

Analisis Manajemen Konflik di UMKM Naomi

Maman Musa¹, Marsanda Hatiku², Intan Pratiwi Asira³

¹Manajemen, Universitas Bina Mandiri Gorontalo dan maman.musa03@gmail.com

²Manajemen, Universitas Bina Mandiri Gorontalo dan marsandahatiku@gmail.com

³Manajemen, Universitas Bina Mandiri Gorontalo dan intanaasira8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk, penyebab, serta strategi penyelesaian konflik yang terjadi di UMKM Naomi, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di Kota Gorontalo. Konflik merupakan fenomena yang wajar dalam organisasi dan dapat memengaruhi kinerja serta keharmonisan kerja apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami pengalaman pemilik dan karyawan dalam menghadapi konflik kerja. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemilik, Ibu Titin Hamzah, serta dua orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik di UMKM Naomi sering muncul akibat perbedaan dalam pembagian tugas, tumpang tindih tanggung jawab, dan komunikasi yang belum efektif. Pemilik menerapkan pendekatan kolaboratif melalui musyawarah dan kekeluargaan tanpa melibatkan pihak ketiga. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menciptakan keharmonisan, menumbuhkan rasa saling memahami, serta menjaga produktivitas karyawan. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunikasi terbuka, peran kepemimpinan, dan kecerdasan emosional dalam mengelola konflik, khususnya pada usaha kecil yang mengutamakan hubungan kekeluargaan.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Komunikasi, UMKM, Sumber Daya Manusia, Kolaborasi

ABSTRACT

This study aims to identify the forms, causes, and conflict resolution strategies that occur in the Naomi MSME, a culinary business located in Gorontalo City. Conflict is a normal phenomenon in organizations and can affect performance and work harmony if not managed properly. This study uses a qualitative approach with descriptive methods to understand the experiences of owners and employees in dealing with workplace conflict. Data were obtained through semi-structured interviews with the owner, Mrs. Titin Hamzah, and two employees. The results show that conflict in the Naomi MSME often arises due to differences in the division of tasks, overlapping responsibilities, and ineffective communication. The owner applies a collaborative approach through deliberation and family without involving third parties. This approach has proven effective in creating harmony, fostering mutual understanding, and maintaining employee productivity. This study emphasizes the importance of open communication, the role of leadership, and emotional intelligence in managing conflict, especially in small businesses that prioritize family relationships.

Keywords: Conflict Management, Communication, MSMEs, Human Resources, Collaboration

PENDAHULUAN

Konflik merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam setiap organisasi, baik berskala besar maupun kecil. Konflik adalah proses interaksi sosial ketika satu pihak merasa terhalang oleh pihak lain dalam mencapai tujuannya [2]. Dalam konteks organisasi bisnis, konflik tidak selalu berdampak negatif, namun dapat menjadi peluang untuk memperbaiki sistem kerja jika dikelola secara bijak. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) berperan penting dalam menopang perekonomian lokal dan nasional. Namun, karena jumlah karyawan yang terbatas dan hubungan kerja yang bersifat personal, konflik sering muncul akibat perbedaan karakter, tanggung jawab kerja, atau komunikasi yang kurang terbuka. Konflik dalam organisasi kecil cenderung bersifat interpersonal dan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor emosional dibandingkan sistemik.

UMKM Naomi, yang berlokasi di H39G+FWP, Jl. Bilinggata, Kelurahan Dulomo Selatan, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo, merupakan salah satu usaha kuliner yang mempekerjakan beberapa karyawan di bagian dapur, kasir, dan pelayanan pelanggan. Interaksi yang intens dalam ritme kerja yang cepat menimbulkan potensi konflik kerja. Oleh karena itu, manajemen konflik menjadi hal penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan profesional. Penelitian ini penting karena manajemen konflik yang baik tidak hanya menjaga stabilitas hubungan kerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan karyawan dan efektivitas organisasi. Dengan menganalisis kasus UMKM Naomi, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pemilik usaha kecil dapat mengelola konflik secara efektif dengan sumber daya yang terbatas (Andhika et al., 2025).

Dalam konteks Indonesia, urgensi pengelolaan konflik pada UMKM semakin relevan karena sektor ini menjadi salah satu penopang utama ekonomi nasional. Data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menunjukkan bahwa UMKM memiliki lebih dari 64,2 juta unit usaha, berkontribusi sekitar 61,9% terhadap Produk Domestik Bruto, serta menyerap 97% tenaga kerja nasional. OECD juga mencatat bahwa kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia masih berada pada kisaran tinggi, yaitu sekitar 59,64%. Besarnya peran UMKM tersebut menunjukkan bahwa persoalan internal seperti konflik kerja, komunikasi yang tidak efektif, dan ketidakjelasan pembagian tugas perlu mendapat perhatian karena dapat memengaruhi stabilitas usaha, produktivitas karyawan, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan (Kemenko Perekonomian, 2024; OECD, 2026).

