
FUNGSIONALITAS KONFLIK GOJEK

(Studi Fenomenologi terhadap Konflik Pengemudi GOJEK di Kota Kediri)

Mega Swastika J.

Abstract

One of the products or applications of today's smartphone is a prima donna application GOJEK. GOJEK itself is a technology company from Indonesia that serves freight through ojek service GOJEK has been beropreasi in Kediri since May 2017 until today. the number of online motorcycle taxi drivers reaches thousands. Today's event of concern at the end of 2017 is a demonstration conducted by traditional transportation drivers. After the demonstration there was a mediation effort attended by several parties. This research uses qualitative research method and using phenomenological approach. The data used in this research are primary and secondary data. Primary data is the main data in research while secondary data is additional data in research.

The results of this study indicate the conflicts experienced by drivers GOJEK occurs in conventional transport drivers, fellow drivers GOJEK drivers and GOJEK companies. Conflict with conventional transport drivers occurs directly in the form of verbal or physical violence. On the other hand a group of good GOJEK driver formations formed before or after the conflicts have strong solidarity ties. The communication is very likely to run intensely as a form of resistance from the conflict that occurred. Conflict with conventional transport drivers allows them to be more aware of the importance of alliances with other small groups that benefit their existence

Keywords: GOJEK drivers, Conventional transport drivers, Coflicts

Pendahuluan

Modernitas bertolak dari perkembangan kemajuan peradaban suatu negara yang didorong oleh perkembangan pengetahuan dan teknologi. Teknologi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi hubungan sosial pada masyarakat modern. Kehadiran teknologi dalam setiap kehidupan manusia membuat banyak perubahan dalam masyarakat, salah satunya berubahnya pola hubungan sosial. Contoh dari perkembangan teknologi saat adalah penggunaan *smartphone*. Sebelum adanya *smartphone* seperti saat ini masyarakat hidup sederhana, mereka masih sering bertemu untuk berbicara dengan cara bertatap muka secara langsung. Indonesia merupakan negara dengan pengguna *smartphone* terbanyak setelah Amerika dan Tiongkok, hasil statistik yang dimiliki eMarketer menunjukkan pada akhir 2015 diperkirakan 55 juta pengguna *smartphone* di Indonesia sedangkan pada 2016 jumlahnya akan bertambah menjadi 65,2 juta jiwa.

Lembaga riset digital marketing eMarketer memperkirakan pada 2018 (jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang¹). Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika. Masyarakat terbentuk dari adanya interaksi antar individu maupun kelompok sehingga interaksi tersebut menjadi terpola dan menjadi pola hubungan sosial yang tetap. Kehadiran *smartphone* memudahkan masyarakat saat ini untuk berkomunikasi tanpa batas, namun perkembangan teknologi yang semakin cepat berimbas pada pola hubungan sosial masyarakat yang saat ini berubah.

Salah satu produk atau aplikasi *smartphone* yang dewasa ini menjadi primadona adalah aplikasi GOJEK. GOJEK sendiri merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Layanan GO-JEK tersedia di beberapa kota besar di Indonesia diantaranya: Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Solo, Malang, Yogyakarta, Balikpapan, Manado, Bandar Lampung, Padang, Pekanbaru dan Batam. Hingga bulan Januari 2018, aplikasi GO-JEK sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android.

GOJEK menjadi media penghubung bagi pengemudi dan penumpang. GOJEK berkomitmen untuk menyejahterakan mitra kerjanya, pengemudi tanpa terkecuali. Komitmen GOJEK diawali dengan memberitahu kepada semua orang bahwa mereka adalah startup asli Indonesia dengan misi sosial. Mereka ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Melalui teknologi mereka berusaha menyebarkan dampak sosial yaitu kehidupan yang lebih baik untuk driver dan keluarganya dengan meningkatkan jumlah

penghasilan mereka. Layanan utama GOJEK sangat penting bagi kota dengan tingkat lalu lintas yang padat seperti Jakarta dan kota lainnya di mana mereka beroperasi. GOJEK menawarkan manfaat besar baik untuk para pelanggan dan penyedia jasa

