

Analisis Konflik Sosial Antara Nasabah Dan Petugas Pnm Mekar Pasangkayu Sulawesi Barat

Hosiyeh, Melita Aulia Harahap, Ahmad Jais

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak

Email. Hosiyabb72@gmail.com, Melitabr63@gmail.com, ahjaza@gmail.com

Abstract

This study examines the social conflict between PT Permodalan Nasional Madani Mekaar (PNM Mekaar) field officers and the community, focusing on the murder of Hijrah, a PNM Mekaar employee who worked as a debt collection officer. This study aims to identify the forms of social conflict, the factors causing violent conflict, and the correlation between the community and microfinance institutions in the context of credit collection. The method used is a descriptive qualitative approach, relying on secondary data sourced from police reports, media coverage, and relevant legal documents. The results indicate that the conflict developed gradually, starting with verbal conflict, progressing to emotional conflict, and culminating in a physical conflict that resulted in the loss of life. The main factors triggering the conflict included debt issues, economic pressure, credit collection practices, the use of offensive language, and the availability of relatively quiet opportunities and locations. Furthermore, the incident had significant social impacts, such as declining public trust in PNM Mekaar, increasing insecurity among field officers, and the emergence of social tensions within the community. This study also emphasizes the importance of conflict resolution, encompassing prevention efforts, ongoing conflict management, and post-conflict recovery through reconciliation dialogue and psychological support. Thus, this research contributes to understanding the dynamics of violent conflict in credit collection practices and the urgency of strengthening conflict resolution mechanisms to prevent similar escalations of violence in the future.

Keywords: *Social Conflict, Customers, PNM Officers, Mekar Pasangkayu, West Sulawesi*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji konflik sosial yang terjadi antara petugas lapangan PT Permodalan Nasional Madani Mekaar (PNM Mekaar) dengan masyarakat, dengan menitikberatkan pada kasus pembunuhan terhadap Hijrah, seorang karyawan PNM Mekaar yang bertugas sebagai petugas penagihan. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk konflik sosial, faktor-faktor penyebab terjadinya konflik kekerasan, serta korelasi antara masyarakat dan lembaga keuangan mikro dalam konteks penagihan kredit. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengandalkan data sekunder yang bersumber dari laporan kepolisian, pemberitaan media, serta dokumen peraturan perundang-undangan yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa konflik berkembang secara bertahap, dimulai dari konflik verbal, berlanjut pada konflik emosional, dan berujung pada konflik fisik yang menyebabkan hilangnya nyawa korban. Faktor utama pemicu konflik meliputi persoalan hutang-piutang, tekanan ekonomi, praktik penagihan kredit, penggunaan bahasa yang menyinggung, serta adanya kesempatan dan lokasi yang relatif sepi. Selain itu, peristiwa tersebut menimbulkan dampak sosial yang signifikan, seperti menurunnya kepercayaan publik terhadap PNM Mekaar,

meningkatnya rasa tidak aman bagi petugas lapangan, serta munculnya ketegangan sosial di lingkungan masyarakat. Kajian ini juga menegaskan pentingnya peran resolusi konflik yang mencakup upaya pencegahan, penanganan konflik yang sedang berlangsung, dan pemulihan pascakonflik melalui dialog rekonsiliatif dan pendampingan psikologis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika konflik kekerasan dalam praktik penagihan kredit serta urgensi penguatan mekanisme resolusi konflik guna mencegah eskalasi kekerasan serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Konflik Sosial, Nasabah, Petugas PNM, Mekar Pasangkayu Sulawesi Barat

Pendahuluan

Konflik pada dasarnya merupakan bagian yang inheren dalam dinamika kehidupan sosial. Dalam pandangan Nurdjana yang diulas kembali oleh Andri Wahyudi, pertentangan muncul sebagai konsekuensi dari adanya perbedaan kepentingan, nilai, atau tujuan antara individu maupun kelompok.¹ Situasi yang tidak sejalan itu secara bertahap menciptakan kondisi saling berhadapan, sehingga masing-masing pihak merasa terganggu dan terdorong untuk merespons ketidaksesuaian tersebut. Dengan demikian, konflik tidak sekadar dipahami sebagai perselisihan, tetapi sebagai gejala sosial yang lahir dari interaksi manusia yang memiliki latar dan orientasi berbeda.²

Konflik pada dasarnya dapat muncul dalam berbagai ranah kehidupan manusia, mulai dari bidang keagamaan, kebudayaan, ras dan etnis, hingga politik serta ekonomi. Setiap aspek memiliki potensi gesekan yang khas sesuai dengan karakter relasi yang terbangun di dalamnya. Dalam konteks ekonomi, misalnya, pertentangan kerap timbul dalam hubungan antara pihak yang memberikan fasilitas pinjaman dan pihak penerima pinjaman. Relasi transaksi yang melibatkan kepentingan berbeda tersebut sering kali memunculkan ketegangan, terutama ketika terdapat ketidakselarasan mengenai kewajiban, hak, maupun kemampuan pengembalian dari nasabah. Dengan demikian, konflik ekonomi bukan sekadar persoalan finansial, tetapi mencerminkan dinamika interaksi sosial yang lebih kompleks.

