

**KONFLIK TRANSPORTASI KONVENSIONAL DENGAN
TRANSPORTASI BERBASIS *ON-LINE* DI KOTA MEDAN PROVINSI
SUMATERA UTARA (STUDI KASUS KONFLIK ANTARA GOJEK
VERSUS BECAK BERMOTOR)**

SKRIPSI

Di susun dalam rangka penyelesaian studi strata 1

Untuk mencapai gelar sarjana sosial politik

Disusun

Nur ali

14 851 0004



**PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

Halaman Pengesahan

Judul skripsi : Konflik transportasi konvensional dengan transportasi berbasis on-line di kota medan provinsi sumatera utara (studi kasus konflik antara Gojek versus becak bermotor)

Nama : Nur Ali

NPM : 14 851 0004

Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Program studi : Pemerintahan

Menyetujui oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si


Walid Musthafa, S.Sos, M.IP

Dekan




Dr. Heri Kusmanto, MA

Tanggal Lulus : 08-Februari-2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 27 Juni 2019



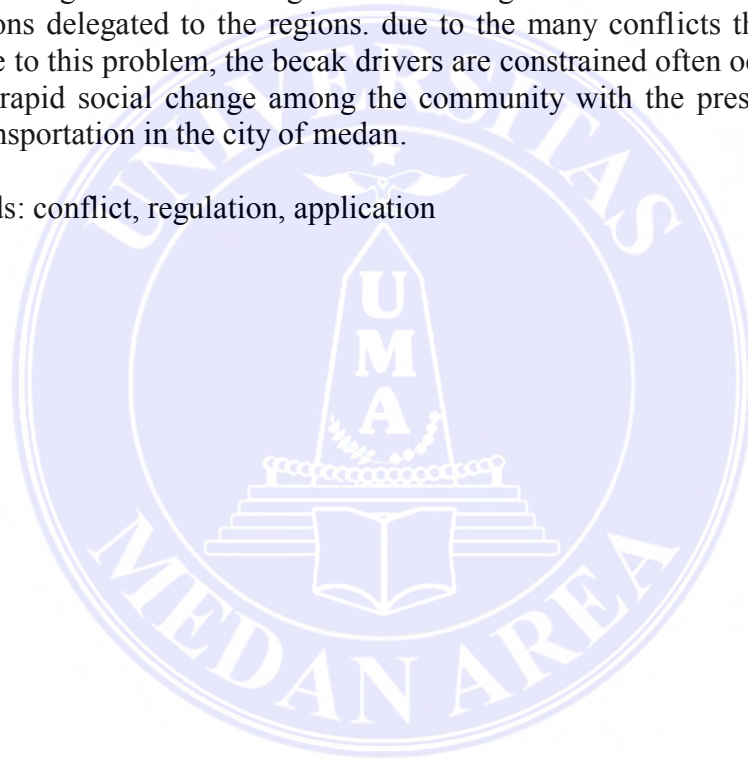
Nur Ali

NPM : 148510004

ABSTRACT

The development of technology and information is currently popular in the community by using a network of internet-based applications so that the public can generally find out information through social media so that entrepreneurs make an on-line application that is highly needed by the business competition community that occurs and when this is being hotly contested is the competition between motorized rickshaws where they compete to get the same customers. this competition often occurs to cause casualties, news about business competition often fills the mass media as consumption of warm news. it can be said that competition this is a consequence of the economic needs of the lower middle class so that they are willing to conflict for reasons of unfair business competition. the legal basis of on-line transportation itself is not yet regulated as a law, meaning the central government delegates the arrangement of on-line transportation regulations delegated to the regions. due to the many conflicts that occur in the field due to this problem, the becak drivers are constrained often occurs as a result of very rapid social change among the community with the presence of on-line base transportation in the city of medan.

keywords: conflict, regulation, application



**KONFLIK TRANSPORTASI KONVENSIONAL DENGAN
TRANSPORTASI BERBASIS *ON-LINE* DI KOTA MEDAN PROVINSI
SUMATERA UTARA (STUDI KASUS KONFLIK ANTARA GOJEK
VERSUS BECAK BERMOTOR)**

Oleh :

Nur Ali

NPM : 14 851 0004

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini lagi populer di masyarakat dengan menggunakan jaringan aplikasi berbasis internet sehingga masyarakat umumnya dapat mengetahui informasi-informasi melalui media sosial sehingga para pengusaha membuat suatu aplikasi yang berbasis on-line yang sangat di butuhkan masyarakat persaingan usaha bisnis yang terjadi dan saat ini sedang hangat di permasalahan adalah persaingan antara becak dengan gojek di mana mereka bersaing untuk mendapatkan pelanggan yang sama.persaingan ini kerap terjadi hingga menimbulkan korban,kabar mengenai persaingan bisnis ini kerap mengisi media-media massa sebagai konsumsi berita yang hangat.dapat dikatakan bahwa persaingan ini akibatnya dari kebutuhan ekonomi masyarakat kelas menengah kebawah sehingga mereka rela berkonflik dengan alasan persaingan bisnis yang tidak sehat. dasar hukum dari transportasi on-line sendiri memang belum diatur sebagai undang-undang artinya pemerintah pusat melimpahkan penyusunan regulasi transportasi on-line di limpahkan ke daerah.akibat banyaknya konflik yang terjadi dilapangan karena di sebabkan persainagan ini maka para anggota pengendara becak kendala-kendala yang sering terjadi sebagai akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat di kalangan masyarakat dengan hadirnya transportasi ber-basis on-line di kota medan.

kata kunci : konflik,regulasi,aplikasi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perubahan Sosial	7
2.2 Teori Konflik	8
2.2.1 Sebab Timbul Konflik	12
2.2.2 Bentuk-Bentuk Konflik	13
2.3 Resolusi Konflik	15
2.4 Transportasi	18

2.4.1 Transportasi On line	21
2.4.2 Transportasi Konvensional	27
2.4.3 Jenis Angkutan Umum	29
2.5 Pengertian Pelayanan Publik	29
2.5.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	30
2.5.1.1 Pelayanan Lisan	30
2.5.1.2 Pelayanan Bentuk Tulisan	31
2.5.1.3 Pelayanan Yang Berbentuk Perbuatan	31
2.5.1.4 Asas Pelayanan Publik	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.3 Informan Penelitian	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Metode Observasi (Pengamatan)	36
3.5.2 Metode Wawancara	36
3.5.3 Metode Dokumentasi	37
3.6 Metode Analisa Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi lokasi penelitian	40
4.2 Moda transportasi umum darat di kota medan	43

4.2.1	Moda Transportasi Umum konvensional	43
4.2.2	Moda Transportasi on-line (gojek).....	44
4.3	Profil PT. Go-jek indonesia cabang medan.....	44
4.3.1	Sejarah singkat masyarakat menyediakan jasa transportasi ojek	46
4.3.2	Cara kerja operasional Go-jek.....	46
4.4	Hasil penelitian	50
4.5	Analisis Data	59
4.5.1	Bentuk pelayanan dinas Perhubungan kota medan terhadap konflik transportasi on-line dengan transportasi konvensional	59
BAB V PENUTUP		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya

penulis dapat menyelesaikan jurnal skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini berjudul “**KONFLIK TRANSPORTASI KONVENSIONAL DENGAN TRANSPORTASI BERBASIS ON-LINE DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA (STUDI KASUS KONFLIK ANTARA GOJEK VERSUS BECAK BERMOTOR)**”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Kedua orang Tua dan saudara yang selalu memberi semangat kepada penulis dan saya mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing kepada Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos,M.Si, dan Bapak Walid Mustafa, S.sos, MIP yang telah memberi arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. kemudian saya berterima kasih kepada Ibu Windawati Pinem, S.sos, M.Si selaku seketaris yang sudah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan stardard kelulusan strata Sarjana di unuversitas medan area. Hormat penulis juga sampaikan kepada dekan fakultas ilmu sosial ilmu politik Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA. Bapak Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si. selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu sosial Ilmu Politik yang selalu memberikan motivasi bagi penulis. Bapak Drs H. Irwan Nasution, S.Pd, M.AP, dan Bapak Yurial Arief Lubis, S. Sos. M.IP selaku ketua Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga banyak memberikan nasehat dan saran kepada penulis. Serta Dosen-Dosen Staff Pengajar lainnya yang tidak di paparkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, maupun kritikan serta motivasi yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca

Medan, Januari 2019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi saat ini lagi populer di masyarakat dengan menggunakan jaringan aplikasi berbasis internet sehingga masyarakat umumnya dapat mengetahui informasi-informasi melalui media sosial dengan menggunakan aplikasi yang terdapat pada telepon pintar atau bahasa sehari-hari disebut dengan *GADGET*. Kita dapat menggunakan aplikasi-aplikasi yang berbasis internet seperti aplikasi *BBM*, *twitter*, *line*, *whatapp*, dan lain-lain. Dengan aplikasi ini dapat membantu dan mempermudah segala urusan manusia dalam mendapatkan segala informasi-informasi perkembangan teknologi dan informasi yang ada, sehingga para pengusaha membuat suatu aplikasi yang berbasis online yang sangat di butuhkan masyarakat seperti *gojek*, *go-car*, *grab*, dan lain-lain sehingga adanya transportasi berbasis on-line sehingga manusia lebih mudah untuk beraktifitas kemana saja lebih nyaman dan tarifnya murah daripada transportasi konvensional seperti : angkot, bajaj dan becak bermotor.

Persaingan usaha bisnis yang terjadi dan saat ini sedang hangat dipermasalahkan adalah persaingan antara becak dengan *go-jek* dimana mereka bersaing untuk mendapatkan pelanggan yang sama. Persaingan ini kerap terjadi hingga menimbulkan korban, kabar mengenai persaingan bisnis ini kerap mengisi media-media massa sebagai konsumsi berita yang hangat. Permasalahan ini memang bukannya karena tidak ada sebab, dapat dikatakan bahwa persaingan ini

akibat dari kebutuhan ekonomi masyarakat kelas menengah kebawah sehingga mereka rela berkonflik dengan alasan persaingan bisnis yang tidak sehat.

Contoh konkrit tentang konflik antara gojek dengan tukang becak dapat dilihat dimana pada tanggal 25 oktober 2017 yang lalu adanya pertikaian antara pihak gojek dengan tukang becak yang terjadi di Kediri, Jawa Timur, dimana dalam konflik ini massa dari pihak tukang becak mendesak agar kantor gojek ditutup dan seluruh gojek dilarang beroperasi. Para pendemo juga mendesak agar pemerintah melarang beroperasinya seluruh armada gojek. Hal serupa juga terjadi di Medan, Sumatera Utara bahwa konflik antara tukang becak dengan gojek terjadi pada 22 februari 2017 yang lalu dimana konflik diawali karena pihak tukang becak melakukan *sweeping* terhadap pengemudi gojek diseluruh kota Medan, hal ini tentunya akan menimbulkan masalah bagi kedua belah pihak, karena harus berhadapan dengan hukum.

Dasar hukum dari transportasi online sendiri memang belum diatur sebagai undang-undang, artinya pemerintah pusat melimpahkan penyusunan regulasi transportasi online dilimpahkan ke daerah. Hal ini tentu menjadi celah terjadinya konflik. Di Sumatera Utara sendiri khususnya di Kota Medan belum memiliki peraturan gubernur atau peraturan daerah yang esensinya mengatur tentang gojek. Memang regulasinya sudah ada dikeluarkan pemerintah yaitu Permenhub No 32 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, atau dengan kata lain adalah kendaraan berbasis online namun ada persoalan baru bahwa peraturan yang spesifik yang mengatur tentang gojek tidak tercantum dalam peraturan tersebut, akhirnya hal ini menjadi dilema karena satu sisi pihak gojek ingin

peraturan yang lebih spesifik dan satu sisi lagi pihak tukang becak tetap menuntut pemerintah melarang beroperasinya gojek, dengan demikian peranan pemerintah dalam hal ini masih sangat kurang khususnya dalam mengatur regulasi untuk gojek.

