

Manajemen Konflik Pedagang Asal Madura Di Surabaya

Rizeki Perdana Mauliyadi Wisudawan¹, Yan Ariyani²

^{1,2}Program Studi Psikologi

Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Universitas Trunojoyo Madura

rizekiperdana509@gmail.com

yan.ariyani@trunojoyo.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the conflict management of merchant 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 merchant 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*

ABSTRAK

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

ARTICLE INFO

Article history

Received 15-08-2022

Revised 15-12-2022

Accepted 22-12-2022

Pendahuluan

Minimnya lapangan kerja di daerah membuat banyak anggapan bahwa kota adalah tempat bekerja yang lebih menjanjikan untuk mengadu nasib dan mencari kelayakan hidup, itulah sebabnya banyak sebagian orang berasal dari pelosok desa yang turun-temurun mata pencahariannya hidup sebagai petani harus berfikir berulang kali untuk menanggung biaya hidupnya. Mereka memilih membuka usaha berdagang karena sulitnya mendapatkan pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara awal pada informan I penyebabnya memilih berdagang di Pasar Bulak Surabaya, karena pembeli yang ada di kampungnya itu sedikit sehingga informan I memutuskan untuk pindah ke Surabaya karena ajakan dari temannya yang sukses disana. Faktor penarik seseorang berdagang karena kondisi sosial salah satunya meliputi lapangan kerja, motivasi pedagang terdahulu. Setiap pekerjaan termasuk berdagang bukanlah sesuatu yang mudah karena cenderung dapat menimbulkan konflik.

Konflik cenderung muncul karena dilatar belakangi adanya perbedaan. Penyebab terjadinya konflik selama berdagang yang dialami oleh informan I salah satunya yaitu Emosi. Wirawan (2010) menyatakan bahwa emosi adalah perasaan subjektif yang kompleks sebagai reaksi-kognitif dan fisiologis atas suatu pengalaman yang mempengaruhi sikap dan perilaku.

Emosi merupakan perasaan yang kompleks, bisa berupa perasaan senang, tidak senang, atau netral (perasaan yang biasa-biasa saja).

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi fokus penelitian pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen konflik pedagang asal Madura di Surabaya?

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Moleong (2014) jenis penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus, Ratna (2016) menyatakan bahwa studi kasus adalah penelitian yang bersifat ilmiah, objektif. Kualitas objektifnya ditunjukkan melalui cara-cara penyajian yang dilakukan apa yang sesuai dengan subjek. Meskipun demikian penelitian ini juga berkaitan dengan masalah-masalah lainnya seperti nilai moral, agama, dan etika. Sedangkan menurut Stake (dalam Hamzah, 2020) terbagi menjadi 3 ragam studi kasus yaitu *intrinsic case*, *instrumental case*, dan *collective case*. Berdasarkan ragam studi kasus tersebut maka penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kolektif (*collective case*). Studi kasus kolektif (*collective case*) adalah beberapa kasus yang memiliki kesamaan karakteristik, kemudian dijelaskan dan dibandingkan dengan memberi wawasan untuk menemukan benang merahnya (Stake dalam Hamzah, 2020).

Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan kriteria dalam menentukan subjek yang sesuai dengan judul penelitian tersebut, sehingga teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014) mengatakan teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu. Adapun beberapa kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, di antaranya; a. Pedagang asal Madura di Surabaya, b. Pedagang asal Madura di Surabaya dengan rentang usia 18-40 tahun, c. Telah menempuh pendidikan SLTA.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi data yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan jenis wawancara yaitu wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah pewawancara menyusun pertanyaan yang bertujuan untuk menuntun dan bukan mendikte selama proses wawancara berlangsung, wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*. Dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lain terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara untuk diminta pendapat, dan ide-idenya (Edi, 2016).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data di lapangan model Miles and Huberman. Pada saat wawancara peneliti telah melakukan analisis terhadap jawaban subjek. Apabila jawaban tersebut telah memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan wawancara dengan pertanyaan selanjutnya sampai diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014) membagi teknik analisis data menjadi tiga, yaitu: 1. *Data Reduction* (Reduksi Data), 2. *Data Display* (Penyajian Data), 3. Penarikan Kesimpulan.

