

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI ASERTIF DALAM PENYELESAIAN KONFLIK DI LINGKUNGAN KERJA KULINER

Bayu Ramadhan

Prodi Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam
2022030073@student.btp.ac.id

Nadia Sarmanisa Safitriani

Prodi Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam
2022030041@student.btp.ac.id

Ajeng Ashilah

Prodi Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam
2022030047@student.btp.ac.id

Fenny Oktavia Gotami

Prodi Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam
2022030048@student.btp.ac.id

Siska Amelia Maldin

Prodi Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
siskamaldin@btp.ac.id

ABSTRACT

The culinary work environment is known for being dynamic and high-pressure, making the potential for interpersonal conflict relatively high. This study aims to examine the role of assertive and empathetic communication in resolving conflicts among workers in the culinary industry, such as in restaurant kitchens, cafés, and other food businesses. The research employs a qualitative method with a case study approach, in which data were collected through direct observation and in-depth interviews with individuals in the culinary field. The findings indicate that assertive communication characterized by the ability to express opinions firmly while still respecting others can minimize misunderstandings and enhance team collaboration. Meanwhile, empathetic communication has been shown to foster more harmonious interpersonal relationships by encouraging an understanding of others' feelings and perspectives. The conclusion of this study highlights that a combination of assertive and empathetic communication is highly effective in defusing conflict and creating a healthy and productive work atmosphere within the culinary environment.

Keywords: Assertive Communication, Empathetic Communication, Workplace Conflict, Culinary Industry

PENDAHULUAN

Industri kuliner merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki intensitas tinggi dalam interaksi antar manusia, lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan, serta mengandalkan kerja tim yang menjadi ciri khas dari industri ini. Kondisi ini menyebabkan konflik interpersonal menjadi hal yang tak dapat dihindarkan. Perbedaan pendapat, tekanan kerja yang tinggi, perbedaan gaya kerja, serta miskomunikasi kerap menjadi pemicu utama konflik di lingkungan kerja, tidak terkecuali lingkungan kerja kuliner (Fatyandri et al., 2022). Contohnya penelitian di Warung Pecel Lele Mbak Atik Wong Solo, konflik muncul akibat ketidakcocokan gaya komunikasi dan ketidaksesuaian ekspektasi antar pekerja (Farhan et al., 2024).

Dampak konflik yang terjadi dalam industri kuliner sangat signifikan terhadap operasional bisnis

mulai dari suasana tidak nyaman pada lingkungan kerja, produktivitas menurun, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan juga menurun (Farhan et al., 2024). Faktor yang mendukung munculnya konflik diawali dengan rasa tidak puas karena banyaknya perbedaan pemikiran yang dialami oleh para pekerja, yang pada akhirnya dapat menurunkan motivasi kerja dan mengganggu pencapaian tujuan bisnis (Fatyandri et al., 2022).

Oleh karena itu, pengelolaan konflik yang tepat menjadi sangat penting untuk menjaga kelangsungan bisnis dan hubungan kerja yang sehat dan diperlukan strategi komunikasi yang terstruktur dan sistematis untuk mengatasi kompleksitas konflik di lingkungan kerja kuliner yang unik. Lingkungan kerja kuliner yang tidak hanya menuntut kecepatan dan ketepatan, tetapi juga kemampuan koordinasi tim yang solid, memerlukan pendekatan strategis dalam pengelolaan

konflik untuk menjaga kelangsungan bisnis dan hubungan kerja yang sehat (Farhan et al., 2024).

Pentingnya manajemen konflik yang efektif dalam industri kuliner tidak dapat diabaikan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik berisiko menurunkan produktivitas, memperburuk suasana kerja, hingga berdampak negatif terhadap layanan pelanggan. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi yang tepat menjadi salah satu solusi kunci dalam mengatasi konflik. Penelitian oleh (Laksana et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi asertif berperan dalam meredakan konflik serta memperkuat kerja sama tim di tempat kerja.