Selain didukung oleh aplikasi yang memudahkan konsumen untuk memesan jasa antar atau jemput dengan ojek. GO - JEK menawarkan fasilitas – fasilitas yang memudahkan konsumen berupa layanan – layanan lain misalnya GO – FOOD untuk memesan makanan, GO – CAR untuk antar atau jemput menggunakan mobil, GO – BLUEBIRD untuk antar atau jemput menggunakan taksi blue bird, GO – CLEAN untuk memesan jasa kebersihan, GO – PULSA untuk membeli pulsa, GO – BOX untuk menyewa jasa angkut barang, GO – SHOP untuk membeli dan mengantar keperluan sehari - hari, GO – GLAM untuk memesan jasa perias dll. Belum lagi harga yang ditawarkan pada setiap jasa yang ingin dipesan selalu diinformasikan sebelum memesan sehingga pelanggan bisa langsung mengetahui berapa rupiah yang harus mereka keluarkan. GO – JEK mendapat respon yang sangat positif dari masyarakat luas.

Kota Kediri sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 130 km sebelah barat daya Surabaya dan merupakan kota terbesar ketiga di Jawa Timur setelah Surabaya dan Malang menurut jumlah penduduk. Kota Kediri memiliki luas wilayah 63,40 km² dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Kediri. Kota Kediri terbelah oleh sungai Brantas yang membujur dari selatan ke utara sepanjang 7 kilometer. Kediri dikenal merupakan pusat perdagangan utama untuk gula dan industri rokok terbesar di Indonesia.

GOJEK telah beroperasi di Kota Kediri sejak bulan Mei 2017 hingga saat ini. jumlah driver ojek online mencapai ribuan. Meskipun pada awalnya regulasi atau peraturan daerah yang mengatur perihal perijinan operasi GOJEK menjadi perdebatan yang sengit, nyatanya GO - JEK telah ada dan beroperasi di kota Kediri dalam jumlah yang masif. Jumlah ini secara tidak langsung juga menggambarkan antusiasme masyarakat Kediri terhadap aplikasi GO – JEK itu sendiri. Konsumen paling banyak menggunakan jasa GO-RIDE untuk proses antar jemput sehari hari dan jasa GO-FOOD untuk memesan makanan secara cepat, mudah dan praktis.

Peristiwa yang dewasa ini menjadi perhatian di penghujung tahun 2017 ini adalah aksi demo yang dilakukan oleh pengemudi transportasi tradisional. Berdasarkan penelusuran *Tribunnews.com* (diakses pada), aksi demo ini diawali dengan konvoi ke arah balai kota Kediri di Jalan Basuki Rahmad nomor 15 Poccan Kota Kediri dan dilanjutkan ke kantor GOJEK di Jalan Brigjen Katamso nomor 114 Kampung Dalem Kota Kediri. Di balai kota mereka menyuarkan keinginan mereka supaya GOJEK tidak beroperasi di kota Kediri dengan

alasan GOJEK mengurangi pendapatan mereka secara drastis sedangkan perijinan GOJEK atau undang – undang yang mengatur GOJEK belum jelas. Di kantor GOJEK mereka melakukan pengepungan dan akan melakukan penyegelan. Sebelum hal itu terjadi kantor GOJEK telah diamankan oleh salmas Polresta Kediri.