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar merupakan program pembiayaan yang secara khusus diperuntukkan bagi perempuan prasejahtera yang menjalankan usaha pada sektor mikro, kecil, dan menengah. Melalui layanan ini, PNM Mekar berupaya memperluas akses permodalan sekaligus mendorong kemandirian ekonomi para pelaku UMKM. Namun, dalam praktik di lapangan, hubungan antara petugas pembiayaan dan nasabah tidak selalu berlangsung tanpa hambatan. Dinamika sosial, tekanan target, serta beragam kendala ekonomi kerap memicu gesekan yang berujung pada ketegangan antara kedua belah pihak. Salah satu peristiwa yang pernah menyita perhatian publik terjadi di wilayah Pasangkayu, Sulawesi Barat. Dalam kejadian tersebut, seorang karyawan yang bertugas sebagai petugas lapangan ditemukan meninggal dunia di area perkebunan kelapa. Kasus ini kemudian menimbulkan kecemasan sekaligus sorotan luas dari masyarakat, karena menunjukkan bahwa relasi antara pemberi layanan pembiayaan dan penerima modal dapat menjadi sangat kompleks dan berpotensi menghadirkan risiko bagi para petugas maupun nasabah.

¹ Adi Wahyudi, 2015, konflik konsep teori dan permasalahan, unita.ac.id, hlm. 3

² Pratiwi, Ajeng Dwi, 2022, 2022, konflik dalam Masyarakat global, education: jurnal sosial humaniora dan Pendidikan, volum 2, no 2

Meskipun berbagai kajian telah membahas konflik sosial dalam ranah ekonomi maupun kekerasan berbasis individu, kajian yang secara khusus menempatkan praktik penagihan kredit mikro sebagai ruang konflik sosial yang kompleks masih relatif terbatas. Sebagian penelitian cenderung memandang konflik ekonomi semata-mata sebagai persoalan ketidakmampuan finansial atau penyimpangan perilaku individu, tanpa mengaitkannya dengan relasi kuasa, tekanan emosional, serta kegagalan mekanisme pengelolaan konflik di tingkat institusional. Padahal, interaksi langsung antara petugas lapangan dan nasabah dalam skema pembiayaan mikro menyimpan potensi konflik yang tidak hanya bersifat material, tetapi juga menyentuh dimensi harga diri, identitas, dan relasi sosial.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika konflik sosial yang terjadi antara petugas lapangan PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar dan nasabah dalam praktik penagihan kredit mikro, dengan menelaah bentuk-bentuk konflik yang muncul, faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya kekerasan, serta implikasinya terhadap relasi sosial antara lembaga keuangan dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana konflik ekonomi dapat berkembang secara eskalatif akibat tekanan struktural, kondisi psikologis, dan pola komunikasi yang tidak terkelola, serta menyoroti peran resolusi konflik sebagai upaya preventif dan korektif dalam mencegah terulangnya kekerasan serupa di masa mendatang.

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penekanan pada studi kasus berbasis data sekunder. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan untuk mengukur fenomena secara statistik, melainkan berupaya memahami secara mendalam dinamika konflik sosial yang muncul dalam relasi antara petugas lapangan PNM Mekaar dan Masyarakat.³ Studi kasus digunakan untuk menelaah secara komprehensif satu peristiwa konflik kekerasan yang terjadi di Kabupaten Pasangkayu, yang dipandang mampu merepresentasikan kompleksitas konflik sosial dalam praktik penagihan kredit di sektor ekonomi mikro. Dengan pendekatan ini, konflik dipahami sebagai proses sosial yang berkembang secara bertahap, dipengaruhi oleh interaksi, tekanan ekonomi, serta kondisi psikologis para pihak yang terlibat.⁴ Data penelitian diperoleh melalui studi pustaka dengan memanfaatkan berbagai sumber sekunder, seperti pemberitaan media daring, laporan resmi kepolisian, dokumen peraturan perundang-undangan, serta literatur akademik yang relevan dengan kajian konflik sosial dan resolusi konflik. Seluruh data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui proses seleksi dan pengelompokan informasi yang berkaitan dengan bentuk konflik, faktor penyebab, serta dampak sosial yang ditimbulkan.