Komunikasi asertif, yakni cara berkomunikasi yang terbuka, jujur, dan tetap menghargai hak serta perasaan orang lain, terbukti dapat meningkatkan hubungan kerja yang sehat, suasana kerja yang nyaman dan produktif dengan menghargai perbedaan pendapat dan latar belakang individu (Widyanti, 2025). Komunikasi asertif berbeda dengan komunikasi efektif, dengan berfokus pada penyampaian pendapat tegas tanpa melanggar hak orang lain serta menciptakan hubungan kerja yang jujur, terbuka, dan saling menghargai. Dengan komunikasi asertif, individu mampu menyampaikan pendapat dan kebutuhan mereka secara jelas tanpa menyinggung atau merugikan pihak lain (Rani & Laksmiwati, 2024).

Keterampilan komunikasi asertif bukanlah bawaan lahir, melainkan dapat dikembangkan melalui pembelajaran sosial dan pengalaman organisasi. Menurut (Tiara & Khotimah, 2023), lingkungan organisasi yang mendukung kolaborasi, kepemimpinan positif, dan komunikasi terbuka akan mendorong terbentuknya individu yang mampu berkomunikasi secara asertif. Komunikasi yang terbuka dan saling menghormati ini tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga menciptakan ikatan sosial yang kuat antar rekan kerja, yang secara tidak langsung berfungsi sebagai sarana komunikasi sosial yang mengandung nilai, emosi, dan simbol identitas bersama dalam lingkungan kerja (Laksana et al., 2024).

Berbagai penelitian telah membuktikan efektivitas komunikasi asertif dalam berbagai konteks penyelesaian konflik. Penelitian (Saqinah, 2024) menunjukkan bahwa latihan komunikasi asertif secara rutin dapat meningkatkan asertifitas dan kesejahteraan psikologis secara signifikan. Dalam pelatihan, (Martianto et al., 2024) komunikasi asertif berhasil melakukan pemecahan masalah secara konstruktif. Penelitian di bidang olahraga juga menunjukkan bahwa komunikasi asertif merupakan strategi efektif dalam mengelola konflik dan membangun hubungan kerja yang sehat dengan mendengarkan, menganalisis, dan menyimpulkan kondisi dengan baik untuk

mencegah konflik yang dapat memengaruhi kinerja peserta (Fadhli et al., 2022).

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji komunikasi asertif dalam berbagai konteks, penelitian khusus yang fokus pada penerapan komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik di industri kuliner masih terbatas. Penelitian (Farhan et al., 2024) telah mengidentifikasi permasalahan konflik di industri kuliner dan menekankan pentingnya manajemen konflik yang baik, namun belum secara spesifik menganalisis peran komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik di dunia kerja kuliner. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi, mengkategorikan, dan mengevaluasi penerapan strategi komunikasi asertif dalam interaksi antar karyawan, serta menganalisis penggunaan strategi terhadap berbagai jenis konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja kuliner. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan teknik tematik, yaitu mengelompokkan hasil-hasil temuan ke dalam tema besar untuk memahami penerapan strategi komunikasi asertif dalam konteks nyata. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengelolaan konflik di sektor kuliner yang kompleks dan dinamis.

METODE

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode studi pustaka (*library research*), dengan melakukan pengumpulan data berdasarkan penelusuran, pembacaan, dan analisis terhadap berbagai sumber tertulis terpercaya seperti jurnal ilmiah, buku referensi, dan artikel akademik yang relevan dengan topik komunikasi asertif, serta penyelesaian konflik di lingkungan kerja kuliner (Hanifah & Purbosari, 2022).

Sumber Data

Kriteria pemilihan jurnal didasarkan pada keterkaitan tema, validitas ilmiah, serta relevansi dengan fokus penelitian, yaitu:

- 1) Membahas komunikasi asertif atau manajemen konflik interpersonal,
- 2) Studi dalam konteks lingkungan kerja bisnis kuliner atau sektor yang serupa, dan
- 3) Sumber tersedia dalam teks lengkap dengan metodologi yang jelas.

Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan mengkategorikan temuan dari peneliti terdahulu ke dalam beberapa subtema utama. Lalu, dilakukan

analisis data yang hasilnya akan digunakan untuk memahami dan mendapatkan kesimpulan terkait efektivitas komunikasi dalam menangani konflik kerja secara konstruktif (Fatimah et al., 2025).

Analisis Penelitian Terdahulu

Penerapan komunikasi asertif dalam pengelolaan konflik kerja di sektor kuliner memiliki peranan strategis karena mampu menjaga keseimbangan antara ketegasan penyampaian pendapat dengan penghormatan terhadap hak dan perasaan rekan kerja. Kemampuan berkomunikasi secara asertif, seperti keterbukaan dan kejujuran yang konstruktif, menjadi fondasi dalam mencegah konflik dan membangun kolaborasi yang baik. Implementasi strategi komunikasi asertif perlu disesuaikan dengan karakteristik unik lingkungan kuliner agar dapat mengatasi tantangan tekanan kerja tinggi dan dinamika interpersonal yang kompleks.

Tabel 1. Perbandingan Jurnal Terdahulu

No	Jurnal	Fokus Utama	Kontribusi
1	Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Peningkatan Perilaku Asertif (Kidar et al., 2021)	Mengetahui bagaimana komunikasi yang efektif dapat berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan peserta untuk bersikap asertif.	Pelatihan komunikasi efektif signifikan meningkatkan perilaku asertif yang dibuktikan dengan empat dari lima peserta mengalami peningkatan perilaku asertif yang cukup signifikan nilai p sebesar 0,042, yang mengindikasikan dampak positif peningkatan perilaku asertif. Sementara satu peserta mengalami peningkatan yang lebih kecil.
2	Pelatihan komunikasi asertif bagi pelatih cabang olahraga di Kota Malang untuk persiapan Porprov 2022	Pengaruh pelatihan komunikasi asertif terhadap pengelolaan konflik di kalangan pelatih olahraga beladiri.	Komunikasi asertif sebagai strategi efektif dalam mengelola konflik dan membangun hubungan kerja yang sehat dengan memantau peserta, mendengarkan pendapatnya, menganalisis hasil dari komunikasi dan menyimpulkan dengan baik sehingga terjalinlah komunikasi yang baik sehingga tidak terjadinya konflik yang dapat memengaruhi kinerja peserta.
3	Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi yang Baik dan Tepat dalam Dunia Industri Makanan dan Minuman	Menceritahu faktor munculnya konflik di industri makanan dan minuman.	Faktor yang mendukung munculnya konflik diawali dengan rasa tidak puas karena banyaknya perbedaan pemikiran yang dialami oleh para pekerja. Teknik

No	Jurnal	Fokus Utama	Kontribusi
	Minuman (Fatyandri et al., 2022)		manajemen konflik yang baik dapat meningkatkan hubungan kerja dan kualitas layanan. Dengan menekankan pentingnya komunikasi dan negosiasi dalam penyelesaian konflik di industri kuliner.
4	Intervensi Kelompok untuk Keterampilan Komunikasi Asertif pada Remaja dengan Kecemasan Sosial (Hayya & Surini, 2023)	Intervensi pelatihan komunikasi asertif untuk meningkatkan hubungan sosial	Pelatihan komunikasi asertif efektif meningkatkan kemampuan berkomunikasi positif dan mengurangi konflik interpersonal dengan mempraktikkan komunikasi asertif untuk menyampaikan ketidaksetujuan secara konstruktif.
5	Inklusi pada Organisasi dalam Membangun Kemampuan Komunikasi Asertif Individu (Tiara & Khotimah, 2023)	Keterlibatan individu dalam suatu kumpulan atau organisasi dalam membangun kemampuan komunikasi asertif.	Keterlibatan mahasiswa dalam organisasi berhasil membentuk dan melatih kemampuan komunikasi asertif. Organisasi memiliki budaya dan iklim positif, pola budaya yang teratur, gaya kepemimpinan yang profesional dan memotivasi, penyelesaian konflik kolaboratif, serta aliran informasi yang baik mendukung pengembangan kemampuan asertif individu yang berdampak sama terhadap anggotanya.
6	Peran Komunikasi Asertif dalam Hubungan Kerja yang Positif dan Produktif (Laksana et al., 2024)	Memahami bagaimana komunikasi asertif dapat memengaruhi kemampuan kerja dan hasil produksi dalam interaksi kerja di lingkungan perusahaan.	Memberikan pemahaman pentingnya komunikasi asertif karena dapat mengurangi konflik, menciptakan suasana kerja yang nyaman, meningkatkan hasil produksi. Dengan mendengarkan pendapat rekan kerja dan memberikan kritik yang membangun hasil produksi akan meningkat yang membuat tujuan perusahaan dapat tercapai dengan mudah.
7	Komunikasi Asertif Sebagai Upaya Penyelesaian Konflik dalam hubungan romantik	Dampak komunikasi asertif dalam menyelesaikan konflik pada hubungan romantik	Komunikasi asertif dapat menyelesaikan konflik dengan menyampaikan pikiran dan perasaan secara terbuka, tegas, dan konstruktif.

