ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.5, No.8, Juni 2026

Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Dkriuk (Studi Kualitatif pada Gerai Fried Chicken Dkriuk, Tigaraksa)

Angga Saputra[1], Ahmad Yudha Perdana[2], Daffa[3], Indri Amelia Putri[4], Muhammad Febrianto[5], Sonya Trikandi[6], Febri Sari Siahaan[7]
[1,2,3,4,5,6,7]Universitas Tangerang Raya Banten, Indonesia
E-mail: daffa0587@gmail.com[1]

Article History:
Received: 11 Juli 2026
Revised: 18 Juli 2026
Accepted: 21 Juli 2026

Keywords: *gaya komunikasi; kepemimpinan; kepuasan kerja; UMKM; komunikasi organisasi; studi kasus.*

Abstract: *Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting yang menentukan keberlanjutan dan daya saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya pada sektor kuliner yang mengandalkan koordinasi kerja intensif. Meskipun gaya komunikasi kepemimpinan diyakini memengaruhi kualitas hubungan kerja, mekanisme pembentukan kepuasan kerja pada konteks UMKM masih relatif terbatas dikaji. Penelitian ini bertujuan menganalisis gaya komunikasi pimpinan serta implikasinya terhadap kepuasan kerja karyawan pada gerai Fried Chicken Dkriuk Tigaraksa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumentasi yang divalidasi menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menerapkan kombinasi gaya komunikasi dua arah dan demokratis yang ditandai dengan pemberian umpan balik yang konstruktif, komunikasi tatap muka yang jelas, partisipasi aktif karyawan dalam pengambilan keputusan, serta penyelesaian konflik melalui musyawarah. Pola komunikasi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, suportif, dan saling menghargai sehingga meningkatkan kenyamanan psikologis, motivasi kerja, dan kepuasan karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi kepemimpinan yang partisipatif merupakan aset strategis dalam memperkuat kualitas pengelolaan sumber daya manusia pada UMKM.*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu elemen fundamental dalam kehidupan organisasi yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas manajerial. Dalam konteks organisasi bisnis modern, komunikasi berfungsi sebagai jembatan strategis antara pimpinan dan karyawan dalam mengoordinasikan tugas, menyelaraskan persepsi, dan mencapai tujuan bersama. Menurut Robbins

dan Judge (2019), komunikasi yang efektif dalam organisasi berperan krusial dalam memengaruhi perilaku, memacu motivasi, dan membentuk kepuasan kerja individu. Lebih lanjut, Pace dan Faules (2010) menegaskan bahwa kualitas komunikasi antara atasan dan bawahan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap iklim organisasi yang kondusif, yang pada akhirnya memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pola dan gaya komunikasi pimpinan menjadi sangat relevan dalam studi perilaku organisasi kontemporer.

Gaya komunikasi pimpinan merupakan cara khas, berpola, dan dinamis yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam menyampaikan pesan, memberikan instruksi, serta membangun hubungan interpersonal dengan bawahannya di tempat kerja. Terdapat berbagai tipologi gaya komunikasi, di antaranya gaya komunikasi otoriter, demokratis, laissez-faire, dan transformasional, yang masing-masing membawa implikasi berbeda terhadap dinamika dan harmonisasi hubungan kerja (Northouse, 2019). Pemilihan gaya komunikasi yang tepat oleh pimpinan diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meminimalkan ketidakpastian peranan, serta mendukung terciptanya kepuasan kerja yang memadai.

Kepuasan kerja karyawan sendiri merupakan variabel organisasional yang senantiasa menjadi perhatian utama para akademisi dan praktisi manajemen sumber daya manusia. Dalam konteks industri kuliner yang bersifat dinamis, memiliki ritme kerja cepat, dan padat karya, kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberlangsungan operasional, stabilitas bisnis, serta kualitas layanan prima yang diberikan kepada konsumen secara langsung. Data perkembangan industri kuliner nasional dari Kementerian Koperasi dan UKM (2024) menunjukkan sektor makanan dan minuman mengalami pertumbuhan pascapandemi yang pesat, dengan model kemitraan/waralaba lokal seperti Dkriuk sebagai salah satu penggerak utama. Persaingan yang ketat menuntut pengelolaan organisasi yang profesional, termasuk dalam aspek komunikasi internal, guna mempertahankan loyalitas karyawan.

