



Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Penyelesaian Konflik Internal (Studi Kasus pada Slara Komputer)

Yolancia Abi¹⁾, Hanindyalaila Pienrasmi²⁾, Noning Verawati³⁾

^{1,2,3)} Universitas Bandar Lampung

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3840>

*Correspondence: Yolancia Abi

Email:

yolancia.21713626@student.ubl.ac.id

Received: 04-10-2025

Accepted: 16-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submit for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

karyawan untuk menyampaikan pandangan, serta menekankan prinsip musyawarah. Gaya komunikasi ini terbukti efektif dalam meredakan konflik, menjaga keharmonisan hubungan kerja, serta memberikan pengaruh positif terhadap motivasi, kenyamanan, dan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Kepemimpinan, Penyelesaian, Konflik Internal.

Abstract: *This study analyzes the leadership communication style in resolving internal conflicts at Slara Komputer Bandar Lampung. Internal conflicts generally arise between the development team and management regarding strategic decisions and the adoption of new technologies, affecting productivity, work quality, and professional relationships. Reports from the past three years indicate an increase in interdepartmental conflicts, posing significant challenges for management. Major obstacles in conflict resolution include ineffective communication, lack of constructive feedback, and unclear resolution procedures, which lower employee morale and impact the work climate and innovation. Using a qualitative descriptive method, data were collected through in-depth interviews with employees directly involved in conflicts or their resolution. Analysis was conducted by categorizing, describing, and drawing conclusions from patterns of leadership communication. The findings reveal that leaders employ an open, persuasive, and collaborative communication style. Under normal working conditions, communication is relaxed yet firm, fostering a comfortable environment that encourages employees to express opinions. During conflicts, leaders adjust their communication to be more focused on problem-solving, addressing task distribution, work pressure, and miscommunication. Leaders actively listen, allow employees to voice their views, and emphasize deliberation. This communication style effectively mitigates conflicts, maintains harmonious work relationships, and positively influences employee motivation, comfort, and performance.*

Keywords: *Communication Style, Leadership, Resolution, Internal Conflict.*

Pendahuluan

Konflik internal merupakan fenomena yang hampir tidak terpisahkan dari dinamika kehidupan organisasi, baik dalam skala kecil maupun besar. Konflik umumnya muncul akibat perbedaan kepentingan, nilai, persepsi, serta tujuan antarindividu atau kelompok dalam organisasi. Perbedaan tersebut sering kali diperkuat oleh tekanan kerja, tuntutan target, serta perubahan lingkungan organisasi yang cepat. Apabila konflik tidak dikelola secara tepat, kondisi ini dapat menurunkan produktivitas, moral karyawan, serta kualitas hubungan kerja. Namun, konflik juga berpotensi memberikan dampak positif apabila dikelola secara konstruktif, karena dapat mendorong evaluasi, inovasi, dan perbaikan proses kerja (Dalimunthe, 2022; Rahmawati, 2021).

Dalam konteks organisasi modern, khususnya perusahaan berbasis teknologi, konflik internal kerap terjadi antara tim pengembang dan pihak manajemen. Perbedaan pandangan terkait pengambilan keputusan strategis, penerapan teknologi baru, pembagian tugas, serta tekanan penyelesaian proyek sering menjadi sumber utama konflik. Kondisi ini juga terjadi di Slara Komputer Bandar Lampung, di mana konflik internal muncul akibat perbedaan prioritas pekerjaan, miskomunikasi antar divisi, serta ketidaksepahaman dalam menentukan arah kebijakan teknologi. Data pra survei menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah konflik internal antarpegawai, yang mengindikasikan perlunya perhatian serius dari pihak manajemen dalam mengelola konflik tersebut secara efektif.

Konflik internal interpersonal dalam organisasi, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan stres kerja, menurunkan kinerja, serta memengaruhi iklim kerja secara keseluruhan. Nurul dan Yuniawan (2024) menyatakan bahwa konflik interpersonal yang berkepanjangan berpotensi meningkatkan niat keluar karyawan serta melemahkan hubungan profesional. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk memiliki strategi penyelesaian konflik yang tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga komunikatif, sehingga konflik dapat dikelola secara adil dan produktif.

Salah satu faktor kunci dalam penyelesaian konflik internal adalah gaya komunikasi pimpinan. Gaya komunikasi pimpinan berperan penting dalam membangun suasana kerja yang terbuka, menciptakan rasa aman psikologis, serta mendorong karyawan untuk menyampaikan pendapat dan keluhan secara konstruktif. Menurut Fitriana (2021), proses manajemen konflik sangat dipengaruhi oleh cara pimpinan berkomunikasi, baik dalam menyampaikan kebijakan, memberikan umpan balik, maupun memediasi perbedaan kepentingan antar pihak. Komunikasi yang terbuka, persuasif, dan partisipatif dapat membantu meredakan ketegangan serta mempercepat tercapainya kesepakatan bersama.