No	Jurnal	Fokus Utama	Kontribusi
	Hubungan Romantis (Rani & Laksmiwati, 2024)	individu dewasa awal dan apakah dapat membantu menjaga dan mengembangkan hubungan menuju tahap pernikahan.	sehingga mencegah terjadinya konflik berkepanjangan dan menjaga keharmonisan hubungan. Komunikasi ini memperbaiki kualitas hubungan, membantu pasangan saling memahami kecocokan, serta mendukung pertumbuhan pribadi individu dewasa.
8	Latihan Asertif untuk Meningkatkan Kesejahteraan pada Emerging Adult yang Mengalami Konflik dengan Orang Tua (Saqinah, 2024)	Pengaruh latihan komunikasi asertif dalam mengelola konflik dan kesejahteraan psikologis suatu individu ketika menghadapi konflik dengan orang tua.	Terjadi peningkatan asertifitas dan kesejahteraan psikologis pada individu dewasa muda yang mengalami konflik dengan orang tua. Dengan melakukan latihan komunikasi asertif secara rutin dengan menyampaikan pendapat secara tegas dan peningkatan kesejahteraan yang signifikan (nilai Z untuk asertifitas sebesar -2,882 dengan p = 0,004 dan untuk kesejahteraan sebesar Z = -2,892 dengan p = 0,004) setelah diberikan latihan asertif (p < 0,05).
9	Efektivitas Komunikasi Asertif dalam Meningkatkan Keterampilan Pengelolaan Keuangan Mahasiswa melalui Pelatihan Financial Life Skill (Martianto et al., 2024)	Pengaruh pelatihan komunikasi asertif dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mempelajari cara mengelola data keuangan dan mengurangi konflik pemahaman.	Komunikasi asertif membuat hubungan yang sehat karena saling menghormati satu sama lain dan berhasil melakukan pemecahan masalah secara konstruktif, meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengelola konflik dan berkomunikasi dengan baik selama pelatihan.
10	Konflik Antar Karyawan Akibat Perbedaan Pendapat dan Ketidakcocokan Kerja di Warung Pecel Lele Mbak Atik Wong Solo (Farhan et al., 2024)	Mengidentifikasi penyebab terjadinya permasalahan antar karyawan di Warung Pecel Lele Mbak Atik Wong Solo.	Perbedaan pendapat dan gaya kerja akan mempengaruhi produktivitas dan suasana lingkungan kerja. Pentingnya seleksi karyawan maupun melakukan pelatihan manajemen konflik untuk meningkatkan penyelesaian konflik dan motivasi kerja.
11	Pemenuhan Kebutuhan dan Komunikasi Organisasi dalam Menangani	Peran komunikasi antar sesama agar dapat memenuhi kebutuhan bersama dan	Komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan karyawan , untuk mengurangi ketegangan dan kesalahpahaman akan menurunkan peluang

