

GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN PEREMPUAN DALAM BISNIS FOOD AND BEVERAGES (STUDI KASUS PADA GELATERIA SURABAYA)

¹Siti Chikmatul Mukarromah, ²A.A.I. Prihandari Satvikadewi, ³Bambang Sigit Pramono
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
schikmatulm@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas gaya komunikasi kepemimpinan perempuan dalam industri food and beverages dengan studi kasus di Gelateria Cafe Surabaya yang dipimpin oleh Qomariah Gladis Oktaviani. Masih ada anggapan bahwa pemimpin ideal adalah laki-laki, sehingga perempuan sering menghadapi tantangan dalam memimpin. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana gaya komunikasi pemimpin perempuan memengaruhi efektivitas kepemimpinannya. Teori yang digunakan adalah genderlect style, gaya komunikasi, gaya kepemimpinan, dan komunikasi organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap pemimpin, manajer laki-laki, dan satu karyawan laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Qomariah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dengan gaya komunikasi equalitarian dan structuring. Ia menunjukkan komunikasi terbuka, aktif mendengarkan, serta memberi ruang partisipasi bagi karyawan. Gaya komunikasinya mencerminkan karakter rapport talk yang menekankan hubungan dan menghindari konflik. Temuan ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang inklusif dapat meningkatkan efektivitas kepemimpinan perempuan dalam organisasi.

Kata kunci: gaya komunikasi, gaya kepemimpinan, genderlect style, komunikasi organisasi dan perempuan.

Abstract

This study explores female leadership communication styles in the food and beverage industry, with a case study at Gelateria Cafe Surabaya led by Qomariah Gladis Oktaviani. There is still a perception that ideal leaders are male, often challenging women in leadership roles. This study aims to understand how a female leader's communication style affects leadership effectiveness. The research uses genderlect style theory, leadership style, communication style, and organizational communication as the theoretical framework. A qualitative case study method was employed, using observation, documentation, and interviews with the leader, a male manager, and a male employee. The findings show that Qomariah adopts a democratic leadership style with equalitarian and structuring communication approaches. Her style is open, listens actively, and allows participation from employees. Her communication reflects rapport talk characteristics, which focus on relationships and avoid conflict. These findings suggest that inclusive communication styles can enhance the effectiveness of female leadership within organizations.

Keywords: communication style, leadership style, genderlect style, organizational communication, women.

Pendahuluan

Komunikasi merupakan elemen penting dalam proses interaksi sosial, termasuk dalam lingkungan organisasi. Dalam konteks kepemimpinan, komunikasi menjadi sarana utama pemimpin untuk menyampaikan visi, arahan, serta membangun hubungan dengan bawahannya. Fungsi komunikasi dalam organisasi meliputi fungsi informatif, pengendalian, persuasif, dan integratif (Muhammad, 2021). Gaya komunikasi yang diterapkan oleh seorang pemimpin sangat memengaruhi efektivitas tim dan pencapaian tujuan organisasi. Setiap pemimpin memiliki cara tersendiri dalam berkomunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, yang kemudian dikenal sebagai gaya komunikasi kepemimpinan (Affandi et al., 2022).

Salah satu teori yang relevan untuk memahami perbedaan gaya komunikasi berdasarkan gender adalah Genderlect Styles Theory yang dikemukakan oleh Deborah Tannen. Teori ini menjelaskan bahwa perempuan dan laki-laki memiliki cara berbicara yang berbeda karena dipengaruhi oleh perbedaan budaya dan cara berpikir. Perempuan cenderung menggunakan pendekatan yang lebih emosional, kolaboratif, dan suportif, sementara laki-laki lebih fokus pada kekuasaan dan instruksi (Tannen, 1990). Perbedaan ini juga terlihat dalam gaya kepemimpinan. Menurut Eagly dan Johnson (2003), perempuan cenderung bersifat partisipatif dan mendukung keterlibatan bawahannya, berbeda dengan laki-laki yang lebih otoritatif (Tiaranti, 2019).

