

## ABSTRAK

Bisnis keluarga Rest Area KPBS Pangalengan bergerak di bidang usaha perdagangan retail dan bidang usaha jasa boga, dimana masing-masing bidang yang dijalankan mengharuskan pelayanan dilakukan langsung berhubungan dengan konsumen untuk memenuhi kepuasan konsumen, yang terdiri dari permintaan, keinginan dan kebutuhan konsumen terkait. Namun dalam proses memenuhi kepuasan konsumen tersebut bisnis Rest Area KPBS Pangalengan perlu selalu melakukan penyesuaian terhadap keberagaman kepuasan konsumen yang berbeda-beda. Dan penyesuaian atas keberagaman ini dapat berpotensi menimbulkan konflik, baik itu konflik tugas, konflik proses dan konflik hubungan. Untuk itu diperlukannya strategi manajemen konflik agar dapat mengurai konflik yang terjadi dan tidak menimbulkan dampak negatif pada lingkungan internal bisnis maupun internal keluarga dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis konflik serta strategi manajemen konflik yang diterapkan dalam bisnis keluarga Rest Area KPBS Pangalengan. Penulis melakukan penelitian menggunakan metodologi kualitatif dengan tujuan bersifat deskriptif. Pengumpulan data primer diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tatap muka dengan empat narasumber yang memenuhi kriteria penelitian. Sampel diambil berdasarkan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis konfliknya, konflik tugas diselesaikan menggunakan strategi manajemen konflik integrasi, mewajibkan dan kompromi. sedangkan konflik proses diselesaikan menggunakan strategi manajemen konflik integrasi, mewajibkan, dominasi dan kompromi. yang terakhir untuk konflik hubungan dapat diselesaikan menggunakan strategi manajemen konflik integrasi, menghindari dan kompromi.

Kata kunci: Konflik, Strategi Manajemen Konflik