No	Jurnal	Fokus Utama	Kontribusi
	Konflik di Budiman Swalayan (Fairana et al., 2024)	menyelesaikan konflik yang terjadi di swalayan.	konflik dan meningkatkan kinerja. Menunjukkan peran komunikasi organisasi dalam mengelola konflik dan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan menghargai perbedaan pendapat dan persaingan sehat tanpa melanggar aturan mampu menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis.
12	Komunikasi Asertif: Jalan Menuju Lingkungan Kerja yang Sehat dan Kondusif (Widyanti, 2025)	Dampak dari komunikasi asertif di lingkungan kerja.	Komunikasi asertif berbeda dengan komunikasi efektif, dengan berfokus pada penyampaian pendapat tegas tanpa melanggar hak orang lain. Komunikasi asertif menciptakan hubungan kerja yang jujur, terbuka, dan saling menghargai.

Berdasarkan Tabel 1 yang merupakan hasil analisis dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi asertif merupakan elemen penting yang dapat digunakan untuk membangun hubungan yang sehat, dapat menyelesaikan konflik, serta meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan individu dalam berbagai konteks, baik di lingkungan kerja, organisasi, maupun hubungan pribadi. Pelatihan komunikasi asertif ini dapat memperkuat kemampuan komunikasi yang mendukung terciptanya suasana yang harmonis dan kondusif untuk perkembangan pribadi dan profesional.

PEMBAHASAN

Karakteristik Komunikasi Asertif dalam Lingkungan Kuliner

Komunikasi asertif dalam lingkungan kuliner memiliki karakteristik yang unik dan disesuaikan dengan kondisi kerja yang dinamis serta bertekanan tinggi. (Laksana et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi asertif dapat mengurangi konflik dan menciptakan suasana kerja yang nyaman melalui kemampuan mendengarkan pendapat rekan kerja dengan baik. Pendekatan ini juga memungkinkan pemberian kritik yang membangun tanpa merusak hubungan interpersonal di dapur atau area layanan. Karakteristik khusus ini muncul karena industri kuliner membutuhkan koordinasi yang sangat erat antar tim dalam waktu terbatas, sehingga komunikasi asertif tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan yang jelas tetapi juga pada kemampuan mempertahankan efisiensi operasional.

Strategi Penerapan Komunikasi Asertif (Widyanti, 2025) menekankan bahwa komunikasi asertif berfokus pada penyampaian

pendapat yang tegas tanpa melanggar hak orang lain. Strategi ini menciptakan hubungan kerja yang jujur, terbuka, dan saling menghargai di antara anggota tim kuliner. Penerapan kejujuran konstruktif dalam lingkungan kuliner membutuhkan keseimbangan antara transparansi dan empati terhadap rekan kerja. Komunikasi yang jujur namun tetap menghormati martabat individu menjadi kunci keberhasilan penerapan strategi ini di industri kuliner yang membutuhkan kerjasama tim yang solid.

(Martianto et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi asertif berhasil melakukan pemecahan masalah secara konstruktif dengan menciptakan hubungan yang sehat. Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan seluruh anggota tim untuk berkontribusi dalam mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Pemecahan masalah kolaboratif memerlukan kemampuan mendengarkan aktif dan menghargai perspektif yang berbeda dari setiap anggota tim. Dalam konteks kuliner, strategi ini membantu mengoptimalkan proses kerja sambil mempertahankan kualitas produk dan layanan yang konsisten.

(Saqinah, 2024) membuktikan bahwa latihan komunikasi asertif secara rutin dapat meningkatkan asertifitas dan kesejahteraan psikologis secara signifikan ($p < 0,05$). Pengelolaan emosi yang baik memungkinkan pekerja kuliner untuk tetap tenang dan profesional dalam situasi yang menantang. Strategi pengelolaan konflik melalui komunikasi asertif membantu mencegah eskalasi masalah kecil menjadi konflik yang merusak. Pelatihan rutin dalam mengelola emosi dan konflik terbukti memberikan dampak positif terhadap stabilitas mental pekerja dan peningkatan performa kerja secara keseluruhan.