Setelah aksi demo terdapat usaha mediasi yang dihadiri oleh beberapa pihak diantaranya Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Plt. Kepala Satpol PP, Kasat Binmas Polresta Kediri, Kasat Intel Polresta, dan perwakilan pimpinan Gojek Jakarta serta kedua pihak yang berkonflik yaitu pengemudi GOJEK dan pengemudi transportasi tradisional. Usaha untuk melakukan mediasi dilakukan pada bulan Oktober 2017, *Solopos.com* menerbitkan hasil dari mediasi tersebut. Dari berbagai diskusi dan masukan maka kesimpulan dalam audensi tersebut adalah pembatasan lokasi penjemputan oleh GOJEK yaitu Beberapa zona atau titik pengambilan calon penumpang GOJEK, misalnya di mulai perempatan Jalan Wahid Hasyim sampai dengan alun-alun, titik penjemputan di pom bahan bakar Jalan Urip sumoharjo. Jaraknya sekitar 200 meter dari alun-alun. Untuk SMP dan SMA, titik penjemputan 50 meter dari pintu gerbang sekolah. Sementara, di SMK Agustinus, SMAN 2, SMAN 1, SMAN 7, SMPN 4 dan SMPN 8 Kediri, titik penjemputan di halte Jalan Veteran dan Jalan Penanggungan. Untuk perempatan Jalan Kawi, titik penjemputan di halte kampus Universitas Nusantara PGRI (UNP) Kediri. Serta sejumlah titik lainnya. Kebijakan zona tersebut juga berlaku di pusat perbelanjaan. Misalnya di Pasar Swalayan Sri Ratu, titik penjemputan dari daerah timur sampai dengan simpang empat ringin sirah, ke barat sampai dengan simpang tiga RS Bhayangkara, ke selatan sampai dengan RM Lombok Ijo, ke utara sampai dengan Masjid Muhammadiyah, Kediri.

Konflik adalah suatu gejala sosial yang wajar dan sangat umum terjadi di kehidupan bermasyarakat. Konflik yang terjadi antara pengemudi GOJEK dengan pengemudi transportasi konvensional yang mengarah pada kekerasan tentu adalah sesuatu yang sangat dihindari. Namun pada batas tertentu konflik tersebut juga memiliki fungsi atau dapat memenuhi fungsi tertentu dalam kehidupan sosial

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015 : 205) mengemukakan bahwa, “pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, tehnik pengumpulan data diajukan secara triangulasi

(gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Fenomenologi memfokuskan pada pemahaman dan pemberian makna atas berbagai tindakan yang dilakukan seseorang atau orang lain di dalam kehidupan keseharian sehingga fenomenologi memang merupakan pengetahuan yang sangat praktis serta bukan merupakan pengetahuan yang sifatnya intuitif dan metafisis. Sosiologi memang termasuk ke dalam pengetahuan yang sifatnya praktis karena sosiologi dapat memberikan penjelasan mengenai dunia sosial. Fenomenologi mengatakan bahwa kenyataan sosial itu tidak bergantung kepada makna yang diberikan oleh individu melainkan pada kesadaran subyektif aktor. Tujuan dari fenomenologi adalah menganalisis dan melukiskan kehidupan sehari-hari atau dunia kehidupan sebagaimana disadari oleh aktor.

Dalam melakukan studi ini seorang individu harus mengurungkan (*bracketing off*) atau meninggalkan semua asumsi atau pengetahuan yang sudah ada tentang struktur sosial dan mengamati sesuatu secara langsung. Pendukung teori ini berpendapat bahwa sekalipun orang melihat kehidupan sehari-hari seperti terjadi begitu saja. Namun analisis fenomenologi bisa menunjukkan bagaimana dunia sehari-hari itu tercipta. Schutz mengawali pemikirannya dengan mengatakan bahwa objek penelitian ilmu sosial pada dasarnya berhubungan dengan interpretasi terhadap realitas. Jadi, sebagai peneliti ilmu sosial, kita pun harus membuat interpretasi terhadap realitas yang diamati. Orang-orang saling terikat satu sama lain ketika membuat interpretasi ini (Raho, 2007:126). Fenomenologi sosial yang diintrodusir oleh Schutz mengandaikan adanya tiga unsur pengetahuan yang membentuk pengertian manusia tentang masyarakat, yaitu dunia sehari-hari, tindakan sosial, dan makna. Dunia sehari-hari adalah dunia yang paling fundamental dan terpenting bagi manusia. Di katakan demikian karena dunia sehari-hari adalah lokus kesadaran intersubjektif yang menjembatani adanya kesadaran sosial.