Hasil

Hasil penelitian diambil dari *interview* dengan dua subjek pedagang asal Madura di Surabaya yaitu subjek I berinisial (A) usia 35 tahun pekerjaan sebagai pedagang bakso dan IRT, sedangkan subjek II berinisial (HS) usia 30 tahun pekerjaan sebagai penjual kopi keliling. Hasil penelitian juga menunjukkan temuan dari keenam gaya manajemen konflik paling dominan seperti akomodatif dan memecahkan masalah yang telah dilakukan oleh kedua subjek pada saat terjadi konflik menimpa dirinya antara lain;

Akomodatif merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya ketika menghadapi suatu konflik agar bisa kembali dalam keadaan tenang. Salah satu hasil temuan dari aspek penelitian ini adalah Subjek I (A) saat terjadi konflik dengan lawan bicara enggan memulai percakapan dengannya setelah tahu masalah yang terjadi tidak akan selesai dengan sendirinya langsung berubah pikiran untuk segera memulai percakapan,

83 pertama kali yang dilakukan oleh subjek I (A) adalah mencari informasi tentang sifat dan kebiasaan lawan bicara agar tidak memperpanjang masalah. Setelah tahu barulah subjek I (A) memberanikan diri untuk mengunjungi rumah lawan bicara. Seperti yang diungkapkan oleh subjek I (A) dibawah ini:

“Awalnya saya enggan buat mulai ngobrol sama bu D tapi setelah dipikir lagi, masalahnya ndak bakal selesai sendiri kalau saling diem-dieman. Akhirnya saya cari info tentang sifat dan kebiasaannya itu dari orang terdekatnya, sudahnya itu langsung saya temui ke rumahnya...”

Memecahkan masalah merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk menemukan solusi dari konflik yang dihadapinya. Salah satu hasil temuan dari aspek penelitian ini adalah Subjek I (A) pantang menyerah dan bersyukur setiap kondisi yang terjadi selama berjualan di Surabaya, selain itu subjek I (A) ketika berjualan keliling juga dibantu oleh suaminya selama di PHK sementara seperti menerima pesanan atau orderan baksos untuk berbagai acara. Hal ini diungkapkan oleh subjek I (A) sebagai berikut:

“Iya mas, saya pantang mundur tetep jualan meski ada masalah yang dateng...”

“...juga tak lupa selalu bersyukur dikala suka mapun duka gitu mas.”

“Selama pandemi covid-19 setelah saya dilaporin ke satgas covid-19 itu saya langsung nyoba naruh jualan di online, jadi ndak repot-repot jualan keliling lagi. Enak ada pesenan langsung antar, yang nganter dibantu sama suami selama ndak kerja. Saya cuman buat baksonya ja.”

Pembahasan

Pedagang asal Madura di Surabaya merupakan sebagian orang dari pulau Madura yang berpikir untuk meningkatkan perekonomiannya agar tidak mengalami kemiskinan secara psikologis, sosial, maupun ekonomi pada tingkatan yang lebih baik lagi dengan cara berdagang ke luar pulau untuk mencari pendapatan lebih yang bisa menunjang kebutuhan hidupnya. Pada penelitian ini yang merupakan subjek sebagai seorang pedagang asli Madura harus bisa mengontrol atau mengendalikan emosinya dimana pun berada agar dapat menjalin relasi yang lebih luas lagi sehingga membuat mereka menjadi sukses di kemudian hari jika tidak maka akan sebaliknya cenderung terjadi kesenjangan serta tingkatan konflik yang tertinggi yaitu kekerasan (*violence*) berkepanjangan karena menurut Taufiqurrahman (2007) menyatakan masyarakat Madura dibentuk oleh kehidupan bahari yang penuh tantangan dan resiko sehingga memunculkan keberanian mental dan fisik yang tinggi, berjiwa keras dan ulet, penuh percaya diri, defensif dalam berbagai situasi bahaya dan genting, bersikap terbuka, lugas dalam bertutur, serta menjunjung martabat dan harga diri. Oleh sebab itu masyarakat Madura sangat sulit memiliki sifat halus dan karakter yang lemah-lembut.