Hasil dan Pembahasan

PT Permodalan Nasional Madani Mekaar (PNM Mekaar) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 mengenai penyertaan modal negara untuk mendirikan Perseroan dalam rangka pengembangan koperasi serta sektor usaha kecil dan menengah. Kehadiran PNM Mekaar secara resmi dimulai pada 1 Juni 1999, bertepatan dengan diterbitkannya Akta Pendirian PT PNM Nomor 1

³ Rizal Safaruddin dkk, 2023, penelitian kualitatif, *innovative: journal of social science researce*, volume 3, no 2

⁴ Thalhah, Sitti Zuhairsh. 2021. Tahta Medis Group. metode penelitian kualitatif. Tahta Medis Group. hlm.65

tertanggal 1 Juni 1999, yang menjadi landasan yuridis berdirinya perusahaan tersebut.⁵ Adapun maksud serta tujuan didirikannya PNM (Persero) yang tertuang dalam pasal 2 Peraturan Pemerintah RI No 38 tahun 1999 dinyatakan untuk menyelenggarakan:

- Jasa pembiayaan termasuk kredit program dan jasa manajemen untuk pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah.
- Kegiatan usaha lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pada penyelenggaraan pertama

Hijrah, perempuan berusia 19 tahun, merupakan salah satu karyawan PT Permodalan Nasional Madani Mekaar yang sehari-hari bertugas sebagai petugas penagihan. Pada Kamis, 18 September 2025, keluarga dan rekan kerjanya melaporkan bahwa ia tidak dapat dihubungi sehingga dinyatakan hilang. Berdasarkan laporan tersebut, pihak keluarga bersama aparat kepolisian segera melakukan upaya pencarian dan mengajukan laporan resmi orang hilang. Kapolres Pasangkayu, AKBP Joko Kusumadinata, melalui Kasat Reskrim AKP Rully Marwan, menjelaskan bahwa penyelidikan dimulai setelah laporan tersebut diterima pada hari yang sama. Setelah melakukan rangkaian pemeriksaan terhadap sejumlah saksi serta penelusuran di lokasi-lokasi yang dicurigai, perkembangan penting terjadi pada Sabtu pagi, 20 September 2025. Seorang warga bernama Gufran bersama anggota Linmas, Hamal, menemukan keberadaan Hijrah sekitar pukul 08.00 WITA.⁶

Ia ditemukan dalam keadaan tidak bernyawa dan dengan kondisi tubuh yang sangat memprihatinkan di area perkebunan kelapa di Desa Sarjo, Kecamatan Sarjo, Kabupaten Pasangkayu, Sulawesi Barat. Temuan tersebut kemudian menjadi titik awal bagi aparat untuk menelusuri lebih jauh motif serta kronologi peristiwa tragis yang menimpanya. Dengan temuan awal tersebut, AKP Rully menjelaskan bahwa jasad korban segera dibawa ke RSUD Ako untuk mendapatkan pemeriksaan lanjutan secara lebih menyeluruh. Pada malam hari, tim forensik dari RS Bhayangkara Mamuju tiba di lokasi dan langsung melakukan proses autopsi. Dari keterangan para saksi, diketahui bahwa korban terakhir terlihat sekitar pukul 16.00 WITA ketika ia mengunjungi rumah salah satu nasabahnya, Nurlina, guna menagih kewajiban pembayaran yang telah jatuh tempo. Namun pada saat itu, yang sempat berinteraksi dengan korban bukan Nurlina, melainkan suaminya, Risman.

Saat proses penagihan berlangsung, Risman menyampaikan bahwa ia tidak memiliki dana untuk melunasi kewajibannya. Menjelang pukul 21.00 WITA, korban kembali mendatangi kediaman Nurlina dan menegaskan agar Risman segera melakukan pembayaran, mengingat tugasnya sebagai petugas lapangan menuntut penyelesaian administrasi tersebut. Dilatarbelakangi rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, korban kemudian menerima ajakan Risman untuk mencari pinjaman kepada tetangga sekitar, meskipun upaya tersebut tidak menghasilkan solusi. Dalam perjalanan kembali, keduanya diduga terlibat percekocokan. Pada momen itu, korban sempat melontarkan perkataan yang menyinggung, yakni “kalau tidak mampu membayar hutang, jangan berhutang.” Ucapan tersebut diduga memicu kemarahan Risman hingga ia kehilangan kendali dan melakukan tindakan kekerasan yang berujung pada meninggalnya korban.

⁵ (<https://www.pnm.co.id>)

⁶ (<https://mediahub.polri.go.id>)

Risman, pria berusia 33 tahun yang berprofesi sebagai petani sekaligus suami dari nasabah bernama Nurlina, diduga kuat sebagai pelaku utama dalam peristiwa pembunuhan tersebut. Kecurigaan itu kemudian mendapat kepastian setelah pihak Polres Pasangkayu menyampaikan bahwa Risman, yang dikenal juga dengan sebutan Cimmang, adalah orang yang bertanggung jawab atas tewasnya Hijrah. Berdasarkan keterangan kepolisian, tindakan itu terjadi karena tersangka tidak mampu mengendalikan emosinya, sehingga memicu kekerasan fisik yang pada akhirnya merenggut nyawa korban.⁷ Menurut penjelasan pelaku yang disampaikan kembali oleh AKP Rully, aksi kekerasan bermula ketika pelaku menendang tubuh korban. Tidak berhenti di situ, kepala korban kemudian dibenturkan ke tanah, disusul dengan tindakan mencekik menggunakan kedua tangannya. Lebih tragis lagi, pelaku juga menggunakan jilbab korban untuk menjerat lehernya hingga akhirnya korban tidak bernyawa.

