

## Analisis Cara Komunikasi Efektif Pemilik Usaha dalam Menghadapi Turn Over Karyawan (Studi Kasus pada UMKM Pabrik Tahu Gurilem)

Kintan Ayu Dalva<sup>1</sup>, Fizi Fauziya<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia

Korespondensi penulis: [kintanayudalva6467@gmail.com](mailto:kintanayudalva6467@gmail.com)

**Abstract.** The phenomenon of high employee turnover in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector, including at the Gurilem Tofu Factory in West Bandung Regency, is the main focus of this study. The high rate of employee turnover is considered to have a negative impact on operational efficiency, internal stability, and overall business sustainability. High turnover creates uncertainty in production rhythms, increases training costs for new employees, and decreases productivity. Based on these conditions, this study was designed to answer three main research questions: what communication patterns are implemented by business owners, to what extent is the relationship between effective communication and employee turnover, and what strategic recommendations can be implemented to improve communication patterns in order to reduce turnover rates. The purpose of this study is to identify, analyze, and evaluate the communication strategies of business owners in building more stable, harmonious, and productive work relationships. This study is based on the theory of effective communication which includes five main indicators, namely: understanding, enjoyment, influence on attitudes, improving interpersonal relationships, and encouraging action. In addition, the theory of employee turnover is used as a foundation to understand the factors causing resignation intentions, such as job dissatisfaction, lack of recognition, and limited development opportunities. The approach used in this study was descriptive qualitative, with data collection methods including in-depth interviews, direct observation, and documentation with the owner and two employees. Triangulation techniques were applied to ensure the validity and reliability of the data. The results indicate that the communication patterns implemented by the business owner largely met the criteria for effective communication, such as delivering clear instructions and using polite language. However, obstacles remained, such as a lack of firmness regarding disciplinary violations and a lack of initiative in building team cohesion, which contributed to the high turnover rate.

**Keywords:** Effective Communication, Employee Turnover, Business Owner, MSME, Gurilem Tofu Factory.

**Abstrak.** Fenomena tingginya turnover karyawan di sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), termasuk pada Pabrik Tahu Gurilem di Kabupaten Bandung Barat, menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Tingkat pergantian tenaga kerja yang tinggi dinilai berdampak negatif terhadap efisiensi operasional, kestabilan internal, serta keberlangsungan usaha secara keseluruhan. Turnover yang tinggi menciptakan ketidakpastian dalam ritme produksi, meningkatkan biaya pelatihan bagi tenaga kerja baru, dan menurunkan produktivitas. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab tiga rumusan masalah utama: bagaimana pola komunikasi yang diterapkan oleh pemilik usaha, sejauh mana hubungan antara komunikasi efektif dengan turnover karyawan, serta rekomendasi strategis apa yang dapat diterapkan untuk memperbaiki pola komunikasi dalam rangka menekan angka turnover. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi strategi komunikasi pemilik usaha dalam membangun hubungan kerja yang lebih stabil, harmonis, dan produktif. Penelitian ini berlandaskan pada teori komunikasi efektif yang mencakup lima indikator utama, yaitu: pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, peningkatan hubungan interpersonal, dan mendorong tindakan. Selain itu, teori mengenai turnover karyawan digunakan sebagai landasan untuk memahami faktor-faktor penyebab niat mengundurkan diri, seperti ketidakpuasan kerja, kurangnya pengakuan, dan terbatasnya kesempatan berkembang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pemilik dan dua orang karyawan. Teknik triangulasi diterapkan guna memastikan validitas dan keandalan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang dijalankan oleh pemilik usaha sebagian besar telah memenuhi kriteria komunikasi efektif, seperti penyampaian instruksi yang jelas dan penggunaan bahasa yang santun. Namun demikian, masih ditemukan hambatan seperti kurangnya ketegasan terhadap pelanggaran disiplin dan minimnya inisiatif dalam membangun kekompakkan tim, yang berkontribusi terhadap tingginya turnover.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif, Turnover Karyawan, Pemilik Usaha, UMKM, Pabrik Tahu Gurilem.

Received: Juni 19, 2025; Revised: Juli 15, 2025; Accepted: Agustus 01, 2025; Online Available: Agustus 04, 2025

## 1. PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mendukung kelangsungan dan perkembangan bisnis. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh pemilik usaha UMKM adalah tingginya tingkat pergantian karyawan (turnover). Fenomena ini dapat mengganggu stabilitas operasional, meningkatkan biaya pelatihan, dan menurunkan produktivitas usaha.

