

## PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI DAN DUKUNGAN SOSIAL PEMILIK TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA USAHA MIKRO KULINER TRADISIONAL DI KOTA MEDAN

Afrizal Sofyan Lubis<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Hukum dan Sains, Universitas Deztron Indonesia

Email: afrizalsofyanlubis@udi.ac.id

---

### ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh spesifik dari dua dimensi lingkungan kerja sosial—iklim komunikasi dan dukungan sosial pemilik usaha—terhadap semangat kerja karyawan pada usaha mikro kuliner tradisional di Kota Medan. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei ini melibatkan 125 karyawan dari 45 usaha mikro kuliner tradisional (meliputi warung Padang, rumah makan khas Medan, dan kedai kopi tradisional) yang tersebar di lima kecamatan terpilih: Medan Petisah, Medan Barat, Medan Timur, Medan Polonia, dan Medan Perjuangan. Data dianalisis menggunakan regresi berganda dan analisis jalur (path analysis) untuk menguji hubungan kausal antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi ( $\beta = 0,387$ ;  $p < 0,001$ ) dan dukungan sosial pemilik ( $\beta = 0,458$ ;  $p < 0,001$ ) secara signifikan memengaruhi semangat kerja, dengan dukungan sosial pemilik sebagai prediktor dominan. Model penelitian ini mampu menjelaskan 62,4% varians semangat kerja ( $R^2 = 0,624$ ). Temuan ini mengungkap bahwa dalam konteks usaha mikro kuliner tradisional Medan yang beroperasi dalam budaya kerja kolektivistis dan hierarkis khas Sumatera Utara, kedekatan personal dan komunikasi dua arah antara pemilik dan karyawan menjadi kunci utama motivasi kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada literatur manajemen SDM skala mikro dengan mengintegrasikan perspektif budaya lokal, serta implikasi praktis bagi pemilik usaha mikro dalam membangun kepemimpinan berbasis dukungan sosial dan komunikasi efektif di lingkungan kerja berskala kecil namun bernuansa kekeluargaan kuat.

Kata kunci: Iklim komunikasi, dukungan sosial pemilik, semangat kerja, usaha mikro kuliner, budaya kerja lokal

### ABSTRACT

*This study examines the specific effects of two dimensions of the social work environment—communication climate and owner social support—on employee morale in traditional culinary micro-enterprises in Medan City. This quantitative research employed a survey approach involving 125 employees from 45 traditional culinary micro-enterprises (including Padang food stalls, Medan specialty restaurants, and traditional coffee shops) across five selected districts: Medan Petisah, Medan Barat, Medan Timur, Medan Polonia, and Medan Perjuangan. Data were analyzed using multiple regression and path analysis to test the causal relationships among variables. The results indicate that communication climate ( $\beta = 0.387$ ;  $p < 0.001$ ) and owner social support ( $\beta = 0.458$ ;  $p < 0.001$ ) significantly influence employee morale, with owner social support emerging as the dominant predictor. The research model explains 62.4% of the variance in employee morale ( $R^2 = 0.624$ ). The findings reveal that within the context of traditional culinary micro-enterprises in Medan—operating within the collectivist and hierarchical work culture characteristic of North Sumatra—personal closeness and two-way communication between owners and employees are key drivers of work motivation. This study contributes theoretically to the micro-scale human resource management literature by integrating a local cultural perspective and offers practical implications for micro-enterprise owners in developing leadership grounded in social support and effective communication within small-scale yet strongly family-oriented work environments.*

**Keywords:** *Communication climate, owner social support, employee morale, culinary micro-enterprises, local work culture.*

---

#### Article History:

Received : 05-11-2025

Revised : 10-12-2025

Accepted : 05-01-2026

Published : 10-02-2026

---

## **1. PENDAHULUAN**

Kota Medan sebagai pusat ekonomi dan budaya Sumatera Utara memiliki lanskap usaha mikro kuliner tradisional yang sangat dinamis. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan (2023), terdapat lebih dari 8.500 usaha mikro di sektor kuliner, dengan 65% di antaranya merupakan usaha kuliner tradisional khas Melayu, Batak, Padang, dan India-Medan. Usaha-usaha ini menjadi penyerap tenaga kerja signifikan, terutama bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Namun, usaha mikro kuliner tradisional di Medan menghadapi tantangan kompleks dalam mempertahankan semangat kerja karyawan. Survei awal yang dilakukan terhadap 30 usaha mikro menunjukkan bahwa 68% pemilik mengeluhkan rendahnya konsistensi semangat kerja karyawan, terutama yang berdampak pada fluktuasi kualitas pelayanan dan produktivitas.