Pedagang asal Madura yang sampai saat ini masih berada di Surabaya karena ada beberapa hal yang melatarbelakanginya seperti ingin mendapatkan pendapatan yang lebih besar jika berjualan di kota-kota metropolitan, selain itu berdasarkan hasil *interview* subjek

juga adanya keinginan untuk merubah ekonominya menjadi lebih baik daripada sebelumnya dan mencari pendapatan tambahan yang cenderung berguna untuk lebih mencukupi kebutuhan sendiri serta keluarganya. Sofyan (dalam Ikrom, 2015) menyatakan bahwa yang termasuk pendapatan riil adalah keuntungan-keuntungan tertentu seperti jaminan pekerjaan, harapan untuk memperoleh pendapatan tambahan, bantuan pengangkutan, makan siang, harga diri yang dikaitkan dengan pekerja, perumahan, dan pengobatan fasilitas lainnya. Sementara itu besarnya pendapatan seseorang akan tergantung pada besarnya bantuan produktif dari orang atau faktor yang bersangkutan dalam proses produksi atau setidaknya dapat menutupi kebutuhan keluarganya (Ikrom, 2015).

Subjek selama berdagang di Surabaya tidak menutup kemungkinan akan bertemu dengan orang baru setiap harinya pada saat melayani pembeli oleh karena itu akan selalu berinteraksi dalam memasarkan atau menjual produknya dan merupakan kesempatan untuk menambah relasi baru mulai dari beberapa daerah yang pernah ditemuinya. Di sini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur dalam sistem, bagaimana orang merespons satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki (Laksana, 2015).

Subjek memilih untuk berdagang di Surabaya karena berdasarkan pengalaman yang telah dilaluinya mulai dari menghadapi sikap dari pembeli, bertahan berprofesi sebagai pedagang agar tetap bekerja untuk menafkahi keluarganya. Kusnandar (2008) menyatakan bahwa orang yang memiliki *Adversity Quotient* tinggi tidak akan pernah takut dalam menghadapi berbagai tantangan dalam proses kehidupannya, bahkan dia akan mampu untuk mengubah tantangan yang dihadapinya dan menjadikannya sebagai peluang.

Subjek selain berdagang juga sekaligus ingin mencari berkahnya dengan cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perorangan kepada konsumen atau yang dilayani bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Suryanto, 2003).

Terlepas dari semua hal itu yang diperoleh dari pengalaman sebelumnya maka subjek telah menimbang ulang akan keputusan yang diambilnya menjadi seorang pedagang, karena menurutnya menjadi seorang pedagang mempunyai kebebasan dalam bekerja dan tidak suka diatur atau diperintah oleh orang lain. Hal tersebut juga pernah disampaikan oleh penelitian dari Suryana (dalam Widyarini, 2014) wirausaha adalah seseorang yang ingin bebas, merdeka, mengatur, kehidupannya sendiri dan tidak tergantung pada belas kasihan orang lain. Mereka ingin memperoleh uang sendiri secara mandiri.

Ada beberapa faktor penarik yang mempengaruhi dari semua subjek penelitian ini berdagang di Surabaya antara lain menurut Dodi (2013) adalah pertama karena kondisi sosial

lapangan kerja, ketersediaan lapangan kerjalah yang menjadi alasan untuk berdagang, para pendatang juga kebanyakan tidak memiliki bekal pendidikan yang cukup. Mereka hanya memiliki keterampilan sebagai pedagang untuk mencari kehidupan yang lebih baik di kota, selain itu ramainya pembeli di kota tak hanya menarik mereka yang berasal dari ekonomi menengah ke bawah tetapi juga yang berekonomi berkecukupan. Seperti yang terjadi kepada subjek I (A) setamat dari Sekolah Menengah Atas (SMA) tidak melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi (Kuliah) karena mengerti akan kondisi perekonomian dari orang tuanya dan tidak memaksakan kehendaknya oleh sebab itu memutuskan langsung bekerja saja. Sedangkan yang terjadi kepada subjek II (HS) hidup bersama pamannya sejak dari SD karena orang tuanya sudah meninggal pada saat itu, sudah membuat keputusan yang matang setamat dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk memilih melanjutkan bekerja dan tidak ingin menjadi tanggungan dari pamannya lagi.