Dalam dunia ini, seseorang selalu berbagi dengan teman, dan orang lain, yang juga menjalani dan menafsirkannya. Schutz mengkhususkan perhatiannya kepada satu bentuk dari subyektivitas yang disebutnya, antar subyektivitas. Konsep ini menunjuk kepada pemisahan keadaan subyektif atau secara sederhana menunjuk kepada dimensi dari kesadaran umum ke kesadaran khusus kelompok sosial yang sedang saling berintegrasi (*because motive and in order to motive*). Intersubyektivitas yang memungkinkan pergaulan sosial itu terjadi, tergantung kepada pengetahuan tentang peranan masing-masing yang diperoleh melalui pengalaman yang bersifat pribadi. Fenomenologi. Konsep intersubyektivitas ini mengacu kepada suatu kenyataan bahwa kelompok-kelompok sosial saling menginterpretasikan

tindakannya masing-masing dan pengalaman mereka juga diperoleh melalui cara yang sama seperti yang dialami dalam interaksi secara individual. Faktor saling memahami satu sama lain baik antar individu maupun antar kelompok ini diperlukan untuk terciptanya kerja sama di hampir semua organisasi sosial. Schutz memusatkan perhatiannya kepada struktur kesadaran yang diperlukan untuk terjadinya saling bertindak atau interaksi dan saling memahami antar sesama manusia. Secara singkat dapat dikatakan bahwa interaksi sosial terjadi dan berlangsung melalui penafsiran dan pemahaman tindakan masing-masing baik antar individu maupun antar kelompok.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang utama dalam penelitian sedangkan data sekunder adalah data berupa tambahan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah informan atau subyek penelitian yaitu pengemudi GOJEK yang berkonflik. Sedangkan data sekunder adanya berita online, web resmi GOJEK dan dokumentasi. Adapun orang – orang yang diamati dan diwawancarai adalah pengemudi GOJEK. Teknik pengumpulan data melalui observasi dilakukan seketika saat wawancara. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan - pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap para informan terkait dengan konflik GOJEK. Harapan peneliti adalah mendapatkan informasi yang sebanyak mungkin dan jelas sehingga pertanyaan yang diajukan oleh si peneliti dapat terjawab dengan hasil yang maksimal sesuai dengan realitas yang ada. Langkah selanjutnya adalah menggunakan kuesioner yang berupa daftar pertanyaan baik tertulis atau lisan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian di lapangan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas data, analisis data diantaranya, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Reduksi data adalah proses analisis yang dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan hasil penelitian dengan menfokuskan pada hal - hal yang dianggap penting oleh peneliti, dengan kata lain reduksi data bertujuan untuk memperoleh pemahaman - pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek - aspek permasalahan yang diteliti.

Penyajian data (data display) adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh dengan kata lain menyajikan data

secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari polanya. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas dan terperinci namun menyeluruh akan memudahkan dalam memahami gambaran - gambaran terhadap aspek - aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Penyajian data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan data hasil penelitian yang diperoleh.

Conclusion drawing verification merupakan upaya untuk mencari arti, makna, penjelasan yang dilakukan terhadap data - data yang telah dianalisis dengan mencari hal - hal penting. Kesimpulan ini disusun dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dengan mengacu kepada tujuan penelitian. Bagian terakhir dalam tahap penelitian yaitu penarikan kesimpulan yang disebut juga dengan *conclusion / verification*. Hal tersebut dilakukan untuk memberi dan menjelaskan makna dari bagian - bagian terpenting penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan harus sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dibuat sebelumnya. Alur pengolahan data diawali dengan pencatatan secara singkat di lokasi penelitian, setelah itu data dikumpulkan dan melakukan reduksi dan untuk selanjutnya dikembangkan pada tahap penyajian data untuk memperinci data. Setelah melalui beberapa alur atau prosedur pengolahan data, peneliti berharap agar data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan mencapai suatu hasil memuaskan yang sebelumnya diimbangi dari usaha untuk mencoba jujur mengerjakan penelitian ini