Selain itu, konflik kekuasaan antar divisi juga dapat memperburuk situasi apabila tidak diimbangi dengan komunikasi yang efektif. Kamilah (2023) menjelaskan bahwa konflik antar divisi sering dipicu oleh perebutan pengaruh dan sumber daya, yang diperparah oleh lemahnya koordinasi dan kurangnya kejelasan komunikasi. Dalam kondisi tersebut, pimpinan dituntut untuk mampu mengelola konflik melalui pendekatan komunikasi yang adaptif dan kolaboratif agar kepentingan organisasi tetap terjaga.

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya membahas konflik internal secara umum atau dalam konteks organisasi konvensional. Namun, masih terbatas kajian yang secara spesifik mengkaji gaya komunikasi pimpinan dalam penyelesaian konflik internal di

perusahaan teknologi yang dinamis, khususnya dengan menekankan hubungan antara penyebab konflik, dampaknya terhadap produktivitas dan hubungan kerja, serta strategi komunikasi yang diterapkan dalam praktik nyata. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis secara mendalam gaya komunikasi pimpinan dalam penyelesaian konflik internal di Slara Komputer.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gaya komunikasi pimpinan diterapkan dalam proses penyelesaian konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung, serta bagaimana gaya komunikasi tersebut memengaruhi keharmonisan hubungan kerja, motivasi, dan kinerja karyawan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai gaya komunikasi pimpinan dalam penyelesaian konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, proses, serta pola komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial di lingkungan kerja, khususnya dalam konteks konflik internal antarpegawai.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Slara Komputer Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian, dengan pertimbangan bahwa perusahaan ini dalam beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan konflik internal antarpegawai. Waktu penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan dalam skripsi, mulai dari tahap pra survei, pengumpulan data, hingga analisis data.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara mendalam, yaitu karyawan yang terlibat langsung dalam konflik internal maupun dalam proses penyelesaiannya. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti data internal perusahaan, catatan konflik, serta referensi pustaka yang relevan dengan topik penelitian.

Informan Penelitian

Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini merupakan pimpinan dan karyawan Slara Komputer yang memiliki pengalaman langsung terkait konflik internal dan memahami proses penyelesaiannya. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh benar-benar mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali informasi secara komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, serta persepsi informan terhadap gaya komunikasi pimpinan dalam penyelesaian konflik internal.
2. Observasi, dilakukan dengan mengamati interaksi komunikasi pimpinan dan karyawan dalam aktivitas kerja sehari-hari guna memperoleh gambaran kontekstual mengenai pola komunikasi yang diterapkan.
3. Dokumentasi, digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengorganisasi seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Reduksi data, dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pola gaya komunikasi pimpinan dalam penyelesaian konflik internal.
4. Penarikan kesimpulan, dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah serta mengaitkannya dengan teori yang digunakan.

Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana gaya komunikasi pimpinan diterapkan dalam penyelesaian konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung umumnya dipicu oleh perbedaan pandangan antara karyawan dan pimpinan, khususnya terkait pembagian tugas, tekanan penyelesaian pekerjaan, pengambilan keputusan strategis, serta miskomunikasi antar divisi. Konflik tersebut paling sering terjadi antara tim pengembang dan pihak manajemen, terutama ketika perusahaan menerapkan kebijakan baru atau mengadopsi teknologi yang menuntut penyesuaian cepat dari karyawan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Dalimunthe (2022) yang menyatakan bahwa konflik dalam organisasi sering muncul akibat perbedaan kepentingan dan persepsi dalam proses kerja.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, pimpinan Slara Komputer menerapkan gaya komunikasi yang cenderung terbuka, persuasif, dan kolaboratif dalam menyelesaikan konflik internal. Dalam situasi kerja normal, pimpinan membangun komunikasi yang

bersifat santai namun tetap tegas. Pendekatan ini menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendorong karyawan untuk menyampaikan pendapat, ide, maupun keluhan secara terbuka. Keterbukaan komunikasi ini berperan penting dalam mencegah konflik berkembang menjadi lebih kompleks, karena permasalahan dapat disampaikan dan dibahas sejak tahap awal.

Ketika konflik internal terjadi, pimpinan menyesuaikan gaya komunikasinya dengan kondisi yang dihadapi. Komunikasi menjadi lebih terarah dan berfokus pada pemecahan masalah, tanpa mengabaikan aspek emosional karyawan. Pimpinan memberikan kesempatan kepada setiap pihak yang terlibat konflik untuk menyampaikan pandangan dan keluhannya secara bergantian. Sikap mendengarkan secara aktif ini membuat karyawan merasa dihargai dan dipahami, sehingga menurunkan tingkat ketegangan dalam proses penyelesaian konflik. Temuan ini mendukung pendapat Fitriana (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dan empatik dari pimpinan dapat mempercepat proses resolusi konflik.