Pada UMKM kuliner, konflik kerja sering kali muncul karena pekerjaan dilakukan secara cepat, saling bergantung, dan berhubungan langsung dengan pelayanan konsumen. Karyawan bagian dapur, kasir, dan pelayanan pelanggan harus bekerja secara terkoordinasi, sehingga kesalahan kecil seperti keterlambatan pesanan, miskomunikasi harga, pembagian tugas yang tidak merata, atau tekanan saat pelanggan ramai dapat memicu ketegangan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan manajemen konflik merupakan komponen penting dalam menciptakan iklim kerja yang sehat dan produktif, terutama pada sektor kuliner dan layanan yang menuntut interaksi intensif antarkaryawan (Prasojo, 2025).

Oleh karena itu, penelitian mengenai manajemen konflik di UMKM Naomi tidak hanya melihat konflik sebagai masalah hubungan antarindividu, tetapi juga sebagai bagian dari dinamika pengelolaan sumber daya manusia pada usaha kecil. Konflik yang dikelola melalui komunikasi terbuka, pendekatan kekeluargaan yang tetap profesional, pembagian tugas yang jelas, serta penyelesaian masalah secara langsung dapat membantu pemilik usaha menjaga kekompakan tim. Sejalan dengan Kurniawan (2025), manajemen konflik dan komunikasi organisasi memiliki peran sinergis dalam meningkatkan efektivitas kerja UMKM karena keduanya membantu mengurangi kesalahpahaman, memperkuat kerja sama, dan mendorong keterlibatan anggota tim dalam proses kerja.

LANDASAN TEORI

Manajemen konflik adalah proses perencanaan dan pengendalian konflik secara konstruktif agar menghasilkan solusi yang positif bagi organisasi. Konflik yang dikelola dengan baik dapat memperkuat komunikasi dan menumbuhkan inovasi [4].

Konflik terbagi dalam tiga kategori [3]:

1. Konflik individu – terjadi antara dua individu akibat perbedaan pandangan atau kepentingan.
2. Konflik kelompok – muncul antarbagian dalam organisasi yang memiliki tujuan berbeda.
3. Konflik organisasi – berkaitan dengan kebijakan atau struktur manajemen yang tidak selaras.

Thomas mengemukakan lima gaya penyelesaian konflik, yaitu:

1. *Avoiding (Menghindar)*, menghindari situasi konflik untuk menjaga stabilitas.
2. *Accommodating (Mengalah)*, menurunkan ketegangan dengan menerima pandangan pihak lain.
3. *Compromising (Kompromi)*, mencari jalan tengah antara kepentingan yang bertentangan.
4. *Competing (Bersaing)*, menegakkan pendapat pribadi tanpa kompromi.
5. *Collaborating (Berkolaborasi)*, mencari solusi bersama yang memuaskan semua pihak.

Konteks UMKM, gaya kolaboratif menjadi pilihan yang paling efektif karena menekankan pada komunikasi dua arah dan saling pengertian [6]. Selain itu, konflik tidak selalu merugikan jika digunakan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan sistem kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman responden dalam menghadapi konflik kerja.

Lokasi Penelitian: UMKM Naomi, sebuah usaha kuliner yang beralamat di H39G+FWP, Jl. Bilinggata, Dulomo Selatan, Kota Gorontalo.

Subjek Penelitian:

1. Pemilik UMKM, Ibu Titin Hamzah
2. Dua orang karyawan bagian dapur dan kasir

Teknik Pengumpulan Data: Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi ilmiah terkait manajemen konflik.

Teknik Analisis Data: Analisis dilakukan dengan model Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahap:

1. Reduksi Data, yaitu menyeleksi dan menyederhanakan hasil wawancara.
2. Penyajian Data, menyusun hasil dalam bentuk narasi tematik.
3. Penarikan Kesimpulan, menafsirkan pola-pola temuan untuk menjawab rumusan masalah.

Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan pengecekan ulang kepada responden agar hasil penelitian akurat dan dapat dipercaya. [8]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara menunjukkan bahwa konflik di UMKM Naomi tergolong konflik interpersonal yang terjadi antarpegawai, khususnya pada bagian dapur dan kasir. Konflik biasanya dipicu oleh kesalahpahaman komunikasi, perbedaan cara kerja, serta pembagian jadwal kerja yang belum merata. Pemilik usaha, Ibu Titin Hamzah, mengungkapkan bahwa konflik di tempat kerjanya sering kali terjadi karena kurangnya komunikasi terbuka. Namun, beliau selalu berupaya menyelesaikan konflik dengan pendekatan kekeluargaan melalui diskusi bersama. Semua pihak diberi kesempatan menyampaikan pendapat tanpa tekanan. Karyawan pertama menyatakan bahwa konflik membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman, tetapi setelah dilakukan musyawarah, hubungan kerja kembali baik. Karyawan kedua menambahkan bahwa komunikasi yang lebih teratur akan membantu mengurangi kesalahpahaman.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal menjadi faktor utama dalam mencegah dan menyelesaikan konflik. Pendekatan kolaboratif yang digunakan pemilik termasuk dalam kategori *collaborating style*, karena melibatkan semua pihak dalam mencari solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, kepemimpinan pemilik berperan penting dalam mengelola konflik. Gaya kepemimpinan yang terbuka, empatik, dan demokratis terbukti menciptakan rasa saling percaya antarpegawai [5]. Pendekatan kekeluargaan yang diterapkan juga menjadi ciri khas UMKM, di mana hubungan kerja lebih bersifat personal. Walaupun tidak menggunakan sistem formal seperti perusahaan besar, namun kedekatan emosional ini menjadi kekuatan dalam menjaga loyalitas dan kerja sama tim [8].

