

PERAN PEMIMPIN DALAM MANAJEMEN KONFLIK PADA CV ABHINAYA MUDA INDONESIA

Lianita Fajar Nur Iman Sari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pemimpin dalam manajemen konflik di lingkungan kerja CV Abhinaya Muda Indonesia Yogyakarta. Fokus penelitian mencakup jenis konflik yang terjadi, strategi penyelesaian konflik, serta pendekatan kepemimpinan yang digunakan untuk menyikapi konflik kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pimpinan dan karyawan tetap, serta dokumentasi selama masa magang. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dalam perusahaan terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu konflik tugas dan konflik interpersonal. Konflik tugas muncul akibat ketidaksesuaian dalam pembagian pekerjaan, sedangkan konflik interpersonal dipicu oleh perbedaan gaya komunikasi dan tekanan kerja. Pemimpin memiliki peran sentral sebagai mediator, fasilitator, dan pengambil keputusan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. Strategi yang digunakan mencakup mediasi internal, penyesuaian beban kerja, serta dialog terbuka antara pihak-pihak yang terlibat. Pemimpin juga menerapkan pembinaan informal sebagai langkah preventif untuk menjaga keharmonisan tim kerja. Gaya kepemimpinan yang diterapkan bersifat demokratis dan komunikatif, sehingga mendorong terciptanya lingkungan kerja yang terbuka, produktif, dan solutif. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat membentuk budaya organisasi yang kolaboratif dan adaptif terhadap dinamika konflik. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi perusahaan jasa dalam menerapkan pola kepemimpinan yang responsif terhadap konflik kerja.

Kata Kunci: *Peran Pemimpin, Manajemen Konflik, Gaya Kepemimpinan, Studi Kasus, Perusahaan Jasa*



THE ROLE OF LEADERSHIP IN CONFLICT MANAGEMENT AT CV ABHINAYA MUDA INDONESIA

Lianita Fajar Nur Iman Sari

Abstract

This study aims to describe the role of leadership in conflict management within the work environment of CV Abhinaya Muda Indonesia in Yogyakarta. The focus of this research includes identifying the types of conflicts that arise, the strategies employed to resolve them, and the leadership approaches adopted to address workplace conflict. A descriptive qualitative method utilizing a case study approach was employed. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews with the leader and permanent staff, and documentation gathered during the internship period. The data analysis process followed the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the conflicts occurring within the company can be classified into two main categories: task-related conflicts and interpersonal conflicts. Task-related conflicts arose from unclear divisions of responsibilities, while differences in communication styles and work pressures often triggered interpersonal conflicts. The leader played a central role as a mediator, facilitator, and decision-maker in addressing these conflicts. Conflict resolution strategies included internal mediation, task reallocation, and open dialogue among the involved parties. The leader also implemented informal coaching as a preventive measure to maintain team harmony. The leadership style employed was democratic and communicative, fostering a healthy, productive, and solution-oriented work environment. These findings demonstrate that effective leadership significantly influences the creation of a collaborative and adaptive organizational culture. This research is expected to serve as a reference for service-based companies in implementing leadership practices that address workplace conflict effectively.

Keywords: *Leadership Role, Conflict Management, Leadership Style, Case Study, Service Company*