

MANAJEMEN KONFLIK DI TEMPAT KERJA: STUDI KASUS PADA CAFÉ DUA PINTU KOTA PADANG

Mutiara Febri Yunida, Nanda Hendry, Widya Desfitasari, Guspadli Ananda, Gusti Delia
Pratama, Vivi Nila Sari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Email: Widyadsft@gmail.com

Abstrak

Konflik merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika organisasi, khususnya pada sektor jasa yang memiliki tingkat interaksi tinggi antarindividu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk konflik yang terjadi, faktor penyebab konflik, serta strategi manajemen konflik yang diterapkan di Café Dua Pintu Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang terjadi didominasi oleh konflik pekerjaan yang disebabkan oleh miskomunikasi dan kesalahan administratif. Penerapan komunikasi terbuka, peran pimpinan sebagai mediator, serta pendekatan kolaboratif terbukti efektif dalam menyelesaikan konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Sumber Daya Manusia, Konflik Kerja, Komunikasi Organisasi

Abstract

Conflict is an inevitable phenomenon in organizational dynamics, particularly in the service sector which involves high levels of interpersonal interaction. This study aims to analyze the types of conflicts, the causes of conflict, and the conflict management strategies implemented at Café Dua Pintu in Padang City. This research employs a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation and interviews with employees. The findings indicate that workplace conflicts are predominantly task-related conflicts caused by miscommunication and administrative errors. The implementation of open communication, leadership mediation, and collaborative approaches has proven effective in resolving conflicts and fostering a harmonious work environment.

Keywords: Conflict Management, Human Resources, Workplace Conflict, Organizational Communication

Article History

Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 1785
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kuliner dan coffee shop di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di Kota Padang. Persaingan usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan mempertahankan daya saing. Dalam praktik organisasi, perbedaan latar belakang, karakter, persepsi, serta tekanan kerja sering menimbulkan konflik di tempat kerja. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, hubungan kerja, dan kualitas pelayanan. Namun, konflik juga dapat menjadi sarana pembelajaran dan perbaikan apabila dikelola secara konstruktif.

Café Dua Pintu sebagai salah satu coffee shop lokal yang berkembang di Kota Padang memiliki dinamika kerja yang kompleks dengan intensitas interaksi tinggi antar karyawan. Kondisi ini membuka peluang terjadinya konflik kerja. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana konflik terjadi dan bagaimana strategi manajemen konflik diterapkan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

TINJAUAN PUSTAKA

Robbins dan Judge (2021) menyatakan bahwa konflik merupakan proses yang dimulai ketika suatu pihak merasakan bahwa pihak lain telah memengaruhi atau akan segera memengaruhi kepentingannya secara negatif. Konflik dalam organisasi umumnya disebabkan oleh perbedaan tujuan, nilai, persepsi, serta keterbatasan sumber daya.

Manajemen konflik adalah serangkaian upaya sistematis untuk mengidentifikasi, mengendalikan, dan menyelesaikan konflik agar tidak menghambat pencapaian tujuan organisasi (Wirawan, 2020). Thomas dan Kilmann (2020) mengemukakan lima gaya manajemen konflik, yaitu competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, konflik dipandang sebagai bagian dari dinamika kerja yang harus dikelola melalui komunikasi efektif, kepemimpinan yang adil, serta penerapan kebijakan dan prosedur kerja yang jelas (Mangkunegara, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Objek penelitian adalah Café Dua Pintu yang berlokasi di Kota Padang. Subjek penelitian meliputi karyawan dan pihak manajemen yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja serta wawancara dengan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai konflik yang terjadi dan cara penyelesaiannya. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan fenomena konflik dan manajemen konflik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang paling sering terjadi di Café Dua Pintu adalah konflik pekerjaan, khususnya terkait kesalahan pencatatan transaksi dan miskomunikasi antarbagian. Kesalahan dalam menginput metode pembayaran pelanggan menjadi salah satu sumber konflik yang memicu perdebatan antar karyawan.

Faktor utama penyebab konflik meliputi kurangnya komunikasi efektif, tekanan kerja yang tinggi, serta belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur. Dalam menyelesaikan konflik, manajemen menerapkan pendekatan dialog terbuka dengan melibatkan pihak-pihak yang berselisih untuk mencari solusi bersama.

Peran pimpinan sangat penting sebagai mediator konflik. Apabila konflik tidak dapat diselesaikan di tingkat tim, manajer atau owner akan turun tangan untuk memberikan keputusan yang adil dan solutif. Pendekatan kolaboratif ini terbukti mampu memperbaiki hubungan kerja dan meningkatkan kinerja tim.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian konflik yang paling sering terjadi di Café Dua Pintu adalah konflik pekerjaan, terutama yang muncul dari kesalahan dalam mencatat transaksi dan kesalahpahaman antar bagian. Kesalahan dalam memasukkan metode pembayaran pelanggan menjadi penyebab utama terjadinya perdebatan antar karyawan, yang bisa mengganggu proses kerja dan hubungan antar rekan. Penyebab konflik ini dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi yang baik, tingginya tekanan kerja, serta belum maksimalnya penerapan SOP. Meski begitu, manajemen Café Dua Pintu sudah menerapkan cara menyelesaikan konflik dengan berdiskusi secara terbuka dan melibatkan pihak yang terlibat. Peran pemimpin sebagai mediator sangat penting dalam menciptakan solusi yang adil dan saling menghargai. Cara menyelesaikan konflik yang didasarkan pada komunikasi dan partisipasi aktif mampu memperbaiki hubungan antar karyawan, serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Dengan demikian, pengelolaan konflik secara efektif bisa menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan produktif di Café Dua Pintu Kota Padang

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A. A. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2020). Conflict Management Styles. TKI Publications.
- Wirawan. (2020). Manajemen Konflik dan Kinerja Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.