

## **Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Menangani Konflik Internal Di IndiHome Branch Medan**

### **Leadership Communication Strategy in Handling Internal Conflict at IndiHome Branch Medan**

**Hayqal Baihaqie**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,  
Indonesia

*\*email: baihaqiehayqal@gmail.com*

#### **ABSTRACT**

*This study aims to describe leadership communication strategies in handling internal conflicts at IndiHome Branch Medan. Internal conflict is part of organizational communication dynamics that arises due to differences in perception, miscommunication, and differences in task understanding in the workplace. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type to understand communication phenomena based on informants' experiences. Data collection techniques were conducted through structured interviews with five informants consisting of one leader and four employees, supported by documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that leaders apply persuasive, dialogical, and situational communication strategies in handling internal conflicts. The communication process begins with clarification and information gathering, followed by direct discussions and two-way communication to achieve mutual understanding before making decisions. In addition, leaders utilize internal communication media to obtain initial information and apply one-way communication in certain situations that require quick and firm decisions. Thus, leadership communication strategies function not only to resolve conflicts but also to maintain communication stability and harmonious working relationships within the organization.*

**Keywords:** *Leadership Communication Strategy, Internal Conflict, Organizational Communication*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal di IndiHome Branch Medan. Konflik internal merupakan bagian dari dinamika komunikasi organisasi yang muncul akibat perbedaan persepsi, kesalahpahaman dalam penyampaian informasi, serta perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas di lingkungan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami fenomena komunikasi berdasarkan pengalaman informan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur terhadap lima informan yang terdiri dari satu pimpinan dan empat karyawan serta didukung dengan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menerapkan strategi komunikasi persuasif, dialogis, dan situasional dalam menangani konflik internal. Proses komunikasi diawali dengan klarifikasi

dan penggalan informasi, dilanjutkan dengan diskusi langsung serta komunikasi dua arah untuk memperoleh pemahaman bersama sebelum menetapkan keputusan. Selain itu, pimpinan juga memanfaatkan media komunikasi internal untuk memperoleh informasi awal serta menggunakan komunikasi satu arah dalam kondisi tertentu yang membutuhkan keputusan cepat dan tegas. Dengan demikian, strategi komunikasi pimpinan tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan konflik, tetapi juga untuk menjaga stabilitas komunikasi serta hubungan kerja yang kondusif dalam organisasi.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi Pimpinan, Konflik Internal, Komunikasi Organisasi

## **Pendahuluan**

Komunikasi organisasi memiliki peranan penting dalam mengatur interaksi antara pimpinan dan karyawan dalam suatu sistem kerja. Proses komunikasi yang berlangsung secara tidak efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang dapat berkembang menjadi konflik internal dalam organisasi. Menurut Weick (1979), komunikasi organisasi merupakan proses interaksi yang digunakan untuk membentuk, menafsirkan, dan mempertahankan makna dalam lingkungan kerja, sehingga komunikasi menjadi elemen penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja.

Komunikasi internal merupakan bagian dari dinamika organisasi yang tidak dapat dihindari, terutama dalam lingkungan kerja yang melibatkan individu dengan latar belakang, persepsi, dan kepentingan yang berbeda. Konflik dapat muncul akibat kesalahan dalam penyampaian informasi, perbedaan pemahaman terhadap tugas, maupun kurangnya koordinasi antar anggota organisasi (Cindoswari & Novi, 2021). Apabila konflik tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada terganggunya kinerja serta hubungan kerja dalam organisasi.

Dalam situasi tersebut, pimpinan memiliki peran strategis dalam mengelola komunikasi untuk menangani konflik yang terjadi. Strategi komunikasi pimpinan menjadi faktor penting dalam menentukan bagaimana konflik dapat diselesaikan secara kondusif. Faustyna et al. (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi kepemimpinan ditentukan oleh kemampuan pimpinan dalam menyampaikan pesan secara tepat, terbuka, dan sesuai dengan kondisi organisasi. Pendekatan komunikasi yang digunakan dapat bersifat persuasif, dialogis, maupun satu arah tergantung pada situasi konflik yang dihadapi.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat membantu meredakan konflik dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Hajar et al.

