



Universitas Nusantara PGRI Kediri

UPT. PERPUSTAKAAN, PUBLIKASI DAN INOVASI

Alamat: Kampus 1, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76 Kota Kediri 64112
Telp. (0354) 771576, (0354) 771503, (0354) 771495, Fax. (0354) 771576
Website: <http://ppi.unpkediri.ac.id/> Email: perpustakaan@unpkediri.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS SIMILARITY

Ketua UPT Perpustakaan, Publikasi dan Inovasi Universitas Nusantara PGRI Kediri menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama Mahasiswa : Moh. Maryndo Titan

NPM : 2112010121

Program Studi : S1-Manajemen

Judul Karya Ilmiah:

"Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik pada UMKM"

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal 30% *similarity* sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap subbab naskah Laporan **Tugas Akhir** yang disusun.

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Kediri, 26 Juni 2025
Ka UPT PPI,



Dr. Abdul Aziz Hunaifi, M.A

Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik pada UMKM

by simiempat@unpkdr.ac.id 1

Submission date: 26-Jun-2025 03:49PM (UTC+0700)

Submission ID: 2706281200

File name: 2112010121_Moh.Maryndo_Titan.docx (85.68K)

Word count: 6386

Character count: 43248

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen konflik dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting untuk menciptakan tim yang solid dan produktif. UMKM merupakan usaha komersial yang berpotensi menyerap tenaga kerja, memberikan berbagai pelayanan kepada daerah, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan berkontribusi terhadap stabilitas keuangan nasional (Nopriyantoro et al., 2023). Terutama UMKM yang bergerak di sektor grosir seperti usaha grosir bantal Kediri, yang beralamat di Gang Abri Rt/2 Rw/6, Desa Purwokerto, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. Seringkali dihadapkan pada berbagai temuan yang berpotensi memicu konflik, baik di dalam tim maupun dengan pihak eksternal.

Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif, seperti menurunnya kinerja, kerugian finansial, bahkan ancaman terhadap kelangsungan usaha. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerja karyawannya, yang dipengaruhi oleh faktor konflik kerja dan stres kerja, karena keduanya berdampak signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi (Arfiansyah et al., 2021). Oleh karena itu, penerapan manajemen konflik yang efektif menjadi sangat penting dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis, di mana komunikasi dan kolaborasi dapat berkembang dengan baik. Mengingat pentingnya peran manajemen konflik dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen konflik dapat membantu meningkatkan produktivitas di grosir bantal Kediri. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di organisasi, khususnya dalam hal pengelolaan konflik untuk mencapai kinerja yang optimal. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif dapat meningkatkan kerja sama dan

komunikasi dalam tim (Ramdhan, 2023). Meski begitu, banyak penelitian yang berfokus pada organisasi besar dan tidak memperhatikan konteks lokal, seperti di UMKM Grosir Bantal Kediri, yang merupakan usaha kecil dengan tantangan unik. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai manajemen konflik dalam konteks organisasi kecil, serta dampaknya terhadap sinergitas tim.

Sinergi disebut juga efek sinergis (Laksono et al., 2022) Sinergi adalah kombinasi atau kepemimpinan unsur atau bagian yang dapat mencapai kinerja yang lebih baik, dapat dilihat bahwa sinergi pada dasarnya adalah interaksi antara dua pihak atau lebih yang berinteraksi dan membangun hubungan yang dinamis untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi tidak akan berfungsi dengan baik tanpa peran kepemimpinan yang bertanggung jawab terhadap organisasi. Pemimpin tidak dapat menjalankan tugasnya secara optimal kecuali memiliki bawahan (karyawan) yang selalu terlibat dan mendukung mereka. Keberadaan atasan dan bawahan (karyawan) merupakan bukti bahwa organisasi dan struktur saling berhubungan (Junita, 2021). Oleh karena itu, istilah "struktur" digunakan untuk mencakup ukuran organisasi, tingkat keahlian anggota organisasi, kejelasan tanggung jawab (wilayah kerja). Adapun (Supendi & Zuhri, 2022) mengatakan bahwa ukuran organisasi dan tingkat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong konflik struktural. Semakin besar suatu organisasi dan semakin terspesialisasi kegiatannya, semakin besar pula potensi konflik.

Ketidaksesuaian selalu terjadi dalam interaksi antara individu dengan individu, termasuk diantara pimpinan dan karyawan atau antara individu dengan kelompok, ketidaksesuaian ini terjadi terutama karena sifat individu yang berbeda atau perbedaan lainnya, yang sering menyebabkan konflik. Hal ini dipicu karena ketidakpercayaan antara individu, kurangnya komunikasi yang efektif, dan potensi timbulnya amarah dari pihak yang terlibat. Sebuah penelitian menyatakan bahwa konflik diartikan sebagai pertentangan antara dua pendapat (perspektif), seperti ukuran (organisasi), derajat profesionalisme anggota organisasi, atau kejelasan tanggung jawab (tugas) (Wartini, 2016). Tujuan

organisasi, gaya kepemimpinan, sistem penghargaan dan kesesuaian antar anggota sasaran, yang berdampak positif dan negatif terhadap pemangku kepentingan. Sedangkan menurut (Supendi & Zuhri, 2022), konflik adalah suatu keadaan yang terjadi ketika terjadi perselisihan atau perbedaan cara pandang antara dua orang, kelompok, atau organisasi, postur saling bertahan antara dua kelompok yang berbeda tujuan dan pandangan dalam mencapai suatu tujuan membuat keduanya berada pada posisi konflik. Bukan kerja sama, jika suatu organisasi dengan keras menolak perubahan, situasi konflik yang diakibatkannya tidak akan terselesaikan. Ketika “suhu” ketegangan meningkat dan konflik baru muncul, sub-unit organisasi tersebut menjadi semakin tersebar (Wartini, 2016)

Tidak ada jaminan bahwa akan selalu ada kesesuaian atau kecocokan antar individu pelaksana dalam proses interaksi antar subsistem dengan subsistem lainnya. Ketegangan bisa muncul kapan saja, baik antar individu maupun antar kelompok dalam suatu organisasi. Strategi manajemen konflik diperlukan bagi individu dan kelompok untuk meningkatkan hubungan pribadi terkait prestasi kerja. Dalam manajemen konflik menyerukan lima strategi yaitu : mematuhi, mengintegrasikan, menghindari, mendominasi, dan mengorbankan, serta mempengaruhi kinerja individu dan kelompok (Wartini, 2020). Perusahaan yang ingin menerapkan strategi manajemen konflik harus saling menghormati perbedaan, bersedia menerima kontribusi untuk memajukan tujuan perusahaan, memperhatikan dan menghormati perasaan satu sama lain, dan menjalin komunikasi terbuka satu sama lain. Hal ini tampaknya membantu membangun hubungan kerja yang harmonis.. Dengan itikad baik penuh (Sari, 2024). Inisiatif-inisiatif ini berdampak positif terhadap psikologi individu dan kelompok kerja dengan menciptakan rasa komitmen dan penghargaan terhadap keterampilan dan kompetensi yang ada yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi, dan hasilnya tercapai secara alami. Hal ini mempengaruhi peningkatan kinerja baik dalam kerja individu maupun kelompok. Kinerja adalah hasil kerja seorang individu atau sekelompok karyawan dan dapat didefinisikan sebagai kinerja dimana perilaku aktual mereka