Selain itu, pimpinan juga menekankan prinsip musyawarah dalam penyelesaian konflik. Keputusan tidak diambil secara sepihak, melainkan melalui diskusi bersama untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Pendekatan kolaboratif ini membantu mengurangi potensi konflik berulang, karena solusi yang dihasilkan dianggap lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan karyawan. Hal ini sejalan dengan Kamilah (2023) yang menegaskan bahwa pendekatan kolaboratif dalam komunikasi pimpinan mampu meredakan konflik antar divisi dan menjaga stabilitas organisasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan yang terbuka dan persuasif memberikan dampak positif terhadap hubungan kerja dan kinerja karyawan. Karyawan merasa lebih nyaman, termotivasi, dan memiliki rasa keterlibatan yang lebih tinggi dalam pekerjaan. Kondisi ini berkontribusi pada terciptanya iklim kerja yang harmonis serta meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Dengan demikian, komunikasi pimpinan tidak hanya berperan sebagai alat penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan dan loyalitas karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa gaya komunikasi pimpinan memiliki peran strategis dalam penyelesaian konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung. Komunikasi yang terbuka, persuasif, dan kolaboratif terbukti efektif dalam meredakan konflik, menjaga keharmonisan hubungan kerja, serta meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Temuan ini memperkuat teori komunikasi organisasi dan manajemen konflik yang menyatakan bahwa keberhasilan resolusi konflik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam mengelola komunikasi secara adaptif dan manusiawi.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik internal di Slara Komputer Bandar Lampung terutama disebabkan oleh perbedaan pandangan antara karyawan dan pimpinan terkait pembagian tugas, tekanan kerja, pengambilan keputusan strategis, serta miskomunikasi antar divisi. Konflik tersebut berpotensi memengaruhi produktivitas, kualitas kerja, dan hubungan profesional apabila tidak dikelola secara tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan Slara Komputer menerapkan gaya komunikasi yang terbuka, persuasif, dan kolaboratif dalam menyelesaikan konflik internal. Dalam kondisi kerja normal, komunikasi dilakukan secara santai namun tetap tegas sehingga menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendorong keterbukaan karyawan. Pada saat konflik terjadi, pimpinan menyesuaikan gaya komunikasinya dengan lebih berfokus pada pemecahan masalah melalui pendekatan dialogis, mendengarkan secara aktif, serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapat.

Gaya komunikasi pimpinan tersebut terbukti efektif dalam meredakan konflik internal, menjaga keharmonisan hubungan kerja, serta memberikan dampak positif terhadap motivasi, kenyamanan, dan kinerja karyawan. Dengan demikian, komunikasi pimpinan memiliki peran strategis tidak hanya sebagai sarana penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai faktor penting dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2020). *Understanding human communication* (14th ed.). Oxford University Press.
- Bisel, R. S., & Keyton, J. (2020). Communication and organizational conflict. *Journal of Applied Communication Research*, 48(3), 261–279. <https://doi.org/10.1080/00909882.2020.1762420>
- Breevaart, K., Bakker, A. B., Hetland, J., Demerouti, E., Olsen, O. K., & Espevik, R. (2021). Daily transactional and transformational leadership and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(1), 1–26. <https://doi.org/10.1111/joop.12334>
- Conrad, C., & Poole, M. S. (2022). *Strategic organizational communication* (9th ed.). Waveland Press.
- Dalimunthe, R. F. (2022). Manajemen konflik dalam organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (2020). Conflict in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 233–258. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044703>
- Eisenberg, E. M., Goodall, H. L., & Trethewey, A. (2021). *Organizational communication: Balancing creativity and constraint* (9th ed.). Bedford/St. Martin's.
- Fitriana, L. (2021). Peran komunikasi pimpinan dalam manajemen konflik organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 115–126.
- Gibson, J. W., & Blackwell, C. W. (2021). The impact of leader communication on employee trust and conflict resolution. *International Journal of Business Communication*, 58(4), 495–517. <https://doi.org/10.1177/2329488419897002>
- Hassan, A., & Hatmaker, D. M. (2022). Leadership communication and employee voice. *Public Management Review*, 24(5), 751–770. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1879914>
- Kamilah, S. (2023). Konflik kekuasaan antar divisi dalam organisasi dan strategi penyelesaiannya. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 5(1), 45–56.

- Men, L. R., & Yue, C. A. (2020). Creating a positive emotional culture. *Management Communication Quarterly*, 34(3), 331–362. <https://doi.org/10.1177/0893318919899979>
- Morrison, E. W. (2021). Employee voice and silence. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 173–197. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-055322>
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.
- Nurul, A., & Yuniawan, A. (2024). Konflik interpersonal dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 78–89.
- Putnam, L. L., & Poole, M. S. (2021). Organizational conflict. Dalam *The Sage handbook of organizational communication* (pp. 553–581). Sage.
- Rahmawati, D. (2021). Konflik kerja dan pengaruhnya terhadap iklim organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 134–143.
- Ruben, B. D., & Gigliotti, R. A. (2020). *Leadership as social influence*. Kendall Hunt Publishing.
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi organisasi: Teori dan studi kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Shuffler, M. L., Jiménez-Rodríguez, M., & Kramer, W. S. (2021). Leadership communication and team effectiveness. *Small Group Research*, 52(2), 137–167. <https://doi.org/10.1177/1046496420967736>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tourish, D. (2020). *The dark side of transformational leadership*. Routledge.
- Wiryanto. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Grasindo.