sikap pasif atau agresif dalam komunikasi.
- Ketimpangan kekuasaan yang membuat karyawan enggan berbicara jujur.

(Fatyandri *et al.*, 2022) mengidentifikasi bahwa tanpa dukungan struktural, komunikasi empatik sering dianggap tidak efisien dalam lingkungan kerja yang mengedepankan kecepatan dan hasil. Sebaliknya, pemimpin yang otoriter cenderung menekan ekspresi jujur dari staf, yang kemudian menjadi bibit konflik laten.

### Strategi Penguatan Komunikasi Efektif dalam Penyelesaian Konflik

Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan strategi penguatan seperti:

- Pelatihan rutin tentang komunikasi asertif dan empatik.
- Penyusunan SOP komunikasi untuk pengaduan dan penyelesaian konflik.
- Simulasi konflik dalam pelatihan tim melalui pendekatan roleplay.
- Peningkatan kapasitas kepemimpinan emosional bagi manajer.

Dalam konteks operasional harian, strategi ini diterapkan dalam bentuk briefing harian, sesi feedback mingguan, dan penggunaan bahasa kerja yang sopan dan konstruktif. Studi (Bau *et al.*, 2023) menyoroti bahwa miskomunikasi teknis antara Sales dan Banquet di Grand Q Hotel Gorontalo dapat diminimalkan jika ada penyamaan istilah teknis serta prosedur komunikasi tertulis yang disepakati bersama.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi asertif dan empatik merupakan dua pendekatan komunikasi yang sangat efektif dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja kuliner. Dalam sektor yang memiliki tekanan tinggi, ritme kerja cepat, serta interaksi interpersonal yang intens, kedua pendekatan ini menjadi kunci penting dalam menciptakan suasana kerja yang sehat, terbuka, dan produktif.

Komunikasi asertif memungkinkan individu menyampaikan ide, pendapat, serta ketidakpuasan dengan jelas tanpa merusak hubungan kerja. Gaya komunikasi ini terbukti mampu meminimalisir kesalahpahaman, meningkatkan kejelasan instruksi, serta mendorong partisipasi aktif dari seluruh anggota tim. Sementara itu, komunikasi empatik berperan penting dalam membangun rasa saling percaya, memahami perasaan dan kondisi orang lain, serta menumbuhkan kepedulian dalam menyikapi konflik.

Hasil dari berbagai literatur menunjukkan bahwa organisasi atau tempat kerja yang berhasil menerapkan kedua gaya komunikasi ini mampu menjaga kohesi tim, mengurangi konflik internal, dan meningkatkan kinerja karyawan. Namun, penerapan

strategi komunikasi ini bukan tanpa tantangan. Struktur organisasi yang kaku, kurangnya pelatihan, serta budaya kerja yang belum mendukung masih menjadi penghambat utama.

Oleh karena itu, untuk mendukung keberhasilan implementasi komunikasi asertif dan empatik, dibutuhkan intervensi strategis yang mencakup pelatihan rutin, simulasi konflik, penyusunan standar komunikasi kerja, serta peningkatan kapasitas kepemimpinan emosional. Dukungan dari pihak manajemen juga menjadi aspek krusial agar budaya komunikasi yang sehat dapat tumbuh dan menjadi bagian dari sistem kerja harian.

Secara keseluruhan, komunikasi bukan hanya alat penyampai informasi, tetapi juga jembatan untuk menciptakan kerja sama yang harmonis, produktivitas yang tinggi, dan ketahanan organisasi menghadapi konflik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan awal bagi penelitian lanjutan dan pengembangan pelatihan komunikasi yang lebih terintegrasi di dunia kerja kuliner maupun sektor jasa lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bau, N. P. A., and others. 2023. "Kesalahan Komunikasi Di Grand Q Hotel Gorontalo." *JDw*.
- Fatyandri, A. N., and others. 2022. "Manajemen Konflik Dan Teknik Negosiasi Yang Baik Dan Tepat." *YUME Journal of Management* 5(3):436–40.
- Gunawan, N. V., and others. 2022. "Analisis Motivasi, Konflik Peran, Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja." *Jurnal Ekonomi USI*.
- Hidayat, R. 2023. "Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Konflik Karyawan Di Industri Kuliner." *Jurnal Komunikasi Dan Manajemen* 5(2):112–124.
- Qosidah, N. 2023. *Strategi Dalam Komunikasi Bisnis*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Rahman, T. 2020. "The Role of Empathetic Communication in Service Recovery." *Journal of Foodservice Business Research* 23(4):379–394.
- Sinaga, Z. N. 2024. "Gaya Komunikasi Pimpinan Di New's Fried Chicken."
- Stevenson, R. 2021. "Managing Restaurant Teams under Pressure: Conflict and Communication." *International Journal of Hospitality Management* 95:102942.