Selanjutnya karena kondisi sosial motivasi pedagang terdahulu, pola pikir seseorang yang memutuskan untuk menjadi pedagang karena melihat kesuksesan pedagang yang lebih dulu sebelum mereka datang ke kota, mereka mengamati pedagang tersebut karena menurutnya di kota cocok dan ramai pembeli. Begitulah yang terjadi kepada subjek penelitian ini terinspirasi dari orang yang sukses berdagang, seperti yang dilakukan oleh subjek I (A) pada saat memiliki ide sendiri dan berusaha mewujudkannya yang dilakukannya adalah pindah lokasi dan membuka usaha baru semua itu didapatkan karena termotivasi oleh temannya yang sukses berjualan VCD. Sedangkan yang terjadi kepada subjek II (HS) berawal dari teman pamannya yang mengirimkan kopi *sachet* kepada pamannya dan menyuruh subjek untuk mencicipinya juga, selain itu pamannya juga bercerita kepada subjek bahwa temannya itu sukses hanya dengan berjualan kopi di Lampung mulai saat itu subjek terinspirasi dan berpikir bahwa subjek juga bisa seperti itu. Lalu subjek terbesit dari pikirannya untuk membuat racikan kopi sendiri yaitu mencampurkan kopi khas Lampung dengan kopi khas Jawa.

Kedua karena kondisi ekonomi, faktor pendapatan adalah faktor penting dalam melakukan suatu pekerjaan, bahkan bisa menjadi dasar seseorang memilih pekerjaan. Mereka juga menginginkan pendapatan yang lebih saat memilih pekerjaan, dengan pendapatan yang tinggi mereka berharap bisa memenuhi kebutuhan hidup yang lebih baik. Umumnya mereka akan menggeluti usahanya saat mereka mengetahui dari pendapatan yang mereka dapatkan karena mengingat tempat strategis dan aksesibilitas yang baik. Seperti halnya yang dilakukan oleh pedagang semua subjek pada penelitian ini, mereka ingin menambah perekonomian demi masa depan anak-anaknya serta keluarganya.

Ketiga karena kondisi budaya, para pendatang yang sukses berjualan di kota akhirnya mengajak keluarga, tetangga atau bahkan temannya untuk ikut berjualan sebagai pedagang. Hal tersebut sudah menjadi budaya yang menyebabkan pedagang tidak semakin berkurang malah justru semakin bertambah karena melihat ekonomi keluarga, tetangga atau bahkan temannya yang naik sejak berjualan di kota. Oleh sebab itu semua subjek pada penelitian ini yang berprofesi sebagai pedagang menjadi contoh bagi keluarga, kerabat, teman, dan orang lain. Subjek membuktikan bahwa dirinya bisa tetap mempunyai pekerjaan dan berpenghasilan walaupun tidak melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi karena mereka sadar akan kebutuhan hidupnya untuk segera dicukupi dan mencari cara agar tidak menjadi pengangguran dengan bekal pengalaman dari mereka sekaligus juga memperbaiki pengalaman yang telah lalu di masa depan.

Perjalanan semua subjek pada penelitian ini tidaklah mulus sebagai pedagang di Surabaya selama berdagang pernah mengalami konflik dengan seseorang seperti yang dialami oleh subjek I (A) sudah berbulan-bulan sejak pertama kali pindah berjualan dari Madura ke Surabaya subjek masih tetap dianggap orang asing oleh pedagang lainnya yang berada di sekitarnya karena mereka tahu bahwa subjek berasal dari Madura selain itu subjek pernah menyapa dengan ramah namun tidak mendapatkan respon sama sekali sampai suatu ketika subjek bercerita kepada temannya dan ternyata menurut temannya memang seperti itu sikap mereka kepada pendatang baru, menurut Theodorson (dalam Hasyim, 2018) perlakuan yang tidak seimbang terhadap perorangan atau kelompok berdasarkan sesuatu biasanya bersifat kategorikal atau atribut-atribut khas seperti ras, suku bangsa, agama, dan anggota kelas sosial sering disebut diskriminasi. Hasyim (2018) menyatakan bahwa istilah tersebut biasanya akan melukiskan suatu tindakan dari pihak mayoritas yang dominan dalam hubungannya dengan minoritas yang lemah sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku mereka itu bersifat tidak bermoral dan tidak demokrasi.

Selain itu juga subjek I (A) pernah mengalami konflik dengan seorang pedagang yang berjualan sama dengannya karena iri yang ditimbulkan oleh pedagang tersebut sampai melakukan perbuatan kasar seperti barang jualan subjek termasuk meja kursi diberantakan, botol saus dan kecap pecah serta tempat sambal tumpah. Parrot & Smith (dalam Abdillah, 2019) menjelaskan bahwa iri hati (kedengkian) timbul ketika seseorang tidak memiliki kualitas, prestasi, atau kepemilikan yang superior dari orang lain dan menginginkannya atau berharap orang lain tidak memilikinya.