UMKM Pabrik Tahu Gurilem di Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu contoh usaha yang menghadapi masalah tersebut. Dalam operasional hariannya, pemilik usaha kerap menghadapi kendala berupa rendahnya kedisiplinan karyawan serta tingginya angka pengunduran diri. Berdasarkan observasi awal, turnover ini tidak hanya berdampak pada efektivitas kerja, tetapi juga mengharuskan pemilik usaha untuk turun langsung dalam proses produksi saat karyawan mengundurkan diri. Salah satu faktor krusial yang memengaruhi dinamika ini adalah pola komunikasi antara pemilik usaha dan karyawan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan miskomunikasi, konflik, hingga ketidakpuasan kerja, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk keluar. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dan efisien diyakini mampu meningkatkan loyalitas serta kinerja karyawan.

Menurut Fitri et al. (2023), komunikasi efektif memiliki lima indikator penting: pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, perbaikan hubungan, dan tindakan. Jika indikator-indikator ini tidak terpenuhi, maka interaksi antara atasan dan bawahan cenderung menjadi tidak produktif. Dalam konteks UMKM, di mana hubungan antar individu lebih dekat dan informal, kemampuan pemilik usaha dalam menyampaikan pesan dan membangun relasi interpersonal menjadi sangat penting.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis cara komunikasi efektif yang diterapkan oleh pemilik usaha UMKM Pabrik Tahu Gurilem, mengevaluasi keterkaitannya dengan tingkat turnover karyawan, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan efektivitas komunikasi dalam rangka menekan angka turnover.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah suatu pendekatan strategis dalam mengelola tenaga kerja guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Pahira dan Rinaldy (2023), manajemen SDM melibatkan perencanaan, pengembangan, dan pemeliharaan karyawan dalam organisasi, serta mencakup proses rekrutmen, pelatihan, evaluasi, hingga pemberhentian. Dalam konteks UMKM, pengelolaan SDM sering kali dilakukan langsung oleh pemilik usaha, yang juga berperan sebagai pengambil keputusan utama.

Hasibuan (2021) mengidentifikasi fungsi utama manajemen SDM, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap seluruh aktivitas yang berkaitan dengan tenaga kerja. Fungsi ini bertujuan menciptakan keselarasan antara kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan. Dalam skala kecil seperti UMKM, pengelolaan SDM lebih menantang karena keterbatasan sumber daya dan keterlibatan personal yang lebih intens antara pemilik dan karyawan. Manajemen SDM yang lemah dapat memicu masalah seperti rendahnya motivasi kerja, ketidakharmonisan hubungan kerja, hingga tingginya turnover karyawan.

Sebaliknya, pengelolaan SDM yang baik mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan kepuasan kerja, serta menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap usaha. Oleh karena itu, meskipun UMKM memiliki skala yang lebih kecil, peran manajemen SDM tetap krusial. Khusus dalam penelitian ini, manajemen SDM menjadi penting karena berkaitan erat dengan gaya komunikasi pemilik usaha terhadap karyawan. Ketika hubungan antarindividu dibangun dengan landasan komunikasi yang terbuka dan suportif, maka fungsi-fungsi manajerial dalam pengelolaan tenaga kerja dapat berjalan lebih optimal dan efektif.

### B. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan proses pertukaran informasi yang tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan pesan tersebut dipahami dengan baik oleh penerima. Lestari (2021) menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif mampu menciptakan perubahan sikap, memperkuat hubungan interpersonal, serta menghasilkan tindakan nyata sebagai hasil dari pemahaman bersama. Dalam hubungan kerja, komunikasi efektif menjadi landasan terciptanya kolaborasi dan kepercayaan. Robinson et al. (2020) menegaskan bahwa komunikasi yang baik harus mencakup

kejelasan pesan, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta adanya keterbukaan dan empati dalam interaksi. Dalam skala UMKM, hubungan antara pemilik dan karyawan cenderung lebih informal dan personal. Hal ini menjadi keunggulan jika dimanfaatkan dengan baik, namun juga berisiko menimbulkan konflik jika komunikasi berlangsung secara emosional dan tidak profesional. Indikator komunikasi efektif menurut Lestari (2021) terdiri atas lima elemen: pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan. Indikator ini dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif komunikasi yang terjalin antara pemilik usaha dan karyawan. Semakin terpenuhinya kelima indikator ini, semakin tinggi kemungkinan terciptanya lingkungan kerja yang sehat dan minim konflik.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi efektif dilihat sebagai faktor strategis dalam menurunkan turnover karyawan. Ketika pemilik usaha mampu menjalin komunikasi yang jelas, terbuka, dan menghargai masukan, maka karyawan akan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut.