Akibat banyaknya konflik yang terjadi dilapangan karena disebabkan persaingan ini maka para anggota pengendara becak bahkan mengadakan suatu aksi demonstrasi ke kantor walikota Medan untuk mencari jalan solusi terhadap adanya gojek di kota Medan, kendala-kendala yang sering terjadi sebagai akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat di kalangan masyarakat dengan hadirnya transportasi berbasis on-line di kota Medan akibatnya masyarakat yang awalnya menggunakan transportasi konvensional lebih memilih transportasi on-line. Pada keadaan yang sebenarnya pemerintah sudah mengatur regulasi tentang transportasi online dan transportasi konvensional, menurut undang-undang Lalu Lintas Angkutan Jalan (UU LLAJ) nomor 22 tahun 2009 dijelaskan¹ pada bab I Ketentuan umum pada pasal 1 Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Lalu lintas dan angkutan jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan, pengemudi, pengguna jalan, serta pengelolaannya.

Kondisi yang saat ini terjadi banyak perubahan- perubahan sosial yang terjadi di kalangan masyarakat sehingga sering terjadi konflik ²Ramlan surbakti konflik adalah sebuah pertentangan antara dua orang atau lebih yang salah satu

¹<http://www.bantuan-hukum.or.id/web/implementasi-undang-undang-nomor-22-tahun-2009-tentang-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan-akses-rabu,4,oktober,2017,10:19wib>.

² Sinaga, rudi salam, pengantar ilmu politik, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013), hal 24.

atau keduanya sama-sama terdesak untuk memperjuangkan atau mempertahankan kebutuhannya terkait dengan masa depan eksistensinya di berbagai dimensi kehidupan, diawali melalui sebuah keputusan yang mempengaruhi sikap berfikir dan perilaku seseorang atau lebih terhadap suatu persoalan (kebutuhan) yang terkait dengan dirinya secara langsung atau tidak dengan berusaha menguasai keadaan demi mendapatkan pemenuhan atas kebutuhannya. Oleh karena itu hendaknya dalam mengatasi konflik selain mengenal penyebabnya juga menghilangkan nilai-nilai yang tidak sebanding dan menghilangkan potensi kesalahpahaman di antara individu-individu lainnya.

Ternyata peran pemerintah dalam mengatasi konflik transportasi ojek online dengan becak bermotor belum berjalan secara maksimal karena di lihat dari ³ pasal 197 (UU) nomor 22 tahun 2009 adalah Pemerintah dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara angkutan wajib memberikan jaminan kepada pengguna jasa angkutan umum untuk mendapatkan pelayanan, memberikan perlindungan kepada perusahaan angkutan umum dengan menjaga keseimbangan antara penyedia dan permintaan angkutan umum dan melakukan pemantauan dan pengevaluasian terhadap angkutan orang dan barang. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab penyelenggaraan angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan. Dimana sewaktu saya ingin mengambil sampel di lapangan untuk menyempurnakan data skripsi banyak para pihak becak bermotor dan pihak gojek tidak bersedia di wawancara dan

³ <http://www.elsam.or.id/web/uu-nomor197--tahun-2009-tentang-tanggung-jawab-penyelenggara/akses-rabu,4,oktober,2017,23:26wib>.

pihak kantor gojek yang ada di medan mereka menolak saya untuk mengadakan riset sehingga saya sangat sulit untuk mengambil sampel di lapangan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti untuk mengadakan suatu penelitian mengenai pentingnya pemerintah agar dapat mengatasi konflik gojek dengan becak bermotor walaupun kemarin saya ingin mengadakan penelitian di kantor gojek di medan ternyata surat riset saya di tolak oleh pihak gojek di karena kan sudah terlalu banyak mahasiswa kampus yang lainnya yang mengadakan riset mengenai konflik becak bermotor dengan Gojek oleh karena itu peneliti mencoba mengambil judul sebagai berikut “ **Konflik Transportasi Konvensional Dengan Transportasi Berbasis On-Line (Studi Kasus becak bermotor dengan gojek)**”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan didasari oleh pemilihan judul di atas maka beberapa permasalahan yang akan di bahas dalam penyusunan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk konflik gojek dengan becak bermotor di kota medan?
2. Apa yang menjadi penyebab dan solusi dari konflik gojek dengan becak bermotor?.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian mempunyai tujuan tertentu, adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana penyebab konflik gojek dengan becak bermotor di kota medan?
2. Mengetahui apa solusi pemerintah dari konflik gojek dengan becak bermotor ?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa di dapat dari hasil penelitian ini ada dua,yaitu:

a. Manfaat akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pengetahuan tentang konflik terkait bagaimana cara penyelesaian konflik yang terjadi antara gojek dengan becak bermotor.

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan acuan berpikir bagi kalangan mahasiswa maupun masyarakat luas dan khususnya PT. Gojek Indonesia yang memiliki perhatian terhadap permasalahan konflik gojek dan becak bermotor.

Penelitian ini juga di harapkan dapat merangsang penelitian serupa mengenai konflik serupa dan bahaya yang dapat timbul sebagai dampak adanya konflik tersebut,sehingga dapat di ketahui faktor penyebab dan akar masalahnya secara khusus,penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi berbagai pihak yang ingin

membantu untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara gojek dengan becak bermotor.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perubahan Sosial

Perubahan sosial adalah proses sosial yang dialami oleh anggota masyarakat serta semua unsur-unsur budaya dan sistem sosial, di mana semua tingkat kehidupan masyarakat secara sukarela atau dipengaruhi oleh unsur-unsur eksternal meninggalkan pola-pola kehidupan, budaya, dan sistem sosial lama kemudian menyesuaikan diri atau menggunakan pola-pola kehidupan, budaya, dan sistem sosial yang baru.

Menurut Bungin (2007:91-93) mengatakan bahwa perubahan sosial terjadi ketika ada kesediaan anggota masyarakat untuk meninggalkan unsur-unsur budaya dan sistem sosial lama dan mulai beralih menggunakan unsur-unsur budaya dan sistem sosial yang baru. Perubahan sosial di pandang sebagai konsep yang serba mencakup seluruh kehidupan masyarakat baik pada tingkat individual kelompok masyarakat Negara dan dunia yang mengalami perubahan.

Hal-hal yang penting dalam perubahan sosial menyangkut aspek-aspek kehidupan sebagai berikut, yaitu : perubahan pola pikir masyarakat, perubahan perilaku masyarakat, perubahan budaya materi, pertama, perubahan pola pikir masyarakat dan sikap masyarakat terhadap persoalan sosial dan budaya di sekitarnya yang berakibat terhadap pemetaraan pola-pola pikir baru yang di anut oleh masyarakat sebagai sebuah sikap yang modern. Kedua perubahan perilaku masyarakat menyangkut persoalan perubahan sistem-sistem sosial dan menjalankan sistem sosial baru serta ketiga perubahan budaya materi menyangkut

perubahan karakter budaya yang digunakan oleh masyarakat, seperti model pakaian ,karya *fotografi*,teknologi dan sebagainya yang terus berubah dari waktu ke waktu menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

Menurut Prasetyo (2012) perubahan sosial budaya adalah sebuah gejala berubahnya struktur sosial dan pola budaya dalam suatu masyarakat.Perubahan sosial budaya merupakan gejala umum yang terjadi sepanjang masa dalam setiap masyarakat.Perubahan itu terjadi sesuai dengan hakikat dan sifat dasar manusia yang selalu ingin mengadakan perubahan.

Sztompka (2004), menjelaskan bahwa dalam kehidupan nyata, perubahan sosial yang terjadi pada masyarakat, pasti akan terjadi. Setiap segmen masyarakat hendaknya fleksibel terhadap perubahan yang akan terjadi baik cepat maupun lambat.dengan keunggulan seperti itu,masyarakat akan mengurangi tingkat pengaruh pun dapat berasal dari dalam maupun luar.¹

2.2 Teori konflik

Konflik, dalam pendekatan sosiologi dapat di pahami melalui teori konflik yang merupakan salah satu teori dalam paradigma fakta.pengertian paradigma, menurut Ritzer (1992), pandangan yang mendasar dari ilmuwan tentang apa yang terjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari oleh suatu cabang ilmu pengetahuan. Sementara itu, dalam sosiologi, paradigma fakta sosial merupakan salah satu paradigma yang memahami bahwa manusia konflik merupakan *antithesis* dari teori *fungsionalisme struktural*.Oleh sebab itu maka *preposisi*

¹ Jurnal Iqra'Volume 06 No.01,perpustakaan dan perubahan sosial,abdul karim: mei 2012.

yang dibangun bertentangan dengan preposisi dalam teori *fungsionalisme struktural*.

Teori konflik sebenarnya berada dalam satu naungan paradigma dengan teori *fungsionalisme struktural*, tetapi di antara keduanya memiliki sudut pandang yang berbeda. Teori *fungsionalisme struktural* menilai bahwa fakta atau realita sosial adalah *fungsional*. Sementara, teori konflik menyoroti bahwa fakta sosial berupa wewenang dan posisi justru merupakan sumber pertentangan sosial.²

Konflik dalam masyarakat dapat membawa keadaan yang baik karena mendorong perubahan masyarakat, dan keadaan buruk apabila berkelanjutan tanpa mengambil solusi yang dianggap bermanfaat bagi semua pihak sebagai akhir dari konflik, artinya tidak hanya dicari sebab konflik, tetapi juga bagaimana cara mengatasinya. Sebagai tradisi ilmiah yang biasa berlaku dalam sosiologi dan ilmu-ilmu sosial lainnya, pembahasan teori itu dimaksudkan tidak hanya untuk menunjukkan kekuatan dan kelemahan teori saja., tetapi juga manfaat teori itu untuk eksplanasi gejala-gejala sosial dalam suatu sistem sosial (Garna, 1996).

Di dalam setiap kehidupan sosial tidak ada satu pun manusia yang memiliki kesamaan yang persis, baik dari unsur etnis, kepentingan, kemauan, kehendak, tujuan dan sebagainya. Dari setiap konflik ada beberapa diantaranya yang dapat diselesaikan, akan tetapi ada juga yang tidak dapat diselesaikan sehingga menimbulkan beberapa aksi kekerasan merupakan gejala tidak dapat diatasinya

akar konflik sehingga menimbulkan kekerasan dari model kekerasan yang terkecil hingga peperangan.

² Ritzer, George. 1992. Sosiologi ilmu pengetahuan berparadigma ganda hal 219 - 220.

Istilah “konflik” secara etimologis berasal dari bahasa latin “con” yang berarti bersama dan “figere” yang berarti benturan atau tabrakan.³pada umumnya istilah konflik sosial mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional.

Coser mendefinisikan konflik sosial sebagai suatu perjuangan terhadap nilai dan pengakuan terhadap status yang langka, kemudian kekuasaan dan sumber-sumber pertentangan dinetralisir atau dilangsungkan atau dieliminasi saingannya.⁴

Konflik artinya percekocokan, perselisihan dan pertentangan. Sedangkan konflik sosial yaitu pertentangan antar anggota atau masyarakat yang bersifat menyeluruh kehidupan⁵.konflik yaitu proses pencapaian tujuan dengan cara melemahkan pihak lawan, tanpa memperhatikan norma dan nilai yang berlaku⁶. Penelitian tentang tata pemerintahan dan otonomi daerah (Dwiyanto,dkk.,2003) menemukan tiga bentuk konflik yang berkembang dalam era otonomi di daerah.konflik-konflik yang dimaksud adalah konflik sosial,politik, dan ekonomi.kekerasan antar warga yang makin banyak terjadi wilayah-wilayah administrasi yang kecil adalah contoh konflik sosial. Persoalan politik yang mengarah pada konflik yang terjadi antar kepala daerah,antar instansi,dan antar pendukung parpol,sedangkan persoalan sengketa tanah,perselisihan pengelolaan

sumber daya alam,dan konflik konflik pemburuan tergolong konflik ekonomi. Dari identifikasi tersebut,tidak semuanya tergolong konflik yang di

³ Elly M. Setiadi dan Usman Kolip,pengantar sosiologi pemahaman fakta dan gejala permasalahan sosial:teori aplikasi, dan pemecahannya (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2011). Hal 345.

