

STRATEGI PEMIMPIN DALAM MENGATASI KONFLIK DALAM TIM

**Hans Filbert Nadeak¹, Grace Yosepha Sinaga², Jemima Fevrieria Bangun³,
Salsabila⁴, Nurhasanah Siregar⁵**

Pendidikan Matematika ,FMIPA UNIMED

Email: pendmatesemester1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh pemimpin dalam mengatasi konflik yang terjadi di dalam tim. Konflik merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi, namun dapat memberikan dampak positif apabila dikelola dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara langsung dan tidak langsung kepada dua narasumber, yaitu pemilik usaha kios besar di Jalan MMTC dan pemilik pasar malam di Jalan Makmur, Medan Tembung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kepemimpinan yang efektif dalam mengatasi konflik meliputi kemampuan pemimpin untuk menjadi detektif konflik dengan menganalisis akar permasalahan, berperan sebagai fasilitator dialog netral, serta mendorong solusi kolaboratif yang menguntungkan semua pihak. Selain itu, pemimpin juga perlu melakukan pencegahan melalui kejelasan struktur organisasi dan komunikasi yang terbuka untuk menjaga keharmonisan tim. Dengan demikian, keberhasilan pemimpin dalam menangani konflik tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan permasalahan, tetapi juga dari keberhasilannya membangun budaya kerja yang adaptif, empatik, dan kolaboratif.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Konflik, Strategi Pemimpin, Manajemen Konflik, Komunikasi Tim

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategies used by leaders in resolving conflicts that occur within a team. Conflict is an inevitable aspect of any organization but can yield positive outcomes when managed effectively. This research employs a qualitative method through direct and indirect interviews with two respondents: a large kiosk owner on MMTC Street and a night market owner on Makmur Street, Medan Tembung. The findings indicate that effective leadership strategies in handling conflicts include the leader's ability to act as a "conflict detective" by analyzing root causes, serving as a neutral dialogue facilitator, and promoting collaborative solutions that benefit all parties involved. In addition, leaders need to implement preventive measures through clear organizational structures and open communication to maintain team harmony. Therefore, a leader's success in managing conflict is not only measured by their ability to resolve issues but also by their capacity to build an adaptive, empathetic, and collaborative work culture.

Keywords : Leadership, Conflict, Leadership Strategy, Conflict Management, Team Communication

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam sebuah organisasi, masalah kepemimpinan selalu jadi hal yang menempati posisi paling penting. Hampir semua persoalan yang muncul, entah itu kecil seperti miskomunikasi antaranggota, atau besar seperti turunnya motivasi kerja bahkan kegagalan mencapai target, pada akhirnya bisa ditarik kembali ke gaya kepemimpinan yang digunakan. Kepemimpinan tidak sekadar soal memegang jabatan, melainkan benar-benar menentukan bagaimana arah organisasi dijalankan. Itulah mengapa, isu kepemimpinan tidak pernah bisa dianggap remeh.

Sering kali, kesalahan muncul karena pemimpin terlalu terpaku pada satu gaya tertentu. Misalnya, ada pemimpin yang terus-menerus memakai gaya otoriter atau terlalu kaku dalam memimpin. Padahal, kenyataan organisasi itu sendiri tidak pernah statis. Situasi di dalam tim selalu berubah: ada karakter anggota tim yang berbeda-beda, suasana kerja yang naik-turun, hingga tekanan eksternal dari luar organisasi yang sulit diprediksi. Kalau pemimpin tidak bisa menyesuaikan diri, maka wajar kalau penyelesaian masalah jadi terasa berat dan tidak efektif. Di sinilah pentingnya fleksibilitas kepemimpinan.

Seorang pemimpin yang baik tidak cukup hanya pandai memberi instruksi. Ia harus peka, bisa membaca kebutuhan tim, serta mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan kondisi yang sedang terjadi. Seperti yang dikatakan Yukl (2013), efektivitas seorang pemimpin justru terletak pada kemampuannya menyesuaikan perilaku kepemimpinannya dengan tuntutan situasi. Artinya, tidak ada pendekatan tunggal yang selalu bisa dipakai. Setiap masalah punya karakter sendiri, dan tiap situasi

menuntut pemimpin untuk berpikir ulang gaya apa yang paling cocok.