### C. Turnover Karyawan

Turnover karyawan adalah kondisi ketika seorang karyawan memutuskan untuk mengakhiri hubungan kerja dengan organisasi, baik secara sukarela maupun karena keputusan dari perusahaan. Jaelani (2021) menyatakan bahwa turnover dapat menjadi indikator ketidakpuasan kerja, ketidaksesuaian budaya organisasi, hingga kurangnya peluang pengembangan karier. Dalam usaha kecil seperti UMKM, turnover sering kali berdampak signifikan karena setiap karyawan memegang peran penting dalam operasional harian.

Menurut Roziana (2020), turnover dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompensasi yang tidak memadai, lingkungan kerja yang kurang kondusif, serta hubungan kerja yang tidak harmonis. Jaelani juga mengidentifikasi tiga indikator turnover, yaitu munculnya pemikiran untuk berhenti, keinginan meninggalkan pekerjaan, dan pencarian pekerjaan baru. Indikator-indikator ini dapat digunakan untuk menilai tingkat kecenderungan karyawan dalam melakukan resign. Dampak turnover cukup kompleks, mulai dari meningkatnya biaya rekrutmen, penurunan produktivitas, hingga terganggunya kesinambungan kerja. Dalam UMKM, hilangnya satu karyawan saja dapat mengganggu alur produksi dan pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi pemilik usaha untuk memahami penyebab turnover secara menyeluruh dan berupaya mencegahnya. Meskipun dalam beberapa kasus turnover bisa membawa dampak

positif, seperti menyegarkan dinamika kerja atau memperbaiki kualitas SDM, secara umum tingginya turnover menunjukkan adanya permasalahan struktural atau hubungan kerja yang tidak sehat. Salah satu akar masalahnya sering kali berasal dari komunikasi yang tidak berjalan dengan baik.

#### **D. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Turnover**

Komunikasi efektif memiliki korelasi langsung dengan tingkat turnover karyawan. Ketika pemilik usaha mampu menyampaikan arahan dengan jelas, menerima masukan dengan terbuka, dan menjalin hubungan kerja yang supportif, maka karyawan akan merasa dihargai dan cenderung bertahan lebih lama. Fitri et al. (2023) menekankan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya memperkuat kinerja, tetapi juga menumbuhkan loyalitas karyawan.

Sebaliknya, komunikasi yang bersifat satu arah, tidak konsisten, atau bahkan menekan, dapat memicu rasa tidak nyaman di kalangan karyawan. Hal ini mempercepat kemunculan pikiran untuk mengundurkan diri. Dalam praktiknya, banyak karyawan UMKM yang keluar bukan karena masalah gaji, tetapi karena merasa tidak didengarkan atau tidak memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat.

Pola komunikasi yang efektif juga memperjelas peran dan tanggung jawab dalam organisasi, meminimalkan konflik, serta meningkatkan partisipasi karyawan. Ketika karyawan merasa terlibat dalam proses kerja dan pengambilan keputusan, maka komitmen mereka terhadap organisasi juga meningkat. Hal ini berkontribusi langsung terhadap penurunan turnover.

Dengan demikian, membangun komunikasi efektif bukan hanya menjadi kebutuhan fungsional dalam organisasi, tetapi juga merupakan strategi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan berkelanjutan. Dalam konteks UMKM, kemampuan pemilik usaha dalam membangun komunikasi yang positif akan sangat menentukan keberhasilan dalam mempertahankan tenaga kerja.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana cara komunikasi efektif diterapkan oleh pemilik usaha dalam menghadapi turnover karyawan. Deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena sosial yang kompleks melalui interpretasi terhadap data lapangan secara sistematis, tanpa menggunakan analisis statistik kuantitatif.