⁴Irving M.Zeitlin,Memahami kembali sosiologi, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998),hal.156

⁵ Kamus besar bahasa Indonesia,(Jakarta:Balai Pustaka, 2005),hal.587.

⁶ Soerjono Soekanto,kamus sosiologi,(Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,1993),hal 99.

sertai kekerasan. kekerasan antar warga, konflik antar pendukung parpol, sengketa tanah, dan konflik perburuhan banyak diwarnai dengan kekerasan. Konflik perburuan sumber daya pada beberapa kelompok masyarakat juga terbukti banyak yang disertai kekerasan⁷.

Selanjutnya menurut Dahrendorf, analisis masyarakat itu bertitik tolak dari kenyataan bahwa para anggotanya dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu mereka yang menguasai dan yang dikuasai, dualisme ini adalah yang termasuk struktur dan hakikat hidup bersama, member akibat akan kepentingan yang berbeda dan saling berlawanan. Uraian ini merujuk kepada tiga konsep, yaitu kekuasaan, kepentingan, dan kelompok sosial. Pada gilirannya nanti, tampak bahwa *differensiasi* kepentingan dapat melahirkan kelompok konflik potensial maupun kelompok konflik aktual yang berbenturan karena mempunyai kepentingan *antagonistik*.

Lebih lanjut, menurut Dahrendorf, terdapat hubungan yang erat antara konflik dengan perubahan sosial. Konflik akan menyebabkan terciptanya perubahan sosial, ia menyebutnya sebagai berikut, "aspek terakhir teori konflik Dahrendorf adalah mata rantai antara konflik dan perubahan sosial. Konflik menurutnya memimpin ke arah perubahan dalam struktur sosial. Kalau konflik itu terjadi secara hebat, maka perubahan yang timbul akan bersifat radikal. Begitu pula kalau konflik itu disertai oleh penggunaan kekerasan, maka perubahan struktur akan efektif."⁸

Teori konflik adalah teori yang memandang bahwa perubahan sosial yang terjadi melalui proses penyesuaian nilai-nilai yang membawa perubahan, tetapi terjadi

⁷ Jurnal Faturochman judul "konflik, ketidakadilan, dan perbedaan identitas", vol 10, hal 220.

⁸ Ranjabar Jacobus, 2014, *System sosial budaya Indonesia*, Bandung: Alfabeta.

akibat adanya konflik yang menghasilkan kompromi-kompromi yang berbeda dengan kondisi semula. Teori ini didasarkan pada pemilikan sarana-sarana produksi sebagai unsur pokok pemisahan kelas dalam masyarakat⁹

2.2.1 Sebab Timbulnya Konflik

Suatu konflik dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bukan hanya bersifat material, tetapi dapat juga bersifat non material. Untuk dapat mencegah konflik, maka pertama-tama kita harus mempelajari sebab-sebab tersebut antara lain¹⁰:

a) Perbedaan pendapat

Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat, dimana masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar. Bila perbedaan pendapat ini cukup tajam, maka dapat menimbulkan rasa yang kurang enak, ketegangan dan sebagainya.

b) Salah paham

Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan tersebut dianggap merugikan.

c) Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak yang lain. Sudah barang tentu seorang

⁹ Bernard raho, teori sosiologi modern. jakarta: Prestasi pustaka publisher, 2007. Hlm. 54
¹⁰ e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No. 2. Tahun 2015, Dinamika Konflik Dalam Organisasi. Juliana Lumintang

yang dirugikan merasa kurang enak kurang simpati atau malahan benci. Perasaan-perasaan ini dapat menjurus ke arah konflik.

d) Perasaan yang terlalu sensitive

Perasaan yang terlalu sensitif mungkin adalah wajar tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan. Jadi kalau dilihat dari sudut hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah, meskipun demikian karena pihak lain terlalu sensitif perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, sehingga dapat menimbulkan konflik.

2.2.2 Bentuk-bentuk Konflik

Dalam kehidupan organisasi, konflik juga dapat dibedakan menurut pihak-pihak yang saling bertentangan. Atas dasar hal ini, kita mengenal lima konflik (T. Hani Handorko, 1984):

- a) Konflik dalam diri individu, yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari pada kemampuannya.
- b) Konflik antar individu dalam organisasi yang sama, dimana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan (seperti antara manajer dan bawahan).
Konflik antara individu dan kelompok, yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh, seorang individu mungkin dihukum

- c) atau diasingkan oleh kelompok kerjanya karena melanggar norma-norma kelompok.
- d) Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama, karena terjadi pertentangan kepentingan antar kelompok.
- e) Konflik antar organisasi, yang timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam sistem perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, dan jasa, harga-harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

Adapun jenis-jenis konflik adalah :

- a) Konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (personrole conflict), dimana peraturan yang berlaku tidak dapat diterima oleh seseorang sehingga orang itu memilih untuk tidak melaksanakan sesuatu sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- b) Konflik antar peranan (inter role conflict), dimana orang menghadapi persoalan karena dia menjabat dua tau lebih fungsi yang saling bertentangan; misalnya saja anggota serikat pekerja yang juga pengawasan atau mandor perusahaan;
- c) Konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (intersender conflict), misalnya saja dekan suatu fakultas harus memenuhi permintaan yang berlainan para ketua jurusan;
- d) Konflik yang timbul karena disampaikannya informasi yang saling bertentangan (intrasender conflict).Kelompok konflik yang pertama pada hakekatnya meminta kesadaran orang untuk mentaati peraturan yang ada atau memerlukan kesetiaan orang pada

organisasi. Kelompok konflik yang kedua dapat dihindari dengan mendefinisikan kembali tugas yang terlebih dahulu telah dispesialisasikan dan dialokasikan pada seorang tertentu sehingga akibat negatif dwi-fungsi diminimumkan. Sedangkan kelompok konflik ketiga dapat dihindari dengan memperlakukan sama bagi semua pihak-pihak yang berkepentingan. Akhirnya kelompok konflik keempat dapat dihindari dengan sistem informasi yang lebih baik serta adanya buku pedoman atau petunjuk perusahaan.

2.3 Resolusi Konflik

Mengatasi dan menyelesaikan suatu konflik bukanlah suatu yang sederhana. Cepat tidaknya suatu konflik dapat diatasi tergantung pada kesediaan dan keterbukaan pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan konflik, berat ringannya bobot atau tingkat konflik tersebut serta kemampuan campur tangan (intervensi) pihak ketiga yang turut berusaha mengatasi konflik yang muncul. solusi pemecahan:

- a) Rujuk : merupakan suatu usaha pendekatan dan hasrat untuk kerjasama dan menjalani hubungan yang lebih baik, demi kepentingan bersama.
- b) Perusasi : usaha mengubah posisi pihak lain, dengan menunjukkan kerugian yang mungkin timbul, dengan bukti faktual serta dengan menunjukkan bahwa usul kita menguntungkan dan konsisten dengan norma dan standart keadilan yang berlaku. Tawar menawar : suatu penyelesaian yang dapat di terima kedua pihak, dengan saling mempertukarkan konsesi yang dapat di terima. Dalam cara ini

- c) dapat digunakan komunikasi tidak langsung, tanpa mengemukakan janji secara eksplisit.
- d) Pemecahan masalah terpadu : usaha menyelesaikan masalah dengan memadukan kebutuhan kedua pihak. proses pertukaran informasi, fakta, perasaan, dan kebutuhan berlangsung secara terbuka dan jujur. Menimbulkan rasa saling percaya dengan merumuskan alternative pemecahan secara bersama dengan keuntungan yang berimbang bagi kedua pihak.
- e) Penarikan diri : suatu penyelesaian masalah, yaitu salah satu atau kedua pihak menarik diri dari hubungan. Cara ini efektif apabila dalam tugas kedua pihak tidak perlu berinteraksi dan tidak efektif apabila tugas saling bergantung satu sama lain.
- f) Pemaksaan dan penekanan : cara ini memaksa dan menekankan pihak lain agar menyerah, akan lebih efektif bila salah satu pihak mempunyai wewenang formal atas pihak lain. Apabila tidak terdapat perbedaan wewenang, dapat dipergunakan ancaman atau bentuk-bentuk intimidasi lainnya. cara ini sering kurang efektif karena salah satu pihak harus mengalah dan menyerah secara terpaksa.
- g) Intervensi (campur tangan) pihak ketiga : apabila pihak yang bersengketa tidak bersedia berunding atau usaha kedua pihak menemui jalan buntu, maka pihak ketiga dapat dilibatkan dalam penyelesaian konflik.
- Arbitrase (arbitration) : pihak ketiga mendengarkan keluhan kedua pihak dan berfungsi sebagai hakim yang mencari pemecahan mengikat. Cara ini mungkin tidak menguntungkan kedua pihak secara sama, tetapi dianggap

- h) lebih baik daripada terjadi muncul perilaku saling agredi atau tindakan destruktif.
- i) Penengahan (mediation) : menggunakan mediator yang diundang untuk menengahi kan dan sengketa. Mediator dapat membantu mengumpulkan fakta, menjalin komunikasi yang terputus,menjernihkan dan memperjelas masalah serta melapangkan jalan untuk pemecahan masalah secara terpadu. Efektivitas penengahan tergantung juga pada bakat dan cirri perilaku mediator.
- j) Konsultasi : tujuannya untuk memperbaiki hubungan antar kedua pihak serta mengembangkan kemampuan mereka sendiri untuk menyelesaikan konflik. Konsultan tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan dan tidak berusaha untuk menengahi. Ia menggunakan berbagai teknik untuk meningkatkan persepsi dan kesadaran bahwa tingkah laku kedua pihak terganggu dan tidak berfungsi sehingga menghambat proses penyelesaian masalah yang menjadi pokok sengketa.¹¹

Menurut nurdin (surat dan andrianto(2005 : 5)), konflik adalah suatu kenisahayaan yang realitasnya tidak bisa dihindari oleh karena itu, membendung konflik agar tidak muncul adalah tindakan yang juga tidak bijaksana. Untuk konflik-konflik yang sudah terlanjur muncul di masyarakat dapat diatasi dengan cara, antara lain sebagai berikut :

Kalaupun konflik itu menyangkut kemajemukan vertical, konflik yang timbul karena tiap-tiap kelompok atau individu yang berdasarkan pekerjaan,profesi dan tempat tinggal tersebut memiliki kepentingan berbeda,

¹¹ Jurnal wahyudi andri, konflik,konsep teori dan permasalahan. Hal 10-12.

- a) bahkan saling bertentangan alternative yang bisa dilakukan adalah kemampuan semua pihak yang berkonflik untuk saling menyesuaikan diri dengan kepentingan dan nilai pihak lain.
- b) Kalau konflik itu menyangkut kemajemukan horizontal, struktur masyarakat yang terpolarisasikan menurut pemikiran, kekayaan, pengetahuan, dan kekuasaan adalah mengurangi disparitas (perbedaan) di antara dua belah pihak. Kalau hal demikian menyangkut kekayaan, maka bagaimana kekayaan itu mampu didistribusikan secara merata. Sedangkan kalau menyangkut kekuasaan adanya prinsip atas proporsionalitas, yakni posisi-posisi pemerintahan yang penting didistribusikan kepada golongan-golongan masyarakat sesuai dengan porsi jumlahnya dalam keseluruhan penduduk.
- c) Kalau hal demikian menyangkut kurangnya saluran katarsis politik adalah bagaimana proses penyaluran aspirasi, komentar, partisipasi dan unek-unek masyarakat yang bisa dilakukan. Sebab, selama ini disinyalir adanya kekuatan yang besar Negara di satu sisi dan ketidakberdayaan masyarakat di sisi lain menyebabkan timbulnya system politik yang kaku dengan tidak adanya kemandirian masyarakat. Akibatnya, segala sesuatu yang tidak sesuai dengan pemerintah akan menyingkir (atau memang disingkirkan) dan mengalah (atau sengaja dilakukan).¹²

2.4 Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin, transportasi

¹² Ranjabar, Jacobus, System Sosial Budaya Indonesia, 2013, Bandung: Alfabeta. hal 241-242.

digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu transportare yang mana trans berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. dalam transportasi ada dua unsure yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkat, atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkat, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa di lepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta transportasi dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena aksesibilitas sering di kaitkan dengan daerah. Untuk membangun suatu pedesaan keberadaan prasarana dan sarana transportasi tidak dapat terpisahkan dalam suatu program pembangunan. Kelangsungan proses produksi yang efisien, investasi dan perkembangan teknologi serta terciptanya pasar dan nilai selalu didukung oleh sistem transportasi yang baik. transportasi

faktor yang sangat penting dan strategis untuk dikembangkan, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari suatu daerah ke daerah lainnya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sektor lain untuk meningkatkan pembangunan nasional di Indonesia.¹³

Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas, adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun secara tidak langsung. mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi yang lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Pembangunan pedesaan semakin lambat dan terhambat karena kurangnya sarana transportasi yang ada (Margaretta, 2000).