Contohnya, ketika ada konflik internal di dalam tim, gaya kepemimpinan demokratis akan lebih sesuai. Pemimpin yang membuka ruang diskusi, mendengar suara setiap anggota, serta mendorong partisipasi aktif akan menciptakan rasa adil dan keterlibatan yang lebih luas. Anggota tim akan merasa dihargai, sehingga keputusan yang diambil lebih mudah diterima. Konflik pun bisa diselesaikan tanpa meninggalkan rasa sakit hati yang berkepanjangan. Sebaliknya, saat motivasi kerja menurun, produktivitas melemah, dan tim kehilangan arah, gaya kepemimpinan transformasional akan lebih dibutuhkan. Seperti yang dijelaskan Burns (1978), 2

gaya ini bisa membangkitkan energi baru dengan menghadirkan visi yang inspiratif, motivasi yang menyemangati, serta dukungan penuh yang menumbuhkan rasa percaya diri anggota tim.

Kedua contoh tersebut menunjukkan bahwa tidak ada satu gaya kepemimpinan pun yang bisa menyelesaikan semua persoalan. Justru kombinasi dari beberapa gaya lah yang membuat seorang pemimpin lebih efektif. Pemimpin yang kaku hanya akan terjebak dalam pendekatan yang sempit, sementara organisasi menuntut pemimpin yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Karena itu, fleksibilitas harus dipandang sebagai salah satu ciri utama seorang pemimpin yang berhasil.

Fleksibilitas kepemimpinan juga punya dampak jangka panjang. Pemimpin yang mampu menyesuaikan diri akan lebih mudah mendapat kepercayaan dan loyalitas dari tim. Bass dan Riggio (2006) bahkan menekankan bahwa pemimpin adaptif lebih berhasil

menumbuhkan rasa aman psikologis, keterlibatan aktif, dan komitmen anggota. Kepercayaan ini sangat penting karena menjadi modal sosial yang berharga untuk menciptakan budaya kerja yang sehat. Dalam suasana kerja seperti itu, anggota tim lebih berani menyampaikan ide, lebih terbuka dalam berdiskusi, dan lebih semangat bekerja sama demi mencapai tujuan bersama.

Selain itu, fleksibilitas juga melatih pemimpin untuk selalu belajar. Setiap situasi baru menuntut cara berpikir yang kritis, kreatif, dan reflektif. Pemimpin akan sadar bahwa tidak semua masalah bisa diselesaikan dengan pola lama, dan perubahan justru harus dipandang sebagai peluang, bukan ancaman. Dengan begitu, kepemimpinan bukan lagi hanya soal mengatur bawahan, melainkan tentang tumbuh bersama, membangun relasi sehat, dan menjadikan tantangan sebagai kesempatan untuk berkembang.

Dari penjelasan ini jelas terlihat bahwa keberhasilan seorang pemimpin dalam mengelola organisasi sangat bergantung pada kemampuannya membaca kebutuhan tim, memahami dinamika kerja, dan bijak memilih gaya kepemimpinan yang tepat. Gaya demokratis efektif meredakan konflik, sementara gaya transformasional sangat membantu membangkitkan motivasi. Namun lebih dari itu, kunci utamanya adalah kemampuan pemimpin untuk mengombinasikan gaya yang ada secara luwes sesuai situasi.

Dengan demikian, fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dalam kepemimpinan harus dipandang sebagai kompetensi inti yang wajib dimiliki pemimpin modern. Tanpa hal tersebut, pemimpin berisiko gagal memahami kebutuhan tim dan sulit menghadirkan solusi yang efektif. Sebaliknya, pemimpin yang adaptif bisa mengarahkan tim dengan lebih baik, menciptakan

B. KAJIAN TEORI

Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu sosial dan manajemen yang terus menjadi perhatian hingga hari ini. Menurut Yukl (2013), kepemimpinan adalah proses memengaruhi orang lain untuk memahami dan menyepakati apa yang perlu dilakukan, serta bagaimana cara melakukannya secara efektif. Sementara itu, Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari dua definisi ini terlihat bahwa inti kepemimpinan tidak hanya sebatas memberi instruksi, melainkan juga berkaitan dengan seni memengaruhi, mengarahkan, dan menginspirasi orang lain agar mau bekerja sama dalam mencapai visi bersama.