Jenis penelitian ini bersifat studi kasus, yang memfokuskan kajiannya pada UMKM Pabrik Tahu Gurilem sebagai objek tunggal. Penelitian studi kasus digunakan karena memungkinkan eksplorasi konteks dan dinamika yang spesifik dalam suatu lokasi usaha secara menyeluruh. Fokus utamanya adalah memahami pola komunikasi, hambatan, serta strategi komunikasi yang digunakan oleh pemilik usaha dalam mempertahankan karyawan.

## **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini adalah cara komunikasi efektif pemilik usaha dalam menghadapi turnover karyawan. Penelitian dilakukan di Pabrik Tahu Gurilem, yang berlokasi di Kp. Pangapur RT 02/03, Desa Cipatat, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena UMKM tersebut mengalami permasalahan nyata terkait dengan turnover karyawan dalam jangka waktu relatif singkat.

Pemilik usaha sekaligus menjadi informan utama dalam penelitian ini, didampingi oleh dua orang karyawan—satu karyawan lama dan satu karyawan baru. Ketiganya dipilih karena dianggap paling mengetahui interaksi kerja yang terjadi sehari-hari dan mengalami langsung dinamika komunikasi di lingkungan usaha tersebut. Interaksi antara pemilik dan karyawan menjadi fokus pengamatan dalam konteks hubungan kerja informal di UMKM.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pemilik dan dua karyawan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, agar memungkinkan fleksibilitas penggalian informasi. Topik wawancara mencakup lima indikator komunikasi efektif serta pengalaman mereka terkait dinamika kerja dan turnover.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi kerja untuk melihat pola komunikasi yang berlangsung dalam aktivitas sehari-hari. Peneliti mencatat perilaku verbal dan nonverbal yang mencerminkan pola komunikasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi, termasuk foto kegiatan, struktur kerja, dan dokumen pelengkap lainnya yang diperoleh dari pihak pemilik usaha.

#### **D. Teknik Validasi Data**

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi dari ketiga informan juga saling dibandingkan untuk menghindari bias atau kekeliruan persepsi dari satu pihak saja.

Selain triangulasi, proses verifikasi juga dilakukan secara terus-menerus sepanjang pengumpulan data, agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. Validasi ini penting karena metode kualitatif bergantung pada kredibilitas narasumber dan ketepatan penafsiran peneliti terhadap konteks yang sedang dikaji.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik interaktif model Miles dan Huberman. Tahapan dimulai dari reduksi data, yaitu proses memilah data penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data, di mana data disusun dalam bentuk tabel dan narasi untuk memudahkan penarikan makna dan hubungan antar kategori.

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan pola atau temuan utama dari data yang telah dianalisis. Proses ini dilakukan secara iteratif, yaitu bolak-balik antara data dan teori, sampai ditemukan kesimpulan yang akurat. Teknik ini digunakan untuk mengungkap bagaimana pola komunikasi yang dijalankan pemilik usaha berkaitan dengan kecenderungan turnover karyawan di UMKM yang diteliti.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pabrik Tahu Gurilem yang berlokasi di Desa

Cipatat, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui cara komunikasi efektif yang digunakan oleh pemilik usaha dalam menghadapi turnover karyawan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada tiga informan, yaitu satu orang pemilik usaha, satu karyawan lama, dan satu karyawan baru. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa komunikasi yang dibangun oleh pemilik usaha sebagian besar dilakukan secara langsung dan informal. Komunikasi tersebut meliputi penyampaian tugas kerja, penyelesaian masalah di lapangan, serta interaksi sosial sehari-hari. Data dianalisis berdasarkan lima indikator komunikasi efektif, yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan.

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

### **a. Pemahaman**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa pemilik usaha Pabrik Tahu Gurilem cukup berhasil menyampaikan informasi kerja secara jelas dan sederhana kepada karyawan. Hal ini tercermin dari cara pemilik memberi instruksi langsung di lapangan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua karyawan. Informan 1 menyampaikan bahwa pemilik usaha cenderung memberikan arahan dengan penjelasan langsung, tanpa prosedur tertulis, sehingga karyawan bisa lebih cepat mengerti tugas yang diberikan.

Namun, metode komunikasi yang dilakukan secara lisan dan spontan terkadang menimbulkan perbedaan persepsi, khususnya bagi karyawan baru. Informan 3 menyebutkan bahwa dirinya sempat mengalami kebingungan karena tidak semua instruksi disampaikan secara sistematis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun pemilik usaha sudah mencoba membangun komunikasi yang mudah dipahami, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal kejelasan dan konsistensi penyampaian pesan, terutama kepada karyawan yang belum terbiasa dengan ritme kerja di lapangan.