Pendapatan yang diterima oleh subjek sebagai seorang pedagang itu semua tidak bertahan lama karena pada saat pandemi Covid-19 pemerintah setempat mengeluarkan

beberapa kebijakan yaitu mulai berlakunya PPKM pada saat itu secara tiba-tiba menutup pasar tanpa sosialisasi terlebih dahulu bahkan juga melarang para pedagang untuk berjualan sampai waktu yang tidak ditentukan sehingga menyebabkan pelanggan dan pendapatannya juga ikut menurun.

Subjek II (HS) juga mengalami perbedaan pandangan dan pendapat dengan orang tua anak motor, berawal dari anak motor menabrak gerobak motor milik subjek setelah tahu kejadian tersebut subjek bergegas menghampiri tempatnya dan segera menelpon orang tua dari anak motor itu. Pada saat itu yang mengangkat telpon adalah bapak dari anak motor ini akan tetapi menggunakan bahasa Jawa karena subjek belum bisa berbahasa Jawa dengan fasih maka subjek mencoba berbicara menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar, subjek hanya memberikan kabar kalau anak motor itu menabrak gerobaknya belum menjelaskan secara detail karena pada saat itu sinyal terputus. Sesampainya bapak dari anak motor ini di lokasi subjek menjelaskan secara detail, namun bapak dari anak motor ini tidak percaya dengan penjelasan subjek. Karena ketidakpercayaan bapak dari anak motor ini menimbulkan kesalahpahaman sehingga mau menuntut subjek karena sembrono di jalanan, melihat hal itu pembeli yang mulai geram dengannya mencoba menjelaskan ulang dengan menggunakan bahasa Jawa sehingga pada akhirnya bapak tersebut mengerti. Couwandy (2022) menyatakan bahwa salah satu kendala yang paling umum adalah perselisihan yang terjadi antar anggota dan biasanya disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat atau persepsi, tujuan tidak sama, maupun gangguan pada lingkungan kerja.

Selain itu juga subjek II (HS) pernah mengalami konflik dengan preman yang berada di spot baru setiap kali ditemukan oleh subjek yang pindah saat berjualan keliling, preman tersebut mengklaim spot dan meminta uang retribusi keamanan namun subjek tetap memegang prinsip menolak untuk memberikan uang retribusi keamanan karena menurutnya preman bukanlah pemerintah atau Dinas terkait dan juga tidak mempunyai kontribusi terhadap subjek. Subjek sudah berniat dari awal agar usahanya mencari keuntungan, berkah, dan pahala bukan untuk mencari ribut apalagi harus membayar ke orang yang mengaku-ngaku mengklaim spot tersebut alias preman tadi.

Hasil dari penelitian semua subjek yang berprofesi sebagai pedagang asal Madura di Surabaya mengalami konflik yang disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik meliputi emosi, marah, stress, dan agresi sehingga mengakibatkan semua subjek mengalami penuh tekanan, menarik diri, menghambat produktivitas selama pandemi Covid-19, menumbuhkan ketidakpuasan, memiliki mental yang kuat dan bertambahnya relasi baru. Selain itu juga semua subjek pada penelitian ini selama berdagang telah berupaya untuk

melakukan beradaptasi di lingkungannya, menerapkan nilai integritas, kejujuran, dan kreativitas dalam diri sendiri, menciptakan inovasi baru, pantang menyerah, memiliki jiwa daya saing dan kesabaran yang tinggi, selalu terupdate, dan memiliki kepercayaan diri dan berpikiran positif.

Akomodatif merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya ketika menghadapi suatu konflik agar bisa kembali dalam keadaan tenang. Pertama kali berjualan di Surabaya subjek I (A) bersikap sopan terhadap semua orang yang ada di sekitarnya agar bisa diterima oleh lingkungannya, akan tetapi masalah datang terus menghampirinya sampai melampaui batas kesabarannya. Subjek I (A) saat terjadi konflik dengan lawan bicara enggan memulai percakapan dengannya setelah tahu masalah yang terjadi tidak akan selesai dengan sendirinya langsung berubah pikiran untuk segera memulai percakapan, pertama kali yang dilakukan oleh subjek I (A) adalah mencari informasi tentang sifat dan kebiasaan lawan bicara agar tidak memperpanjang masalah. Setelah tahu barulah subjek I (A) memberanikan diri untuk mengunjungi rumah lawan bicara. Pada saat berada di rumah lawan bicara subjek I (A) berkomunikasi untuk meyakinkan dengannya menggunakan bahasa yang santun dan ramah serta menetapkan batasan yang seharusnya layak dikatakan atau tidak. Kemudian lawan bicara menceritakan masalah pribadinya kepada subjek I (A), selama lawan bicara bercerita yang dilakukan oleh subjek I (A) adalah mendengarkannya serta tidak beragumen sebelum lawan bicara selesai bercerita, dan memposisikan diri seperti yang dialaminya. Pada saat subjek I (A) mengetahui penyebab lawan bicara iri terhadapnya, subjek I (A) ikut peduli dan berempati terhadap yang dialaminya. Selama pandemi Covid-19 terjadi subjek I (A) berjualan di Surabaya tetap mematuhi protokol kesehatan.