Dampak Komunikasi Asertif terhadap Produktivitas Kerja

Implementasi komunikasi asertif memberikan dampak positif yang signifikan terhadap produktivitas dan kualitas kerja di industri kuliner. (Fatyandri et al., 2022) mengidentifikasi bahwa teknik manajemen konflik yang baik dapat meningkatkan hubungan kerja dan kualitas layanan melalui komunikasi yang efektif. Peningkatan produktivitas terjadi karena komunikasi asertif mengurangi waktu yang terbuang untuk mengatasi kesalahpahaman dan konflik interpersonal. Tim yang berkomunikasi dengan asertif cenderung lebih efisien dalam koordinasi tugas dan lebih cepat dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah operasional yang berdampak langsung pada peningkatan throughput dan konsistensi kualitas produk kuliner.

Pengembangan Keterampilan Komunikasi Asertif

(Tiara & Khotimah, 2023) menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi asertif dapat dikembangkan melalui lingkungan organisasi yang mendukung kolaborasi dan kepemimpinan positif. Pendekatan ini menunjukkan bahwa komunikasi asertif bukanlah bawaan lahir, melainkan kemampuan yang dapat

dilatih dan dikembangkan secara sistematis. Pengembangan keterampilan komunikasi asertif memerlukan komitmen jangka panjang dari manajemen dan seluruh tim kerja. Program pelatihan berkelanjutan yang disesuaikan dengan karakteristik industri kuliner dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi pekerja dan memberikan return positif melalui peningkatan efisiensi operasional.

Integrasi dengan Manajemen Konflik

Penelitian (Farhan et al., 2024) di Warung Pecel Lele menunjukkan bahwa perbedaan pendapat dan gaya kerja mempengaruhi produktivitas dan suasana lingkungan kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi komunikasi asertif dengan sistem manajemen konflik yang komprehensif untuk meningkatkan penyelesaian konflik dan motivasi kerja. Integrasi yang efektif memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek operasional, psikologis, dan sosial dalam lingkungan kerja kuliner. Sistem manajemen konflik yang didukung komunikasi asertif membantu menciptakan mekanisme penyelesaian masalah yang proaktif dan preventif, sehingga mengurangi dampak negatif konflik terhadap operasional.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis literatur yang telah dilakukan, komunikasi asertif terbukti sangat efektif dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja kuliner. Kemampuan menyampaikan pendapat secara tegas namun tetap menghormati hak dan perasaan rekan kerja menjadi kunci keberhasilan strategi ini. Strategi komunikasi asertif yang dapat diterapkan meliputi keterbukaan dan kejujuran konstruktif, pemecahan masalah kolaboratif, pengelolaan emosi yang baik, dan pengembangan keterampilan melalui pelatihan berkelanjutan.

Dampak positif komunikasi asertif terhadap lingkungan kerja kuliner sangat signifikan, mencakup peningkatan produktivitas, perbaikan kualitas layanan, pengurangan tingkat konflik, dan terciptanya atmosfer kerja yang sehat dan kondusif. Implementasi komunikasi asertif memerlukan pendekatan sistematis yang disesuaikan dengan karakteristik unik industri kuliner yang dinamis, bertekanan tinggi, dan mengandalkan koordinasi tim yang solid. Pengembangan berkelanjutan keterampilan komunikasi asertif melalui pelatihan dan lingkungan organisasi yang mendukung terbukti dapat meningkatkan kemampuan pengelolaan konflik dan kesejahteraan psikologis pekerja.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami komunikasi asertif sebagai strategi efektif untuk mengelola konflik di sektor kuliner yang kompleks dan dinamis. Temuan ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan program pelatihan komunikasi yang lebih terstruktur dan komprehensif di industri kuliner. Implementasi yang tepat dari komunikasi asertif dapat menjadi *competitive*