(2024) menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan dialogis mampu mengurangi ketegangan dalam konflik organisasi. Selain itu, Khairuman et al. (2024) menegaskan bahwa komunikasi berperan sebagai sarana dalam memfasilitasi penyelesaian konflik melalui proses diskusi dan klarifikasi antar pihak yang terlibat.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas komunikasi organisasi secara umum atau efektivitas komunikasi dalam penyelesaian konflik, namun belum secara spesifik mengkaji bagaimana strategi komunikasi pimpinan diterapkan secara praktis dalam konteks konflik internal di lingkungan kerja tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan memfokuskan pada strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal secara kontekstual di IndiHome Branch Medan.

IndiHome Branch Medan sebagai unit operasional layanan telekomunikasi memiliki intensitas interaksi kerja yang tinggi antara pimpinan dan karyawan, sehingga berpotensi menimbulkan konflik internal. Kondisi ini menjadikan penting untuk memahami bagaimana strategi komunikasi pimpinan diterapkan dalam merespons dan menyelesaikan konflik yang terjadi di lingkungan kerja tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal di IndiHome Branch Medan serta memahami praktik komunikasi tersebut dalam konteks komunikasi organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi, khususnya terkait strategi komunikasi kepemimpinan dalam situasi konflik internal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi organisasi sebagai referensi dalam mengelola komunikasi pimpinan agar konflik internal dapat ditangan secara efektif, sehingga hubungan kerja tetap terjaga secara kondusif dan aktivitas organisasi dapat berjalan dengan optimal.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal di IndiHome Branch Medan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman terhadap fenomena komunikasi organisasi berdasarkan pengalaman dan perspektif informan yang terlibat

secara langsung dalam aktivitas kerja. Menurut Moleong (2019) menjelaskan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui deskripsi makna yang diperoleh dari subjek penelitian, serta memberikan gambaran sistematis terhadap praktik komunikasi yang terjadi dalam konteks organisasi (Faustyna, 2023).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria memiliki keterlibatan dan pemahaman terhadap dinamika komunikasi dalam lingkungan kerja. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima orang, yaitu satu pimpinan sebagai informan utama dan empat karyawan sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di IndiHome Branch Medan yang berlokasi di Kota Medan, Sumatera Utara, dengan waktu penelitian berlangsung dari bulan Januari hingga Maret 2026. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada relevansi objek penelitian dengan fokus kajian, yaitu tingginya intensitas interaksi komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam aktivitas kerja yang berpotensi menimbulkan konflik internal. Selain itu, lokasi ini dipilih karena memberikan akses memadai bagi peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan melalui informan yang memiliki pengalaman langsung terkait dinamika komunikasi organisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal di IndiHome Branch Medan bersifat situasional dan menyesuaikan dengan karakter konflik yang terjadi di lingkungan kerja. Pimpinan tidak menggunakan satu pola komunikasi yang kaku, melainkan melakukan kombinasi dengan berbagai macam pendekatan komunikasi yang sesuai dengan kondisi konflik yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pimpinan bersifat adaptif dalam merespons dinamika komunikasi organisasi.

Pimpinan menerapkan strategi komunikasi persuasif sebagai pendekatan utama dalam menangani konflik internal. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mendengarkan penjelasan dari

pihak-pihak yang terlibat konflik, melakukan klarifikasi, serta mempertimbangkan aturan organisasi sebelum menetapkan keputusan. Strategi ini menunjukkan bahwa pimpinan berupaya memahami konflik secara menyeluruh sehingga keputusan yang diambil bersifat objektif dan dapat diterima oleh semua pihak. Temuan ini sejalan dengan Faustyna et al. (2021) yang menekankan pentingnya komunikasi persuasif dalam kepemimpinan, serta didukung oleh Al Fariez dan Dudayef (2026) yang menyatakan bahwa komunikasi persuasif mampu mendorong penerimaan pesan tanpa tekanan dalam situasi organisasi.