Pada subjek II (HS) pada saat berjualan kopi keliling di Kota Surabaya merasa senang setiap hari bisa bertemu dengan orang baru dan bersikap ramah melayani kepada setiap pembeli baru. Subjek II (HS) juga ketika berkomunikasi dengan orang tua dari anak motor yang menggunakan bahasa Jawa lebih memilih untuk menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar karena masih belum bisa menguasai bahasa Jawa seluruhnya, selain itu subjek II (HS) menetapkan batasan dengan berkomunikasi antara yang yang harus dikatakan atau tidaknya kepada orang tua dari anak motor tersebut sampai suatu ketika juga enggan untuk melaporkan kepada pihak berwajib karena ikut merasakan sama-sama memiliki anak.

Memecahkan masalah merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk menemukan solusi dari konflik yang dihadapinya. Subjek I (A) mencoba memecahkan setiap masalah yang datang menghampirinya dengan belajar dari pengalaman (kesalahan) yang lalu dan membuka usaha baru dengan mengikuti pelatihan tentang produksi untuk jualannya itu. Ketika Subjek I

(A) mendapatkan masalah yang dilakukannya pertama kali adalah mencari akar permasalahan yang terjadi, mengambil keputusan dengan tenang, dan mencari solusi bersama-sama. Subjek I (A) pantang menyerah dan bersyukur setiap kondisi yang terjadi selama berjualan di Surabaya, selain itu subjek I (A) ketika berjualan keliling juga dibantu oleh suaminya selama di PHK sementara seperti menerima pesanan atau orderan baksos untuk berbagai acara.

Pada saat mengalami pengangguran pamannya memberikan saran untuk berjualan kopi kepada subjek II (HS), selain itu juga subjek II (HS) menciptakan inovasi baru yaitu mencampurkan kopi khas Lampung dengan kopi khas Jawa karena untuk membedakan jualan kopi dengan yang lainnya subjek II (HS) mencoba hal baru yang memberinya keuntungan. Oleh sebab itu subjek II (HS) membuat *planning* agar jualanannya dapat bertahan lama, subjek II (HS) mengalami *culture shock* saat pertama kali berjualan dan terus memaksakan diri untuk tetap melangkah kaki berjualan. Selama subjek II (HS) berjualan di Surabaya ada saja masalah yang harus dihadapinya seperti yang terjadi dengan anak motor namun subjek II (HS) menyikapi anak motor dengan kepala dingin dan mengambil keputusan dengan tenang. Ketika berkomunikasi dengan bapak dari anak motor tersebut subjek II (HS) mengalami kendala seperti tidak bisa menggunakan bahasa Jawa oleh sebab itu subjek II (HS) meminta bantuan kepada orang lain yang mengerti bahasa Jawa untuk berkomunikasi dengan bapak dari anak motor itu dan mencari solusi bersama untuk menyelesaikannya. Subjek II (HS) setiap terjadi masalah saat berjualan di Surabaya selalu melupakan masalah tersebut karena tidak berguna untuk mengungkit masalah yang telah berlalu akan lebih berguna jika dijadikan pelajaran dari masalah yang terjadi untuk ke depannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik pedagang asal Madura di Surabaya setelah memenuhi enam gaya manajemen konflik yang dikelompokkan berdasarkan paling dominan, antara lain yaitu;

Akomodatif merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya ketika menghadapi suatu konflik agar bisa kembali dalam keadaan tenang. Kedua subjek telah menetapkan batasan antara yang harus dikatakan atau tidak. Sebelum berkomunikasi dengan lawan bicara subjek mencari informasi tentang sifat dan kebiasaannya terlebih dahulu agar tidak memperpanjang masalah.