Namun, hingga kini, masih terdapat stereotip dalam masyarakat yang menganggap pemimpin ideal adalah laki-laki, dengan karakteristik maskulin seperti tegas, dominan, dan kompetitif. Hal ini membuat perempuan harus berusaha lebih keras untuk membuktikan kemampuannya dalam posisi kepemimpinan (Hardi, 2015). Meskipun demikian, data menunjukkan adanya peningkatan signifikan partisipasi perempuan dalam posisi manajerial. Laporan Women in Business (2021) menunjukkan bahwa posisi manajemen perempuan meningkat hingga 31%, dan di sektor food and beverages (F&B), sekitar 64,5% UMKM dijalankan oleh

perempuan (Stellar Women & BCG, 2020).

Perempuan juga terbukti sukses memimpin di berbagai sektor. Tokoh seperti Martha Tilaar, Susi Pudjiastuti, dan Tri Rismaharini menunjukkan bahwa perempuan memiliki kapasitas kepemimpinan yang mumpuni. Di sektor F&B, perempuan banyak membuka usaha seperti coffee shop yang kini menjadi tren di kalangan pengusaha muda. Di Surabaya, pertumbuhan jumlah coffee shop meningkat signifikan pasca-pandemi, mencerminkan peluang besar di sektor ini (Romanda, 2024).

Penelitian ini secara khusus mengkaji Gelateria, sebuah kafe di Surabaya yang dimiliki dan dikelola oleh perempuan, Qomariah Gladis Oktaviani. Gelateria menunjukkan indikator keberhasilan yang menarik, seperti kepuasan kerja karyawan yang tinggi, hubungan interpersonal yang positif, dan tingkat retensi karyawan yang baik. Gaya komunikasi pemimpin perempuan di bisnis ini menjadi poin penting yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan teori genderlect.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan perempuan dalam bisnis F&B diterapkan di Gelateria Surabaya, serta sejauh mana fenomena genderlect memengaruhi karakteristik komunikasi pemimpin perempuan dalam konteks tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memahami gaya komunikasi pemimpin perempuan dalam sektor bisnis yang terus berkembang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam gaya komunikasi pemimpin perempuan di sektor food and beverages, khususnya di Gelateria Surabaya. Studi kasus dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif dalam konteks waktu dan tempat tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas harian di lokasi penelitian. Kedua, wawancara mendalam (indepth interview) dengan tiga informan inti, yaitu CEO Gelateria, manajer operasional, dan seorang karyawan. Ketiga, dokumentasi seperti foto aktivitas, SOP perusahaan, dan media komunikasi internal sebagai data pendukung. Sumber data terdiri atas data primer (hasil wawancara dan observasi langsung) dan data sekunder (literatur, jurnal, dan dokumen terkait).

Teknik analisis data merujuk pada pola yang ditawarkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga fase: pengurangan data, penyampaian data, dan penarikan kesimpulan atau pengujian. Proses analisis dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data hingga informasi yang didapat sudah dianggap mencukupi. Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan validitas dan ketepatan informasi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin perempuan di Gelateria Cafe Surabaya serta bagaimana gaya tersebut mencerminkan pola kepemimpinan yang dominan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat diambil adalah dari enam jenis gaya komunikasi yang dijelaskan oleh Stewar L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam karya mereka Human Communication, hanya terdapat dua gaya komunikasi yang digunakan oleh para pemimpin wanita di Gelateria. Dua gaya tersebut adalah gaya komunikasi yang setara dan gaya komunikasi yang terstruktur. Namun, di antara dua gaya tersebut, gaya komunikasi yang setara merupakan yang paling menonjol atau paling sering diterapkan oleh para pemimpin wanita di Gelateria. Setiap gaya komunikasi yang diterapkan memiliki cara pelaksanaan yang bervariasi, tergantung pada interaksi antara pemimpin dan anggotanya.