Menurut Salim (2000) transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri. selain itu transportasi melaksanakan penyebaran penduduk dan pemerataan pembangunan, penyebaran penduduk ke seluruh pelosok tanah air di Indonesia menggunakan berbagai jenis moda transportasi.

Menurut Nasution (2008) peranan pengangkutan mencakup bidang yang luas di dalam kehidupan manusia yang meliputi atas berbagai aspek, seperti aspek sosial dan budaya, aspek politis dan pertahanan, aspek hukum, aspek teknik, dan aspek ekonomi.¹⁴

¹³ Andriansyah, manajemen transportasi dalam kajian dan teori, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik; Jakarta pusat 2015, hal 1-2.

¹⁴ Andriansyah, manajemen transportasi dalam kajian dan teori, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik; Jakarta pusat 2015, hal 3-4.

Perkembangan jaman memang tidak bisa kita hambat. Semakin maju jaman ini, maka semakin canggih teknologinya, bisa jadi suatu saat nanti akan ada transportasi seperti gojek semua itu bisa terjadi. Transportasi online maupun konvensional sebenarnya sama-sama memiliki kelebihan dan kekurangan, akan tetapi jika kedua jenis transportasi ini bertemu dan berunding bagaimana baiknya agar mereka bisa bersaing secara sehat. Misalkan dengan menerapkan tarif dasar yang sama, penerapan wilayah jelajahnya yang sama, agar tidak ada lagi kecemburuan antara transportasi online dengan transportasi konvensional.

2.4.1 Transportasi Online

Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Kegunaan transportasi berperan vital dalam membantu penyaluran barang dan jasa jika dilihat dari era modernisasi saat ini, dimana segala sesuatu hal harus cepat dan juga tepat sasaran. Apalagi pada saat ini masyarakat modern sudah mengenal alat komunikasi yang sangat maju dan canggih seperti telepon pintar atau smartphone yang pada saat ini sangat mendukung segala aspek kehidupan. Apalagi setelah dikenal internet yaitu jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan sistem global *Transmission Control Protocol /Internet Protocol Suite (TCP/IP)*¹⁵ Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi

alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan,

¹⁵Lahirnya Internet, <https://id.wikipedia.org/wiki/Internet> diakses pada 16 Januari 2017.

mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka Dengan adanya jaringan internet ini tentunya komunikasi semakin mudah dan cepat. Sehingga memudahkan berjalannya kehidupan masyarakat.

Beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya model transportasi berbasis online pada kota-kota besar di Indonesia.

Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor. Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi online.

Jasa transportasi berbasis online ini disebut juga dengan aplikasi *ridesharing* yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi online. Kemudian diikuti dengan kemunculan Gojek, GrabBike, GrabTaxi, dan aplikasi berbasis online lainnya.

Terkait fenomena aplikasi berbasis online, dapat ketahui sebelum kemunculan dan maraknya aplikasi seperti Gojek, GrabBike, GrabTaxi, maupun aplikasi lainnya, kita telah mengenal terlebih dahulu Uber. Perusahaan aplikasi berbasis online ini dilahirkan oleh Garret Camp dan Travis kalanick di kota San

Fransisco, Amerika Serikat sekitar pada tahun 2009. Di San Fransisco pun yang beroperasi tidak hanya Uber tetapi ada pesaing terbesarnya yaitu, Lyft dan Side Car. Di lain negara seperti halnya di Asia, aplikasi transportasi berbasis online pun sudah ada seperti *EasyTaxi* serta Ola di India¹⁶.

Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasionline sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis online ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta. Di Jakarta dari sisi kebutuhan masyarakat, transportasi online sudah menjadi sebuah moda alternatif yang diinginkan masyarakat setelah sebelumnya masyarakat harus menggunakan moda transportasi konvensional yang menuai beberapa masalah seperti minimnya keamanan dan kenyamanan ketika menggunakan bis umum yang seringkali sudah tidak layak beroperasi maupun faktor-faktor lainnya.

Selain itu, saat ini teknologi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam aspek global karena dunia semakin cepat berubah kearah modernisasi berbagai aspek, oleh karena itu setiap negara harus mampu bersaing dengan pemanfaatan teknologi serta mengaplikasikannya di dalam aktivitas. Berkaitan dengan hal ini, jasa transportasi berbasis aplikasionline merupakan tuntutan

persaingan yang mengharuskan peran teknologi di dalam mempermudah mobilitas masyarakat.¹⁷

¹⁶Pengaturan Jasa Transportasi Online

<http://www.indotelko.com/kanal?c=bid&it=indonesia-aturan-transportasi-online> diakses pada 17 Januari 2017

¹⁷Andika Wijaya, Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online, (Jakarta: Sinar Grafika), 2016, hal. 27

Beberapa contoh perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online di Indonesia yaitu¹⁸ :

a) Go-Jek

Pada prinsipnya, aplikasi Go-Jek bekerja dengan mempertemukan permintaan angkutan ojek dari penumpang dengan jasa tukang ojek yang beroperasi di sekitar wilayah penumpang tersebut. Cukup dengan mengunduh aplikasinya dari Google Play Store, maka kita bisa memesan jasa layanan tersebut. Tarif angkutannya disesuaikan dengan jarak tempuh yang akan dicapai. Selain jasa angkutan penumpang, ada juga layanan antar barang (kurir) dan belanja.

b) Grabbike

Hampir mirip dengan Go Jek, hanya saja layanan Grabbike belum memiliki layanan antar barang atau belanja. Saat ini, Grabbike telah beroperasi di 3 kota di kawasan Asia Tenggara yang mengalami persoalan kemacetan, seperti Ho Chi Min City dan Hanoi di Vietnam, serta di Jakarta.

c) Grabtaxi Grabtaxi merupakan aplikasi pemesanan taksi dengan induk perusahaan dari Malaysia. Dengan aplikasi ini, masyarakat bisa memesan taksi untuk keperluan antar jemput dengan tariff standar yang ditetapkan sesuai argo. Layanan antar jemput bisa lebih cepat karena pemesanan dilakukan melalui aplikasi yang sudah diunduh di smartphone.

d) Uber

Uber adalah perusahaan jaringan transportasi dari Amerika yang menggunakan aplikasi di smartphone untuk pemesanan mobil. Bedanya,

¹⁸Jasa Transportasi Online yang ada di Indonesia dari gojek hingga uber taksi. <http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-diindonesia-dari-go-jek-hingga-uberdiakses-pada-tanggal-21-Desember-2017>.

armada mobil yang digunakan bukan transportasi public plat kuning, melainkan mobil pribadi bernomor polisi hitam dengan logo khusus Uber. Jika menggunakan jasa ini tidak bisa membayar tunai, tapi secara online atau kartu kredit. Tarif yang ditetapkan adalah Rp 30 ribu sebagai tarif minimal dan selanjutnya dikenakan tarif perjalanan berdasar waktu dan jarak yang ditempuh. Jenis mobil yang digunakan adalah Toyota Innova, Alphard dan Hyundai Sonata.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online adalah sebagai berikut¹⁹ :

- a) Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi online yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b) Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi online secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c) Lebih terpercaya, maksudnya disini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau driver sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.

¹⁹ Ojek Online, <http://www.ojekindonesia.net/2016/09/manfaat-yang-kita-dapat-denganadanya.html> diakses pada tanggal 21 Desember 2017.

d) Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online yaitu GO-JEK telah melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi GOJEK..

- Data Sejumlah layanan ojek daring

DiDirikan	Maret 2009	2010	2011
Travis kalanick	Uber	Gojek	Grab
Mulai beroperasi di indonesia	Agustus 2014	Januari 2015	Mei 2015
Jumlah pengemudi di indonesia	12.000 orang	Lebih kurang 250.000 orang (2017)	Lebih kurang 150.00 orang (2017)

Sumber data dari koran kompas

- Sejumlah persoalan terkait ojek daring

Persoalan	Keterangan
Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> • Operator transportasi on-line tidak memiliki izin • Dalam uu lalu lintas dan angkutan jalan,roda dua tidak bisa digunakan untuk kendaraan umum karena memang tidak diakui
Sosial	Terjadi kecemburuan antar pengemudi

	khususnya antara ojek pangkalan dan ojek on-line tidak jarang terjadi konflik
Fungsi sim	Mayoritas pengemudi ojek (sepeda motor maupun mobil) tidak memiliki sim khusus untuk angkutan umum

Sumber data dari koran kompas

2.4.2 Transportasi Konvensional

Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ketempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupakendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang).

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani , 1990).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan ataubarang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil

penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.

Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja. Ditinjau dengan kaca mata perlalulintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biayaangkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990). Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, ada beberapa kriteria yang berkenaan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

2.4.3 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.

2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kotalain.
3. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah perdesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

2.5 Pengertian Pelayanan Publik

Menelusuri arti pelayanan publik (*Public Service*) tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik tersebut. Dengan kata lain, kepentingan umum ada kaitannya dengan pelayanan umum.

Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006: 82).

Pengertian yang lengkap terhadap pelayanan publik dapat dikutip dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan”. Menurut Rohman (2008:3) mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-

fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan.

Sedangkan menurut Sinambela (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang diberikan oleh instansi pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

2.5.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2002:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

2.5.1.1 Pelayanan lisan

Pelayanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayan yaitu:

a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

2.5.1.2 Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

2.5.1.3 Pelayanan yang berbentuk perbuatan.

Pelayanan yang berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh sebab itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut

2.5.1.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:12-13), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif menurut Zainal Arifin adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi,serta jenis datanya yang dikumpulkan terutama data kualitatif.¹

Sementara itu Sugiyono dalam bukunya “Metode Penelitian Pendidikan”, mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci,pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan tringgulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.²

jika dilihat dari jenis data yang di kumpulkan, maka penelitian ini termasuk dalam katagori penelitian kualitatif deskriptif,maksudnya mencatat secara teliti segala gejala (fenomena)yang di lihat dan di dengar serta dibacanya (via wawancara atau bukan,catatan lapangan,foto,video tape, dokumen pribadi atau memo,dokumenresmi atau bukan, dan lain-lain), dan peneliti harus

¹ Zainal Arifin,penelitian pendidikan metode dan paradig baru,(bandung:rosda karya,2011)hal 140.

² Sugiyono,Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan R&D),(bandung:Alfabeta, 2013),hal 15

membandingkan mengkombinasikan, mengabstraksikan, dan menarik kesimpulan.³Dapat dijelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik tentang fenomena dalam variable tunggal maupun korelasi dan perbandingan berbagai variable.⁴ Mengenai dinamika konflik transportasi konvensional dengan transportasi on-line di kota medan studi kasus gojek dengan becak bermotor.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian perlu di deskripsikan sedemikian rupa, agar dapat melihat situasi yang akan diteliti di lapangan mengenai konflik transportasi konvensional dengan transportasi on-line studi kasus gojek dengan becak bermotor di kota medan.