advantage bagi organisasi kuliner dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli, N. R., Fatanti, M. N., Yudasmara, D. S., Taufik, Kharisma, F. S., Ludyana, E., I'tamada, E. Z., Roesdiyanto, & Lestari, D. A. (2022). Pelatihan komunikasi asertif bagi pelatih cabang olahraga beladiri di Kota Malang untuk persiapan Porprov 2022. *PROMOTIF: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 158–165.
<http://journal2.um.ac.id/index.php/promotif>
- Fairana, A., Ramadani, I., & Saputra, R. A. V. W. (2024). Pemenuhan Kebutuhan dan Komunikasi Organisasi dalam Menangani Konflik di Budiman Swalayan. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 2(1), 37–49.
<https://doi.org/10.24036/lk.v2i1.20>
- Farhan, M., Aini, N., Cahyaningsih, R., Reynanda, R., & Dari, V. N. (2024). Konflik Antar Karyawan Akibat Perbedaan Pendapat dan Ketidakcocokan Kerja di Warung Pecel Lele Mbak Atik Wong Solo. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 1.
- Fatimah, S., Zen, N. H., & Fitrisia, A. (2025). Literatur Riview dan Metodologi Ilmu Pengetahuan Khusus. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5.
- Fatyandri, A. N., Chanada, E., Riady, F., Salim, K., & Wu, V. N. (2022). Manajemen Konflik dan Teknik Negosiasi yang Baik dan Tepat dalam Dunia Industri Makanan dan Minuman. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 436–440.
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.324>
- Hanifah, M., & Purbosari, P. P. (2022). Studi Literatur: Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Guided Inquiry (GI) terhadap Hasil Belajar Kognitif, Afektif, dan Psikomotor Siswa Sekolah Menengah pada Materi Biologi. *BIODIK*, 8(2), 38–46.
<https://doi.org/10.22437/bio.v8i2.14791>
- Hayya, R. N., & Surini, L. S. Y. (2023). Intervensi Kelompok untuk Keterampilan Komunikasi Asertif pada Remaja dengan Kecemasan Sosial. *Psikostudia Jurnal Psikologi*, 12(3), 401–410.
<https://doi.org/10.30872/psikostudia.v12i3>
- Kidar, F. F., Daud, M., & Fakhri, N. (2021). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Peningkatan Perilaku Asertif. *Jurnal Psikologi Talenta Mahasiswa*, 1.
- Laksana, A., Deden, D., Arifin, I., Hibatullah, R., & Albana, M. S. (2024). Peran Komunikasi Asertif dalam Hubungan Kerja yang Positif dan Produktif. *Konsensus : Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1(6), 60–67.
<https://doi.org/10.62383/konsensus.v1i6.448>
- Martianto, R. W. U., Yusuf, R., Hatimatunnisani, H., & Sudrajat, A. (2024). Efektivitas Komunikasi Asertif dalam Meningkatkan Keterampilan Pengelolaan Keuangan Mahasiswa Melalui Pelatihan Financial Life Skill. *Jurnal Jagaddhita: Jurnal Pendidikan, Humaniora, Linguistik Dan Sosial*, 2.
- Rani, A. S., & Laksmiwati, H. (2024). Komunikasi Asertif Sebagai Upaya Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Romantis. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 11(01), 225–240.
<https://doi.org/10.26740/cjpp.v11i1.61207>
- Saqinah, Di. R. (2024). *Latihan Asertif untuk Meningkatkan Kesejahteraan pada Emerging Adult yang Mengalami Konflik dengan Orang Tua* [Universitas Muhammadiyah Malang].
<https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/3208/1/Tesis.pdf>
- Tiara, A., & Khotimah, W. Q. (2023). Inklusi pada Organisasi dalam Membangun Kemampuan Komunikasi Asertif Individu. *Kaganga Komunika: Journal of Communication Science*, 5. <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/KAGANGA>
- Widyanti, S. (2025, June 13). *Komunikasi Asertif: Jalan Menuju Lingkungan Kerja yang Sehat dan Kondusif*. Badan Kepegawaian Negara.