### **b. Kesenangan**

Indikator kesenangan terlihat cukup baik dalam hubungan antara pemilik usaha dan karyawan. Suasana kerja yang informal dan kedekatan emosional antara pemilik dengan para karyawan menciptakan hubungan yang nyaman. Informan 2 menyebutkan bahwa ia merasa senang dan tidak tertekan saat bekerja, karena pemilik usaha kerap menyapa dan bercanda dengan karyawan, menciptakan suasana kekeluargaan.

Meskipun demikian, ada dinamika yang berbeda dirasakan oleh karyawan baru. Informan 3 menyampaikan bahwa pada awal masa kerja, ia merasa belum terlalu akrab dan agak sungkan untuk berinteraksi secara langsung dengan pemilik usaha. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi informal yang menyenangkan memang terbangun, namun lebih terasa oleh karyawan yang sudah bekerja cukup lama. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu membangun pendekatan personal yang lebih merata kepada setiap karyawan, termasuk yang baru bergabung.

#### **c. Pengaruh terhadap Sikap**

Komunikasi pemilik usaha juga berdampak pada sikap kerja karyawan. Arahan dan teguran yang disampaikan secara langsung, namun tidak kasar, membuat karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Informan 1 menilai bahwa komunikasi yang dilakukan pemilik usaha mampu memengaruhi semangat kerja dan kedisiplinan, karena disampaikan dengan bahasa yang tegas namun tetap sopan.

Sebaliknya, karyawan baru (Informan 3) belum sepenuhnya merasakan dampak tersebut. Ia merasa bahwa komunikasi dari pemilik usaha masih terkesan terburu-buru dan tidak selalu menjelaskan alasan di balik suatu perintah. Hal ini dapat menyebabkan sikap kerja yang hanya berorientasi pada penyelesaian tugas tanpa pemahaman mendalam. Dengan demikian, meskipun komunikasi yang dibangun cukup efektif dalam memengaruhi sikap karyawan lama, perlu ada penyesuaian pendekatan terhadap karyawan baru agar dampaknya merata.

#### **d. Hubungan yang Semakin Baik**

Relasi antara pemilik usaha dan karyawan tampak cukup harmonis. Kedekatan secara personal, interaksi sehari-hari yang cair, dan keterbukaan dalam menyampaikan pendapat menunjukkan bahwa hubungan interpersonal telah terbangun dengan baik. Informan 2 mengakui bahwa ia merasa dihargai dan dapat berbicara langsung kepada pemilik usaha jika ada kendala dalam pekerjaan, yang

menandakan adanya hubungan yang saling percaya.

Namun hubungan ini masih perlu diperkuat pada tahap awal karyawan masuk kerja. Informan 3 menyebutkan bahwa ia sempat merasa enggan menyampaikan keluhan karena belum terlalu mengenal pemilik usaha. Ini menunjukkan bahwa meskipun iklim hubungan kerja cukup positif, pemilik usaha perlu lebih proaktif dalam membangun komunikasi dua arah sejak awal masa kerja karyawan, untuk mempercepat proses adaptasi dan membangun kepercayaan.

#### e. Tindakan

Tindakan sebagai hasil dari komunikasi dapat dilihat dari bagaimana karyawan melaksanakan tugas setelah menerima instruksi dari pemilik usaha. Informan 1 dan 2 menyampaikan bahwa mereka dapat segera memahami dan menjalankan arahan, baik dalam kondisi rutin maupun saat terjadi kendala. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pemilik usaha cukup efektif dalam mendorong karyawan bertindak sesuai harapan.

Namun, efektivitas ini belum dirasakan sepenuhnya oleh Informan 3. Ia menyatakan bahwa kadang-kadang masih merasa ragu dengan perintah yang diberikan karena belum mengetahui konteks penuh dari pekerjaan yang harus dilakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun instruksi disampaikan, belum tentu diiringi dengan pemahaman yang menyeluruh, terutama bagi karyawan baru. Oleh karena itu, agar komunikasi benar-benar menghasilkan tindakan yang tepat, perlu adanya kejelasan dalam instruksi serta pendampingan di awal masa kerja.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pabrik Tahu Gurilem, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dibangun oleh pemilik usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap dinamika kerja karyawan, khususnya dalam menghadapi permasalahan turnover. Komunikasi dilakukan secara langsung, lisan, dan informal, yang mencerminkan karakteristik umum hubungan kerja di lingkungan UMKM. Cara penyampaian informasi yang sederhana membuat karyawan lama lebih mudah memahami tugas, meskipun masih ada kendala pemahaman pada karyawan baru.