Namun demikian, industri UMKM kuliner di wilayah urban sering kali dihadapkan pada kerentanan terkait retensi karyawan. Fenomena perputaran karyawan yang tinggi sering kali dikaitkan dengan ketidakpuasan kerja yang berakar dari tata kelola komunikasi internal yang kurang optimal. Di gerai Dkriuk Tigaraksa sendiri, observasi awal peneliti mengidentifikasi beberapa tantangan krusial: (1) potensi ketidakjelasan dalam penyampaian instruksi kerja saat gerai padat pengunjung; (2) perlunya peningkatan umpan balik (feedback) berkala dari pimpinan; dan (3) risiko komunikasi satu arah (top-down) yang dapat memicu ketidaknyamanan psikologis. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, degradasi kepuasan kerja dikhawatirkan dapat memicu peningkatan tingkat pengunduran diri karyawan yang dapat mengganggu stabilitas operasional gerai.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan gaya komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja (Sari & Dewi, 2020; Pratama & Kurniawan, 2021), mayoritas studi tersebut masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif pada organisasi berskala besar. Masih terdapat kekosongan riset mengenai dinamika interaksi komunikasi informal-kontekstual pada usaha kuliner skala UMKM. Penelitian yang lebih baru, seperti yang dikemukakan oleh Hasanah dan Wijaya (2022) serta Wibowo dan Saputra (2023), mulai menyoroti pentingnya kepemimpinan partisipatif di sektor F&B, namun eksplorasi kualitatif mendalam masih terbatas. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada eksplorasi kualitatif mendalam berbasis studi kasus di UMKM kuliner lokal dengan struktur non-formal, serta upaya konfirmasi data yang konsisten melalui pelibatan informan kunci dari berbagai fungsi operasional (kasir, dapur, dan pelayan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis melalui metode studi kasus (Creswell, 2014). Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami fenomena yang dialami subjek secara holistik, mendalam, dan natural sesuai konteks lapangan (Moleong, 2017).

1. *Purposive Sampling* & Informan Penelitian

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Informan berjumlah 4 orang, yang terdiri dari: 1 informan kunci yaitu Pemilik sekaligus Manajer Operasional Gerai Dkriuk Tigaraksa, serta 3 informan pendukung dari unsur karyawan untuk menjamin konsistensi dan triangulasi perspektif dari berbagai lini operasional. Ketiga karyawan tersebut adalah IK-1 (bagian kasir), IK-2 (bagian penggorengan/produksi), dan IK-3 (bagian pramuniaga/ pelayanan).

2. Waktu, Tempat, dan Analisis Data

Penelitian dilaksanakan di gerai Fried Chicken Dkriuk, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, selama bulan April hingga Juni 2026. Untuk menjamin keabsahan data, diterapkan Triangulasi Sumber (membandingkan keterangan owner dengan konfirmasi silang dari ketiga informan karyawan) dan Triangulasi Metode (wawancara, observasi pasif, dan dokumentasi). Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) meliputi kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, terindikasi bahwa pimpinan Dkriuk Tigaraksa menerapkan kombinasi gaya komunikasi dua arah (two-way communication style) dengan pendekatan demokratis-suportif yang adaptif dengan iklim kerja UMKM. Temuan data dan konfirmasi dari informan karyawan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi utama:

Tabel 1. Matriks Temuan Empiris Gaya Komunikasi Pimpinan Dkriuk Tigaraksa

Dimensi Komunikasi	Temuan Fakta Lapangan (Bukti Empiris)	Dampak Psikologis Terhadap Karyawan
1. Umpan Balik (*Feedback*)	Pemberian apresiasi verbal, insentif, teguran persuasif secara privat.	Meningkatkan rasa dihargai, memperjelas ekspektasi kinerja.
2. Pemberian Instruksi	Tatap muka langsung, briefing pagi, mekanisme re-konfirmasi, pemanfaatan grup WhatsApp.	Cenderung menekan ambiguitas peran dan mengurangi kesalahan produksi.
3. Partisipasi Karyawan	Keterbukaan menerima usulan, penyesuaian jadwal sif fleksibel.	Menumbuhkan *sense of belonging* dan otonomi kerja.
4. Penanganan Konflik	Mediasi musyawarah tanpa mencari kambing hitam, komunikasi sopan.	Menciptakan *psychological safety* (keamanan psikologis).
5. Dampak pada Kepuasan	Penyesuaian gaya komunikasi pimpinan pasca-evaluasi bersama.	Kenyamanan kerja terjaga, diindikasikan dengan turunnya intensi *turnover*.

1. Dimensi Umpan Balik (*Feedback*)

Pimpinan Dkriuk secara konsisten berupaya mengevaluasi aktivitas operasional. Umpan balik positif diwujudkan melalui pemberian apresiasi verbal dan insentif. Pimpinan menyatakan, *"Biasanya saya kasih pujian langsung... supaya mereka merasa dihargai."* Pendalaman Pembahasan: Pernyataan ini dikonfirmasi secara konsisten oleh para informan karyawan. IK-1 (Kasir) menuturkan bahwa apresiasi verbal sekecil apa pun dari pimpinan membuat beban kerja

saat jam sibuk terasa jauh lebih ringan secara mental. Di sisi lain, jika terdapat kesalahan teknis, teguran dilakukan secara privat. Praktik ini sejalan dengan Teori Karakteristik Pekerjaan yang menempatkan aspek *feedback* sebagai mediator untuk mencapai kondisi psikologis positif, serta mendukung temuan Wibowo dan Saputra (2023) bahwa pendekatan evaluatif yang manusiawi krusial di UMKM kuliner.