Dengan demikian lokasi penelitian ini di tetapkan di kota medan pada kantor gojek di jalan Perintis Kemerdekaan dan pangkalan perkumpulan becak bermotor (betor) di jalan Gatot Subroto Medan – Petisah. Kegiatan penelitian ini di mulai sejak surat ijin proposal penelitian disahkan oleh pihak Universitas Medan Area.

Adapun waktu penelitian kelapangan yang akan di lakukan yaitu pada bulan Februari 2018 sampai dengan selesai

3.3 Informan Penelitian

Informan Penelitian merupakan unsur terpenting dalam sebuah penelitian yang berfungsi memberikan data dan informasi kepada peneliti terkait suatu masalah yang diteliti. Penentuan informan dalam penelitian ini ditetapkan secara

³ Burhan bungin, Metodologi penelitian Kualitatif, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hal 93.

⁴ Ibit, Zainal Arifin, penelitian pendidikan metode dan paradigm baru, (bandung: rosda karya, 2011) hal 54

sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan atas kriteria :di dinas perhubungan jalan maulana. Terdapat beberapat Penelitaian ini menemukan sebagian karyawan dinas perhubungan utuk menjadi informan utama yaitu kepala dinas perhubungan dan informan tambahan yaitu ketua becak bermotor di kota medan yang beralamat di simpang ayahanda.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Apabila penelitiakan menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden (orang yang merespon/ menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti). Apabila peneliti menggunakan teknik dokumentasi, maka catatan (data) yang diperoleh menjadi sumber data. Adapun menurut Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa sumber data adalah subyek dimana data diperoleh.⁵ Data dalam penelitian ini adalah:

Sumber data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari hasil interview kepada responden yang dijadikan subyek penelitian, terdiri dari:

1. Kepala para pengemudi gojek, para pengemudi becak bermotor
2. Sumber data sekunder adalah data yang bersumber dari buku perpustakaan dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas atau yang ada relevansinya dengan topik pembahasan, terdiri dari: konflik gojek dengan becak bermotor di kota medan

3.5 Teknik Pengumpulan Data

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta 2002)h.129

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan untuk memperoleh data yang obyektif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut ;

3.5.1 Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap obyek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi berada bersama obyek yang diselidiki dan disebut juga observasi berlangsung.

Dimana penelitian ini dapat dilakukan dengan tes wawancara untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan sementara untuk dapat menyelesaikan konflik yang terjadi pada saat ini. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki. Dengan menggunakan metode observasi salah satu cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian dan fenomena peristiwa yang terjadi.

3.5.2 Metode Wawancara

Metode wawancara/interview adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara

pewawancara dengan responden/ orang yang diwawancarai, atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

Dalam menggunakan metode ini peneliti mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan membawa instrument peneliti sebagai pedoman pertanyaan tentang hal-hal yang akan ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan untuk mencari solusi penyelesaian konflik gojek dengan becak bermotor di kota medan kemudian akan di perdalam dan di analisa lebih lanjut.

3.5.3 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang di gunakan untuk menelusuri data historis. Adapun metode dokumentasi yang di maksud dalam penelitian ini adalah buku-buku,surat kabar, majalah,catatan-catatan,agenda, internet dan lain-lain yang berhubungan langsung dengan penelitian dalam skripsi ini yaitu tentang konflik transportasi konvensional dengan transportasi on-line di kota medan studi kasus gojek dengan becak bermotor.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah proses pengumpulan data diperoleh yang mana analisis data tersebut bertujuan untuk mengetahui penyebab konflik gojek dengan becak bermotor di kota medan.

Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam bukunya mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang

dapat diceritakan kepada orang lain.⁶ Dalam hal ini analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, tanggapan peneliti, gambar, foto, dokumen dengan cara memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami, yang berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Dimana proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif sesudah meninggalkan lapangan penelitian. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna menginformasikan teori atau untuk menjustifikasikan adanya teori baru yang barangkali ditemukan.

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data

Reduksi data diawali dengan menerangkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting terhadap isi dari suatu data yang berasal dari lapangan, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.⁷ Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi.⁸

⁶Lexy J. Moleong, *Metode*....h.248

⁷Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Surabaya : Unesa University Press, 2007), h. 32

⁸Imam Suparyogo, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001)
h.194

2. Display data (penyajian data)

Display data merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table, matrik dan grafik dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.⁹

3. Verifikasi dan simpulan

Sejak awal pengumpulan data peneliti harus membuat simpulan-simpulan sementara. Dalam tahap akhir, simpulan-simpulan tersebut harus dicek kembali (diverifikasi) pada catatan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya kearah simpulan yang mantap. Penarikan simpulan bisa jadi diawali dengan simpulan tentative yang masih perlu disempurnakan. Setelah data masuk terus-menerus dianalisis dan diverifikasi tentang kebenarannya, akhirnya didapat simpulan akhir lebih bermakna dan lebih jelas. Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya. Simpulan akhir yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilaksanakan pembahasan.¹⁰

⁹Yatim Rianto, Op.cit. h.33

¹⁰Ibid., h.34

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Sebelum membahas lebih jauh terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai profil Kota Medan adalah ibukota Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan merupakan kota terbesar di luar pulau Jawa dan kota metropolitan terbesar ketiga setelah Kota Jakarta dan Surabaya. Secara geografis Kota Medan terletak pada $3^{\circ} 30' - 3^{\circ} 43'$ Lintang Utara dan $98^{\circ} 35' - 98^{\circ} 44'$ Bujur Timur. Untuk itu topografi Kota Medan cenderung miring ke utara dan berada pada ketinggian 2,5 - 37,5 meter di atas permukaan laut.

Kota Medan memiliki populasi penduduk yang besar dan masih menuju menjadi kota metropolitan dengan kepadatan penduduk yang besar. Kepadatan penduduk Kota Medan juga seimbang dengan tingkat tinggi kemacetan dalam bidang moda transportasi saat ini. Pertumbuhan Kota Medan yang begitu pesat dan menjadi pusat berbagai kegiatan (pemerintahan, pendidikan, industri, perdagangan, perumahan, perkantoran, transportasi, komunikasi, hiburan dan rekreasi). Medan berawal dari sebuah kampung yang didirikan oleh Guru Patimpus di pertemuan Sungai Deli dan Sungai Babura. Medan adalah kota multi etnis yang mana penduduknya terdiri dari orang dengan latar belakang budaya dan agama yang berbeda-beda. Selain Melayu sebagai penghuni awal, Medan didominasi oleh etnis Jawa, Batak, Tionghoa, Mandailing, dan Minangkabau. Kota Medan adalah ibukota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Kota Medan memiliki

21 kecamatan dan jumlah penduduk yang tiap tahun meningkat. Salah satu tempat berkumpulnya tukang becak yaitu berada di stasiun kereta api Medan. Stasiun Kereta Api Medan merupakan stasiun terbesar yang berada di bawah naungan Divisi Regional 1 Sumatera Utara. Stasiun yang berada pada ketinggian +22 m ini terletak di Jalan Stasiun Kereta Api No. 1 Kelurahan Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, atau tepatnya berada di sebelah timur Lapangan Merdeka Medan.

Stasiun ini muncul seiring dengan berkembangnya Kota Medan pada awal abad ke-19 yang ditandai dengan banyaknya infrastruktur yang dibangun pada masa itu akibat adanya pembukaan lahan perkebunan tembakau Deli. Ketika itu tembakau Deli merupakan komoditas utama dari perkebunan di Sumatera Utara yang sangat digemari oleh orang-orang Eropa. Disamping bangunan stasiun terdapat monumen lokomotif uap bertipe 2-6-4T buatan Hartmann (kemudian bernama Sächsische Maschinenfabrik) di Chemnitz, Jerman tahun 1914. Stasiun ini diresmikan pembukaannya pada 25 Juli 1886. Kala itu terdapat jalur yang menghubungkan Stasiun Medan dan Stasiun Labuhan sepanjang 16,7 kilometer. Jalur tersebut menghubungkan pusat Kota Medan ke arah Pelabuhan Belawan. Jalur rel dilanjutkan dari Stasiun Labuhan hingga Stasiun Belawan yang diresmikan pada 16 Februari 1888. Arsitektur Stasiun Medan Kota telah mengalami perombakan total dari bentuk aslinya. Hingga kini stasiun ini telah beberapa kali mengalami renovasi.

Renovasi besar terakhir dilakukan pada tahun 2013 dengan dibangunnya gedung baru untuk kereta api bandara serta perombakan desain gedung eksisting untuk layanan kereta regional. Hal yang tersisa dari kompleks bangunan stasiun

lama adalah adanya menara jam di bagian muka stasiun, keberadaan dipo lokomotif yang masih berarsitektur Belanda, bagian atap peron yang menaungi jalur 2 dan 3, serta jembatan gantung ("Titi Gantung") di ujung sebelah selatan stasiun. Stasiun ini juga akan memiliki jalur layang (arah Binjai dan Bandar Khalipah) yang pembangunannya dimulai pada tahun 2016.

Becak bermotor adalah ciri khas dari kota Medan, karena tidak dimiliki oleh sebagian kota besar di Indonesia. Jadi tidak salah lagi kalau betor Medan adalah salah satu ikon Kota Medan yang patut dilestarikan. Sebab tidak sah rasanya datang ke Medan tanpa naik betor Medan, demikian dikatakan turis atau wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Medan. Becak motor salah satu alat transportasi darat yang masih tradisional, walaupun becak hampir punah dan mulai di tinggalkan oleh masyarakat, namun keberadaannya telah lama mengiringi sejarah Indonesia, sebagai salah satu transportasi yang mempunyai nilai tersendiri serta masih diminati sebagian orang.

Dilihat dari perizinan becak bermotor Kota Medan. Untuk betor Medan sudah mempunyai payung hukum melalui Keputusan Walikota Medan dengan Nomor: 551.21/2288.K/2002, sehingga angkutan becak bermotor adalah merupakan angkutan yang sudah sah/resmi sebagai salah satu moda angkutan umum di Kota Medan. Pada tahun 2003 yang lalu Pemerintah Kota Medan mengeluarkan rencana kerja betor dengan jumlah 26200 unit dengan 23 Perusahaan sebagai penyelenggara angkutan becak bermotor.

Dengan berlalunya waktu, satu persatu becak bermotor mulai bermunculan di kota Medan dengan memakai sepeda motor Win. Dan pada tahun 2010 di pastikan seluruh *platform* becak bermotor sebanyak 26200 unit tersebut habis laris

manis dan beroperasi di Kota Medan. Sejak habisnya rencana kerja becak bermotor di Kota Medan itu, maka Dinas Perhubungan Kota Medan tidak menambah lagi plafon untuk becak bermotor di kota Medan sampai saat ini.

4.2 Moda Transportasi Umum Darat di Kota Medan

Banyak jenis kendaraan umum di Kota Medan yang digunakan sebagai sarana transportasi. Kendaraan umum tersebut bisa merupakan kendaraan pribadi maupun umum. Transportasi umum yang terdapat di Kota Medan terbagi dua berdasarkan cara memperolehnya, yakni moda transportasi umum konvensional dan moda transportasi umum *online*.

4.2.1 Moda Transportasi Umum Konvensional

Moda transportasi umum konvensional adalah moda transportasi umum yang digunakan ditempat umum di pinggir jalan atau di stasiun transportasi umum yang bersangkutan seperti :

1. Angkutan Kota (angkot)

Angkutan umum dalam kota yang berbentuk mobil yang dibagian belakang terdapat tempat duduk untuk penumpang disusun berhadapan. Angkutan umum di Kota Medan jenis ini terdiri dari berbagai warna dan jalur. Kendaraan umum ini diperoleh di pinggir jalan.

2. Becak Motor (Betor)

Becak motor adalah kendaraan roda tiga yang dioperasikan menggunakan tenaga mesin. Kendaraan umum ini dapat diperoleh di pinggir jalan.