Setelah memastikan korban meninggal, pelaku masih melakukan tindakan yang merendahkan martabat dengan menanggalkan celana korban, dengan tujuan agar ketika jasad ditemukan, korban tampak dipermalukan. Usai melakukan perbuatan keji tersebut, pelaku meninggalkan tubuh korban di lokasi kejadian. Sebelum pulang dengan berjalan kaki, ia sempat menyembunyikan sepeda motor milik korban sekitar seratus meter dari titik kejadian untuk menghilangkan jejak. Berkat upaya cepat dan terarah dari jajaran Polres Pasangkayu, keberadaan pelaku berhasil diidentifikasi tidak lama setelah jasad korban ditemukan. Risman kemudian ditangkap dan dibawa ke pihak kepolisian untuk menjalani rangkaian pemeriksaan guna mempertanggungjawabkan tindakannya. Proses penyidikan tersebut akhirnya mengungkap fakta yang mengarah pada penetapan Risman sebagai pelaku tunggal dalam peristiwa tragis ini. Atas perbuatannya, ia resmi dijerat dengan Pasal 340 KUHP juncto Pasal 338 KUHP, yang mencakup ketentuan mengenai pembunuhan berencana maupun pembunuhan tanpa unsur perencanaan.

Konflik ekonomi pada dasarnya tidak serta-merta melahirkan kekerasan ekstrem, namun dapat berkembang ke arah tersebut ketika tekanan ekonomi berkelindan dengan faktor psikologis dan sosial yang tidak terkelola. Dalam kasus ini, persoalan utang-piutang menjadi pemicu awal yang menempatkan pelaku dalam posisi tertekan, merasa gagal memenuhi tanggung jawab ekonomi, serta mengalami rasa malu dan terancam harga dirinya. Situasi tersebut diperparah oleh relasi kuasa yang timpang antara petugas penagihan dan nasabah, di mana proses penagihan tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif, tetapi juga ditafsirkan sebagai tekanan personal. Ketika konflik verbal muncul melalui penggunaan bahasa yang dirasakan menyinggung, akumulasi emosi yang sebelumnya terpendam menemukan momentumnya. Dalam kondisi tersebut, konflik ekonomi tidak lagi dipahami sebagai persoalan finansial semata, melainkan berubah menjadi konflik identitas dan harga diri. Absennya mekanisme sosial yang mampu meredam ketegangan, ditambah dengan situasi ruang yang sepi dan minim kontrol sosial, mendorong konflik berkembang secara eskalatif hingga mencapai bentuk kekerasan fisik yang ekstrem.

A. Bentuk Konflik Sosial

Pada umumnya terdapat beberapa bentuk konflik sosial yang terjadi antara nasabah dengan petugas lapangan PNM Mekkar.

1. Konflik verbal

⁷ <https://polrespasangkayu.com>)

Konflik verbal adalah sebuah konflik yang diawali dari penggunaan kata yang tidak sopan sehingga menimbulkan pihak lawan tersinggung dan sakit hati.⁸ Berdasarkan informasi dari Tribun Lampung dari Tribun SULBAR.COM kasus konflik kekerasan yang berujung pembunuhan pada Hijrah bermula dari adanya perselisihan adu mulut antara keduanya. Menurut pengakuan pelaku (Risman) kepada pihak polisi, korban mengatakan kalimat yang tertulis pada halaman kedua pembahasan. Kalimat itu ternyata yang menyinggung pelaku dan ungkapa tersebutlah yang kemudian diduga menjadi pemicu emosi dari pelaku.⁹

2. Konflik emosional

Konflik emosional ini terjadi disebabkan oleh konflik verbal yang memicu emosi, ketegangan dan kemarahan yang sudah tidak dapat dibendung hingga berujung pada konflik fisik.¹⁰ Senada dengan kasus yang terjadi pada pembunuhan Hijrah. Pembunuhan tersebut dinyatakan terjadi karena munculnya emosi yang tidak dapat ditahan oleh pelaku yang berakhir pada kekerasan fisik pada korban.

3. Konflik fisik

Adapun konflik fisik adalah konflik akhir dari ketiga bentuk konflik dimkasud. Kembali pada pernyataan di atas, bahwasannya konflik fisik terjadi disebabkan oleh kemarahan yang tidak dapat ditahan hingga akhirnya seseorang dalam hal ini pelaku melakukan tindak kekerasan yang berakhir pada hilangnya nyawa dari pihak lawan yang menjadi korban.