Gaya komunikasi dua arah (*equalitarian*) dalam kepemimpinan mencerminkan adanya interaksi timbal balik antara pemimpin sebagai komunikator dan anggota sebagai penerima pesan. Dalam praktiknya, pemimpin menyampaikan informasi atau instruksi kepada anggota, kemudian menerima tanggapan atau umpan balik dari mereka. Gaya komunikasi ini biasanya digunakan baik dalam suasana formal maupun informal, mulai dari rapat resmi hingga diskusi santai. Dalam situasi yang lebih rileks, pemimpin dan anggota dapat saling bertukar pikiran, berdiskusi, serta menyampaikan pendapat secara terbuka mengenai persoalan atau konflik yang dihadapi organisasi. Misalnya, kegiatan seperti ngobrol santai sambil duduk bersama, makan, atau ngopi sambil bercanda, menjadi momen untuk mempererat hubungan antara pemimpin dan anggota dengan penggunaan bahasa yang akrab dan tidak kaku. Tujuan dari penggunaan komunikasi dua arah ini adalah untuk membangun kesepahaman bersama, mendorong lahirnya ide-ide kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan, serta memperkuat visi dan misi organisasi. Di samping itu, pendekatan ini juga memungkinkan pemimpin untuk lebih terbuka terhadap saran dan pendapat dari anggota, sekaligus memberi dorongan atau motivasi agar mereka bisa meningkatkan kinerja secara optimal.

Sementara itu, gaya komunikasi yang terstruktur sering diterapkan oleh pemimpin perempuan saat

memberikan arahan atau instruksi kepada anggotanya. Pendekatan ini bertujuan untuk menyampaikan informasi secara jelas, baik melalui lisan maupun tulisan. Sebelum memberikan perintah, pemimpin biasanya menjelaskan maksud dan tujuan dari tugas yang diberikan agar pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku di dalam organisasi. Dengan cara ini, setiap divisi dapat lebih baik memahami peran, tanggung jawab, dan tugas masing-masing dengan lebih jelas. Pendekatan komunikasi yang terstruktur adalah metode strategis yang biasa digunakan oleh seorang pemimpin. Ini tidak hanya dimaksudkan untuk menjamin adanya umpan balik dari anggota, tetapi juga untuk memperjelas instruksi agar selaras dengan struktur kerja, jadwal, aturan, serta prosedur yang telah ada dalam organisasi. Dengan adanya pembagian tugas yang terdefinisi, pencapaian target kerja bisa lebih optimal sehingga tujuan bersama lebih mudah tercapai. Pemimpin yang menggunakan gaya komunikasi terstruktur ini tidak hanya berfokus pada penyaluran perintah sesuai dengan ketentuan yang ada, tetapi juga dalam memberikan teguran kepada anggota yang kurang aktif atau belum melaksanakan tugasnya secara efektif sesuai dengan aturan dan sistem yang telah disepakati di lingkungan organisasi. Kombinasi kedua gaya ini menunjukkan bahwa pemimpin tidak hanya fokus pada pencapaian target dan efisiensi kerja, tetapi juga pada hubungan kerja yang sehat dan komunikatif. Gaya komunikasi ini mendorong adanya kedisiplinan sekaligus suasana kerja yang mendukung kolaborasi tim.

Gaya Kepemimpinan Perempuan di Gelateria Surabaya menggunakan Gaya Kepemimpinan Demokratis. Gaya kepemimpinan demokratis sering digunakan oleh pimpinan *food and beverages* Gelateria dalam menghadapi anggota yang di pimpin. Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin perempuan di Gelateria Surabaya tergantung pada cara dia berkomunikasi dengan karyawan, baik secara individu maupun dalam kelompok. Gaya komunikasi ini menjadi cerminan bagaimana dia memimpin, membangun hubungan, dan mengatur tim dalam keseharian mereka.

