

ABSTRAK

Rizeki Perdana Mauliyadi Wisudawan. 150541100114. Manajemen Konflik Pedagang asal Madura di Surabaya. Skripsi. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen konflik pedagang asal Madura di Surabaya. Manajemen konflik dibagi menjadi enam gaya manajemen konflik yaitu menarik diri, akomodatif, pemaksaan, kompromi, berkolaborasi, dan memecahkan masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus kolektif. Subjek dari penelitian ini adalah pedagang asal Madura. Metode pengumpulan data menggunakan *interview*. Informan dan subjek dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model *Miles* dan *Hubberman*. Keabsahan data menggunakan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan temuan dari keenam gaya manajemen konflik yang paling dominan seperti akomodatif dan memecahkan masalah. Penelitian menunjukkan bahwa semua subjek sebelum berkomunikasi dengan lawan bicara mencari informasi tentang sifat dan kebiasaannya terlebih dahulu, menetapkan batasan antara yang harus dikatakan atau tidak dan tetap mematuhi protokol kesehatan selama pandemi Covid-19. Sedangkan untuk memecahkan masalah selama terjadi konflik semua subjek mencari akar permasalahan yang terjadi, mengambil keputusan dengan tenang, mencari solusi bersama, meminta bantuan orang lain untuk menjelaskan permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci: Manajemen Konflik, Pedagang Madura, Surabaya

ABSTRACT

Rizeki Perdana Mauliyadi Wisudawan. 150541100114. Conflict Management Merchant from Madura in Surabaya. Undergraduate Thesis. Psychology Study Program, Faculty of Social and Cultural Sciences, Trunojoyo University, Madura. 2022.

This study aims to determine the conflict management of traders from Madura in Surabaya. Conflict management is divided into six conflict management styles, namely withdrawing, accommodating, coercing, compromising, collaborating, and solving problems. The research method used in this research is descriptive qualitative research method with a collective case study approach. The subjects of this study were traders from Madura. Methods of collecting data using interviews. Informants and subjects were selected using purposive sampling technique. Data analysis using Miles and Hubberman models. The validity of the data using time triangulation. The results of this study indicate the findings of the six most dominant conflict management styles such as accommodative and problem solving. Research shows that all subjects before communicating with the interlocutor seek information about their nature and habits first, set boundaries between what to say or not and still adhere to health protocols during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, to solve problems during a conflict, all subjects look for the root of the problem that occurs, make decisions calmly, find solutions together, ask for help from others to explain the problems that occur.

Keywords: Conflict Management, Madura Merchant, Surabaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PUBLIKASI ILMIAH	v
HALAMAN MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Signifikansi Penelitian	8
1. 3 Fokus Penelitian	10
1. 4 Tujuan Penelitian	10
1. 5 Manfaat Penelitian	10
1. 5. 1 Manfaat Teoritis	11
1. 5. 2 Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2. Manajemen Konflik	12
2. 1 Konflik	12
2. 1. 1 Definisi Konflik	12
2. 1. 2 Jenis dan Bentuk Konflik	16
2. 1. 3 Tingkat Konflik	21
2. 1. 4 Sumber-sumber Konflik	21
2. 1. 5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik	23
2. 1. 6 Karakteristik Konflik	29
2. 1. 7 Strategi Menghadapi Konflik	29
2. 1. 8 Penyebab Konflik dan Dampaknya dalam Masyarakat	31
2. 2 Manajemen	33
2. 2. 1 Definisi Manajemen	33
2. 3 Manajemen Konflik	34
2. 3. 1 Definisi Manajemen Konflik	34
2. 3. 2 Dimensi Manajemen Konflik	35
2. 3. 3 Tujuan Manajemen Konflik	37
2. 4 Pedagang	38
2. 4. 1 Definisi Pedagang	38
2. 4. 2 Faktor Penarik menjadi Pedagang	39
2. 5 Madura	40
2. 6 Surabaya	42
2. 7 Kerangka Konseptual	45

BAB III METODE PENELITIAN	46
3. 1 Pendekatan Penelitian	46
3. 2 Lokasi Penelitian	48
3. 3 Subjek Penelitian	48
3. 4 Data dan Sumber Data	49
3. 5 Teknik Pengumpulan Data	50
3. 6 Teknik Analisis Data	51
3. 7 Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
4. 1 Persiapan Penelitian	55
4. 2 Pelaksanaan Penelitian	57
4. 3 Lokasi Penelitian	62
4. 4 Jadwal Penelitian	62
4. 5 Data Pribadi Subjek	65
4. 5. 1 Data Pribadi Subjek I	65
4. 5. 2 Data Pribadi Subjek II	73
4. 6 Analisis Hasil Penelitian	81
4. 6. 1 Analisis Subjek I (A)	81
4. 6. 2 Analisis Subjek II (HS)	90
4. 7 Keabsahan Data	100
4. 7. 1 Analisis Hasil Triangulasi Waktu Subjek I (A)	100
4. 7. 2 Analisis Hasil Triangulasi Waktu Subjek II (HS)	103
BAB V PEMBAHASAN	107
5. 1 Gambaran Keseluruhan Manajemen Konflik Pedagang asal Madura di Surabaya	107
5. 2 Kendala dan Keterbatasan Penelitian	120
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	121
6. 1 Kesimpulan	121
6. 2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 4. 1 Jadwal <i>Interview</i> dengan Subjek.....	62
Tabel 4. 4. 2 Jadwal Penelitian Manajemen Konflik Pedagang asal Madura di Surabaya.....	64

DAFTAR BAGAN

2. 7 Kerangka Konseptual	45
4. 1 Bagan Subjek I	72
4. 2 Bagan Subjek II	80
4. 3 Bagan Aspek Subjek I	89
4. 4 Bagan Aspek Subjek II	99
4. 5 Bagan Perbedaan Aspek	106
5. 1 Bagan Gambaran Keseluruhan	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Guide Interview</i>	130
Lampiran 2 Transkrip <i>Interview</i> Subjek I	132
Lampiran 3 Transkrip <i>Interview</i> Subjek II	144
Lampiran 4 Reduksi Data Subjek I	155
Lampiran 5 Reduksi Data Subjek II	170
Lampiran 6 Transkrip Triangulasi Subjek I	186
Lampiran 7 Transkrip Triangulasi Subjek II	191