konsisten dengan perannya dalam organisasi (Sari, 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konflik dalam organisasi dapat muncul dari berbagai faktor, seperti perbedaan tujuan, komunikasi yang buruk, atau tekanan eksternal (Reswari, 2023). Ada juga sebuah jurnal penelitian mengungkapkan bahwa gejala konflik di dunia usaha sering terlihat melalui ketegangan interpersonal dan penurunan kinerja tim (Sari, 2024). Di sisi lain, jurnal sebelumnya juga menekankan bahwa manajemen konflik yang baik justru dapat meningkatkan kolaborasi antar anggota tim dengan mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan pemahaman yang lebih dalam antar individu (Dewi et al., 2023). Walaupun banyak penelitian telah dilakukan mengenai manajemen konflik dalam organisasi besar, penerapan strategi manajemen konflik pada UMKM, khususnya yang beroperasi di tingkat lokal dan berskala lebih kecil, masih jarang ditemukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan yang perlu diteliti lebih dalam untuk menemukan solusi yang lebih sesuai dengan konteks UMKM.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengangkat fokus yang lebih spesifik, yaitu penerapan manajemen konflik pada UMKM grosir bantal Kediri. Berbeda dengan penelitian-penelitian yang lebih umum, penelitian ini berupaya menggali lebih dalam bagaimana manajemen konflik dapat diterapkan secara praktis untuk menciptakan sinergitas tim dalam UMKM, khususnya di sektor grosir. Pemahaman mengenai dinamika konflik di tingkat mikro ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengelolaan konflik yang lebih baik di kalangan pelaku UMKM dan meningkatkan kinerja serta keberlanjutan usaha. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik berperan dalam membentuk sinergitas tim di UMKM grosir bantal Kediri. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis kepada pelaku UMKM dalam mengelola konflik secara lebih efektif, dengan harapan dapat meningkatkan kolaborasi, produktivitas tim, dan keberhasilan usaha secara keseluruhan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Sinergitas Tim*

Sinergitas tim merupakan konsep fundamental dalam dunia organisasi modern, khususnya dalam skala kecil seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tantangan, sinergitas menjadi pendorong utama terciptanya kerja sama yang harmonis, efisien, dan produktif. Tim yang efektif adalah tim yang memiliki ciri-ciri saling percaya, komunikasi yang terbuka, tujuan yang jelas, serta pembagian peran yang tepat (Fatimah, 2022). Keempat unsur tersebut menjadi dasar dari terbentuknya sinergitas, di mana setiap anggota tim tidak hanya bekerja secara individu, tetapi saling terhubung dalam semangat kolektivitas untuk mencapai tujuan bersama.

Tim yang efektif adalah sekelompok kecil orang dengan keterampilan saling melengkapi, yang memiliki komitmen terhadap tujuan bersama, pendekatan kerja yang kolektif, dan rasa tanggung jawab bersama atas kinerja tim (Hariyanto, 2021). Dari sudut pandang ini, sinergitas tim tidak hanya dilihat dari koordinasi kerja, melainkan juga dari komitmen emosional dan tanggung jawab moral yang diemban oleh setiap anggota tim. Dalam praktiknya, anggota tim yang bersinergi tidak hanya menyelesaikan tugas masing-masing, tetapi juga terlibat secara aktif dalam membantu dan memperkuat kinerja rekan-rekannya.

Pendapat serupa menekankan bahwa sinergi merupakan harmonisasi potensi individu dalam tim yang menghasilkan kinerja lebih besar daripada jika individu bekerja sendiri-sendiri (Fatimah, 2022). Dalam konteks ini, sinergitas dipandang sebagai bentuk integrasi kekuatan individu yang menghasilkan efek pengganda (*multiplier effect*) terhadap produktivitas tim secara keseluruhan. Artinya, ketika sinergitas berhasil dibangun, hasil kerja tim bukan hanya

akumulasi kinerja individu, melainkan kualitas hasil yang jauh lebih tinggi karena adanya kolaborasi yang solid dan saling melengkapi.

Dari perspektif psikologi organisasi, memandang sinergitas tim sebagai proses dinamis yang melibatkan koordinasi, komunikasi efektif, serta pembelajaran bersama (team learning) dalam menyelesaikan tugas kolektif (Rao, 2016). Hal ini memperkuat pemahaman bahwa sinergi tim bukan sesuatu yang terbentuk secara instan, melainkan melalui proses pembelajaran, penyesuaian, dan interaksi berkelanjutan antar anggota tim. Dengan demikian, sinergitas adalah hasil dari interaksi kompleks antara aspek relasional dan struktural dalam tim, seperti hubungan interpersonal, sistem komunikasi, dan kepemimpinan yang mendorong partisipasi aktif.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa sinergitas tim adalah kondisi ideal di mana individu dalam tim saling bekerja sama dengan landasan kepercayaan, komunikasi, koordinasi, dan komitmen bersama untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Dalam konteks UMKM, sinergitas sangat penting karena keterbatasan sumber daya manusia, finansial, dan teknologi menuntut efisiensi tinggi serta kolaborasi yang erat di antara anggota tim. Tanpa sinergi, tim akan kesulitan dalam menghadapi beban kerja yang tinggi dan tantangan eksternal yang kompleks, terutama dalam upaya menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan usaha.

Adapun tujuan dari sinergitas tim pada penelitian untuk mencapai efektivitas kerja yang tinggi, mengoptimalkan potensi individu, meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kolaboratif. Manfaatnya meliputi peningkatan efisiensi kerja, kepuasan kerja yang lebih tinggi, pengambilan keputusan yang lebih baik, serta kemampuan adaptasi dan inovasi yang lebih kuat. Fungsi sinergitas sendiri tim mencakup fungsi koordinatif (penyatuan arah kerja tim), eksekutif (pelaksanaan tugas secara bersama), motivasional (peningkatan semangat kerja), pemecahan masalah (problem solving), serta pengontrol sosial (penegakan kedisiplinan dan akuntabilitas dalam tim). Oleh karena itu, membangun sinergitas tim bukan sekadar kebutuhan operasional, melainkan merupakan strategi penting dalam

menciptakan keunggulan kompetitif dan daya tahan organisasi, terutama bagi UMKM Grosir Bantal Kediri yang sangat bergantung pada efektivitas kolaborasi internal.

B. Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menangani perbedaan, ketidaksepakatan, atau pertentangan yang timbul dalam hubungan antarindividu atau antar kelompok. Konflik dalam suatu organisasi bukanlah sesuatu yang sepenuhnya negatif, karena jika dikelola dengan baik, dapat mendorong perbaikan, inovasi, serta pengambilan keputusan yang lebih matang. Menurut (Scholl, 2019), terdapat lima gaya utama dalam mengelola konflik, yaitu menghindar (avoiding), akomodatif (accommodating), kompetitif (competing), kompromi (compromising), dan kolaboratif (collaborating). Setiap gaya memiliki konteks dan konsekuensi yang berbeda, tergantung pada tingkat kepedulian terhadap diri sendiri maupun terhadap pihak lain. Gaya kolaboratif dianggap sebagai pendekatan paling konstruktif karena melibatkan usaha kedua belah pihak untuk menemukan solusi terbaik yang menguntungkan semua pihak.

Selain (Scholl, 2019) juga mengkategorikan gaya manajemen konflik ke dalam beberapa dimensi, di antaranya integratif, dominasi, dan penghindaran, yang menggambarkan dinamika kekuasaan dan komunikasi antar pihak yang berkonflik. Sedangkan (Pirayani, 2019) menjelaskan bahwa manajemen konflik adalah upaya sistematis untuk meredakan ketegangan dengan tetap menjaga produktivitas tim. Dalam pendekatan Pirayani, konflik tidak harus dihindari, tetapi perlu dikenali penyebabnya, dikelola sumber-sumbernya, dan diarahkan agar menghasilkan pertumbuhan organisasi. Dalam organisasi kecil seperti UMKM, di mana hubungan antar individu lebih dekat dan peran sering tumpang tindih, pengelolaan konflik memegang peranan krusial agar sinergi tim tetap terjaga.