3. Taksi

Taksi adalah kendaraan beroda empat yang dapat membawa penumpang berjumlah kurang dari 9 orang. Kendaraan umum ini dapat diperoleh dengan dipanggil lewat telepon untuk menjemput penumpang.

4.2.2 Moda Transportasi Online (Go-Jek)

GOJEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GOJEK bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para driver GOJEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami. Mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau, serta berbagai fasilitas yang lain. Transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi. Moda transportasi online yang terdapat di Kota Medan seperti: Go-Jek yang terdiri dari: *Go-Ride*, *Go-send*, *Go-Mart*, *Go-Food*, *Go-Box*, *Go-Clean*, dll. Gojek ini merupakan kendaraan roda dua.

4.3 Profil PT. Go-Jek Indonesia, cabang Medan

PT. Go-Jek Indonesia memiliki kantor pusat yang beralamat Plaza City View Lt.3, Jalan Kemang Timur No.22, Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, daerah khusus Ibukota Jakarta, dan memiliki kantor cabang di Kota Medan terletak pada jalan kompleks Jati Junction. No. P12 dan P12A Medan. PT.

Go-Jek Indonesia adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan lapangan pekerjaan bagi yang membutuhkannya, perusahaan swasta nasional ini berkedudukan di Kota Medan dan mengelola jasa transportasi yang berbasis *online* untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpang dengan lebih cepat dan efisien. Memobilisasikan ojek menuju dunia *smartphone* bahkan *mobile banking*.

Go-Jek berdiri pada tahun 2011 oleh seorang pemuda yang sangat kreatif. Pendiri Go-Jek bernama Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarim, pendiri Go-Jek seorang pemuda asli Indonesia dan mereka mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama PT Go-Jek Indonesia. Perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek yang awalnya Go-Jek melayani lewat panggilan telepon saja seperti panggilan pada taksi. Tetapi seiring dengan perkembangannya.

Go-Jek semakin berkembang dan pada awal tahun 2015 meluncurkan aplikasi android dan ios Go-Jek. Lebih memudahkan para pengguna melihat sekarang *smartphone* seperti menjadi gaya hidup bagi seorang perkotaan, dan dalam mencari pengalaman. Go-Jek adalah sebuah nama perusahaan yang berasal dari kata ojek yang artinya adalah menjual jasa kepada masyarakat untuk menjadi sarana transportasi bagi masyarakat yang ingin pergi suatu tempat yang dituju. Sejak dahulu pada masa era tahun 90-an ojek sudah terkenal dengan rbt di berbagai daerah Sumatera Utara.

4.3.1 Sejarah Singkat Masyarakat Menyediakan Jasa Transportasi Ojek

Ojek diperkirakan ada pertama kali sekitar tahun 1969-1970 di Jawa Tengah dan juga Jakarta. Sekitar tahun ini diperkirakan banyak orang yang menawarkan jasa mengantar orang. Dengan alasan jalan utama rusak dan susah dilalui oleh mobil. Hal itu disambut baik oleh banyak masyarakat. Pasalnya memakai jasa ojek ini jauh lebih murah ketimbang menyewa supir angkutan atau mengisi bahan bakar untuk mobil. Awalnya ojek dilakukan dengan menggunakan sepeda kuno yang besar. Sepeda ini tahan medan terjal dan kalau pun jatuh tidak akan rusak.

Ojek adalah salah satu moda transportasi alternatif yang banyak memenuhi sudut-sudut kota. Kehadiran ojek yang sudah tak terkendalikan kadang dianggap mengganggu. Di era modern saat ini kita bisa melihat banyak sekali orang mengojek menggunakan sepeda motor yang bagus. Mulai dari motor bebek hingga motor yang biasanya digunakan untuk balapan motor sport.

4.3.2 Cara Kerja Operasional GO-JEK

Go-Jek atau ojek online adalah aplikasi yang berbasis internet dengan sistem transportasi yang menggunakan jasa angkutan hadir di Indonesia sebagai inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi, serta menghindari kemacetan yang ada di kota-kota besar. Jasa transportasi angkutan menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) dan biasa disebut ojek online. Go-jek hadir dengan dasar pemikiran bahwa ojek yang biasanya hanya mangkal di pos-pos tertentu bisa terkordinir dan terintegrasi untuk melayani masyarakat dengan cepat dan sigap via online booking. Oleh karena itu,

PT. Go-Jek Indonesia akhirnya menghadirkan jasa transportasi alternative tersebut kedalam bentuk aplikasi mobile.

Go-Jek dilengkapi seragam jaket yang sama dan dua helm senada dengan jaket berwarna hijau bertuliskan Go-jek. Kemudahan dan keamanan yang diberikan oleh Go-Jek mampu menarik animo masyarakat menggunakan moda transportasi roda dua ini, Go-Jek lahir dari ide sang CEO (*chief executive officer*) dan direktur pengatur (*managing Director*) Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Pria muda kelahiran 4 Juli 1984 ini mendirikan Go-Jek di Jakarta. Selain bersifat bisnis, ada misi sosial yang diemban, meningkatkan pendapatan para tukang ojek di Jakarta. Meski sempat tidak bisa melihat kemajuan Go-Jek karena harus sekolah di Amerika, bungsu dari 3 bersaudara ini berhasrat untuk terus mengembangkan Go-Jek, salah satunya dengan menggandeng berbagai perusahaan.

Untuk bisa menjadi mitra GOJEK, dalam hal ini pengemudi GO-RIDE ada beberapa persyaratan yang harus dilengkapi antara lain Surat Izin Mengemudi (SIM), STNK motor, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), KTP, dan pajak motor harus hidup. Untuk mendaftar menjadi pengemudi GOJEK dapat langsung mendaftar ke kantor GOJEK yang ada di Mdan. Bagi pelamar yang terpilih menjadi pengemudi GOJEK diwajibkan untuk membuka rekening bank BCA, guna dari rekening tersebut ialah untuk pengiriman bonus kepada pengemudi tersebut GOJEK memberikan komisi tambahan dan bonus kepada pengemudi nya selain upah yang dibayarkan oleh penumpang. Untuk pembagian komisi kepada pengemudi nya yaitu setiap perjalanan harian yang melebihi 10 kilometer maka pengemudi mendapatkan bonus Rp 5,000 dan untuk perjalanan

yang kurang dari 10 kilometer pengemudi mendapat komisi Rp 8,000. Dalam kerja GO-JEK untuk GO-RIDE atau layanan antar jemput, maka ada objek yang akan terlibat dalam sistem kerja GO-JEK yaitu konsumen, GO-JEK dan driver GO-JEK :

1. Para pengguna Go-Jek, harus mengunduh Go-Jek Mobile App dari handphone mereka, baru mereka bisa memesan layanan Go-Jek.
2. Konsumen melakukan pemesanan ojek melalui aplikasi GO-JEK dengan memasukkan alamat penjemputan dan alamat tujuan. Informasi tariff otomatis keluar setelah kedua alamat tersebut diisi sehingga konsumen tahu berapa ongkosnya nanti.
3. Selanjutnya aplikasi Go-jek akan memproses pesanan tersebut dengan menggunakan algoritma tertentu untuk pencarian driver Go-jek yang akan mengantarkan calon penumpang atau pesanan tersebut.
4. Driver Go-jek yang berhasil memenangkan bidang (menang nge-bind), maka driver berhak mengantar atau pesanan penumpang.
5. Driver Go-jek akan menjemput penumpang sesuai alamat penjemputan dan pengantaran sampai tujuan.
6. Setelah sampai tujuan maka penumpang akan membayar ke driver Go-jek yaitu dengan cara cash atau kredit ke Go-jek Adapun jasa layanan Gojek yang bisa di manfaatkan oleh masyarakat yaitu :
 - a. *Go-send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang kepada orang yang dituju.
 - b. *Go-ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju.

- c. *Go-food*, merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu. dan lainnya

Dari situlah masyarakat mulai menyukai ojek yang berlayanan internet ini. Mereka mampu mengambil perhatian masyarakat tetapi dari sisi lain, Go-jek bukan layanan transportasi angkutan yang di atur oleh Undang-Undang transportasi di Indonesia. Persaingan antara pengemudi Go-jek dengan pengemudi angkutan lainnya memang tidak dapat di hindari. Pro kontra yang terjadi di antara pengemudi becak dan pengemudi Go-jek yang di akibatkan oleh masalah Go-jek di Kota Medan yang merasa tersaingi oleh eksistensi Go-jek.

Adapun peran PT.Go-Jek Indonesia yaitu sebagai sarana penghubung antara pengguna Gojek dengan pengemudi gojek dengan menciptakan aplikasi Go-jek yang mudah digunakan. Selain itu, apabila terjadi kecelakaan atau barang hilang, maka PT Go-Jek Indonesia akan membantu membayarkan biaya pengobatan yang sesuai dan menutupi kerugian barang yang hilang.

Dengan operasional yang terstandarkan, yang sudah ditetapkan tariff sehingga tidak ada sistem tawar menawar disisi lain sangat menguntungkan sehingga tidak perlu lagi berjalan kaki ke luar rumah mencari angkutan umum di luar rumah. Go-Jek secara tidak langsung juga memberikan contoh bagaimana menggunakan helm, jaket, serta masker yang benar dalam berkendara. Go-Jek juga menjadi contoh untuk tidak parker sembarangan. Selain itu Driver Go-Jek yang diberikan asuransi tentunya akan menguntungkan bagi drivernya. Manajemen Go-Jek menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada di bawah naungannya, adapun pembagian hasil dari driver Go-Jek dengan

perusahaan. Dalam sistem pembagian hasil Go-Jek adalah, 80% penghasilan untuk pengemudi Go-Jek dan 20%-nya untuk Perusahaan.

4.4 Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian lapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab terdahulu. Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah Bagaimana peranan dinas perhubungan kota medan terhadap konflik transportasi konvensional dengan transportasi berbasis online. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu; *pertama*, penelitian diawali dengan pengumpulan berbagai dokumen dari Dinas Perhubungan Kota Medan seperti Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab, *Kedua*, penulis melakukan sejumlah wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan, kepala seksi angkutan jalan, satu orang masyarakat pengemudi transportasi online dan salah satu pengemudi becak motor di kota Medan.

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive terhadap 4 orang narasumber kunci yang dilakukan di kantor dinas perhubungan di jalan kapten maulana lubis. narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif dengan nama menggunakan nama inisial, yaitu HG,ST, YD dan AD.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah, informan kunci yaitu Kepala Dinas Perhubungan Kota Medan, informan utama yaitu kepala

seksi angkutan jalan, dan informan tambahan , satu orang masyarakat pengemudi transportasi online dan salah satu pengemudi becak motor dikota Medan, data-data tersebut berupa pernyataan dari para informan mengenai permasalahan penelitian skripsi ini. Sedangkan data-data sekunder didapatkan dari studi kepustakaanserta dokumen-dokumen yang didapat dari lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dari tiga (3) minggu dilokasi penelitian, yaitu kantor Dinas Perhubungan Kota Medan.

Berdasarkan pengambilan data di lapangan diperoleh identitas informan adalah sebagai berikut :

Tabel : Daftar nama-nama informan penelitian

Nama	JenisKelamin	Ket.identitas pekerjaan
Edi suranta (informan kunci)	Laki – laki	Tukang becak
Suryanto (Informan utama)	Laki-Laki	Driver gojek
Khaidir	Laki-laki	Tukang becak
H.manik	Laki-laki	Ketua organisasi becak
Hariato	Laki - laki	Driver gojek

Berikut ini akan disajikan hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu di stasiun rel kereta api Kota Medan :

INFORMAN KUNCI

- a. Apa yang menyebabkan konflik becak dengan gojek

“menurut saya setiap orang di zaman modern ini ingin mendapat kemudahan-kemudahan untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

Apalagi dengan adanya kemajuan teknologi, masyarakat modern pasti meresponnya dengan antusias untuk mencoba hal baru.