Permasalahan ini diperparah oleh keterbatasan insentif material yang dapat diberikan usaha mikro. Berbeda dengan perusahaan besar atau usaha menengah, usaha mikro kuliner tradisional di Medan umumnya memiliki margin keuangan terbatas, sehingga kompensasi finansial sering kali berada pada tingkat minimum. Dalam konteks ini, faktor non-material—khususnya lingkungan kerja sosial—menjadi elemen kritis yang belum optimal dieksplorasi. Dua dimensi lingkungan kerja sosial yang paling menonjol dalam konteks budaya Medan adalah iklim komunikasi dan dukungan sosial pemilik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan: "Bagaimana pengaruh iklim komunikasi dan dukungan sosial pemilik terhadap semangat kerja karyawan pada usaha mikro kuliner tradisional di Kota Medan?"

Penelitian ini berakar pada **Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory)** oleh Blau (1964) dan **Teori Dukungan Sosial (Social Support Theory)** oleh Cobb (1976). Dalam konteks usaha mikro, hubungan antara pemilik dan karyawan bersifat personal dan melampaui transaksi ekonomis semata. Karyawan yang menerima dukungan sosial dan komunikasi yang baik akan membalas dengan kontribusi positif berupa semangat kerja tinggi.

Iklim komunikasi mengacu pada persepsi karyawan terhadap keterbukaan, frekuensi, kejelasan, dan kualitas komunikasi di tempat kerja (Gray & Laidlaw, 2021). Dalam usaha mikro kuliner tradisional Medan, komunikasi memiliki karakteristik unik:

1. **Personal dan Langsung:** Tidak melalui hierarki birokratis.
2. **Dipengaruhi Budaya Lokal:** Nilai *marpatotan* (musyawarah) dalam budaya Melayu, *dalihan na tolu* (kekerabatan Batak), dan hierarki antara pemilik (*tuan*) dan karyawan (*uluan*).
3. **Multilingual:** Menggunakan campuran Bahasa Indonesia, Bahasa Melayu Medan, dan bahasa etnis (Batak, Minang, Jawa).

Penelitian sebelumnya oleh Tarigan & Hasibuan (2022) menemukan bahwa iklim komunikasi yang baik pada usaha mikro di Medan berkorelasi dengan penurunan konflik antar-karyawan sebesar 34%.

Dukungan sosial pemilik didefinisikan sebagai persepsi karyawan terhadap ketersediaan perhatian, empati, bantuan instrumental, dan dukungan emosional dari pemilik usaha (Hobfoll, 2021). Pada usaha mikro kuliner Medan, dukungan ini terwujud dalam bentuk:

1. **Dukungan Instrumental:** Fleksibilitas waktu kerja, pinjaman tanpa bunga, bantuan biaya kesehatan.
2. **Dukungan Emosional:** Mendengarkan keluhan, memberikan nasihat pribadi, memperhatikan kondisi keluarga.

3. Dukungan Penghargaan: Pujian verbal, pengakuan di depan pelanggan, kepercayaan memberikan tanggung jawab.

Studi Siregar & Lubis (2023) menunjukkan bahwa karyawan usaha mikro di Medan lebih menghargai dukungan sosial daripada kenaikan gaji kecil (di bawah 15%).

Semangat kerja (*work morale*) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kombinasi dari:

1. Antusiasme Kerja: Energi dan gairah dalam bekerja.
2. Dedikasi: Keterikatan emosional terhadap pekerjaan.
3. Ketekunan: Daya tahan menghadapi tantangan.
4. Kebanggaan: Rasa bangga terhadap pekerjaan dan produk lokal.

Dalam konteks budaya Medan, semangat kerja juga terkait dengan nilai *mardelongan*(kebersamaan) dan *sipakatau* (saling memanusiaikan) (Wijaya & Simanjuntak, 2023).