Dalam konteks UMKM Grosir Bantal Kediri, konflik sering kali muncul karena beberapa faktor seperti perbedaan pendapat antar anggota tim, tekanan kerja karena permintaan tinggi, pembagian tugas yang tidak merata, atau kurangnya komunikasi yang efektif antara pemilik usaha dan karyawan. Dalam

situasi ini, gaya manajemen konflik yang dipilih pemimpin akan sangat menentukan dampak dari konflik tersebut. Misalnya, pendekatan menghindar bisa berdampak buruk jika konflik dibiarkan berlarut-larut, sedangkan pendekatan kolaboratif dapat menciptakan solusi yang tidak hanya menyelesaikan masalah tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim. Pemilik UMKM harus memiliki kemampuan emosional dan sosial untuk mengenali sumber konflik serta mengelolanya secara bijak agar tidak menghambat produktivitas dan kestabilan usaha.

Jika dibandingkan, pendekatan Thomas dan Kilmann menekankan keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kepentingan orang lain dalam memilih gaya manajemen konflik, sedangkan pendekatan Rahim lebih menyoroti struktur kekuasaan dan orientasi hubungan. Sementara Robbins melihat konflik dari sisi fungsional dan disfungsionalnya dalam organisasi. Ketiga pendekatan tersebut memiliki titik temu bahwa konflik bukan sekadar masalah yang harus dihindari, melainkan potensi yang perlu dikelola agar memberi nilai tambah bagi organisasi. Dalam praktiknya, kombinasi pendekatan ini bisa digunakan secara fleksibel sesuai kondisi dan budaya kerja UMKM, seperti di Grosir Bantal Kediri, yang melibatkan interaksi erat antar anggota tim dalam ruang kerja terbatas dan dengan sumber daya yang relatif minim.

Manajemen konflik dalam UMKM bukan hanya penting, tetapi menjadi kebutuhan yang mendasar untuk memastikan kelancaran operasional dan keberlangsungan usaha. Tujuan utama manajemen konflik adalah menciptakan hubungan kerja yang sehat, menghindari disintegrasi tim, serta mendorong pencapaian tujuan bersama. Manfaatnya antara lain meningkatnya kohesi tim, terciptanya lingkungan kerja yang terbuka dan saling mendukung, serta meningkatnya produktivitas karena berkurangnya ketegangan internal. Fungsinya dalam UMKM Grosir Bantal Kediri dapat dirinci sebagai alat preventif untuk mengantisipasi gesekan, korektif untuk menyelesaikan konflik yang muncul, strategis untuk memperkuat koordinasi antar bagian, dan edukatif untuk membangun budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dengan demikian, manajemen konflik yang baik bukan hanya menyelesaikan masalah,

tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun tim yang solid dan usaha yang berkelanjutan.

C. Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi efektif merupakan fondasi utama dalam menciptakan hubungan kerja yang produktif, membangun sinergi tim, serta menyelesaikan konflik secara konstruktif (Bramanta et al., 2022). Dalam lingkup organisasi, komunikasi tidak hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga mencakup penyampaian makna, interpretasi pesan, dan penciptaan pemahaman bersama antar individu. Dalam teori komunikasi organisasi, menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka, bersifat dua arah, dan didasari oleh rasa saling percaya merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi (Araújo & Davids, 2016). Komunikasi yang berjalan baik memungkinkan informasi mengalir dengan lancar, keputusan diambil secara tepat, serta hubungan antar individu berjalan harmonis dan saling mendukung.

Pendapat serupa menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi harus memenuhi unsur kejelasan pesan, ketepatan saluran, serta umpan balik yang efektif (Basthouni et al., 2019). Mereka juga menekankan pentingnya komunikasi horizontal dan vertikal dalam mendukung koordinasi tugas dan pencapaian tujuan bersama. Sementara itu, komunikasi efektif sebagai sarana untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membangun hubungan interpersonal yang kuat (Klusek-Wojciszke & Grodzicki, 2018). Dalam perspektif psikologi organisasi, komunikasi yang baik bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi alat untuk menciptakan iklim kerja yang sehat secara emosional dan sosial.

Dalam UMKM, yang umumnya memiliki struktur organisasi yang lebih sederhana dan hubungan kerja yang lebih dekat secara personal, komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat besar. Pemilik usaha, karyawan, dan anggota tim biasanya berinteraksi secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional. Oleh karena itu, kesalahan dalam penyampaian informasi, nada komunikasi yang tidak tepat, atau tidak adanya kejelasan instruksi dapat dengan mudah menimbulkan kesalahpahaman, frustrasi, atau bahkan konflik antar

anggota tim. Di UMKM Grosir Bantal Kediri, yang memiliki karakteristik operasional cepat dan padat kerja, komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat kelancaran produksi, distribusi, atau layanan pelanggan.

Jika dibandingkan, teori Katz dan Kahn lebih menekankan pada kepercayaan dan keterbukaan sebagai dasar komunikasi organisasi yang sehat, sementara Robbins dan Judge menyoroti aspek teknis dan struktural dari proses komunikasi. Luthans, di sisi lain, melihat komunikasi dari sudut pandang perilaku dan hubungan manusiawi dalam organisasi. Ketiga pendekatan ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya tentang "apa" yang disampaikan, tetapi juga tentang "bagaimana", "kepada siapa", dan "dalam konteks apa" pesan tersebut disampaikan. Dalam praktiknya, UMKM seperti Grosir Bantal Kediri memerlukan kombinasi dari ketiga pendekatan tersebut, yaitu komunikasi yang terbuka, jelas, penuh empati, dan sesuai dengan konteks hubungan yang berlangsung antar individu dalam tim.

Komunikasi efektif merupakan elemen kunci dalam mendukung keberhasilan manajemen tim, pengambilan keputusan, penyelesaian konflik, serta pencapaian sinergitas di dalam organisasi. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti UMKM, komunikasi yang sehat akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, mempercepat koordinasi, dan mencegah munculnya konflik yang tidak perlu. Sebaliknya, komunikasi yang buruk akan menimbulkan ketegangan, kesalahpahaman, dan penurunan kinerja secara keseluruhan.

Adapun tujuan dari komunikasi efektif dalam organisasi dalam penelitian ini untuk menyampaikan informasi secara jelas, mendorong kolaborasi tim, mempercepat penyelesaian masalah, serta membangun budaya organisasi yang terbuka dan saling percaya. Manfaat yang diperoleh meliputi peningkatan produktivitas kerja, penguatan hubungan antarindividu, peningkatan kepuasan kerja, serta pengambilan keputusan yang lebih baik. Fungsinya dalam UMKM Grosir Bantal Kediri antara lain sebagai alat koordinasi kerja harian, sarana umpan balik untuk perbaikan kinerja, media membangun motivasi dan kepercayaan tim, serta instrumen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dengan komunikasi yang efektif, UMKM dapat lebih

adaptif, solid, dan kompetitif dalam menghadapi berbagai tantangan operasional dan pasar.

D. Perilaku Organisasi dalam UMKM

Teori perilaku organisasi membahas bagaimana individu dan kelompok bertindak, berinteraksi, dan berkontribusi dalam suatu lingkungan kerja. Perilaku organisasi menjadi bidang penting dalam manajemen karena manusia adalah penggerak utama dari semua proses organisasi. Adapun penelitian menyatakan bahwa, perilaku organisasi adalah studi sistematis terhadap tindakan dan sikap orang-orang dalam organisasi, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap motivasi, kepemimpinan, dinamika kelompok, serta budaya kerja (Ummah, 2019). Dalam konteks UMKM, teori ini menjadi sangat relevan karena struktur organisasi yang lebih sederhana dan hubungan antar anggota tim yang lebih dekat menghadirkan dinamika sosial yang khas.