Selain itu, pimpinan juga menerapkan komunikasi dialogis melalui interaksi dua arah antara pimpinan dan karyawan. Pola komunikasi ini memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat dan klarifikasi terhadap permasalahan yang terjadi. Melalui komunikasi dua arah, pimpinan dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap sehingga dapat mengurangi potensi kesalahpahaman dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi organisasi menurut Weick (1979) serta diperkuat oleh Manggabarani et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi vertikal dua arah mampu meningkatkan kejelasan informasi dalam organisasi.

Dalam aspek penyampaian pesan, pimpinan memanfaatkan kombinasi komunikasi digital dan komunikasi langsung. Media komunikasi seperti grup chat dan telepon digunakan untuk memperoleh informasi awal terkait konflik yang terjadi, sedangkan komunikasi tatap muka digunakan untuk melakukan klarifikasi yang lebih mendalam. Temuan ini menunjukkan bahwa pemilihan saluran komunikasi dilakukan secara situasional sesuai dengan tingkat kompleksitas konflik. Hal ini sejalan dengan Rozek (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh pemilihan media komunikasi yang tepat.

Respons awal pimpinan terhadap konflik dilakukan melalui proses klarifikasi dan penggalian informasi sebelum mengambil keputusan. Pimpinan cenderung menghindari pengambilan keputusan secara reaktif dan lebih memilih untuk memahami situasi konflik secara menyeluruh. Pendekatan ini menunjukkan bahwa komunikasi berfungsi sebagai mekanisme untuk mengurangi ketidakpastian dalam organisasi (Cindoswari dan Novi, 2021). Selain itu, pendekatan ini juga sejalan dengan Faustyna (2024) yang menjelaskan bahwa dalam situasi konflik atau krisis, komunikasi yang efektif harus diawali dengan proses pengumpulan informasi dan klarifikasi sebelum penetapan keputusan agar tidak memperburuk kondisi yang ada.

Dalam upaya pengendalian konflik, pimpinan menggunakan komunikasi sebagai alat untuk memberikan arahan, memperjelas aturan kerja, serta melakukan diskusi bersama. Pimpinan juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperbaiki kesalahan sebelum mengambil tindakan yang lebih tegas. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengendalian konflik tidak hanya dilakukan melalui tindakan represif, tetapi juga melalui proses pembinaan. Hal ini sejalan dengan Afrilianty et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif berperan dalam mengendalikan konflik organisasi, serta didukung oleh Faustyna (2024) yang menekankan bahwa komunikasi yang terarah mampu meredam eskalasi konflik dan menjaga stabilitas organisasi.

Pada situasi tertentu, pimpinan menggunakan komunikasi satu arah ketika konflik berkaitan dengan pelanggaran aturan atau membutuhkan keputusan yang cepat dan tegas. Pola komunikasi ini menempatkan pimpinan sebagai pengambil keputusan utama yang memberikan instruksi yang harus dijalankan oleh karyawan. Hal ini sesuai dengan Hadiani dan Ritonga (2010) yang menjelaskan bahwa komunikasi satu arah diperlukan dalam kondisi tertentu untuk menjaga ketertiban organisasi.

Secara keseluruhan, bentuk komunikasi yang digunakan dalam penyelesaian konflik meliputi diskusi secara langsung, rapat, klarifikasi, dan evaluasi bersama. Pimpinan berperan sebagai mediator yang memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan bersama. Temuan ini memperkuat Khairuman et al. (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi berfungsi sebagai sarana penyelesaian konflik, serta Raharjo et al. (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi berperan dalam menjaga stabilitas hubungan kerja dalam organisasi.

## **Penutup**

Strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal di IndiHome Branch Medan dilakukan melalui pendekatan persuasif, dialogis, dan situasional sesuai dengan karakter konflik yang terjadi. Pimpinan mengutamakan proses klarifikasi, komunikasi dua arah, serta diskusi langsung dalam memahami dan menyelesaikan konflik, serta memanfaatkan media komunikasi internal untuk memperoleh informasi awal. Dalam kondisi tertentu, pimpinan juga

menggunakan komunikasi satu arah ketika konflik berkaitan dengan pelanggaran aturan atau membutuhkan keputusan yang cepat dan tegas.