Validitas data merupakan jaminan bagi kemantapan simpulan dan tafsir makna sebagai hasil penelitian. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber - sumber data yang berbeda dan memeriksa bukti - bukti yang berasal dari sumber - sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema - tema secara koheren. Triangulasi yang dipakai lebih kepada triangulasi "sumber" pengumpulan data. Dalam hal ini, peneliti memakai sumber - sumber atau para informan yang berbeda - beda. Maksud diadakannya triangulasi bukanlah semata - mata untuk mencari kebenaran, tapi untuk memperjelas pemahaman dari informan yang telah memberi informasi terkait penelitian konflik GOJEK.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

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.

Jasa layanan yang disediakan GOJEK sangat bervariasi. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua daerah bisa memesan semua layanan. Pada kota besar seperti Jakarta, Medan dan Surabaya layanan yang diberikan boleh jadi lebih lengkap daripada kota yang lebih kecil. Hal ini bisa dipahami karena tingkat kebutuhan dan kompleksitas daerah perkotaan lebih heterogen daripada kota yang lebih kecil. Layanan GOJEK yang paling umum dan diminati di banyak daerah adalah GORIDE, GOCAR dan GOFOOD. Animo masyarakat terhadap GOJEK tidak hanya oleh konsumen saja tapi juga terhadap mitra GOJEK.

Untuk bisa menjadi mitra GOJEK, dalam hal ini pengemudi GORIDE 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 Surakarta. 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 pengemudinya selain upah yang dibayarkan oleh penumpang. Untuk pembagian komisi kepada pengemudinya 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.

Total bonus GOJEK dalam satu hari perjalanan sebanyak Rp 110,000 dengan pembagian bonus terbagi dalam 4 tahapan yaitu: Pertama, 12 poin = Rp 15,000. Kedua, 14 poin = Rp 25,000. Ketiga, 16 poin = Rp 30,000. Keempat, 20 poin = Rp 40,000. Untuk aplikasi GORIDE dan GOSEND memiliki persamaan dalam pembagian point yaitu pertama, untuk perjalanan harian dengan jarak 0-6 kilometer mendapatkan 1 point. Kedua, untuk perjalanan harian dengan jarak 6-9 kilometer mendapat 1.5 point. Ketiga, untuk perjalanan harian dengan jarak 10-19 kilometer mendapatkan 2 point. Keempat, untuk perjalanan harian dengan jarak 20-25 kilometer mendapatkan 3 point. Untuk aplikasi GOFOOD dan GOMART memiliki persamaan dalam pembagian point yaitu pertama, 0-9 kilometer mendapatkan 2 point. Kedua, 10-25 kilometer mendapatkan 3 point. Untuk perhitungan biaya perjalanan yang dibebankan kepada penumpang ialah per-kilometer sebesar Rp 2,500 dan untuk jam sibuk per-kilometer sebesar Rp 3,500. Jam sibuk yang ditetapkan oleh Gojek ialah jam 06:00-09:00 dan jam 16:00-20:00.

Kantor GOJEK wilayah kota Kediri beroperasi bulan Mei 2017. Launching aplikasi GOJEK baru dimulai bulan Juli. Konflik yang terjadi di GOJEK mencakup konflik dengan transportasi konvensional. Hal ini bisa terjadi karena transportasi konvensional merasa terganggu dengan adanya GOJEK dengan tarif yang jauh lebih murah dengan pelayanan dan kenyamanan yang jauh lebih baik. Mereka merasa tersinggung dan tersaingi. Penghasilan mereka menjadi menurun drastis daripada sebelumnya. Jika dalam satu hari mereka bisa mendapatkan 10 penumpang, sekarang mereka hanya mendapatkan 5 penumpang dengan usaha yang lebih. Konflik yang paling sering pernah dialami oleh driver GOJEK di Kediri diantaranya diteriaki kata kotor, dimaki, dicabut kontakannya, digembos ban, dilempar batu, dipalak bahkan sampai tindakan fisik atau kekerasan fisik. Beberapa saat lalu terdapat sejumlah banyak driver GOJEK berkumpul dan 'sowan' dengan niat bersilaturahmi dan mendiskusikan apa yang terjadi. Hingga akhirnya melakukan mediasi melalui Polresta Kediri dengan tujuan supaya tidak melakukan kekerasan fisik yang berujung pada tindak narapidana.

