

ABSTRAK

Aloysius Chandra Wiendriarto Wienarno
Jenis-Jenis Konflik dan Pengolahan Konflik Pada Pedagang *Klithikan*
Kawasan Mangkubumi Yogyakarta

Konflik yang terjadi di lingkungan kerja seperti pada pedagang *klithikan* di Kawasan Mangkubumi Yogyakarta, dapat disebabkan karena sesama pedagang *klithikan*, konsumen, dan dari pemerintah berkaitan dengan tidak adanya izin untuk berdagang di kawasan tersebut. Hal yang menjadi pertanyaan peneliti adalah jenis-jenis konflik apa yang ada pada pedagang kaki lima *klithikan* di kawasan Mangkubumi Yogyakarta, serta bagaimana cara-cara pengolahan konflik pada pedagang kaki lima *klithikan* di kawasan Mangkubumi Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan jenis-jenis konflik yang ada pada pedagang *klithikan* di kawasan Jalan Mangkubumi Yogyakarta, dan 2) mendeskripsikan cara-cara pengolahan konflik yang ada pada pedagang *klithikan* di kawasan Jalan Mangkubumi Yogyakarta.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yakni menganalisis data yang relevan dengan permasalahan pokok penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data adalah pengorganisasian data yakni melakukan transkripsi data, membaca serta mempelajari hasil transkrip, melakukan koding, dan pemeriksaan keabsahan data yakni mengenai kredibilitas penelitian, reliabilitas, objektivitas, dan generalisasi.

Dari hasil penemuan dan pembahasan diperoleh hasil bahwa jenis-jenis konflik yang terdapat pada pedagang *klithikan* di kawasan Jalan Mangkubumi Yogyakarta mencakup konflik pribadi yang meliputi konflik peran dan konflik nilai, konflik antarpribadi yang meliputi konflik dengan sesama pedagang dan konflik dengan konsumen. Konflik peran dialami pedagang terkait dengan tanggungjawabnya sebagai kepala keluarga. Sementara konflik nilai berkaitan dengan nilai barang dagangannya yang sering rusak baik dalam waktu kulakan maupun karena saat menggelar dagangannya. Konflik dengan sesama pedagang yang dialami oleh sebagian besar pedagang *klithikan* adalah perebutan tempat atau lokasi berjualan antara pedagang *klithikan* yang lama dengan pedagang *klithikan* yang baru. Sementara konflik dengan konsumen yang dialami oleh pedagang *klithikan* adalah perbandingan harga barang antara pedagang yang satu dengan pedagang yang lain oleh konsumen dan pengembalian barang yang telah dibeli oleh konsumen. Cara-cara pengolahan konflik yang terdapat pada pedagang *klithikan* di kawasan Jalan Mangkubumi Yogyakarta adalah bersaing untuk mengolah konflik dengan sesama pedagang yang berupa perebutan tempat berjualan. Sementara pada konflik dengan konsumen baik yang berupa perbandingan harga barang maupun pengembalian barang diolah oleh pedagang *klithikan* dengan cara menghindar.

ABSTRACT

TYPES OF CONFLICT AND MANAGEMENT CONFLICT OF *KLITHIKAN* SELLERS IN MANGKUBUMI AREA, YOGYAKARTA

Conflict occurs in working environment such as *klithikan* seller in Mangkubumi area, Yogyakarta can be caused the relationships among *klithikan* sellers consumers and government unavailable permission to trade in the area. Matter becoming researcher question is conflict type and how to manage the conflict of *klithikan* sellers in Mangkubumi area, Yogyakarta. This research purposed to (1) to describe the types of conflicts of *klithikan* sellers and (2) to describe conflict management of *klithikan* sellers in Mangkubumu area, Yogyakarta.

Method of data collecting in this research use the observation and interview. Data analysis method used in this research was qualitative descriptive method by analysing data that relevant with research problem. Steps of performed within data analysis is data organization include data transcription, reading and learning the transcript result, coding, and checking the research credibility, reliability, objectivity and generalization.

From the result and discussion obtained by result that conflict type among *klithikan* sellers in Mangkubumi area, Yogyakarta include personal conflict consists of role conflict and value conflict; interpersonal conflict consists of conflict among sellers and conflict with consumers. Role conflict experienced by the sellers related to their responsibility as the head of family. Meanwhile value conflict related to their merchandise which usually broken both in the time they buy and when they trade their merchandise. Conflicts among sellers experienced by the most *klithikan* sellers is struggling of place or trading location between the previous sellers and the new sellers. Meanwhile conflict with consumers experienced by *klithikan* sellers is comparing of goods among them conducted by consumers, and merchandise return purchased by consumers. Ways to manage conflict among *klithikan* sellers in Mangkubumi area, Yogyakarta is compete with others to obtain trading location. Meanwhile conflict with the consumers of including both price comparison and merchandise returning is manage by *klithikan* sellers by avoiding.