Temuan lain menunjukkan bahwa konflik yang terjadi di UMKM Naomi belum sampai pada tahap konflik yang bersifat destruktif atau merusak hubungan kerja secara permanen. Konflik lebih banyak muncul dalam bentuk ketegangan sementara akibat kesalahan komunikasi saat pekerjaan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa konflik di lingkungan UMKM dapat dikendalikan apabila pemilik usaha segera mengambil peran sebagai penengah. Penyelesaian yang dilakukan secara cepat dan langsung membantu mencegah konflik berkembang menjadi masalah yang lebih besar.

Selain komunikasi, pembagian tugas dan jadwal kerja juga menjadi aspek penting dalam pembahasan ini. Ketika tugas antarpegawai belum tersusun secara jelas, potensi saling menyalahkan menjadi lebih besar, terutama pada saat usaha sedang ramai pelanggan. Oleh karena itu, UMKM Naomi perlu memperkuat sistem kerja sederhana, seperti pembagian jadwal yang lebih seimbang, penjelasan tugas masing-masing karyawan, serta koordinasi singkat sebelum memulai pekerjaan. Langkah sederhana ini dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan tanggung jawab setiap karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa manajemen konflik di UMKM Naomi lebih menekankan pada komunikasi langsung, musyawarah, dan pendekatan kekeluargaan. Strategi ini sesuai dengan karakteristik UMKM yang memiliki hubungan kerja lebih dekat dan fleksibel dibandingkan perusahaan besar. Namun, pendekatan kekeluargaan tetap perlu didukung dengan aturan kerja yang jelas agar penyelesaian konflik tidak hanya bergantung pada kedekatan emosional, tetapi juga pada sistem kerja yang adil, konsisten, dan profesional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik di UMKM Naomi sebagian besar disebabkan oleh ketidakseimbangan pembagian kerja dan komunikasi yang kurang efektif.

Pemilik usaha, Ibu Titin Hamzah, berhasil mengelola konflik melalui pendekatan musyawarah dan kekeluargaan yang kolaboratif.

Strategi ini tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga memperkuat hubungan antarpegawai dan meningkatkan semangat kerja. Dengan demikian, manajemen konflik di UMKM Naomi dapat dikategorikan efektif dan adaptif terhadap kondisi sosial organisasi kecil.

REFERENSI

- Andhika, N. B. D., Subianto, M. F. A., & Wahjono, S. I. (2025). Manajemen Konflik Internal Dalam Organisasi Study Kasus Pada PT. Ruyung Karya Mandiri.
- Anita, A., Putri, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 6(2), 135–147.
- Asvio, N., & Sriwahyuni, E. (2025). MANAJEMEN KONFLIK DI LEMBAGA PENDIDIKAN: ANALISIS SUMBER, JENIS DAN STRATEGI PENYELESAIAN. *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1).
- Iswahyudi, M. S., Iskandar Zulkarnain, S. E., Hamidah Rosidanti Susilatun, M. E. M., Robial, F. E. D., Hendry Rumengan, M. M., Ch, D., Wangania, I., Mei Hastuti, S. E., Sugiharti, S. E., & Purnomo, K. D. M. (2023). *Pengantar Manajemen Konflik. Cendikia Mulia Mandiri*.
- Iswahyudi, M. S., Munizu, M., Mukhtar, A., Badruddin, S., Suryani, L., Kustanti, R., Dewi, L. P., Januaripin, M., Dewi, A. R., & Munawar, A. (2023). *Kepemimpinan Organisasi: Teori Dan Praktik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2024). Increasing Financial Inclusion for MSMEs through the Utilization of Digital Technology: The Government Launches the PROMISE II Impact Program.
- Kurniawan, H. (2025). Manajemen Konflik dan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja UMKM. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 1269–1273.
- OECD. (2026). *Financing SMEs and Entrepreneurs 2026: Indonesia*.
- Prasojo, M. L. (2025). Strategi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Komunikasi Interpersonal. *Manner: Management and Entrepreneurship Journal*.
- Sastradinata, B. L. N. (2024). *Strategi UMKM dan bisnis kreatif*. Bumi Aksara.
- Sutangsa, S. P. (n.d.). *Rahasia Kesuksesan Manajemen UMKM*. Penerbit Adab.
- Zulfa, N. C., & Pardjono, P. (2013). Manajemen Kurikulum Madrasah Aliyah Program Keagamaan MAN 1 Surakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 1(2), 219–234.