Karena modernisasi juga menuntut kita untuk lebih cepat, lebih instan (mudah diakses) dan juga lebih nyaman, sehingga secara langsung modernisasi menjadi tolok ukur dalam perkembangan penggunaan moda transportasi online.”

- b. Kapan terjadi konflik gojek dengan betor terakhir kali?

Aksi demo yang dilakukan angkutan Konvensional di depan kantor Gubernur Sumatera Utara yaitu angkutan konvensional (betor) aksi mogok kerja yang mereka lakukan ini menyampaikan protes dengan munculnya kendaraan online yang mengakibatkan angkutan umum berpelat kuning terancam kehilangan pekerjaan.

- c. Apa Solusi Yang diberikan oleh dinas Perhubungan Kota Medan terhadap konflik ini

“Upaya yang telah dilakukan terhadap konflik ini sebatas mediasi kepada beberapa pihak hanya mendapat solusi aturan titik penjemputan saja, zona penjemputan yang diperbolehkan pun untuk pengemudi driver online berjarak 100 meter dari pangkalan becak dan itu berlaku di setiap pangkalan becak di Kota Medan. Seharusnya kan pemerintah lebih tegas dalam menanggapi masalah ini bukan hanya memberi solusi”.

INFORMAN UTAMA

- a) Apa yang menyebabkan konflik becak dengan gojek

“jadi kalau dari sisi pelayanan gojek lebih unggul dari becak antar ke tempat jemput di tempat ongkos udah pasti naik becak ongkos nego dulu jarak dua meter

dari sini ke sunggal minta 20 rb -25 rb ole gagas dari pinang baris ke sunggal tinggal ketik tek... tek.. buka lima ribu tinggal bayar 5 rb complain klian lambat datang kan kok lama kai abang datang aku mesan tadi jam 10 jam 10 lewat lima belas abang baru datang kan gitu jadi keunggulan pelayanan lebih jauh kenapa supir betor tidak membuat seperti itu”

.....

‘Artinya pelayanan gojek lebih bagus becak rasakan sendiri klau kedisiplinan sama-sama rusak mereka gojek juga mau melawan arus,,becak ketentuan dua menjadi 5 sama kalau ketentuan gojek pun seperti itu, naik gojek orang waktunya cepat , naik becak lambat...”

.....

“..Ya udah itu dari sisi perizinan sama –sama tidak mempunyai izin gojek tidak di atur di undang –undang becak di atur di peraturan daerah tetapi di lihat becaknya sekarang apa yang ada ,stnk enggak ada, pengemudi tidak mempunyai sim, sama juga si tukang gojek ini mungkin sim pun enggak punya juga tapi si becak ini di atur oleh pemerintah daerah kau harus penumpang 2, harus kir, harus mempunyai sim di lapangan hampir tidak ada semua, hampir semua izin becak mati walaupun dia klem tetapi angkutan becak resmi betul resmi yang di keluarkan pemerintah tetapi untuk kelengkapan yang resmi itu ada batang yang resmi misalnya stnknya. Sim, dia yang resmi tp enggak di urusnya kan sama aja enggak punya izin, ketaatan pembayaran pajak gojek lebih disiplin karena kereta pribadi”

b) Kapan terjadi konflik gojek dengan betor terakhirkali?

“Terjadinya sejak gojek masuk ini konflik2 ini bukan betor aja angkot begitu juga konflik juga dengan kehadiran gojek becak juga konflik juga merasa keberatan dengan kehadiran taksi on-line tapi gojek tidak ada ijin yang mrencatur izin yang resmi yang di berikan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat kalau angkutan taksi on-line ada izinya PM 108 tahun 2017 itulah taksi on-line ,grab, grab itu menerima becak masuk ke aplikasi Cuma abg becak tidak punya telepon,”

.....

“Terjadi sejak gojek masuk PM 32 tahun 2016 tentang angkutanm khusus yang on line jadi beriringan dengan gojek dulunya gojek ini bukan barang baru dulunya dia ngetime di persimpangan karena tidak ada aplikasi sekarang sudah menggunakan aplikasi “

c) Apa Solusi Yang diberikan oleh dinas Perhubungan Kota Medan terhadap konflik ini

“Jadi dengan konflik ini bukan kita aja artinya kita ada konflik dengan polres ya kita damaikan ke penguasa betor kita bilang ya bagusin betor mu bayar pajak mu hidupkan izin mu sama gojek ya tidak ada aturan Cuma bisa bialang ya klian hargailah abg betor saling menghormati sama-sama mencari makan di undang2 sendiri menyebutkan setiap warga Negara boleh berhak mempunyai lapangan pekerjaan yang berkehidupan yang layak”

....

“Di damaikan, di upaya kan sebelum ada peraturan yang pasti yang mengatur tentang gojek sop gojek tidak di atur klau sop betor : kir,bersih penumpang 2 , izin dan helm”

INFORMAN I

a. Apa Penyebab Konflik Gojek dan dengan Becak Motor

“Kecemburuan sosial dalam mencari rejeki dasar utama jadi maaf cakan mereka bisa dapat 100 rb sampai 150 rb dengan adanya kegiatan online itu jadi mereka tidak ada lagi sewa yang turun di persimpangan karena sewa itu sudah menggunakan sistem on linanya di jemput di antar, harga jauh lebih murah,jadi ya itulah menutup mendapatkan income mereka lah sehingga mereka tidak bisa memenuhi hi biaya kehidupan rumah tangga jadikan apa bila pendapatan 100 rb sampai 150 rb bisa memenuhi kehidupan rumah tangga jadi maaf cakup apabila pendapat tan mereka 40 sampai 50 rb bagaimana biaya inya belum lagi setoran mereka mereka kan mempunyai setoran juga rata- rata setorannya 20-25 ribu, jadi belum minyaknya, udah itu satu hari pendapatan 50 ribu masih biaya kendaraan aja lepas makan sekali jadi mereka harus mendapatka minimal 125 ribu.”

....

“Setoran ke rumah untuk istri memang turun setelah ada gojek-gojek ini. Biasanya dapatnya Rp80 ribu per hari. Sekarang uda kuranglah, mau Rp50 ribu, mau juga Rp40 ribu,

.....

“Ya, kalau kami dari tukang becak yang sudah lama-lama dan tua ini manalah lagi tau aplikasi-aplikasi gitu, jangankan beli hape mahal, makan aja sudah syukur”

b. Kapan terjadi konflik gojek dengan betor terakhir kali ?

“Konflik itu terakhir di lapangan merdeka ,kantor gubernur di ketua I oleh johan merdeka ketua becak di kota medan klau di sini ketuanya pak boy”

c. Apakah ada campurtangan pemerintah khususnya dinas perhubungan dalam menyelesaikan konflik tersebut?

“Ini hasilnya soal sejangkal perut pak kali butuh makan gojek pun perlu makan artinya gojek,grab karena mereka pengangguran butuh makan dan becak pun perlu makan maaf cakap mereka pengangguran sehingga mereka membutuhkan makan dan para becakpun membutuh perkerjaan sehingga akhirnya terjadi bentrok kepentingan tadi konflik kebutuhan apa lagi seperti yang tadi yaitu terjadi perang dingin”

....

“seharusnya solosi yang terbaik yaitu pemerintah membuka peluang lapangan perkerjaan yang baru yang mana dapat menyerap tenaga- tenaga maaf cakap seperti orang gojek dengan grab kenapa gojek dengan grab ini memiliki kekuatan yang hebat artinya apa mereka memiliki pendana terus memiliki sponsor- sponsor baik yang nama Honda, suzuku, Yamaha jadika ini yang tiga ini memproduksi kendaraan bermotor ini membeikan gambaran bahwasanya produk mereka lebih unggul bisa layak di gunakan sebagai alat transpotasi,transportasi

yang dapat di gunakan sebagai angkutan ini di sponsori mereka pada pemerintah kita tidak bisa menuding nanti salah-salah tapi tidak menutup kemungkinan orang-orang ini nanti akan membuat seperti suatu siklus selisih waktu, waktu itu maksudnya begini mereka akan meluncurkan sebuah prodak perangkat hokum yang nantinya akan membunuhanguskan becak-becak ini masalah nya apa sejak becak-becak ini di tangkap bahwasanya mereka izin speksi”

.....

“mungkin dia pembayaran pajak,mungkin dia pembayaran iuran apabila enggak ada nanti becak mereka di kandangkan di kayu putih ha setelah itu bagaimana mereka melakukan pengurusan karena apa kalau becak ini pembayaran pajak klau tidak ada badan hukumnya enggak bisa enggak macam kayak kereta gini, bisa di banyarkan atas nama kita bisa di bayar,klau becak ini harus ada bahan hukumnya sama dengan seperti kayak angkutan umum ha sekarang jaman sekarang yang namanya badan hokum becak betor-betor ini mau dahatsu, mau pun Yamaha apapun yang sifatnya ramai sudah tidak ada lagi ha itu dia masalahnya ini sekarang orang betor ini sudah getar – getir yang akan datang bisa aja mereka ini hangus karena itu tadi sudah tidak ada lagi membayar kewajiban iuran,”

d. Solusi apa yang diberikan oleh pemerintah khususnya dinas Perhubungan kota Medan terhadap konflik ini?

“Enggak ada jadi kan mereka berbicara kau- kau aku-aku artinya apa kekuatan demo untuk menghapuskan grab,gojek di kota medan ini lemah, karena ada kekuatan-kekuatan lain seharusnya mereka pun maaf cakap ya mereka pun dari

segi kekuatan hokum mereka dari unsur pendapatanyang harus mereka setoran meraka ya iuran – iyuran , pajak meraka yang bolong jadi akibatnya gitulah jadi akibatnya perang dingin antara gojek dengan betor.”

INFORMAN II

a. Penyebab konflik gojek dengan betor di kota medan?

“Pendapatan menurun karena adanya gojek dengan grab yang berbasis online mungkin mereka merasa tersaingi dengan gojek,dengan grab yang penghasilan mereka lebih tinggi konflik di jalanan pengalaman saya di jalan,”

b. Kapan Mereka terakhir terjadi konflik itu di mana ?

“Terakhir saya melihat di media sosial yaitu di simpang pos,stasiun sutra,”

c. Solusi yang di berikan dari dinas perhubungan apa aja ?

“solusinya Cuma satu bg kami sebagai ojol tidak boleh nge time di wilayah angkot soalnya di situ tempat nge time mereka dan saya dengar ojol menerima dan supir angkot menerimanya. Cuma itu aja sih bgJadi solusi dari dinas perhubungan sebagai penengah tidak membela ojek atau pun pihak betor karena sama –sama mencari rejeki,”

INFORMAN III

a. Penyebab konflik gojek dengan betor di kota medan?

“Karena pihak becak tidak mau menerima perkembangan jaman sehingga saat ini pihak becak menuntut agar pemerintah tidakakan memberi izin kepada pihak gojek untuk beroperasi di kota medan.akibat muncul nya gojek pendapatan pihak driver becak berkurang yang biasanya 40 rb sehari menjadi 20 rb sehari.”

b. Kapan Mereka terakhir terjadi konflik itu di mana ?

*“Terakhir saya lihat Di lapangan benteng sama di bundaran air mancur petisah
“*

c. Solusi yang di berikan dari dinas perhubungan apa aja ?