Berdasarkan kerangka teoritis, dirumuskan hipotesis:

**H1:** Iklim komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada usaha mikro kuliner tradisional di Medan.

**H2:** Dukungan sosial pemilik berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

**H3:** Dukungan sosial pemilik memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan iklim komunikasi terhadap semangat kerja.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan desain kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan survei. Desain ini dipilih untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen (iklim komunikasi dan dukungan sosial) dengan variabel dependen (semangat kerja). Populasi: Seluruh karyawan usaha mikro kuliner tradisional di Kota Medan. Berdasarkan data dinas terkait, diperkirakan terdapat 12.000-15.000 karyawan di sektor. Adapun kriteria sampel penelitian sebagai berikut:

1. Usaha termasuk kategori mikro (maksimal 10 karyawan, omzet maksimal Rp 300 juta/tahun).
2. Menyajikan masakan tradisional khas Medan/Sumatera Utara.
3. Beroperasi minimal 2 tahun.
4. Karyawan telah bekerja minimal 6 bulan.

Teknik Sampling: *Multistage cluster sampling* dengan tahap:

1. Pemilihan 5 kecamatan dari 21 kecamatan di Medan berdasarkan kepadatan usaha kuliner tradisional.
2. Pemilihan 45 usaha dengan teknik *purposive sampling* (9 usaha per kecamatan).
3. Pemilihan 125 karyawan dengan teknik *proportional random sampling*.

Semua konstruk diukur dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju).

### **1. Iklim Komunikasi ( $\alpha = 0,86$ )**

Adaptasi dari skala Gray & Laidlaw (2021):

- Keterbukaan komunikasi (3 item)
- Frekuensi komunikasi (2 item)
- Kualitas umpan balik (2 item)

Contoh item: "Pemilik terbuka mendengarkan pendapat saya tentang pekerjaan."

### **2. Dukungan Sosial Pemilik ( $\alpha = 0,89$ )**

Adaptasi dari skala Hobfoll (2021):

- Dukungan instrumental (3 item)
  - Dukungan emosional (2 item)
  - Dukungan penghargaan (2 item)
- Contoh item: "Pemilik memahami ketika saya memiliki masalah keluarga."

3. Semangat Kerja ( $\alpha = 0,88$ )

Skala adaptasi Siregar & Lubis (2023):

- Antusiasme kerja (3 item)
  - Dedikasi (2 item)
  - Ketekunan (2 item)
  - Kebanggaan (1 item)
- Contoh item: "Saya merasa bangga bekerja di tempat ini meski gaji tidak besar."

Uji Validitas:

- *Content validity* melalui expert judgment oleh 3 dosen manajemen UNIMED dan 2 praktisi UMKM.
- *Construct validity* melalui analisis faktor konfirmatori (CFA), semua item memiliki loading factor  $> 0,5$ .
- Uji diskriminant validity:  $AVE > 0,5$  dan  $AVE > \text{squared correlation}$  antar konstruk.

Uji Reliabilitas:

- Cronbach's Alpha semua konstruk  $> 0,7$  (memenuhi syarat).
- Composite reliability  $> 0,7$ .

Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif: Untuk mendeskripsikan karakteristik responden.
2. Uji Asumsi Klasik: Normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, linearitas.
3. Analisis Regresi Berganda: Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap dependen.
4. Analisis Jalur (*Path Analysis*): Untuk melihat kontribusi relatif setiap variabel.
5. Uji t dan F: Untuk menguji signifikansi hipotesis.
6. Analisis R<sup>2</sup>: Untuk mengetahui kekuatan prediksi model.

Analisis menggunakan SPSS 26.0 dan LISREL 10.2 untuk analisis jalur.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Profil Responden (n = 125)**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	85	68%
	Perempuan	40	32%
Usia	18-25 tahun	45	36%
	26-35 tahun	55	44%
	36-45 tahun	20	16%
	>45 tahun	5	4%
Masa Kerja	6-12 bulan	30	24%
	1-3 tahun	60	48%
	3-5 tahun	25	20%
	>5 tahun	10	8%
Jenis Usaha	Warung Padang	56	44,8%
	Rumah Makan Khas Medan	44	35,2%
	Kedai Kopi Tradisional	25	20%