Dalam UMKM, hubungan kerja yang cenderung informal dan erat secara emosional menjadi kekuatan dalam membentuk kepercayaan dan loyalitas, namun juga memiliki potensi risiko jika tidak dikelola dengan baik. Kesalahan dalam pengelolaan hubungan personal dapat menyebabkan konflik laten atau bahkan penurunan motivasi kerja. Oleh karena itu, pengelolaan perilaku tim tidak bisa hanya berfokus pada efisiensi tugas, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek psikologis, komunikasi interpersonal, serta nilai-nilai sosial yang berkembang di lingkungan kerja tersebut. Sebagaimana dikatakan dalam sebuah penelitian, perilaku organisasi mencakup pemahaman terhadap emosi, persepsi, nilai-nilai, dan perbedaan individu serta motivasi kerja dalam proses kerja (Fitriana et al., 2023).

Dibandingkan dengan pendekatan Luthans yang menitikberatkan pada sistem manajerial dan hubungan antar variabel organisasi, Gomathy lebih banyak mengulas perilaku manusia dalam berbagai tingkatan: individu, kelompok, dan sistem organisasi. Pendekatan Ummah lebih preskriptif dalam pengelolaan, sementara Gomathy menekankan observasi dan diagnosis terhadap dinamika perilaku manusia dalam lingkungan kerja. Dalam praktiknya, kedua

pendekatan ini saling melengkapi dan dapat diterapkan dalam UMKM untuk membantu pemilik usaha memahami tidak hanya bagaimana tim bekerja, tetapi juga mengapa mereka berperilaku seperti itu.

Dalam manajemen perilaku organisasi, terdapat tiga perilaku utama yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) perilaku produktif, yakni tindakan yang mendukung pencapaian tujuan kerja seperti disiplin, kerja sama tim, dan tanggung jawab;
 - 2) perilaku kontraproduktif, yaitu perilaku yang merugikan organisasi seperti konflik interpersonal, gosip negatif, atau sikap apatis; dan
 - 3) perilaku prososial, yaitu perilaku yang menunjukkan kepedulian terhadap sesama rekan kerja seperti membantu tanpa diminta, mendukung rekan yang kesulitan, atau menjaga semangat tim.
- Ketiga perilaku ini harus dikelola secara tepat agar potensi tim bisa dimaksimalkan dan risiko konflik diminimalkan.

Dalam UMKM Grosir Bantal Kediri, penerapan teori perilaku organisasi sangat penting karena struktur tim yang kecil dan lingkungan kerja yang dinamis menuntut pengelolaan SDM yang fleksibel namun tetap terarah. Misalnya, memahami motivasi personal karyawan dapat membantu pemilik usaha menentukan pendekatan yang sesuai untuk meningkatkan kinerja, seperti memberi penghargaan, ruang partisipasi, atau bimbingan kerja. Di sisi lain, pengelolaan konflik juga harus memperhatikan hubungan personal antar karyawan, karena pendekatan terlalu formal dapat menimbulkan resistensi, sementara pendekatan yang terlalu longgar berisiko menurunkan profesionalitas kerja.

Kesimpulannya, teori perilaku organisasi memberikan kerangka yang kuat bagi pelaku UMKM dalam mengelola tim secara efektif. Dengan memahami bahwa perilaku kerja dipengaruhi oleh banyak faktor—seperti motivasi, kepemimpinan, komunikasi, dan dinamika kelompok—pemilik usaha dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, adaptif, dan produktif. Perilaku

organisasi yang baik akan mendorong tim untuk bekerja secara sinergis dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.

Tujuan dari pengelolaan perilaku organisasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dinamika tim di UMKM Grosir Bantal Kediri dapat diarahkan untuk meningkatkan sinergitas dan mengurangi potensi konflik. Manfaatnya mencakup peningkatan efisiensi kerja, perbaikan hubungan antar individu, serta penguatan loyalitas dan semangat kerja tim. Fungsinya dalam penelitian ini adalah sebagai dasar analisis untuk mengidentifikasi pola perilaku tim, strategi kepemimpinan yang diterapkan, serta dampaknya terhadap produktivitas dan suasana kerja. Dengan begitu, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi konkret bagi UMKM dalam membangun tim yang solid dan berkinerja tinggi.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana manajemen konflik berperan dalam meningkatkan sinergitas tim pada UMKM Grosir Bantal Kediri. Untuk memahami fenomena ini secara mendalam, diperlukan landasan teori yang saling berkaitan, yaitu teori sinergitas tim, teori manajemen konflik, teori komunikasi efektif, dan teori perilaku organisasi. Keempat teori tersebut membentuk kerangka konseptual yang saling mendukung dalam menjelaskan dinamika hubungan antar anggota tim dalam organisasi kecil seperti UMKM.

Teori sinergitas tim menjadi dasar utama dalam penelitian ini, karena sinergi merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh tim di UMKM Grosir Bantal Kediri. Dalam konteks UMKM, sinergitas tidak semata diukur dari pembagian tugas yang merata, tetapi juga dari adanya kolaborasi yang harmonis, kesadaran peran masing-masing individu, serta semangat bersama dalam mencapai tujuan usaha. Karena struktur UMKM yang fleksibel dan keterbatasan sumber daya manusia, maka kerja sama yang sinergis menjadi kebutuhan mutlak agar kegiatan operasional berjalan efisien dan efektif. Dalam penelitian ini, sinergitas akan dilihat sebagai indikator keberhasilan tim dalam menghadapi tantangan dan beban kerja bersama.

Namun, sinergitas tidak selalu berjalan mulus tanpa hambatan. Oleh karena itu, teori manajemen konflik sangat penting untuk dijadikan kerangka analisis

dalam penelitian ini. Konflik merupakan bagian alami dari interaksi tim, terlebih dalam UMKM yang lingkungannya lebih kecil dan hubungan personal lebih intens. Penelitian ini menyoroti bahwa konflik, bila tidak ditangani dengan baik, dapat menghambat sinergi, menurunkan produktivitas, dan bahkan merusak hubungan kerja. Sebaliknya, dengan pendekatan manajemen konflik yang tepat seperti strategi kolaboratif atau kompromi konflik justru bisa menjadi momen untuk menyatukan persepsi dan memperkuat kerja sama tim.

Selanjutnya, komunikasi efektif menjadi jembatan antara pengelolaan konflik dan terbentuknya sinergi. Dalam UMKM Grosir Bantal Kediri, komunikasi yang terbuka dan dua arah memegang peranan penting karena menjadi sarana penyampaian ide, klarifikasi instruksi, serta penyalur emosi dan ekspresi dalam lingkungan kerja. Komunikasi yang buruk akan memperparah konflik dan memperlemah sinergi, sedangkan komunikasi yang baik mampu memperkecil kesalahpahaman dan mempererat hubungan antar anggota tim. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, komunikasi menjadi faktor mediasi antara konflik dan sinergi.

Sementara itu, teori perilaku organisasi berfungsi sebagai kerangka besar yang menaungi ketiga elemen sebelumnya. Melalui teori ini, penelitian menganalisis bagaimana faktor-faktor seperti motivasi individu, gaya kepemimpinan, budaya kerja, serta interaksi sosial membentuk dinamika dalam tim. Pemahaman terhadap perilaku anggota tim di UMKM Grosir Bantal Kediri membantu peneliti mengidentifikasi akar konflik, gaya komunikasi yang dominan, serta hambatan dalam menciptakan sinergi. Karena hubungan antar anggota di UMKM seringkali bersifat personal dan emosional, pendekatan perilaku organisasi memungkinkan peneliti untuk melihat permasalahan secara lebih holistik dan kontekstual.

Dengan menggabungkan keempat teori tersebut, penelitian ini mampu menjelaskan bahwa sinergitas tim tidak dapat tercapai tanpa adanya komunikasi yang baik, pengelolaan konflik yang bijak, dan pemahaman mendalam terhadap perilaku anggota tim. UMKM Grosir Bantal Kediri, sebagai usaha skala kecil dengan struktur organisasi sederhana, memerlukan strategi manajerial yang

tidak hanya teknis, tetapi juga humanis—yaitu menyentuh aspek psikologis dan sosial dari anggota tim.