Gaya komunikasi yang diterapkan mencerminkan gaya kepemimpinan demokratis. Pemimpin tidak hanya memberi arahan, tetapi juga menerima masukan dan memberi apresiasi kepada anggota. Komunikasi berlangsung secara dua arah dan terbuka, baik secara individu maupun kelompok. Meskipun gaya demokratis mendominasi, elemen gaya otoriter juga muncul dalam situasi tertentu untuk menjaga profesionalisme kerja. Gaya paternalistik pun terlihat dari perhatian pemimpin terhadap kondisi karyawan.

Pendekatan Genderlect dalam Gaya Komunikasi

Temuan juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi pemimpin perempuan di Gelateria sesuai dengan teori *Genderlect Style* oleh Deborah Tannen, khususnya melalui pendekatan *rappor talk*, gaya komunikasi yang menekankan pada hubungan emosional, empati, dan keharmonisan. Pemimpin menggunakan gaya komunikasi yang personal dan akrab, seperti mendengarkan aktif, memberi umpan balik positif, serta menunjukkan kepedulian emosional. Dalam situasi konflik, pemimpin cenderung memfasilitasi diskusi untuk mencari solusi bersama, bukan memaksakan kehendak. Hal ini memperkuat hubungan antaranggota dan menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi.

Kombinasi gaya komunikasi equalitarian dan structuring, serta penerapan gaya kepemimpinan demokratis, berdampak positif terhadap suasana kerja di Gelateria. Tim merasa dihargai, didengar, dan diberi ruang untuk berkembang. Hal ini mendorong loyalitas karyawan serta peningkatan produktivitas. Dengan demikian, gaya komunikasi pemimpin perempuan di Gelateria tidak hanya mendukung pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga membangun lingkungan kerja yang sehat secara psikologis dan sosial. Gaya ini menjadi contoh kepemimpinan modern yang menyeimbangkan arah kerja dan hubungan manusiawi dalam organisasi.

Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa Qomariah, sebagai pemimpin perempuan di Gelateria Surabaya ia menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif. Ia melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan serta menciptakan suasana kerja yang terbuka dan nyaman. Gaya komunikasinya menggabungkan equalitarian style dan structuring style, dengan komunikasi yang akrab namun tetap terarah dan tegas. Selain itu, berdasarkan teori *Genderlect Style* dari Deborah Tannen, Qomariah cenderung menggunakan rapport talk, yaitu komunikasi yang berfokus pada hubungan dan empati. Hal ini berkontribusi pada terbentuknya suasana kerja yang harmonis dan produktif.

Daftar Pustaka

- Affandi, R. N., Hartawan, Y., & Al Aqilah, L. (2022). Gaya komunikasi kepemimpinan perempuan (Studi kualitatif deskriptif dr. Hj. Cellica Nurrahadiana sebagai Bupati Kabupaten Karawang dari perspektif ilmu komunikasi). *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 47–63.
- Eagly, A. H., & Johnson, B. T. (2003). *The leadership styles of men and women*. Psychology Press.
- Griffin, E. (2009). *A first look at communication theory* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Hamzah, I. H. (2023). Analisis gaya komunikasi kepemimpinan perempuan dalam dunia tambang (Studi kasus Tambang Nikel PT Vale Indonesia Tbk). *Jurnal Komunikasi*.
- Hardi, S. (2015). *Gaya komunikasi pemimpin perempuan (studi kasus pada Teratech Sukses Mandiri)*. <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/931>

- Muhammad, A. (2021). *Komunikasi organisasi*.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja organisasi*. Remaja Rosdakarya.
- Romanda, N. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan personal selling terhadap keputusan pembelian konsumen di Little Flock Café Surabaya*.
- Stellar Women, & Boston Consulting Group. (2020). *Closing the funding gap for women entrepreneurs in Indonesia*.
- Tannen, D. (1990). *You just don't understand: Women and men in conversation*. Ballantine Books.
- Tiaranti, S. A. (2019). *Analisis gaya komunikasi pemimpin organisasi (studi kasus pemimpin laki-laki dan perempuan pada Starbucks Premier Bintaro)* (pp. 1–32).