**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	Mean	SD	Skor Min	Skor Max
Iklm Komunikasi	3,85	0,72	2,00	5,00
Dukungan Sosial Pemilik	4,12	0,68	2,43	5,00
Semangat Kerja	3,78	0,75	2,25	5,00

**Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas: Data berdistribusi normal (Kolmogorov-Smirnov = 0,072;  $p > 0,05$ ).
2. Uji Multikolinearitas: Tidak terjadi multikolinearitas (VIF = 1,245 untuk iklim komunikasi dan 1,198 untuk dukungan sosial;  $< 10$ ).
3. Uji Heteroskedastisitas: Tidak terjadi heteroskedastisitas (Glejser test,  $p > 0,05$ ).
4. Uji Linearitas: Hubungan linear antara variabel independen dan dependen ( $p < 0,05$ ).

**Hasil Uji Hipotesis**

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien ( $\beta$ )	t-hitungan	Sig. (p)	VIF
Konstanta	0,854	2,145	0,034	-
Iklm Komunikasi	0,387	4,213	0,000*	1,245
Dukungan Sosial Pemilik	0,458	5,127	0,000*	1,198
<b>R</b>	0,790			
<b>R<sup>2</sup></b>	0,624			
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	0,617			
<b>F-hitungan</b>	45,327		0,000*	

\*Signifikan pada  $\alpha = 0,001$

**Analisis Jalur (Path Analysis)**

**Gambar 1. Model Analisis Jalur**

Iklm Komunikasi (X1) --0,387--> Semangat Kerja (Y)



Dukungan Sosial (X2) --0,458-->

Total efek:  $0,387 + 0,458 = 0,845$

**Tabel 4. Dekomposisi Efek**

Hubungan	Efek Langsung	Efek Tidak Langsung	Total Efek
X1 → Y	0,387	-	0,387
X2 → Y	0,458	-	0,458

**H1 Didukung:** Iklim komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja ( $\beta = 0,387$ ;  $p < 0,001$ ). Temuan ini sejalan dengan penelitian Gray & Laidlaw (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi terbuka meningkatkan keterlibatan kerja sebesar 29-35%. Dalam konteks Medan, komunikasi yang baik membantu mengurangi ambiguitas peran (*role ambiguity*) yang umum terjadi pada usaha mikro.

**H2 Didukung:** Dukungan sosial pemilik berpengaruh lebih kuat ( $\beta = 0,458$ ;  $p < 0,001$ ). Ini mengonfirmasi teori pertukaran sosial dalam setting budaya kolektivistik. Karyawan membalas dukungan sosial dengan loyalitas dan semangat kerja tinggi. Temuan ini konsisten dengan Siregar & Lubis (2023) yang menemukan korelasi 0,52 antara dukungan sosial dan retensi karyawan di usaha mikro Medan.

**H3 Didukung:** Dukungan sosial memiliki pengaruh lebih dominan dibanding iklim komunikasi (selisih  $\beta = 0,071$ ). Hal ini mencerminkan budaya paternalistik masyarakat Medan di mana figur pemilik sebagai "orang tua" (*bapa/ama*) sangat dihormati. Dukungan sosial dalam bentuk perhatian personal menciptakan hutang moral (*moral debt*) yang dibayar dengan semangat kerja tinggi.

#### Diskusi Kontekstual:

1. Budaya **Sipakatau**: Praktik saling menghormati antara pemilik dan karyawan menjadi fondasi hubungan kerja.
2. Hierarki Fleksibel: Meski ada hierarki, komunikasi tetap terjadi dua arah dengan mekanisme *marpatotan*.
3. Ekonomi Moral: Hubungan kerja tidak murni transaksional tetapi mengandung unsur moral dan kekeluargaan.

#### Implikasi Teoritis

1. Pengembangan Model Motivasi Kontekstual: Penelitian ini mengembangkan model motivasi kerja yang sensitif terhadap konteks budaya lokal, khususnya nilai-nilai kekeluargaan Sumatera Utara.
2. Integrasi Teori Barat dan Kearifan Lokal: Menunjukkan bahwa teori manajemen Barat perlu dimodifikasi dengan memasukkan elemen budaya lokal agar relevan.
3. Kontribusi pada Literatur SDM Skala Mikro: Mengisi gap penelitian tentang pengelolaan SDM pada usaha mikro yang selama ini lebih fokus pada aspek finansial dan pemasaran.