Dengan demikian, keterkaitan keempat teori ini memperkuat argumentasi bahwa dalam menciptakan sinergitas tim di UMKM, tidak cukup hanya membangun sistem kerja atau prosedur, tetapi juga harus memperhatikan hubungan interpersonal, pengelolaan emosi, serta pengembangan budaya komunikasi yang sehat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran konkret tentang bagaimana integrasi teori-teori tersebut diterapkan dalam praktik, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan manajemen tim di UMKM Grosir Bantal Kediri.

METODE PENELITIAN**A. Deskripsi Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif eksploratif. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam dinamika tim dan penerapan manajemen konflik dalam menciptakan sinergi kerja di lingkungan UMKM, khususnya pada Grosir Bantal Kediri.

Metode deskriptif eksploratif digunakan untuk menggambarkan situasi yang terjadi secara natural, serta memahami perspektif dan pengalaman subjek penelitian tanpa manipulasi variabel. Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang menekankan pada pemahaman konteks, proses, dan strategi manajemen konflik yang diterapkan di lapangan (Mulyah, Aminatun, Nasution, Hastomo, Sitepu, 2020).

B. Rincian Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua teknik utama:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*): Dilakukan terhadap pemilik usaha dan salah satu karyawan Grosir Bantal Kediri yang terlibat langsung dalam proses kerja tim. Wawancara ini bertujuan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan strategi mereka dalam menghadapi konflik dan membangun sinergi.
2. Observasi partisipatif: Peneliti turut hadir dan mengamati interaksi dalam lingkungan kerja UMKM secara langsung untuk menangkap dinamika tim dan situasi nyata yang tidak selalu terungkap dalam wawancara.

Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang utuh dan akurat mengenai praktik manajemen konflik dan sinergi tim di lingkungan kerja sehari-hari.

C. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah individu yang bekerja di Grosir Bantal Kediri, baik sebagai pemilik maupun karyawan. Subjek penelitian dipilih secara purposive dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Memiliki pengalaman kerja di Grosir Bantal minimal 6 bulan.
- 2) Terlibat secara aktif dalam kerja tim.
- 3) Pernah terlibat atau menyaksikan konflik kerja.

Jumlah informan ditentukan dengan pendekatan data saturation, yakni hingga informasi yang diperoleh tidak lagi memberikan temuan baru yang signifikan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah:

- 1) Panduan wawancara semi-terstruktur, yang memuat pertanyaan terbuka mengenai pengalaman, pandangan, dan strategi dalam menghadapi konflik serta membentuk kerja sama tim.
- 2) Lembar observasi, yang digunakan untuk mencatat perilaku, interaksi, dan dinamika kerja yang muncul selama kegiatan observasi.

Instrumen tersebut telah melalui proses validasi isi (*content validity*) dengan bantuan pakar di bidang manajemen konflik dan organisasi. Uji coba terbatas juga dilakukan untuk menguji kejelasan dan relevansi pertanyaan pada subjek serupa di luar lokasi penelitian.

E. Prosedur Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif model Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama:

- 1) Reduksi data: Proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah yang relevan dengan permasalahan penelitian.
- 2) Penyajian data: Penyusunan data dalam bentuk matriks, narasi, dan kutipan wawancara untuk memudahkan interpretasi.
- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi: Menemukan pola, hubungan antar kategori, serta makna yang muncul dari data yang telah disusun.

Pemilihan metode ini dianggap paling tepat karena mampu menangkap kompleksitas dinamika sosial dan interaksi tim dalam konteks UMKM secara mendalam dan kontekstual.

14
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UMKM Grosir Bantal Kediri dan melibatkan dua narasumber kunci: Mas Febri, salah satu anggota tim produksi, serta Mbak Anis, yang merupakan bagian dari divisi manajemen. Hasil wawancara menunjukkan berbagai dinamika dalam kerja tim, serta pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam menyelesaikan konflik.

1) Dinamika Kerja Tim

Menurut Mas Febri, kerja sama dalam tim pada UMKM Grosir Bantal tergolong baik. Para anggota tim sudah saling mengenal, yang membantu menciptakan suasana kerja yang akrab dan cair. Interaksi antar anggota tim cenderung santai, namun tetap profesional. Ia menyebutkan bahwa dalam kegiatan sehari-hari, tidak banyak konflik besar yang terjadi.

“Alhamdulillah sih, kita kayaknya baik-baik aja ya selama ini. Soalnya kayaknya kita juga udah kenal cukup lama juga kan, jadi ya gitu kayak udah ngerti karakter masing-masing.” (Wawancara dengan Mas Febri, 19 April 2024)

2) Jenis Konflik yang Terjadi

Konflik yang terjadi umumnya bersifat minor, seperti kesalahpahaman jadwal atau pembagian kerja. Mas Febri menekankan bahwa konflik besar hampir tidak pernah muncul karena komunikasi yang berjalan cukup lancar.

“Paling kayak soal jadwal sih, misalnya ada yang salah paham, itu juga nggak sering. Jadi ya sejauh ini aman.” (Wawancara dengan Mas Febri, 19 April 2024)

3) Strategi Penyelesaian Konflik

Strategi penyelesaian konflik dilakukan secara informal dan kekeluargaan. Ketika ada masalah, anggota tim cenderung menyelesaikannya langsung lewat komunikasi personal tanpa melibatkan pihak ketiga atau manajemen.

“Kita biasanya ngobrol langsung aja sih, kadang sambil kerja juga. Jadi nggak pernah sampe harus dipanggil atasan gitu.” (Wawancara dengan Mas Febri, 19 April 2024)

4) Peran Manajemen dalam Menjaga Sinergi Tim

Menurut Anis, sebagai bagian dari manajemen, peran utama dalam menjaga sinergi tim adalah menciptakan suasana kerja yang nyaman dan terbuka. Ia menekankan pentingnya membangun hubungan personal antar anggota tim, termasuk dengan pemilik usaha, agar komunikasi lebih mudah dan konflik bisa dicegah sejak dini.

“Hubungan kita sama owner juga dekat banget. Kalau ada masalah tuh ya dibahas santai aja, misal habis kerja sambil makan. Jadi nggak terlalu tegang atau formal.” (Wawancara dengan Anis, 19 April 2024)

5) Sumber Konflik dalam Tim

Anis mengakui bahwa konflik kecil tetap ada, terutama berkaitan dengan komunikasi yang kurang jelas, perbedaan persepsi soal pembagian tugas, atau ketidakseimbangan beban kerja. Namun, konflik tersebut biasanya tidak berlarut karena anggota tim sudah saling mengenal karakter satu sama lain.

“Kadang ada sih beda pendapat, misalnya siapa yang ngerjain apa. Tapi biasanya langsung diklarifikasi atau dibantuin aja. Soalnya kita udah tahu kebiasaan masing-masing.” (Wawancara dengan Anis, 19 April 2024)

6) Strategi Penyelesaian Konflik

Strategi penyelesaian konflik lebih banyak dilakukan secara preventif dengan menjaga komunikasi terbuka dan suasana kerja yang kondusif. Anis menyebut bahwa adanya pendekatan informal dan pendekatan personal sangat membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanpa menimbulkan dampak besar terhadap tim.