Secara garis besar, teori kepemimpinan dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu kepemimpinan tradisional dan kepemimpinan modern. Masing-masing lahir dari konteks sosial yang berbeda dan merepresentasikan perkembangan cara pandang manusia terhadap figur pemimpin. Dalam masyarakat tradisional, pemimpin tidak sekadar menjadi pengatur, melainkan juga simbol kebersamaan, penengah konflik, dan panutan dalam kehidupan sosial maupun spiritual. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan tradisional sangat erat kaitannya dengan nilai budaya, norma sosial, dan kepercayaan yang dianut oleh suatu kelompok. Ada beberapa teori utama yang sering digunakan untuk menjelaskan pola kepemimpinan tradisional, yaitu:

Kepemimpinan Tradisional

Kepemimpinan tradisional merupakan salah satu bentuk kepemimpinan paling awal yang muncul dalam kehidupan masyarakat. Menurut Weber (1947), kepemimpinan tradisional berakar pada kepercayaan terhadap adat, kebiasaan, serta legitimasi turun-temurun. Artinya, seorang pemimpin dalam masyarakat tradisional biasanya

dihormati karena dianggap sebagai penerus warisan leluhur atau karena kedudukannya sudah diakui sejak lama oleh komunitas. Sementara itu, menurut Kartono (2003), kepemimpinan tradisional lahir secara alami melalui pengakuan masyarakat terhadap seseorang yang memiliki keunggulan tertentu, baik dari sisi spiritual, karisma, maupun pengabdian sosial. ngan kata lain, posisi pemimpin bukan hasil kompetisi formal seperti pemilu modern, tetapi lebih pada pengakuan kolektif dari anggota komunitas. Terdapat tiga teori utama mengenai kepemimpinan tradisional:

A. Teori sifat berangkat dari keyakinan bahwa pemimpin “dilahirkan” dengan kualitas tertentu yang membedakannya dari orang lain. Sifat-sifat seperti kecerdasan, keberanian, kejujuran, karisma, hingga kekuatan fisik diyakini sebagai modal utama seorang pemimpin. Menurut Bass (1990), teori sifat mencoba mengidentifikasi karakteristik khas yang dimiliki oleh pemimpin hebat, meskipun dalam perkembangannya teori ini dianggap kurang komprehensif karena tidak mempertimbangkan pengaruh lingkungan dan pengalaman. Dalam konteks tradisional, masyarakat sering mempercayai bahwa pemimpin memiliki “kelebihan” bawaan, bahkan ada yang mengaitkannya dengan legitimasi spiritual. Misalnya, raja atau kepala adat diyakini memperoleh karisma bukan hanya dari sifat pribadinya, tetapi juga dari garis keturunan yang dihormati.

B. Berbeda dengan teori sifat, teori perilaku menekankan bahwa kepemimpinan tidak semata-mata ditentukan oleh sifat bawaan, tetapi juga oleh tindakan nyata yang dilakukan seorang pemimpin. Menurut Stogdill (1974), efektivitas kepemimpinan lebih dipengaruhi oleh perilaku yang bisa dipelajari, seperti cara berkomunikasi, mengambil keputusan, dan menyelesaikan masalah. Dalam masyarakat tradisional, seorang pemimpin diakui bukan hanya karena ia memiliki karisma, tetapi juga karena terbukti mampu melindungi masyarakat, memimpin upacara adat, atau menjadi penengah dalam konflik. Dengan kata lain, perilaku yang konsisten dengan

norma dan harapan masyarakat menjadi kunci untuk mempertahankan pengaruh seorang pemimpin.

C. Teori ini menekankan bahwa kepemimpinan yang efektif harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan kelompok. Menurut Hersey dan Blanchard (2023), pemimpin yang baik adalah mereka yang mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya sesuai situasi. Dalam konteks tradisional, hal ini terlihat ketika seorang kepala suku harus bersikap tegas dalam menghadapi ancaman dari luar, namun bisa bersikap lembut dan demokratis ketika menyelesaikan konflik internal antaranggota. Teori situasional menunjukkan bahwa kepemimpinan tradisional bukanlah sesuatu yang kaku, melainkan dinamis sesuai konteks. Masyarakat akan tetap menghormati pemimpin sejauh ia mampu menyeimbangkan ketegasan dengan kebijaksanaan dalam mengambil keputusan.