Pada satu waktu ada order yang masuk ke driver GOJEK dari stasiun ke desa Bandar yang hanya bertarif 3000, driver tersebut sudah menjemput 200m diluar stasiun yaitu di Jalan Dhoho. Sembari menunggu konsumen ia dihampiri tukang becak yang tidak terima lantas meneriaki dan menantang adu fisik, hingga Satpol PP datang dan meleraikan keduanya hingga terpublikasi. Satpol PP menyadari harusnya itu zona netral yang tidak perlu dipermasalahkan dan mereka juga menyadari bahwa para pengemudi transportasi tradisional gaptek. SDM pengemudi transportasi tradisional (terutama becak) yang rendah membuat mereka susah memahami peraturan atau kesepakatan yang telah dibuat. Pengemudi GOJEK cenderung mencari jalan tengah supaya tidak terjadi konflik yang lebih memanas. Jika di satu titik penjemputan konsumen tidak mau geser ke titik yang aman, driver GOJEK cenderung membatalkan penjemputan. Penjemputan dititik tertentu dimudahkan atau diamankan dengan sesama teman.

Menjadi driver GOJEK bisa menjadi pekerjaan ataupun pekerjaan sampingan bagi driver GOJEK. Bahkan ada driver yang tidak hanya bermitra dengan satu perusahaan aplikasi online saja, ada diantara para driver yang bekerja sebagai driver GOJEK dan GRAB diwaktu yang bersamaan. Namun di kota Kediri, masyarakatnya lebih memilih GOJEK karena lebih diketahui dan lebih murah. Tapi bagi driver, GRAB lebih menguntungkan karena bonusnya lebih besar kalau GRAB potongannya lebih kecil. GOJEK melakukan potongan per order sebesar 20% dan bonus maksimal 20 poin sedangkan GRAB potongan per order sebesar 10% dan bonusnya tak terbatas. Hanya saja GRAB lebih riskan karena sekali ada peristiwa pembatalan baik dari driver ataupun konsumen maka bonusnya tidak cair.

Keuntungan menjadi driver GOJEK adalah sifatnya yang fleksibel dan tidak terbatas sesuai keinginan driver. Hal ini menguntungkan bagi mereka yang menjadikan GOJEK sebagai pekerjaan sampingan. Hambatan ketika menjadi driver GOJEK dalam operasionalnya adalah tingkat SDM konsumen yang kurang menguasai aplikasi GOJEK yang tidak jarang menimbulkan *misscommunication* dan menjadikan penilaian mereka buruk. Selain dari konsumen adalah benturan dengan transportasi konvensional dan konflik dengan sesama driver angkutan konvensional. Pada informan lain juga memberikan keterangan yang tidak berbeda jauh dengan informan sebelumnya yaitu konflik dengan angkutan konvensional bisa terjadi karena konvensional merasa GOJEK memasang tarif terlalu murah, terutama becak. Karena pemikiran dan ilmu mereka tidak mampu memahami aturan dan operasional GOJEK. Jika dengan opang, mereka tidak mau jadi GOJEK karena sebelum ada GOJEK mereka bisa menghasilkan 200 – 300rb, setelah ada GOJEK 50rb sudah bagus.