“Kita tuh kalau ngobrol ya santai, kadang sambil ngopi atau bercanda. Jadi ketika ada yang mau disampaikan, nggak ragu. Ini bikin konflik cepat kelar karena nggak ada yang merasa diserang.” (Wawancara dengan Anis, 19 April 2024)

B. Pembahasan

1) Dinamika Konflik dalam Tim UMKM

Hasil wawancara menunjukkan bahwa konflik yang terjadi dalam UMKM Grosir Bantal Kediri bersifat ringan dan lebih banyak berkaitan dengan miskomunikasi atau ketidakseimbangan beban kerja. Menurut (Sutrisno & Desanti, 2018), konflik dalam tim kerja bisa dibedakan menjadi konflik fungsional dan disfungsional. Dalam konteks ini, konflik yang muncul cenderung fungsional karena mampu meningkatkan pemahaman antar anggota dan mendorong penyesuaian dalam sistem kerja.

Konflik tidak berkembang menjadi disfungsional karena adanya budaya komunikasi terbuka dan pendekatan informal yang dibangun oleh pemilik dan anggota tim. Hal ini sejalan dengan pendapat penelitian bahwa pendekatan kolaboratif dalam penyelesaian konflik merupakan cara efektif untuk menjaga hubungan tim tetap harmonis (Insan et al., 2024).

Hasil wawancara dengan kedua informan, Mas Febri (anggota tim produksi) dan Mbak Anis (divisi manajemen), menunjukkan tingkat kesesuaian yang kuat dalam menggambarkan situasi konflik dalam tim UMKM Grosir Bantal Kediri. Baik Mas Febri maupun Mbak Anis menegaskan bahwa tidak terdapat konflik besar yang signifikan dalam tim. Keduanya sepakat bahwa konflik yang muncul bersifat minor, seperti miskomunikasi dalam penjadwalan atau pembagian tugas. Lebih penting lagi, konflik-konflik ini tidak berlangsung lama, karena cepat diselesaikan melalui komunikasi langsung, baik secara personal maupun dalam suasana santai.

Mas Febri mengatakan bahwa kedekatan antar anggota tim dan pemahaman karakter masing-masing menjadi faktor utama yang mencegah

konflik membesar. Hal ini dibenarkan oleh Mbak Anis, yang menekankan peran hubungan personal dan pendekatan informal dalam menciptakan suasana kerja yang terbuka, sehingga potensi konflik bisa ditekan sejak awal.

Dengan demikian, kedua narasumber memberikan gambaran yang konsisten bahwa:

- 1) Konflik bersifat ringan dan cepat selesai.
- 2) Komunikasi terbuka dan pendekatan personal menjadi mekanisme utama penyelesaiannya.
- 3) Hubungan yang erat dan informal antar anggota tim menjadi faktor pencegah konflik yang efektif.

Hasil ini mendukung teori (Piryani, 2019), yang menyatakan bahwa konflik dalam tim terbagi menjadi dua jenis utama:

- a) Konflik Fungsional, yaitu konflik yang bersifat konstruktif dan mendorong perbaikan sistem atau kinerja tim.
- b) Konflik Disfungsional, yaitu konflik yang menghambat produktivitas dan merusak hubungan antar individu.

Dalam konteks UMKM Grosir Bantal Kediri, konflik yang terjadi cenderung berada dalam kategori fungsional. Misalnya, perbedaan persepsi dalam pembagian kerja atau miskomunikasi jadwal bukanlah konflik yang menimbulkan permusuhan, melainkan justru mendorong tim untuk lebih jelas dalam menyampaikan informasi dan lebih fleksibel dalam menyelesaikan masalah.

Hal ini diperkuat oleh (Didik Hariyanto, 2021), yang menyebutkan bahwa pendekatan kolaboratif dalam penyelesaian konflik yang melibatkan komunikasi terbuka dan partisipasi aktif semua pihak merupakan cara efektif menjaga keharmonisan tim. Dalam praktiknya, pendekatan ini terlihat jelas di UMKM Grosir Bantal, di mana anggota tim menyelesaikan konflik melalui obrolan langsung, suasana santai, dan kebersamaan, seperti sambil bekerja atau ngopi bersama.

Budaya organisasi yang menekankan pendekatan kekeluargaan dan informal membuat proses penyelesaian konflik berjalan secara natural dan tidak menciptakan ketegangan. Ini sesuai dengan model preventif konflik, yang menekankan pentingnya membangun lingkungan komunikasi terbuka sejak awal, agar konflik tidak berkembang menjadi disfungsional.

2) Peran Komunikasi dan Relasi Sosial dalam Membangun Sinergi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi informal dan pendekatan personal menjadi fondasi utama dalam membangun sinergi tim di UMKM Grosir Bantal Kediri. Baik Mas Febri maupun Mbak Anis menegaskan bahwa keterbukaan dalam berkomunikasi, kedekatan relasi antar anggota tim, serta suasana kerja yang tidak kaku, menjadi kunci utama dalam menjaga keharmonisan dan efektivitas kerja.

Pendekatan ini sejalan dengan teori sinergi tim yang menyatakan bahwa kerja tim yang efektif terbentuk melalui kepercayaan, komunikasi terbuka, dan komitmen terhadap tujuan bersama (Fatimah, 2022). Dalam konteks UMKM, kepercayaan dibangun melalui relasi jangka panjang antar anggota tim dan dengan pemilik usaha, yang memungkinkan setiap anggota merasa nyaman menyampaikan pendapat atau menyelesaikan perbedaan secara langsung.

Lebih jauh, strategi komunikasi yang diterapkan tidak hanya bersifat reaktif (menyelesaikan konflik), tetapi juga proaktif (mencegah konflik). Ketika komunikasi dilakukan secara santai dan rutin, seperti saat bekerja atau dalam suasana non-formal (misalnya sambil makan atau minum kopi bersama), hal ini menciptakan ruang dialog yang non-konfrontatif dan inklusif.

Model ini mencerminkan pendekatan relationship-oriented dalam manajemen konflik, sebagaimana dijelaskan oleh (Rahim, 2002), yang menekankan pada pentingnya memelihara hubungan interpersonal dalam penyelesaian konflik. Pendekatan ini lebih menitikberatkan pada:

- a) Pemahaman emosional antar individu.
- b) Upaya mempertahankan harmoni dalam tim.

- c) Penyelesaian antara pencapaian tugas dan menjaga kenyamanan psikologis anggota.

Dalam praktiknya, pendekatan berbasis hubungan ini terbukti efektif di UMKM Grosir Bantal karena:

- a) Konflik yang muncul tidak berkembang menjadi ketegangan.
- b) Komunikasi dua arah terbentuk secara alami tanpa perlu intervensi struktural formal.
- c) Setiap anggota merasa memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan atau pendapat tanpa rasa takut.

Dengan kata lain, komunikasi berfungsi ganda: sebagai alat untuk menyelesaikan persoalan teknis (seperti kesalahan jadwal), dan sebagai media pemersatu sosial yang memperkuat kohesi tim.

3) Strategi Manajemen Konflik: Preventif dan Adaptif

Strategi yang digunakan oleh UMKM Grosir Bantal Kediri bersifat preventif, yaitu dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan penuh keakraban. Hal ini konsisten dengan teori manajemen konflik modern yang menekankan pada conflict prevention melalui penguatan komunikasi, transparansi, dan pembagian kerja yang jelas (Whetten & Cameron, 2011).

Selain itu, pendekatan adaptif juga terlihat dalam cara tim menyesuaikan diri dengan kepribadian dan kebiasaan masing-masing anggota. Pendekatan ini menurunkan potensi gesekan yang bisa muncul akibat perbedaan karakter, serta memperkuat solidaritas tim dalam menghadapi tantangan kerja.

Strategi yang diterapkan oleh UMKM Grosir Bantal Kediri untuk mengelola konflik cenderung preventif dan berbasis relasi, yaitu dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, terbuka, dan penuh keakraban. Hal ini selaras dengan teori manajemen konflik modern yang dikemukakan oleh (Whetten & Cameron, 2011), di mana upaya pencegahan konflik (*conflict prevention*) menjadi langkah awal penting dalam menjaga efektivitas kerja tim. Strategi ini mencakup:

- a) Penguatan komunikasi dua arah.