3. METODOLOGI

Lokasi dan Waktu

Menurut Sutopo (2022), lokasi adalah posisi geografis yang menjadi tempat berlangsungnya suatu kegiatan dan penting untuk memahami konteks sosial budaya. Soekadijo (2003), juga menjelaskan bahwa lokasi sebagai tempat di bumi yang dapat ditentukan dengan koordinat tertentu, relevan dalam pengelolaan pariwisata dan perencanaan wilayah. Sementara itu, Kartodirdjo (2014) menekankan lokasi sebagai titik di permukaan bumi yang memiliki makna penting bagi aktivitas manusia, terutama dalam studi sejarah sosial dan budaya. Adapun untuk lokasi penelitian mini riset kami di lakukan di dua tempat yang berbeda yakni di rumah salah seorang warga yang memiliki usaha kios besar di jl. MMTC dan pemilik pasar malam di jl. makmur gg. tanjung 12 psr. 7, Medan Tembung.

Dari sudut pandang fisika, waktu adalah parameter matematis yang mengukur durasi dan perubahan suatu peristiwa. Newton menganggap waktu sebagai aliran yang konstan dan absolut, sedangkan teori relativitas Einstein menegaskan waktu bersifat relatif dan bergantung pada pengamat serta kondisi lingkungan (Gaede, 2017; Scientific Reports, 2019). Secara filosofis, waktu diartikan sebagai rangkaian perubahan yang bergerak dari masa lalu menuju masa depan (Cycleback, 2021; Stanford Encyclopedia of Philosophy, 2015). Dengan begitu kami melakukan mini riset pada tanggal 22 September 2025 dan tanggal 25 September 2025.

Subjek atau Objek

Nashrullah et al. (2023) Subjek penelitian merupakan sesuatu yang secara esensial terhubung dengan masalah yang akan diselidiki, dan menjadi sumber dari mana data tersebut diperoleh. Adapun subjek yang menjadi penelitian ini adalah satu orang warga yang memiliki anggota pada usaha permainan yang dibangunnya.

Sugiyono (2022) Objek penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun objek yang menjadi penelitian ini terkait strategi pemimpin dalam mengatasi konflik didalam tim.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Dari penelitian ini hasil yang kami dapatkan adalah konflik yang paling umum yaitu dimana adanya Peran Pemimpin sebagai Detektif Konflik Strategi pertama ia Memfokuskan pada Analisis Penyebab, Bukan Tuduhan. Pemimpin ulung menolak godaan untuk langsung menyalahkan individu. Sebaliknya, mereka bertindak seperti seorang detektif, menggali akar

masalah yang sesungguhnya namun apakah itu disebabkan oleh kebingungan peran (role ambiguity), kekurangan sumber daya, atau kegagalan komunikasi sistemik. Pendekatan ini memastikan bahwa solusi yang diimplementasikan bersifat struktural dan tahan lama, bukan hanya bersifat plaster sementara.

Adanya Mengubah diri Menjadi Fasilitator Dialog Netral yang dimana menekankan Kewajiban Netralitas dan Empati. Pemimpin yang efektif tahu bahwa penyelesaian konflik membutuhkan lebih dari sekadar otoritas; ia membutuhkan kepercayaan. Mereka menciptakan ruang aman bagi anggota tim untuk menyuarakan perspektif mereka tanpa rasa takut dihakimi. Pemimpin memastikan bahwa proses mediasi berjalan adil, dengan mendengarkan secara mendalam setiap pihak, sehingga setiap orang merasa divalidasi sebelum mencari jalan keluar.

Adanya Mendorong Solusi Kolaboratif dan Integratif ia juga mengarahkan tim menuju Inovasi Solusi Bersama. Alih-alih memaksakan kompromi yang membuat semua orang sama-sama tidak puas, pemimpin mendorong pemikiran win-win. Mereka mengajak tim untuk melihat konflik sebagai peluang kreatif. Tujuannya adalah mensintesis ide-ide yang bertentangan menjadi solusi yang lebih baik dan lebih kuat, memastikan bahwa kepentingan inti tim dan individu tetap terpenuhi.