Memecahkan masalah merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk menemukan solusi dari konflik yang dihadapinya. Kedua subjek telah belajar dari pengalaman (kesalahan) yang lalu untuk ke depannya, Selama terjadi konflik subjek mencari akar permasalahan yang

terjadi, mengambil keputusan dengan tenang, mencari solusi bersama, meminta bantuan orang lain untuk menjelaskan permasalahan yang terjadi, dan subjek pantang menyerah tetap bersyukur di setiap kondisi yang terjadi.

Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut; Bagi subjek penelitian ini diharapkan kepada subjek agar bisa memanajemen konflik untuk menyelesaikan konflik tanpa adanya kekerasan serta amarah dimanapun berada. Bagi keluarga penelitian ini diharapkan memberikan gambaran terkait keinginan subjek untuk berdagang, harapan, dan permasalahan-permasalahan yang terjadi di Surabaya, sehingga keluarga memberikan support, mampu menjadi pendengar berbagi keluhan kesah, memberikan nasehat yang objektif ketika menghadapi konflik. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat mempertimbangkan untuk tidak mendiskriminasi dan mampu menjadi penengah (pihak ketiga) ketika terjadi suatu konflik. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi maupun bahan perbandingan dalam mengembangkan penelitian terkait variabel manajemen konflik maupun subjek penelitian yang lainnya.

Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin. 2018. *Metode Penelitian Psikologi Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bahri, Syaeful & Madlazim. 2012. *Pemetaan Topografi, Geofisika, dan Geologi Kota Surabaya*. *Jurnal Penelitian Fisika dan Aplikasinya* (JPFA vol 2 No.2 ISSN: 2087-9946)
- De Jonge, H. 2012. *Garam Kekerasan dan Aduan Sapi Esai-Esai tentang Orang Madura dan Kebudayaan Madura*. Yogyakarta: LkiS
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. 2016. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Leutika Prio
- Effendy, Muhadjir. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Ekawarna. 2018. *Manajemen Konflik dan Stres*. Jakarta: Bumi Aksara
- Faizin. 2015. *Sikap Hidup Masyarakat Madura dalam Kumpulan Cerpen MATA BLATER Karya MAHWI AIR TAWAR*. *Jurnal Keilmuan Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya* Vol. 1, No.2, Hal. 163-172
- Hurlock, Elizabeth B. 2011. *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Penerbit Erlangga

-
- Hanurawan, Fatah. 2018. *Psikologi Sosial Terapan untuk pemecahan masalah perilaku sosial*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Hasyim, Dardiri. 2018. *Identifikasi Diskriminasi Ras dan Etnis menurut UU Nomor 40 Tahun 2008 dan Diskriminasi Wanita menurut UU Nomor 7 Tahun 1984 dalam KUHPerdara*. Jurnal Hukum *De'rechtsstaat*, P-ISSN: 2442-5303. E-ISSN: 2549-9874. Vol 4 No. 1 (Online)
- Hamzah, Amir. 2020. *Metode Penelitian Studi Kasus (single case, instrumental case, multicase & multisite)*. Malang: Literasi Nusantara.
- Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Psikologi Komunikasi Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Interaksi Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Bandung: Rosdakarya
- Mister, Nyoman. 2017. *Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Manajemen Konflik Kepala Sekolah dan Komitmen Kerja Guru terhadap Disiplin Kerja Guru di Sekolah Menengah Kejuruan Kalianda*. Tesis, Lampung: Universitas Lampung
- Rochana, Totok. 2012. *Orang Madura Suatu Tinjauan Antropologis*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial. Vol XI(1) (online)
- Rosyitha, Anna. 2016. *Studi Dampak Pengembangan Pemukiman Di Wilayah Pesisir Surabaya Timur*. Jurnal Vol. 1, No.1, ISSN: 2541-0318
- Rusmini. 2017. *Psikologi Manajemen*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)
- Soedarso. 2013. *Dinamika Multikultural Masyarakat Kota Surabaya*. Jurnal Sosial Humaniora, Vol 6 No.1
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Smith, J. A. 2014. *Psikologi Kualitatif Panduan Praktis Metode Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sabban, Nabila. 2015. *Kajian Konflik dan Perdamaian*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Teti, Devita Sari & Widyastuti, Ami. 2015. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Manajemen Konflik Pada Istri*. Jurnal Psikologi, Vol 11, No 1 (Online)
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika
-