- b) Transparansi dalam proses kerja.
- c) Pembagian tugas yang jelas dan adil.

Penemuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjosvold (2008), yang menyatakan bahwa tim yang memiliki komunikasi terbuka dan mutual respect cenderung memiliki kemampuan resolusi konflik yang lebih baik dan lebih jarang mengalami konflik yang berlarut. Dalam penelitian tersebut, perusahaan yang menekankan pendekatan dialogis dan relasi interpersonal menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi serta loyalitas karyawan yang lebih kuat.

Selain itu, pendekatan adaptif yang diterapkan oleh tim Grosir Bantal yakni dengan menyesuaikan cara berkomunikasi dan bekerja sesuai karakter masing-masing anggota merupakan bentuk penerapan dari prinsip empathy-based team dynamics sebagaimana dijelaskan oleh Jehn & Mannix (2001). Mereka menemukan bahwa adaptabilitas antar anggota tim, terutama dalam merespons perbedaan gaya komunikasi dan preferensi kerja, dapat:

- a) Menurunkan potensi konflik laten, terutama yang bersifat hubungan (*relationship conflict*).
- b) Meningkatkan solidaritas tim, karena anggota merasa dipahami dan dihargai.

Di sisi lain, pendekatan ini juga didukung oleh temuan De Dreu & Van Vianen (2001) yang menekankan pentingnya person-environment fit dalam tim kecil. Mereka menunjukkan bahwa ketika individu merasa "cocok" dengan suasana kerja dan karakter rekan satu tim, maka stres kerja menurun dan potensi konflik interpersonal dapat ditekan secara signifikan.

4) Dampak Manajemen Konflik terhadap Kinerja dan Sinergi Tim

Dengan adanya sistem komunikasi yang cair dan responsif, konflik yang muncul tidak menghambat produktivitas. Justru dalam beberapa kasus, konflik ringan menjadi media untuk menyesuaikan ekspektasi kerja. Hal ini memperkuat pernyataan Lencioni (2002) dalam *The Five Dysfunctions of a*

Team, bahwa keberanian untuk mengungkapkan perbedaan adalah indikator sehatnya dinamika tim.

Hasil penelitian di UMKM Grosir Bantal Kediri menunjukkan bahwa meskipun terdapat konflik ringan dalam keseharian tim, hal tersebut tidak menghambat produktivitas kerja. Justru, dalam beberapa kasus, konflik tersebut menjadi sarana untuk menyesuaikan ekspektasi kerja dan memperjelas pembagian tugas atau komunikasi antar anggota.

Fenomena ini sejalan dengan pernyataan dalam *The Five Dysfunctions of a Team*, yang menyatakan bahwa tim yang sehat adalah tim yang berani menghadapi konflik secara terbuka Lencioni (2002). Ketidaksepakatan yang diungkapkan secara konstruktif dapat:

- a) Meningkatkan saling pengertian,
- b) Menajamkan arah kerja bersama
- c) Mencegah akumulasi ketegangan yang justru lebih berbahaya.

Dalam konteks UMKM, pendekatan informal yang diterapkan seperti membahas masalah sambil bekerja atau dalam suasana santai menunjukkan bahwa budaya kerja memungkinkan perbedaan pendapat disampaikan tanpa rasa takut atau canggung, suatu kondisi yang jarang ditemukan di organisasi yang terlalu birokratis atau kaku.

Temuan ini didukung oleh penelitian Amason (1996), yang membedakan antara ²⁵ task conflict (konflik yang berkaitan dengan isi pekerjaan) dan relationship conflict (konflik yang bersifat personal). Ia menunjukkan bahwa:

- a) Task conflict ringan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kualitas keputusan dan inovasi, karena memaksa tim untuk mengevaluasi asumsi dan alternatif secara lebih terbuka.
- b) Relationship conflict, sebaliknya, bersifat merusak jika tidak ditangani dengan pendekatan emosional yang tepat.

Penelitian lain oleh DeChurch & Marks (2001) juga menunjukkan bahwa tim dengan pola komunikasi terbuka dan berbasis kepercayaan lebih

mampu mengubah konflik menjadi peluang pembelajaran dan perbaikan proses. Dalam studi mereka, tim yang memiliki dinamika komunikasi cair cenderung tidak takut untuk menyuarakan perbedaan, karena mereka yakin bahwa konflik tidak akan merusak hubungan personal.

Dengan demikian, pola komunikasi di UMKM Grosir Bantal Kediri memperlihatkan karakteristik:

- a) Konflik fungsional (Robbins, 2006),
- b) Keberanian mengungkapkan perbedaan secara terbuka (Lencioni, 2002),
- c) Task conflict yang mendorong penyesuaian ekspektasi (Amason, 1996),
- d) Budaya komunikasi berbasis kepercayaan dan keterbukaan (DeChurch & Marks, 2001).

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik yang diterapkan secara alami dan kontekstual oleh pemilik dan tim UMKM Grosir Bantal Kediri mampu menciptakan sinergi yang solid. Hal ini berperan besar dalam menjaga kelangsungan operasional dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan salah satu karyawan, ditemukan bahwa konflik yang terjadi bersifat ringan dan lebih banyak dipicu oleh miskomunikasi serta perbedaan beban kerja. Manajemen konflik dalam UMKM ini dilakukan secara informal melalui pendekatan komunikasi yang terbuka, relasi yang akrab, dan pemahaman terhadap karakter masing-masing anggota tim. Strategi ini terbukti efektif dalam mencegah konflik berkembang menjadi disfungsional, sekaligus memperkuat sinergi tim. Dengan pendekatan yang humanis dan adaptif, pemilik usaha mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas, kepercayaan, dan kolaborasi. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang baik, meskipun dilakukan secara sederhana, dapat berdampak positif terhadap kinerja tim dan kelangsungan usaha.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian berikut rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan pelaku UMKM :

- 1) Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan lebih banyak partisipan dan berbagai jenis UMKM agar hasilnya lebih representatif. Peneliti juga dapat menggali aspek lain dari sinergi tim, seperti pengaruh gaya kepemimpinan, struktur organisasi, atau motivasi kerja terhadap dinamika konflik dan kolaborasi.
- 2) Bagi pelaku UMKM, disarankan untuk terus memperkuat komunikasi internal dan membangun budaya kerja yang saling menghargai. Penerapan manajemen konflik yang tepat, meskipun sederhana, dapat menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan tim yang solid dan produktif.

Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik pada UMKM

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

elqorni.wordpress.com

Internet Source

1%

2

proceeding.unpkediri.ac.id

Internet Source

1%

3

e-journal.ejournal.metrouniv.ac.id

Internet Source

1%

4

www.scribd.com

Internet Source

<1%

5

Djoko Hananto, Adelin Sri Wahyuningrum, Maulingga Silmi Kafah, Raihan Ardani, Muhamad Rohid Al Candra. "Strategi Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Dalam Organisasi", Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business, 2024

Publication

<1%

6

Submitted to Sultan Agung Islamic University

Student Paper

<1%

7

Submitted to Lambung Mangkurat University

Student Paper

<1%

8

id.scribd.com

Internet Source

<1%

9

Dila Puspita Sari, Khoirul Umam. "Penerapan Metode Literasi dalam Meningkatkan Mutu

<1%

Pembelajaran SKI di MA Darul Faizin Catak Gayam Jombang", YASIN, 2025

Publication

10 Muhamad Rohid Al Candra, Fadhilah Rabbani Arifin, Rajendra Aryasatya Widyadhana. "Strategi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi", Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business, 2024

Publication

11 Yustinus Jaya Putra Gea, Yamolala Zega, Fatosola Hulu, Meiman Hidayat Waruwu. "Analisis Pembagian Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Nias Utara", Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen, 2024

