

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi manajemen krisis Warung Kopi Blandongan dalam menangani konflik dengan warga masyarakat. Perkembangan bisnis Warkop Blandongan tidak lepas dari konflik dan krisis yang pernah menyertainya. Pada masa awal berdirinya, ketika masih berupa ruko kecil, pernah terjadi konflik dengan warga sekitar yang berakibat pada krisis usaha warung kopi ini. Konflik ini melatarbelakangi keputusan manajemen penting yang menjadi bagian dari strategi manajemen krisis dalam menangani konflik dengan warga. Keputusan manajemen tersebut memiliki andil besar dalam perkembangan bisnis Warung Kopi Blandongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan mendeskripsikan strategi manajemen krisis Warung Kopi Blandongan dalam menangani krisis akibat konflik dengan masyarakat. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang menjadi tempat penelitian lapangan ini yaitu Warung Kopi Blandongan yang beralamat di Jl. Sorowajan Baru No. 11, Banguntapan, Bantul, D.I. Yogyakarta. Penelitian ini Objek penelitian atau sasaran yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu strategi manajemen krisis yang diterapkan Warung Kopi Blandongan dalam menangani konflik dengan masyarakat sekitar. Subjek dari penelitian ini adalah informan yaitu pemilik (*owner*) sekaligus direktur Warung Kopi Blandongan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Warung Kopi Blandongan menerapkan dua alternatif strategi manajemen krisis terkait konflik dengan masyarakat yaitu Strategi Dinamis dan Preventif. Warung Kopi Blandongan menerapkan Strategi Dinamis ketika mengalami konflik yang berakibat krisis saat masih di lokasi lama dengan melakukan investasi baru untuk merelokasi usaha ke tempat baru yang lebih luas. Kemudian berdasarkan pengalaman konflik dengan warga yang berakibat krisis sebelumnya, Warung Kopi Blandongan menerapkan Strategi Preventif sebagai upaya antisipatif untuk mencegah konflik dengan warga sekitar. Strategi Preventif ini dilaksanakan dengan jalan membangun hubungan harmonis dengan warga sekitar.

Kata Kunci: warung kopi, manajemen krisis, konflik, strategi dinamis, dan strategi preventif.

## ***ABSTRACT***

This research discusses the strategy of crisis management of Blandongan Coffee Shop in handling conflict with public community. Business development of Blandongan Coffee Shop can not be separated from the conflict and the crisis that has accompanied it. In the early years, when it was still a small shop, there was a conflict with the surrounding community which resulted in a crisis experienced of this coffee shop. This conflict became a background of the key management decisions that are part of a crisis management strategy in dealing with conflicts with public community. The management decision has a big share in the business development of Blandongan Coffee Shop. This study aims to reveal and describe the crisis management strategy of Blandongan Coffee Shop in handling crisis due to conflict with the public community. Type of study is field research by using qualitative approach. The location of this field research is Blandongan Coffee Shop, located at Sorowajan Baru Street, No. 11, Banguntapan, Bantul, D.I. Yogyakarta. The object of research or target that became the focus of this research is the crisis management strategy implemented by Blandongan Coffee Shop in dealing with the conflict with the surrounding community. Subject of this research is informant, the owner as well as director of Blandongan Coffee Shop. Data collection techniques used interviews, documentation, and observation. Technique of data analysis used reduction, presentation, and conclusion. The results of study showed that Blandongan Coffee Shop implemented two alternative conflict management strategies related to the conflict with the public community, Dynamic Strategies and Preventive Strategies. The Blandongan Coffee Shop applies Dinamic Strategies when it encounters a conflict resulting in a crisis while still in the old location by making a new investment to relocate the business to a wider new place. Then, based on the experience of the conflict, Blandongan Coffee Shop implemented Preventive Strategies as an anticipatory effort to prevent conflict with public community. Preventive strategy is implemented by building a harmonious relationship with the surrounding community.

Keywords: coffee shop, crisis management, conflict, dynamic strategies, and preventive strategies.