Dalam kerangka konflik sosial, pertentangan tidak selalu berakhir pada kehancuran sosial, melainkan dalam kondisi tertentu justru dapat mendorong terciptanya penyesuaian dan integrasi baru di antara pihak-pihak yang berkonflik. Namun, konflik yang terjadi dalam kasus ini menunjukkan kegagalan dalam proses pengelolaan konflik, sehingga tidak berkembang ke arah integrasi sosial yang konstruktif. Ketidakhadiran ruang komunikasi yang setara, lemahnya mekanisme mediasi, serta dominannya tekanan emosional menyebabkan konflik tidak menemukan saluran penyelesaian yang aman. Akibatnya, konflik tidak berfungsi sebagai sarana klarifikasi kepentingan atau perbaikan relasi, melainkan berubah menjadi konflik disfungsional yang merusak tatanan sosial dan berujung pada kekerasan ekstrem. Kondisi ini menegaskan bahwa tanpa pengelolaan konflik yang memadai, potensi konflik sosial dalam relasi ekonomi justru memperbesar risiko disintegrasi sosial, baik pada tingkat individu maupun komunitas.

B. Faktor terjadinya konflik

Kasus pembunuhan yang terjadi pada Hijrah seorang petugas lapangan PT PNM Mekkar dilatari oleh beberapa faktor yang menjadi awal dan penyebab dilakukannya tindak kekerasan.¹¹ Adapun faktor dimaksud sebagai berikut:

1. Hutang-piutang

Bermula dari pinjaman uang yang dilakukan oleh pihak nasabah yaitu istri dari Risman yang saat ini ditetapkan sebagai tersangka dari pembunuhan terhadap karyawan PT PNM Mekkar

⁸ <https://lampung.tribunnrws.com>

⁹ Mega Swastika Junior. 2017. fungsionalitas konflik gojek: studi fenomenologi terhadap konflik pengemudi gojek di Kota Kediri, *jurnal analisa sosiologi*. volume 6, no 1, hlm.32

¹⁰ Andryanna Carey Oktavia & Miftakhul Jannah. 2023. eksplorasi regulasi emosi atlet pelajar ditinjau dari jenis kelamin. *jurnal penelitian psikologi*. volume 10, no 01, hlm. 817.

¹¹ Rahmat, Suwandi Sumartias & Agus. 2013. Factors Influencing of Social Conflict, *jurnal penelitian komunikasi*, volume 16, no1

bernama Hijrah, dimana pelaku sebagai seorang yang menerima pinjaman merasa resah karena tidak mempunyai uang untuk melakukan tagihan pembayaran yang sudah jatuh tempo. Risman diketahui mempunyai pinjaman pada PNM Mekkar sebesar Rp 8 juta. Ia berkewajiban membayar tagihan sebesar 340.000 per-minggu.¹² Perihal hutang-piutang dan tidak mampu membayar inilah yang menjadi motif pembunuhan Risman pada Hijrah karena hutang tersebut dianggap menjerat keluarga Risman.

2. Tagihan kredit menimbulkan konflik kekerasan

Dengan adanya beban hutang berat yang dialami oleh pelaku yang kemungkinan disebabkan oleh faktor perekonomian pribadi dari pelaku atau mungkin hilangnya pekerjaan menjadi sebab pelaku tidak bisa membayar hutang pada pihak pemberi pinjaman. Adapun perilaku korban saat melakukan penagihan yang berupa ungkapan baik disengaja atau tidak menjadi pemicu munculnya konflik kekerasan.¹³ Hal tersebut dilakukan karena ungkapan korban yang menyinggung hingga pelaku kemudian gelap mata dan tega membunuh korban yang masih sangat muda tersebut.

3. Perkataan sebagai pemicu emosional pelaku

Seperti halnya pernyataan di atas bahwasannya korban dibunuh karena adanya perkataan korban yang kurang sopan dan lebih ke menyinggung terhadap pelaku. Pelaku yang tidak bisa menahan dirinya akhirnya melakukan tindak kekerasan yang merupakan konflik kekerasan sosial.

4. Kesempatan dan tempat sepi

Lokasi yang sepi juga menjadi faktor penyebab dilakukannya pembunuhan tersebut, mengingat korban ditemukan di area perkebunan kelapa yang terbilang sepi. Peristiwa yang terjadi di malam hari dengan tempat yang sepi, seakan memberi peluang bagi pelaku untuk melakukan Tindakan kejiya dengan bebas.¹⁴

Berbagai faktor yang melatarbelakangi terjadinya konflik dalam kasus ini pada dasarnya tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain. Tekanan ekonomi akibat kewajiban utang yang tidak mampu dipenuhi menjadi fondasi utama munculnya ketegangan, namun eskalasi konflik dipercepat oleh faktor psikologis berupa rasa terancamnya harga diri dan ketidakmampuan mengelola emosi. Situasi tersebut kemudian diperburuk oleh faktor komunikasi, khususnya penggunaan bahasa dalam proses penagihan yang ditafsirkan sebagai bentuk tekanan personal. Dalam konteks ruang dan waktu, lokasi yang relatif sepi serta minimnya kontrol sosial memberikan peluang terjadinya kekerasan tanpa intervensi pihak lain. Kombinasi antara tekanan struktural, kondisi psikologis individu, pola komunikasi yang tidak sensitif, dan situasi lingkungan yang mendukung terjadinya kekerasan inilah yang akhirnya mendorong konflik berkembang secara eskalatif hingga berujung pada tindakan kekerasan ekstrem.