Publication

12 eprints.unm.ac.id <1 %

Internet Source

13 text-id.123dok.com <1 %

Internet Source

14 adoc.pub <1 %

Internet Source

15 Submitted to iGroup <1 %

Student Paper

16 repository.ampta.ac.id <1 %

Internet Source

17 core.ac.uk <1 %

Internet Source

18 repository.uinjkt.ac.id <1 %

Internet Source

19	ejournal.uksw.edu Internet Source	<1 %
20	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
21	ghanie-np.blogspot.com Internet Source	<1 %
22	m.mediaindonesia.com Internet Source	<1 %
23	nikmahrochmawati.blogspot.com Internet Source	<1 %
24	www.journal.stiemb.ac.id Internet Source	<1 %
25	agoenknoangels.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	es.scribd.com Internet Source	<1 %
27	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
28	ojs.unik-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
29	worldwidescience.org Internet Source	<1 %
30	Intan Puspa Sari, Dewita Suryati Ningsih, Rahmat Junaidi. "Pengaruh Pengawasan dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai PT PLN Rayon Air Molek, Kecamatan Pasir Penyu, Kabupaten Indragiri Hulu", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025 Publication	<1 %

31 M Arif Hakim. "PERSEPSI PELAKU BISNIS SPBU DI KABUPATEN KUDUS TERHADAP ETIKA BISNIS ISLAM", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2013 $<1\%$
Publication

32 docobook.com $<1\%$
Internet Source

33 faskabsumedang.blogspot.com $<1\%$
Internet Source

34 fr.scribd.com $<1\%$
Internet Source

35 presenta.co.id $<1\%$
Internet Source

36 pt.scribd.com $<1\%$
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI/TESIS



Nama : Moh. Maryndo Titan
NPM : 2112010121
Prodi : Manajemen
Semester : GNP
Thn Akademik : 24/25

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
1	GNP 24/25	24 April 2025	RESTIN MEILINA	BAB II	sistematika penulisan, tambah kajian.
2	GNP 24/25	05 Mei 2025	RESTIN MEILINA	BAB II	ACC.
3	GNP 24/25	09 Mei 2025	RESTIN MEILINA	BAB III	sistematika,urutan analisis data.
4	GNP 24/25	21 Mei 2025	RESTIN MEILINA	BAB III	hasil uji instrumen,kriteria analisis.
5	GNP 24/25	28 Mei 2025	RESTIN MEILINA	BAB III	ACC.
6	GNP 24/25	26 Juni 2025	RESTIN MEILINA	BAB IV	sistematika,hasil dan pembahasan.
7	GNP 24/25	13 Juni 2025	RESTIN MEILINA	BAB IV	pengaruh dominan simpulan.
8	GNP 24/25	16 Juni 2025	RESTIN MEILINA	BAB IV	ACC .
9	GNP 24/25	18 Juni 2025	RESTIN MEILINA	Lainnya	ACC , daftar ujian.
10	GNP 24/25	17 April 2025	MOCH WAHYU WIDODO	Judul Penelitian	ACC.
11	GNP 24/25	28 April 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB I	latar belakang dan tujuan penelitian.
12	GNP 24/25	08 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB II	kajian teori, penelitian terdahulu.
13	GNP 24/25	09 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB III	instrumen dan keabsahan data.
14	GNP 24/25	15 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB III	ACC.
15	GNP 24/25	19 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB IV	perbaiki hasil.
16	GNP 24/25	22 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB IV	pembahasan.
17	GNP 24/25	26 Mei 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB IV	sesuaikan template.
18	GNP 24/25	05 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB IV	ACC.
19	GNP 24/25	13 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB V	kesimpulan dan saran.
20	GNP 24/25	16 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	BAB V	ACC.
21	GNP 24/25	19 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	Lainnya	ringkasan.
22	GNP 24/25	20 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	Lainnya	sesuaikan template.
23	GNP 24/25	26 Juni 2025	MOCH WAHYU WIDODO	Lainnya	ACC, Ujian.
24	GNP 24/25	05 Maret 2025	RESTIN MEILINA	Judul Penelitian	ACC, Sesuai artikel yang publikasi.
25	GNP 24/25	10 Maret 2025	RESTIN MEILINA	Lainnya	proses penyusunan laporan dari artikel publikasi.
26	GNP 24/25	17 Maret 2025	RESTIN MEILINA	BAB I	sistematika penulisan,kata asing,kajian teori.

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
27	GNP 24/25	14 April 2025	RESTIN MEILINA	BAB I	konsistensi,kerututan,tambah penelitian terdahulu.
28	GNP 24/25	17 April 2025	RESTIN MEILINA	BAB I	ACC.

Kaprodi Manajemen

Dosen Pembimbing Akademik

Dosen Pembimbing Utama

✔ Valid

✔ Valid

✔ Valid

(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)

(ZULISTIANI, S.Pd, M.M)

(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemlit@unpkediri.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 07 Juli 2025 bertempat di Ruang UJIAN J13 Universitas Nusantara PGRI Kediri, telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri :



Nama : Moh. Maryndo Titan
NPM : 2112010121
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun : Genap, 24/25
Akademik :
Judul : Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik Pada UMKM
Dengan Hasil : Revisi Naskah
Nilai : 87 (A)

Ketua Penguji

☑ Valid

(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)

Penguji 1

☑ Valid

(BASTHOUMI MUSLIH, S.Pd, M.M)

Penguji 2

☑ Valid

(MOCH WAHYU WIDODO, S.E, M.M)



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status *Terakreditasi Baik Sekali*

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemlit@unpkediri.ac.id

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Moh. Maryndo Titan
NPM : 2112010121
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun : Genap, 24/25
Akademik :
Hari/Tanggal Ujian : Senin / 07 Juli 2025
Judul : Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik Pada UMKM
Dengan Hasil : Revisi Naskah

Catatan Revisi:

- > cek lipatan kertas
- > rapiakan tulisan dan tata letak, serta poinnya
- > mendelex informasinya kurang lengkap.

Ketua Penguji

(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)

Penguji 1

(BASTHOUMI MUSLIM, S.Pd, M.M)

Penguji 2

(MOCH WAHYU WIDODO, S.E, M.M)

* ttd revisi (Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji 2) dilakukan secara manual



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemlit@unpkediri.ac.id

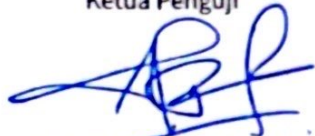
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Moh. Maryndo Titan
NPM : 2112010121
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun Akademik : Genap, 24/25
Hari/Tanggal Ujian : Senin/ 07 Juli 2025
Judul : Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik Pada UMKM
Dengan Hasil : Revisi Naskah

Catatan Revisi:

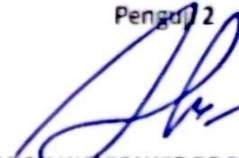
Ketua Penguji


(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)

Penguji 1


(BASTHUMI MUSLIM, S.Pd, M.M)

Penguji 2


(MOCH WAHYU WIDODO, S.E, M.M)

* ttd revisi (Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji 2) dilakukan secara manual



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status *Terakreditasi Baik Sekali*

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email:lemlit@unpkediri.ac.id

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Moh. Maryndo Titan
NPM : 2112010121
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun : Genap, 24/25
Akademik :
Hari/Tanggal Ujian : Senin / 07 Juli 2025
Judul : Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik Pada UMKM
Dengan Hasil : Revisi Naskah

Catatan Revisi:

-

Ketua Penguji

(RESTIN MEILINA, S.E, M.M)

Penguji 1

(BASTHUM MUSLIM, S.Pd, M.M)

Penguji 2

(MOCH WAHYU WIDODO, S.E, M.M)

* ttd revisi (Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji ke-n) dilakukan secara manual