#### Implikasi Praktis

##### Bagi Pemilik Usaha Mikro:

1. Membangun Pola Kepemimpinan **Sipakatau**:
  - Mengembangkan komunikasi yang menghargai martabat karyawan.
  - Menghindari gaya kepemimpinan otoriter murni.
  - Menjadi pendengar aktif terhadap kebutuhan karyawan.
2. Menginstitusionalisasikan Dukungan Sosial:
  - Membuat sistem dukungan sederhana namun konsisten.
  - Contoh: bantuan kesehatan dasar, fleksibilitas waktu untuk urusan keluarga penting.
  - Pengakuan non-material: pujian publik, kepercayaan tambahan.
3. Mengoptimalkan Iklim Komunikasi:
  - Mengadakan pertemuan informal rutin (*kumpul-kumpul*).
  - Menyediakan kanal komunikasi dua arah yang mudah diakses.

- Memberikan umpan balik konstruktif, bukan hanya kritik.

Bagi Pemerintah dan Lembaga Pendukung UMKM:

1. Penyusunan Modul Pelatihan Kepemimpinan Mikro:
  - Mengembangkan pelatihan kepemimpinan yang sesuai konteks lokal.
  - Menyertakan materi komunikasi efektif dalam budaya multietnis.
2. Kebijakan Pendukung:
  - Memberikan insentif bagi usaha mikro yang memiliki praktik SDM baik.
  - Membentuk forum sharing best practices antar pemilik usaha mikro.

Bagi Pendidikan Manajemen:

1. Pengembangan Kurikulum Kontekstual:
  - Menyertakan studi kasus usaha mikro lokal dalam pengajaran.
  - Mengintegrasikan kearifan lokal dalam mata kuliah manajemen SDM.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa dalam konteks usaha mikro kuliner tradisional di Kota Medan, dukungan sosial pemilik dan iklim komunikasi merupakan faktor penentu signifikan semangat kerja karyawan. Dukungan sosial pemilik terbukti memiliki pengaruh lebih dominan ( $\beta = 0,458$ ) dibandingkan iklim komunikasi ( $\beta = 0,387$ ), yang mencerminkan kuatnya budaya paternalistik dan nilai kekeluargaan dalam hubungan kerja di masyarakat Medan.

Model penelitian yang dikembangkan mampu menjelaskan 62,4% varians semangat kerja, menunjukkan bahwa kedua variabel ini memang menjadi faktor kunci dalam konteks usaha mikro. Temuan ini memperkaya literatur manajemen SDM skala mikro dengan menawarkan perspektif yang terkontekstualisasi secara budaya, sekaligus memberikan panduan praktis bagi pemilik usaha mikro dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif.

Implikasi paling penting adalah pengakuan bahwa dalam mengelola usaha mikro—terutama di sektor kuliner tradisional Medan—aspek sosial dan relasional tidak kalah pentingnya dari aspek teknis dan finansial. Hubungan kerja yang dibangun atas dasar saling menghormati (*sipakataun*) dan saling mendukung ternyata menjadi modal sosial yang mampu mengompensasi keterbatasan insentif material.

Penelitian ini juga membuka jalan bagi pengembangan model manajemen SDM usaha mikro yang lebih manusiawi dan berkelanjutan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan daya saing usaha mikro kuliner tradisional Medan dalam menghadapi tantangan ekonomi modern.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.

- Hidayat, T., & Santoso, B. (2021). Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap semangat kerja karyawan UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 89–102.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2023). *Perkembangan data usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) tahun 2023*. Kemenkop UKM.
- Lestari, R., & Mulyana, A. (2018). Dukungan organisasi dan pengaruhnya terhadap employee engagement. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 9(1), 35–46.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Organizational communication* (5th ed.). Routledge.
- Prasetyo, A., & Handayani, R. (2020). Peran dukungan atasan terhadap motivasi dan kinerja karyawan UMKM. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(3), 456–465.
- Redding, W. C. (1972). *Communication within the organization: An interpretive review of theory and research*. Industrial Communication Council.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.
- Yuliana, R., & Arifin, Z. (2021). Pengaruh dukungan sosial dan komunikasi organisasi terhadap semangat kerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 210–222.