C. Korelasi antara Masyarakat dan PT PNM Mekkar

Peristiwa konflik kekerasan yang melibatkan petugas lapangan PNM Mekkar tidak hanya berdampak pada individu yang terlibat secara langsung, tetapi juga memengaruhi relasi sosial

¹² <https://www.mediaindependen.id>

¹³ Firman Farid. 2024. tindakan kekerasan yang dilakukan oleh penagih hutang perspektif kriminologi. *journal of legality of law*. volume 7. no 1. hlm.36.

¹⁴ <https://portalpurwokerto.pikiran-rakyat.com>

antara lembaga pembiayaan dan masyarakat secara lebih luas. Dalam perspektif sosiologi, relasi antara masyarakat dan institusi ekonomi bertumpu pada kepercayaan (trust) dan legitimasi sosial. Ketika terjadi kekerasan dalam konteks interaksi ekonomi, kepercayaan tersebut mengalami guncangan karena masyarakat mulai memandang institusi bukan semata sebagai penyedia layanan keuangan, melainkan sebagai aktor yang terlibat dalam dinamika sosial yang berisiko. Akibatnya, hubungan yang sebelumnya bersifat fungsional dan administratif berubah menjadi relasi yang sarat kecurigaan dan ketegangan.

Penurunan kepercayaan publik terhadap PNM Mekaar tercermin dalam munculnya respons emosional masyarakat, seperti kemarahan kolektif dan tindakan simbolik berupa perusakan rumah pelaku. Reaksi tersebut tidak hanya merefleksikan kecaman terhadap tindakan kriminal, tetapi juga menunjukkan adanya proses generalisasi sosial, di mana institusi yang terkait dengan peristiwa konflik turut dipersepsikan sebagai bagian dari sumber masalah. Dalam situasi ini, legitimasi sosial lembaga mengalami pelemahan karena masyarakat menilai bahwa mekanisme pengelolaan interaksi antara petugas dan nasabah belum sepenuhnya mampu menjamin keamanan dan keadilan sosial di tingkat lokal. Di sisi lain, dampak konflik juga dirasakan oleh petugas lapangan PNM Mekaar yang mengalami peningkatan rasa waswas dan ketidakamanan dalam menjalankan tugas penagihan. Kondisi ini menciptakan jarak sosial antara petugas dan masyarakat, karena interaksi yang seharusnya dibangun atas dasar kerja sama ekonomi justru diwarnai oleh rasa takut dan saling curiga. Relasi yang demikian berpotensi mengganggu efektivitas program pembiayaan mikro, sebab keberhasilan skema tersebut sangat bergantung pada hubungan sosial yang stabil dan komunikasi yang terbuka antara kedua belah pihak. Dengan demikian, korelasi antara masyarakat dan PT PNM Mekaar pascakonflik menunjukkan terjadinya pergeseran relasi dari hubungan yang relatif harmonis menuju hubungan yang rapuh dan rentan konflik. Peristiwa kekerasan tidak hanya merusak kepercayaan individual, tetapi juga memperlemah ikatan sosial antara institusi dan komunitas. Kondisi ini menegaskan bahwa keberlanjutan program pembiayaan mikro tidak hanya ditentukan oleh aspek ekonomi dan administratif, melainkan juga oleh kemampuan lembaga dalam menjaga legitimasi sosial, membangun kepercayaan, serta mengelola konflik secara sensitif dan berkelanjutan.

D. Peran resolusi konflik dalam insiden konflik kekerasan

Dalam peran resolusi konflik terkait insiden pembunuhan yang terjadi pada karyawan PNM Mekar bernama Hijrah dibagi menjadi tiga poin.

1. Pencegahan konflik

Sebelum suatu konflik muncul, diperlukan serangkaian langkah preventif yang dirancang secara sistematis untuk meminimalkan potensi terjadinya perselisihan antara petugas lapangan dan nasabah. Upaya pencegahan tersebut dapat diwujudkan melalui program pelatihan yang berfokus pada penguatan nilai-nilai empatik, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap dinamika hubungan kerja antara kedua pihak. Selain itu, penting pula bagi setiap cabang PNM Mekar untuk membentuk tim khusus yang menangani resolusi konflik secara cepat dan profesional, sehingga indikasi awal terjadinya kekerasan dapat diidentifikasi dan ditangani sebelum berkembang menjadi insiden yang lebih serius. Mekanisme preventif semacam ini tidak hanya berfungsi melindungi keselamatan petugas, tetapi juga menjaga stabilitas interaksi sosial di lingkungan operasional lembaga.