2. Dimensi Pemberian Instruksi

Metode komunikasi tatap muka langsung didukung dengan rutinitas *briefing* pagi. Pimpinan meminta karyawan mengulangi poin instruksi untuk meminimalkan miskomunikasi. Pendalaman Pembahasan: Konsistensi data terlihat dari keterangan IK-2 (Bagian Penggorengan/Produksi) yang membenarkan bahwa instruksi tatap muka langsung beserta konfirmasi ulang sangat membantunya dalam menghindari kesalahan takaran tepung yang sering terjadi jika instruksi hanya mengandalkan pesan teks. Kejelasan operasional ini mengurangi tekanan kerja dan mendukung efisiensi (Pratama & Kurniawan, 2021).

3. Dimensi Partisipasi Karyawan

Struktur UMKM yang cenderung pipih (flat) dimanfaatkan pimpinan untuk membuka ruang bagi karyawan. Salah satu contoh nyata adalah implementasi masukan karyawan dalam penyesuaian jadwal sif. Pendalaman Pembahasan: Keterangan pimpinan dikuatkan oleh pengalaman IK-3 (Pramuniaga) yang menyatakan, *"Kami merasa dianggap sebagai bagian dari tim, bukan sekadar bawahan, karena usulan jam kerja kami benar-benar didengarkan."* Hal ini mencerminkan *The Equalitarian Style*, di mana pelibatan karyawan menjadi faktor pemuas yang memenuhi kebutuhan aktualisasi diri, sejalan dengan literatur terkini tentang kepemimpinan partisipatif di sektor F&B (Hasanah & Wijaya, 2022).

4. Dimensi Penanganan Konflik

Konflik diselesaikan melalui mediasi berbasis musyawarah tanpa menyalahkan salah satu pihak. Pendalaman Pembahasan: Pendekatan mediasi yang diinisiasi pimpinan divalidasi oleh seluruh informan karyawan. IK-1 dan IK-2 sepakat mengonfirmasi bahwa ketika terjadi miskomunikasi antara bagian depan (kasir) dan dapur (produksi) saat pesanan menumpuk, pimpinan selalu bertindak sebagai penengah yang solutif. Kemampuan pimpinan dalam mengelola konflik ini krusial untuk membentuk rasa aman secara psikologis di tempat kerja.

5. Integrasi Gaya Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Kombinasi pendekatan instruksional yang jelas dengan komunikasi partisipatif mengindikasikan kecenderungan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Pemenuhan kebutuhan relasional karyawan melalui saluran komunikasi yang humanis terbukti relevan dalam membentuk iklim organisasi yang suportif. Kondisi ini diharapkan dapat menjaga tingkat loyalitas karyawan dalam menghadapi dinamika kerja di industri kuliner.

KESIMPULAN

Gaya komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan Dkriuk Tigaraksa cenderung didominasi oleh komunikasi dua arah yang demokratis, inklusif, dan suportif. Temuan ini secara konsisten dikonfirmasi oleh ketiga informan karyawan dari divisi yang berbeda. Efektivitas komunikasi ini tampak pada integrasi sistem umpan balik yang seimbang, kejelasan instruksi, ruang partisipasi dalam penyesuaian kebijakan sif, serta resolusi konflik berbasis musyawarah. Pola interaksi manajerial ini mengindikasikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kenyamanan emosional, penguatan motivasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan wawasan bahwa pengelolaan retensi karyawan di UMKM kuliner tidak selalu bertumpu pada aspek finansial semata. Komunikasi yang

humanis dan transparan dapat menjadi strategi substitusi manajerial yang berharga. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi komparatif kualitatif pada beberapa gerai berbeda atau mengadopsi pendekatan metode campuran (mixed-methods) guna menguji fenomena ini pada cakupan populasi yang lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Hasanah, N., & Wijaya, K. (2022). Peran gaya kepemimpinan demokratis terhadap retensi karyawan di sektor F&B. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 8*(1), 77–89.

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2024). *Laporan perkembangan data usaha mikro, kecil, dan menengah di Indonesia*. Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia.

Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan komunikasi organisasi*. Bumi Aksara.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). SAGE Publications.

Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Pratama, A., & Kurniawan, R. (2021). Pengaruh keterbukaan komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan restoran cepat saji di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9*(2), 112–125.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Sari, D., & Dewi, R. (2020). Gaya komunikasi manajer dan hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan ritel di Jakarta. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen, 7*(1), 45–58.

Wibowo, A., & Saputra, R. (2023). Dinamika komunikasi organisasi pada UMKM kuliner pascapandemi. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 11*(2), 145–160.