“Solusinya dari kami pihak gojek agar pemerintah bisa berkerja sama pihak kepolisian agar dapat mendamaikan pihak betor dengan gojek yang tidak ada jalan penyelesaian pada saat sekarang ini bg”

4.5 Analisa Data

Pada Bagian ini akan dianalisa semua data yang diperoleh dari hasil penelitian seperti yang sudah disajikan pada bagian sebelumnya. Adapun analisa yang dilakukan adalah dengan analisa deskriptif kualitatif dengan tetap mengacu pada hasil interpretasi data dan informan data tersebut sesuai dengan fokus kegiatan penelitian Dari seluruh data dan informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui studi pustaka, wawancara mendalam dengan informan, maupun catatan-catatan penulis sewaktu melakukan penelitian selama di lapangan, maka dapat diberikan suatu analisa tentang peranan dinas perhubungan kota medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkuta kota Adapun hasil penelitian tersebut terbagi dalam sub bagian analisis berikut ini :

4.5.1 Bentuk pelayanan Dinas Perhubungan kota Medan terhadap Konflik transportasi online dengan transportasi

Dasar hukum hukum penyelenggaraan angkutan umum adalah terdapat pada UU No.22 tahun 2009, sesuai dengan jiwa dari undang-undang tersebut, tujuan penyelenggaraan umum dari kegiatan transportasi perkotaan adalah untuk mewujudkan lalulintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar,

tertib, nyaman, dan efisien, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, dan pada pasal 5 ayat 1 dan 2 disebutkan negara bertanggung jawab atas lalulintas dan angkutan jalan dan pembinaannya dilaksanakan oleh pemerintah, pembinaan lalulintas dan angkutan jalan meliputi,

- a. perencanaan,
- b. pengaturan,
- c. pengendalian,
- d. pengawasan.

Media online menjadi sarana masyarakat dalam urusan transportasi masa kini. Tak heran pebisnis Indonesia banyak yang membuka jasa transportasi menggunakan media online. Namun, perkembangan teknologi ini tidak disikapi dengan bijak oleh pemerintah. Akibatnya, pernah terjadi kerusuhan antara pengemudi transportasi online dengan pengemudi transportasi konvensional. Padahal, masyarakat telah terlanjur nyaman menggunakan moda transportasi berbasis online.

Menghentikan pengoperasian transportasi online tentunya akan merugikan masyarakat. Namun, membiarkan mereka tetap beroperasi tentunya akan merugikan transportasi konvensional yang telah lama beroperasi. Pemerintah memang dipaksa untuk berfikir bijak. Sebab, masyarakat kini telah berada pada era generasi millennial, yaitu generasi yang kritis dan juga memiliki pengetahuan yang baik akan keamanan penggunaan aplikasi mobile dalam bertransaksi secara digital.

Permasalahan atau konflik yang timbul antara transportasi online dengan transportasi konvensional tersebut menjadi permasalahan yang sangat serius dicari

solusinya oleh pemerintah khususnya dinas perhubungan kota Medan. Seperti yang sudah di ungkapkan oleh beberapa informan diatas khususnya pernyataan dari informan kunci yang menyatakan masalah persaingan kesejahteraan ekonomi pada profesi angkutan umum ini yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan seperti kasus konflik gojek dengan komunitas pengemudi becak dikota Medan.

Layanan dinas perhubungan dapat dinilai tidak banyak memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada saat ini. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan dari informan kunci dan informan utama yang menyatakan bahwa solusi yang diberikan tidak terlalu mendasar karena solusinya hanya sekedar mendamaikan.

Para pihak yang berkonflik sendiri bahkan solusi yang diberikan pemerintah kota medan khususnya dinas Perhubungan kota Medan tidak ada sama sekali, seperti yang terdapat pada pernyataan dari informan tambahan yang mana mereka sendiri merupakan piha-pihak yang terlibat dalam konflik untuk memeperjuangkan nasib mereka sendiri.

Dengan adanya kerusuhan transportasi online, pemerintah perlu cermat mengamati dan memahami. Baik dari sisi konsumen, persiapan bisnis, hingga dari aspek legal yang menuntut beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Sehingga, generasi millennial tetap dapat menikmati suguhan layanan transportasi dengan baik.

Dengan berkembangnya transportasi berbasis online, efeknya pun dialami oleh para pengemudi transportasi konvensional yang ada di kota Medan, salah satunya adalah becak, berkembangnya transportasi online, otomatis permintaan konsumen untuk menggunakan jasa mereka pun berkurang,

Dari sisi regulasi Transportasi Online berdasarkan aturan yang ada, transportasi ini dinilai tidak memenuhi ketentuan sebagai angkutan umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Walau tidak sesuai dengan regulasi, kehadiran transportasi online tetap marak di perkotaan khususnya kota Medan yang pada akhirnya menimbulkan konflik yang berkepanjangan khusus dengan transportasi yang konvensional



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Di Kota Medan, transportasi telah berkembang semakin berkembang. Masyarakat yang awalnya hanya menggunakan transportasi konvensional (angkot, taksi, becak, dan ojek) dihadapkan pada pilihan moda transportasi baru, yaitu transportasi berbasis aplikasi atau yang dikenal sebagai ‘transportasi online’.

Kepraktisan, transparansi, keterpercayaan, keamanan, kenyamanan, asuransi, ragam fitur, diskon dan promo, serta ketersediaan lahan kerja baru/sampingan merupakan ragam alasan yang dikemukakan oleh konsumen untuk memilih moda transportasi online. Pemesanan alat transport via aplikasi di telfon pintar memberikan kepraktisan kepada konsumen dalam penggunaan transportasi online. Transparansi identitas pengemudi dan kendaraan serta posisi rute transportasi online membuat konsumen berkendara dengan kejelasan. Kendaraan yang berstandar dan ketersediaan customer service membangun keterpercayaan konsumen dalam penggunaan moda transportasi online. Penggunaan transportasi online memberikan kenyamanan terhadap konsumen karena mereka merasa tidak sedang menggunakan angkutan umum, melainkan seakan berkendara dengan ‘mobil pribadi’. Ini semakin diperkuat dengan adanya asuransi kehilangan barang di kendaraan dan asuransi kecelakaan bagi pengemudi maupun penumpang transportasi online. Apa yang membuat transportasi online ini semakin menunjukkan keunikannya adalah ketersediaan ragam fitur yang seperti ‘gayung bersambut’ bagi konsumen. Tarif transportasi online yang relatif lebih murah dibandingkan dengan transportasi

konvensional serta diskon dan promo membuat konsumen semakin melirik untuk menggunakannya. Kehadiran transportasi online ibarat 'lahan kerja' baru bagi mereka yang pengangguran dan sebagai pekerjaan sampingan bagi mereka yang telah memiliki pekerjaan tetap jam kerja transportasi online yang fleksibel.

Kemunculan transportasi berbasis aplikasi online di Kota Medan, di satu sisi, telah memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasi yang praktis, aman, nyaman dan murah. Di sisi lain, pemberi jasa transportasi konvensional menjadi termarginalkan oleh berbagai keunggulan transportasi online dan menimbulkan konflik diantara kedua pengemudi moda transportasi tersebut.

Dari sisi Izin operasi, warna plat kendaraan, tempat mengambil penumpang, dan tarif adalah aspek-aspek yang menjadi poin utama konflik yang terjadi di antara transportasi konvensional dan transportasi online. UU No. 22/2009 belum mengatur tentang transportasi online. Untuk mengakomodir tuntutan masyarakat, maka pemerintah membuat Permenhub No. 32/2016.

Kelemahan peraturan ini karena dianggap pemerintah lebih berpihak kepada salah satu pengusaha angkutan umum (konvensional) tanpa melibatkan pengusaha angkutan umum berbasis aplikasi ketika regulasi ini dibuat. Ini membuat pemerintah merevisinya hingga dua kali dalam dua tahun terakhir, yakni dengan munculnya Permenhub No. 26/2017 yang juga memiliki kelemahan karena dianggap membatasi kuota transportasi online. Terakhir, muncul Permenhub No. 108/2017 sebagai revisi dari Permenhub sebelumnya. Namun Permenhub No. 108/2017 tersebut juga tidak mengatur masalah izin operasional bagi ojek online karena tidak termasuk sebagai angkutan orang di dalam UU No. 22/2009.

Akibatnya, hingga kini ojek online masih dianggap transportasi ilegal. Plat transportasi online selama ini menggunakan plat pribadi (hitam), bukan angkutan umum (kuning), sehingga pajak yang dibayarkan juga masuk dalam kategori pajak kendaraan pribadi yang relatif lebih murah dibandingkan dengan pajak angkutan umum. Pengambilan penumpang secara non-online yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online dianggap melintasi ranah transportasi konvensional. Tarif transportasi online yang relatif kompetitif membuat moda transportasi ini dianggap memonopoli tarif transportasi. Tarif telah menjadi salah satu keunggulan sekaligus sumber konflik dari transportasi online.

Preferensi masyarakat untuk memilih moda transportasi online ketimbang konvensional juga merupakan 'sentilan' terhadap pemerintah yang selama ini dinilai kurang memerhatikan kelayakan, kenyamanan, keamanan transportasi yang digunakan masyarakat, dan tarif yang ekonomis. Masih belum komprehensifnya aturan yang ada harus segera diantisipasi oleh pemerintah untuk menghindari konflik yang potensial terjadi di masa yang mendatang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi dinas perhubungan kota Medan lebih meningkatkan perannya dalam memperhatikan konflik dan masalah yang dihadapi antara transportasi online dengan transportasi konvensional.
2. Dinas perhubungan kota Medan hendaknya memperhatikan keadilan dalam persaingan usaha transportasi dengan mengeluarkan regulasi

untuk mengatur permasalahan agar tidak terjadi konflik yang berkepanjangan di masyarakat pengemudi kendaraan baik online maupun konvensional.



DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori fakultas ilmu sosial dan ilmu politik*: Jakarta pusat
- , 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik*; Jakarta pusat.
- Andika, Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika. hal 27.
- Burhan, bungin. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Bernard, raho. 2007. *teori sosiologi modern*. jakarta: Prestasi pustaka publisher.
- Elly, M. Setiadi dan Usman Kolip. *Pengantar sosiologi pemahaman fakta dan gejala permasalahan sosial: teori aplikasi, dan pemecahannya*. Jakarta: Kencana.
- Irving, M. Zeitlin. 2005. *Memahami kembali sosiologi*. University. press. 1998. Yogyakarta: Gajah Mada . *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Imam, Suparyogo. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. h.194.
- Ranjabar, jacobus. 2013. *Sistem Sosial Budaya Indonesia*. bandung: alfabeta
- , jacobus, 2014, *system sosial budaya Indonesia*, bandung: alfabeta.
- , *Kamus besar bahasa indonesia*. 2005, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ritzer, George. 1992. *Sosiologi ilmu pengetahuan berparadigma ganda*. Bandung: alfabeta. hal 219 - 220.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. bandung: Alfabeta.
- Soerjono, Soekanto. 1993. *kamus sosiologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Surata, agus & Tuhana Taufiq Andrianto. 2001. *atasi konflik etnis*. Jogjakarta: Pustaka Utama. Gharba dan UPN Veteran.

Susanto, Astrid S.1983. *Pengantar sosiologi dan Perubahan Sosial*,Bina cipta.

Suharsimi, Arikunto. 2002.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta. h.129.

Sinaga,Rudi salam.2003.Pengantar ilmu Politik.Yogyakarta:graha ilmu.

Yatim Riyanto, Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif Dan Kuantitatif (Surabaya : Unesa University Press, 2007), h. 32

Zainal, Arifin. 2011. *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*. Bandung:rosda karya. hal 14.

Jurnal

Diurna,acta.2015.*e-journal dinamika konflik dalam organisasi juliana lumintang*.volume IV no 2

-----Faturochman judul "*konflik ketidakadilan dan perbedaan identitas*".vol.hal 220.

Karin, Abdul. 2012. *Jurnal Iqra'Volume 06 No.01.perpustakaan dan perubahan social*.

Wahyudi, andri. *Jurnal konflik,konsep dan permasalahan*.

Sumber Lainnya

<http://www.elsam.or.id/web/uu-nomor-22-tahun-2009-tentang-tanggung-jawab-penyelenggara/Akses-rabu,4,oktober,2017,23:26wib>

<http://www.bantuan.hukum.or.id/web/implementasi.undang.undang.nomor,22,tahun,2009,tentang,lalu,lintas,angkutan,jalan,raya/Akses,rabu,4,oktober,2017,10:19wib>

<https://id.wikipedia.org/wiki/internet> di akses pada 16 januari 2017,17.00 wib.

<https://www.indotelko.com/kanal?c=bid&it=indonesia-aturan-transportasi-online>, di akses pada 17 januari 2017, 18.00 wib.