2. Penanganan konflik yang sedang terjadi.

Ketika suatu insiden telah menyita perhatian publik, mekanisme resolusi konflik menjadi sangat penting untuk menyediakan ruang dialog yang memungkinkan para pihak menemukan titik temu sekaligus mengidentifikasi akar persoalan yang melatarbelakanginya.¹⁵ Jika dikaitkan dengan kasus kekerasan yang disebutkan sebelumnya, langkah awal yang perlu ditempuh adalah melakukan penelusuran menyeluruh terhadap rangkaian peristiwa, termasuk proses autopsi jenazah serta pengumpulan informasi dari pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek konflik dipahami secara objektif. Namun demikian, idealnya konflik tidak dibiarkan berkembang hingga mencapai tahap eskalasi kekerasan. Oleh sebab itu, diperlukan penerapan langkah-langkah preventif yang dirancang secara sistematis untuk mencegah munculnya ketegangan, baik melalui penguatan komunikasi, peningkatan kapasitas petugas, maupun pelaksanaan prosedur antisipatif yang dapat mendeteksi potensi konflik sejak dini.¹⁶

3. Pemulihan pasca konflik

Setelah konflik berhasil diredam, tahapan penting yang harus segera diupayakan adalah membuka kembali ruang dialog rekonsiliatif yang melibatkan pihak perusahaan dan masyarakat sebagai aktor utama dalam peristiwa tersebut. Dialog semacam ini berfungsi sebagai mekanisme untuk memulihkan hubungan sosial, menjernihkan kesalahpahaman, serta merumuskan komitmen bersama guna mencegah terulangnya insiden serupa di masa mendatang.¹⁷ Selain penyelesaian struktural melalui rekonsiliasi, diperlukan pula intervensi psikologis yang komprehensif bagi keluarga korban maupun pelaku. Pendampingan ini memiliki peran signifikan dalam membantu mereka menghadapi trauma, mengelola tekanan emosional, dan memulihkan kesejahteraan mental pascakonflik. Dengan demikian, pemulihan tidak hanya berfokus pada aspek hukum dan sosial, tetapi juga mencakup dimensi psikologis yang tak kalah penting dalam proses penyembuhan kolektif.¹⁸

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa konflik antara petugas lapangan PNM Mekaar dan nasabah tidak semata-mata dipicu oleh persoalan ekonomi, melainkan merupakan akumulasi dari tekanan struktural, kondisi psikologis, serta dinamika interaksi sosial yang tidak terkelola dengan baik. Persoalan utang-piutang berperan sebagai pemicu awal, namun eskalasi konflik dipercepat oleh ketegangan emosional, penggunaan bahasa yang menyinggung, serta situasi sosial yang minim kontrol. Dalam konteks ini, konflik ekonomi mengalami pergeseran makna, dari persoalan finansial menjadi konflik yang menyentuh harga diri dan identitas individu, sehingga berujung pada tindakan kekerasan ekstrem. Peristiwa

¹⁵ Sandy Nur Ikfal Raharjo, 2015, *peran identitas agama dalam konflik di Rakhine Myanmar tahun 2012-2013*, jurnal kajian wilayah, volume 6, no 1, hlm. 38

¹⁶ Nasrudin, Achmad Hasan. 2021. Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah, tadbir: jurnal manajemen pendidikan Islam, volume 9, no 1

¹⁷ Mutiah Nabilla Ulfah, DKK. 2022. Inong balee dan pemulihan pasca konflik di Aceh analisis teori kekerasan Johan Galtung, *jurnal kolaborasi resolusi konflik*, volume 4, no 2

¹⁸ DKK, Risma Kholilatus Salma. 2025. Strategi Pemulihan Kondisi Anak Pasca Konflik di Lingkungan Sekolah, terapuk: jurnal bimbingan dan konseling, volume 8, no 3