Indikator pertama, yaitu pemahaman, menunjukkan bahwa komunikasi pemilik cukup

mampu diserap oleh karyawan, terutama yang telah lama bekerja. Namun, kurangnya struktur komunikasi tertulis atau sistematis menjadi tantangan bagi karyawan baru dalam memahami instruksi kerja. Indikator kesenangan dan hubungan yang semakin baik menunjukkan bahwa suasana kerja cukup kondusif dan mendukung, ditandai dengan kedekatan personal antara pemilik dan karyawan, meskipun belum sepenuhnya dirasakan oleh karyawan yang baru bergabung.

Indikator pengaruh terhadap sikap terlihat dari bagaimana komunikasi pemilik usaha membentuk kedisiplinan dan tanggung jawab kerja karyawan lama. Gaya komunikasi yang tegas namun santai mampu menciptakan rasa hormat dan tanggung jawab. Namun, karyawan baru masih merasakan kekakuan dalam menerima pesan karena kurangnya penyesuaian awal. Indikator tindakan menunjukkan bahwa komunikasi pemilik mendorong karyawan untuk menyelesaikan tugas, walaupun efektivitasnya masih lebih dirasakan oleh karyawan yang sudah terbiasa dengan ritme kerja.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif pemilik usaha telah berjalan cukup baik dalam menjaga stabilitas hubungan kerja dan mengurangi potensi turnover. Namun, efektivitas ini masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal pembinaan komunikasi dengan karyawan baru. Penyesuaian gaya komunikasi yang lebih adaptif dan penyampaian pesan yang lebih terstruktur menjadi poin penting yang perlu dikembangkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih solid dan berkelanjutan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pemilik usaha meningkatkan pendekatan komunikasi terhadap karyawan baru, terutama di masa awal adaptasi kerja. Penggunaan komunikasi dua arah yang terbuka, serta pemberian arahan secara sistematis dan konsisten, dapat membantu mengurangi miskomunikasi. Selain itu, pemilik usaha juga perlu membangun iklim kerja yang lebih inklusif, sehingga seluruh karyawan—baik lama maupun baru—merasa dihargai, didengar, dan termotivasi untuk bertahan dalam jangka panjang. Pendekatan ini diharapkan dapat menurunkan angka turnover dan mendukung keberlangsungan usaha secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2021). Komunikasi dalam dunia kerja. Deepublish.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2008). Metodologi penelitian kualitatif. Kencana.
- Dahrendorf, R. (2013). Konflik dan perubahan sosial. Pustaka Pelajar.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu komunikasi: Teori dan praktik. Remaja Rosdakarya.
- Fitri, N. L., Arifianti, R., & Ardiyanto, Y. (2023). Pengaruh komunikasi efektif terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 10(2), 125–134.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Jaelani, R. (2021). Analisis turnover karyawan di industri kecil. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 55–64.
- Kartono, K. (2011). Pemimpin dan kepemimpinan. Rajagrafindo Persada.
- Lestari, R. (2021). Indikator komunikasi efektif dalam lingkungan kerja. *Jurnal Komunikasi Profetik*, 8(1), 90–99.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (ed. revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nurgiyantoro, B. (2015). Penilaian dan evaluasi pendidikan. BPFE.
- Pahira, A., & Rinaldy, M. (2023). Manajemen SDM di UMKM. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 78–86.
- Purwanto, A. (2022). Faktor penyebab tingginya turnover karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 101–110.
- Rakhmat, J. (2005). Psikologi komunikasi. Remaja Rosdakarya.
- Robinson, L., Derakhshan, A., & Kaur, A. (2020). Interpersonal communication in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 35(4), 211–223.
- Roziana, T. (2020). Analisis turnover karyawan pada perusahaan kecil. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 5(3), 144–152.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suprapto, H. (2012). Komunikasi dalam manajemen. Erlangga.