Strategi komunikasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengelolaan konflik dalam organisasi. Dengan penerapan komunikasi yang terarah dan adaptif, pimpinan mampu menjaga stabilitas komunikasi serta menciptakan hubungan kerja yang kondusif di lingkungan organisasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian terkait strategi komunikasi pimpinan dalam menangani konflik internal dengan menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda atau dengan memperluas objek penelitian pada organisasi lain. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti efektivitas komunikasi kepemimpinan, gaya kepemimpinan, maupun budaya organisasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam menangani konflik internal.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Azrin Ayub selaku Manager Household IndiHome Branch Medan dan seluruh karyawan IndiHome Branch Medan yang telah memberikan izin, kesempatan serta dukungan selama proses penelitian berlangsung sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada kepada dosen pembimbing Ibu Assoc. Prof. Dr. Faustyna, S.Sos., M.M., M.I.Kom. yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan, yaitu Arif Al Fajar SM, Rahmad Abdillah Haq, dan Dwiky Alfiansyah yang telah membantu penulis dalam memahami tata cara penulisan penelitian sehingga proses penyusunan artikel ini dapat berjalan dengan lebih terarah. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para sahabat, yaitu Fauzi Ramadhan, Eldy Farhan Lopian, dan Zikri Al Fikri Arafat Lubis yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

Afrilianty, L., Fazira, M., & Harahap, N. (2025). Manajemen Konflik Dalam Organisasi Perkantoran. *Journal Sains Student Research*, 3(3), 817–831.

- Al Fariez, R., & Dudayef, F. (2026). Peran Komunikasi Persuasif dalam Proses Manajemen Perubahan Organisasi. *Jurnal Riksa Cendekia Nusantara*, 2(1).
- Cindoswari, A. R., & Novi, N. (2021). Komunikasi Internal Departemen Sales Marketing dan Departemen Front Office The Hills Hotel Batam dalam Menghadapi Konflik Organisasi. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 138–147.
- Faustyna. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)* (M. Si. Rudianto, Assoc. Prof. Dr. S.Sos., Assoc. Prof. Dr. P. Santoso, & M. Hajar, Dr. Siti S.Sos., Eds.; Pertama, J). UMSU Press.
- Faustyna. (2024). *Strategi Komunikasi Krisis (Dilengkapi Dengan Studi Kasus)*. UMSU Press.
- Faustyna, Rudianto, & Santoso. (2021). Pelatihan Komunikasi Krisis Masyarakat Lokal dalam Mengelola Keluhan Wisatawan saat Pandemi Covid19 Untuk Pengembangan Destinasi Wisata Kampung Lama Paluh Naga di Desa Denai Lama Kecamatan Pantai Labu. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 69–76.
- Hadiani, U. A., & Ritonga, M. J. (2010). Penerapan Komunikasi Satu Arah di Media Komunikasi Internal “Hallo Online” PT Telkom Divre II Jakarta. *Kommunikologi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(1).
- Hajar, D. D., Mawaddah, E. M., Fitriatuzzuhria, H., Sulusiyah, S., & Mu’alimin, M. (2024). Peran Komunikasi Efektif Dalam Penyelesaian Konflik. *Jurnal Pelita Nusantara*, 2(3), 277–285.
- Khairuman, M. F., Azwardi, A., Nurdahyanti, N., & Simangunsong, A. S. (2024). Peran komunikasi dalam penyelesaian konflik. *MUDABBIR Journal Research and Education Studies*, 4(2), 204–212.
- Manggabarani, A. S. A., Ardiyansyah, M., & Ansar, A. (2025). Komunikasi Vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar. *Irfani*, 21(2), 664–683.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Raharjo, N. P., Kom, S., Kom, M. I., & Vidya, A. (2024). *Komunikasi Organisasi*. Ananta Vidya.
- Rozek, A. (2025). Analisis Konflik Organisasi dan Strategi Penyelesaiannya Dalam Lingkungan Kerja Modern. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Pendidikan*, 96–110.
- Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*. McGraw-Hill.