tersebut menunjukkan bahwa relasi antara lembaga keuangan mikro dan masyarakat menyimpan potensi konflik serius apabila tidak disertai dengan mekanisme komunikasi dan pengelolaan konflik yang memadai. Lebih lanjut, kasus ini menegaskan pentingnya penerapan resolusi konflik sebagai bagian integral dalam praktik kelembagaan, khususnya pada sektor pembiayaan mikro yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Upaya pencegahan melalui penguatan kapasitas komunikasi petugas lapangan, penanganan konflik secara cepat dan sensitif, serta pemulihan hubungan sosial pascakonflik menjadi langkah krusial untuk mencegah terulangnya kekerasan serupa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mengenai dinamika konflik sosial dalam praktik penagihan kredit, tetapi juga menekankan urgensi pendekatan yang lebih manusiawi dan berkelanjutan dalam membangun relasi antara lembaga keuangan dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ardi Wahyudi. 2015. konflik konsep teori dan permasalahan, *Unita.ac.id*, hlm.3.
- Anam, Fithrotul Fitri & Saeful. 2025. strategi aksi sosial dan resolusi konflik untuk membangun harmoni beragama: studi praktik peendidikan islam moderat di kota Malang, *AL-FATIHAH: JURNAL PENDIDIKAN DAN KEISLAMATAN*, volume 8, no 2
- Arum Rizka Nursantari. 2018, konflik sosial dalam novel O karya Eka Kurniawan kajian konflik sosial Lewis A Coser, *Unesa*, hlm. 3
- Amal, Amanda Pratiwi Mail & Bakhrul Khair. 2025. hatobangon: mediator penyelesaian konflik rumah tangga dan pencegah perceraian di Desa Batuhulu Kecamatan Batangtoru, *NUSANTARA: JURNAL ILMU PENGETAHUAN SOSIAL*, volume 12 no 7
- Andryanna Carey Oktavia & Miftakhul Jannah. 2023. eksplorasi regulasi emosi atlet pelajar ditinjau dari jenis kelamin. *jurnal penelitian psikologi*. volume 10, no 01, hlm. 817.
- Badrudin, Mohammad. 2025. Analisis Konflik dan Resolusi Perdamaian: Studi Kasus Konflik Lahan Perkebunan Pangalengan 2002-2015, *GLOBALIZATION AND FOREIGN AFFAIRS JOURNAL*, volume 2, no 2
- DKK, Risma Kholilatus Salma. 2025. Strategi Pemulihan Kondisi Anak Pasca Konflik di Lingkungan Sekolah, *TERAPUTIK: JURNAL BIMBINGAN DAN KONSELING*, volume 8, no 3
- Demartoto, Argyo. 2010. strukturalisme konflik : pemahaman akan konflik pada masyarakat industri menurut Lewis Coser dan Ralf Dahrendorf, *DILEMA: JURNAL SOSIOLOGI*, volume 24, no 1
- DKK, Rizal Safarudin. 2023. Penelitian Kualitatif, *INNOVATIVE: JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, volume 3, no 2
- Firman Farid. 2024. tindakan kekerasan yang dilakukan oleh penagih hutang perspektif kriminologi. *jurnal of legality of law*. volume 7. no 1. hlm.36.
- Khusniati Rofiah, 2016, Dinamika Relasi Muhammadiyah dan NU Dalam Perspektif Teori Konflik Fungsional Lewis A. Coser, *KALAM*, volume 10, no 2
- Media Hub POLRI (<https://mediahub.polri.go.id>).
- Mutiah Nabilla Ulfah, DKK. 2022. INONG BALEE DAN PEMULIHAN PASCAKONFLIK DI ACEH: ANALISIS TEORI KEKERASAN JOHAN GALTUNG, *jurnal kolaborasi resolusi konflik*, volume 4, no 2

Hosiyeh, Melita Aulia Harahap, Ahmad Jais

- Mega Swastika Junior. 2017. fungsionalitas konflik gojek: studi fenomenologi terhadap konflik pengemudi gojek di Kota Kediri, *jurnal analisa sosiologi*. volume 6, no 1, hlm.32
- Nasrudin, Achmad Hasan. 2021. Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah, *TADBIR: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM*, volume 9, no 1
- PT Permodalan Nasional Madani PNM Mekar, <https://www.pnm.co.id>
- Polresta Pasangkayu, (<https://polrestapasangkayu.com>)
- Pratiwi, Ajeng Dwi. 2022. Konflik Dalam Masyarakat Global, *EDUCATION: JURNAL SOSIAL HUMANIORA DAN PENDIDIKAN*, volume 2, no 2
- Portal Purwokerto.com (<https://portalpurwokerto.pikiran-rakyat.com>)
- Rahmat, Suwandi Sumartias & Agus. 2013. Factors Influencing of Social Conflict, *JURNAL PENELITIAN KOMUNIKASI*, volume 16, no1
- Sandy Nur Ikfal Raharjo, 2015, peran identitas agama dalam konflik di Rakhine Myanmar tahun 2012-2013, *jurnal kajian wilayah*, volume 6, no 1, hlm. 38
- Saifuddin dan Suwaibatul Aslamiyah. 2025. peran PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar dalam mendorong inklusi keuangan UMKM melalui pembiayaan syariah. 484. *SIBATIK: jurnal ilmiah bidang sosial ekonomi budaya teknologi dan pendidikan*. volume 4, no 5, hlm. 484
- Sudira, I Nyoman. 2022. Kontestasi Nasionalisme Papua: Tantangan, Refleksi Sosiobiologis, Dinamika, dan Transisi Modernitas, *MASYARAKAT INDONESIA: JURNAL ILMU-ILMU SOSIAL INDONESIA*, volume 48, no 1
- Tribunlampung.co.id (<https://lampung.tribunnews.com>)
- Thalhah, Sitti Zuhairsh. 2021. Tahta Medis Group. metode penelitian kualitatif. Tahta Medis Group. hlm.65
- Tualeka, M. Wahid Nur. 2017. Teori Konflik Sosiologi Klasik Dan Modern, *AL-HIKMAH: JURNAL STUDI AGAMA-AGAMA*, volume 3, no 1
- Yusdarmoko. 2013. penanganan konflik komunal melalui metode komunikasi sosial, *JURNAL PERTAHANAN DAN BELA NEGARA*, volume 3, no 1