Adanya Pencegahan Melalui Kejelasan Struktural Strategi ini berfokus pada Penguatan Sistem Jangka Panjang. Setelah konflik mereda, pemimpin segera memperbaiki struktur tim. Mereka menggunakan insiden konflik tersebut sebagai bukti nyata bahwa prosedur perlu diperbarui. Hal ini melibatkan penulisan ulang deskripsi kerja, mendefinisikan batas-batas tanggung jawab dengan lebih jelas, dan memastikan saluran komunikasi berjalan efisien. Dengan demikian, konflik yang terjadi berfungsi sebagai

katalis untuk peningkatan operasional yang mencegah bentrokan serupa di masa depan. 21

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Menurut pandangan kami, peran seorang pemimpin dalam situasi konflik tim bukanlah sekadar menjadi penengah, melainkan harus bertindak sebagai arsitek solusi. Strategi yang paling efektif adalah yang berfokus pada akar masalah ketimbang hanya meredam gejolak di permukaan. Inti dari kepemimpinan yang sukses dalam konflik adalah keseimbangan antara empati dan ketegasan. Pemimpin yang bijak akan mulai dengan mendengarkan secara aktif (strategi yang tak ternilai harganya) dari semua pihak yang berkonflik, tujuannya untuk memahami sudut pandang dan emosi yang terlibat, bukan sekadar mencari siapa yang benar atau salah. Ini menunjukkan bahwa pemimpin menghargai setiap anggota tim.

Setelah pemahaman menyeluruh didapatkan, langkah berikutnya adalah menggeser fokus dari perbedaan personal kembali ke tujuan tim bersama. Saya percaya bahwa pemimpin harus memfasilitasi dialog konstruktif, mengarahkan energi emosional menjadi diskusi tentang kepentingan dan kebutuhan bersama di masa depan. Ini bisa melibatkan penetapan aturan main (ground rules) yang baru atau merevisi proses kerja yang terbukti menjadi pemicu konflik.

strategi terbaik bukanlah menghilangkan konflik, karena itu tidak realistis. Sebaliknya, pemimpin harus mengubah konflik menjadi peluang untuk pertumbuhan dan peningkatan kinerja. Ini berarti bahwa hasil akhir dari intervensi pemimpin harus berupa resolusi yang berkelanjutan, di mana tim tidak hanya berdamai, tetapi juga keluar dengan pemahaman yang lebih kuat, proses kerja yang lebih baik, dan hubungan

interpersonal yang lebih tangguh. Pemimpin yang hebat tahu bahwa resolusi konflik yang berhasil adalah tanda kedewasaan tim.

Saran

saran saya adalah jangan pernah melihat konflik hanya sebagai masalah, tapi sebagai sinyal peringatan yang sangat berharga. contohnya Gali Akar Masalah, bukan sekadar gejala sebagai pemimpin, tugas kita bukan hanya meredakan teriakan. Kita semua harus mencari tahu KENAPA konflik itu terjadi. Apakah ini soal nilai-nilai yang bertentangan? Proses kerja yang buruk? Atau hanya miskomunikasi? Jangan puas dengan jawaban permukaan. Kita pasti selalu percaya bahwa konflik yang paling pribadi seringkali berakar pada masalah struktural atau proses kerja yang perlu diperbaiki. 22

Dan lalu jangan lupa untuk selalu Menegakkan Keterbatasan dan Aturan Main yang Jelas Setelah resolusi ditemukan, buatlah komitmen yang tertulis dan jelas. Ini adalah hal yang wajib. Apa aturan baru tentang komunikasi? Bagaimana mereka akan berkolaborasi di masa depan? kami sarankan kita semua membuat mereka yang lain menyetujui poin-poin tersebut. Dengan demikian, kita menetapkan standar bahwa perilaku tim yang konstruktif adalah keharusan, bukan sekadar pilihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006).** **Kepemimpinan transformasional.** Psychology Press.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2019).** **Kepemimpinan transformasional.** Psychology Press.
- Burns, J. M. (1978).** **Kepemimpinan.** Harper & Row.

- Fadillah, M. N. (2024). Manajemen Konflik. Penerbit Adab.**
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.**
- Weber, M. (1947). Teori organisasi sosial dan ekonomi. The Free Press.**
- Yukl, G. (2013). Kepemimpinan dalam organisasi (edisi ke-8). Pearson Education.**