Informan pernah mengalami konflik ketika menjemput konsumen di stasiun. Ia mengambil konsumen didaerah yang agak jauh dari stasiun, namun tukang becak justru menyebar di titik – titik yang agak jauh tersebut (pasca penentuan titik jemput). Ia mendapat perlakuan berupa motornya yang dilempar batu meskipun terkena ban sepeda motornya. Sembari berkata kasar dan melempar. GOJEK tetap mengambil konsumen di stasiun, setelah kejadian itu, grup GOJEK-nya menyiasati dengan mengambil konsumen secara bersama - sama. Informan juga pernah berkonflik dengan driver ojek pangkalan atau opang, Ia dikejar 3 ojek dan akhirnya ia turun serta menunjukkan tarif yang hanya 3rb. Ia menawarkan pada 3 ojek tersebut dan mereka menolak. Ojek pangkalan cenderung sentimen bahkan hanya ketika mereka membuka hape. Positifnya dari konflik tersebut adalah GOJEK menjadi lebih tau titik tertentu yang mana mereka bisa datang atau tidak supaya tidak terjadi konflik lagi. Yang terjadi di lapangan, titik penjemputan justru di larang oleh transportasi konvensional terutama becak daripada opang. GOJEK mau tidak mau harus punya tim yang bisa mem-*backing-i* ketika ada konflik semacam itu. GOJEK membentuk grup – grup tertentu.

Ada grup dalam kantor yang sah, namun menurut pengakuan informan grup kantor tersebut cenderung diisi oleh driver yang tidak menggunakan aplikasi bantuan. Grup selain grup kantor yang sah, diantaranya adalah Green Force Kediri (GFK), GOJEK Kulon Kali (Gokul) dan A24. Grup GOJEK GFK cenderung menggunakan aplikasi bantuan. Aplikasi bantuan tersebut dipasang dengan harapan mereka bisa mendapatkan pesanan tanpa harus berputar – putar kota Kediri. Hal ini memudahkan mereka supaya mereka tidak mengeluarkan biaya terlampaui banyak sekedar untuk bahan bakar minyak dan tenaga. Disisi lain, grup yang berseberangan dengan grup ini adalah grup Gokul dan grup kantor yang tidak menghendaki

driver GOJEK untuk memasang aplikasi tersebut. Grup GOJEK A24 sebagian besar sama dengan GOJEK GFK. GFK adalah spesialis GOFOOD. Ketika mereka menjadi satu tim dengan satu grup GFK, mereka tidak akan bingung mencari modal. Driver GOJEK akan sulit menghadapi konflik jika tidak terhubung dalam grup tertentu. Ada usaha yang dilakukan oleh GFK supaya pengemudi transportasi konvensional yang membuat 'ulah' yaitu dengan cara mendatangkan 200 driver mendatangi 5/6 tukang becak yang tempo hari berbuat buruk pada rekan sesama drivernya. Hal ini dilakukan supaya menimbulkan efek jera kepada pengemudi transportasi tradisional.

Grup berdiri berdasarkan hal – hal yang berbeda. Pada GFK karena kesamaan kebutuhan akan aplikasi bantuan yang harus selalu di *maintenance*. Dalam grup tersebut ada bagian IT dan teknisi, handphone yang rewel, handphone yang baru ataupun patungan untuk perlengkapan IT. Jumlah anggota grup tersebut adalah 150. GFK terbentuk sebelum GOJEK launching dan pentolan GFK adalah mantan driver GOJEK surabaya. Sedikit berbeda dengan grup A24 yang terbentuk karena persamaan nasib yaitu menunggu orderan mie judes di panglima polim area 24. Sebelum ada konflik dengan transportasi konvensional, mereka mengambil penumpang dengan bebas. Dan sesudah konflik jadi ada titik penjemputan tertentu yang membatasi ruang gerak mereka. Namun hal ini tidak membuat pendapatan driver GOJEK turun. Pendapatan mereka tetap, bahkan naik. Yang menurunkan pendapatan driver GOJEK adalah banyaknya jumlah driver tidak sebanding dengan banyaknya konsumen di kota Kediri. Tidak jarang konflik antar sesama driver jadi rawan karena faktor *Like-Dislike* yang tidak jarang menjatuhkan sesama driver GOJEK. Driver GOJEK harus berhati – hati dalam menjalankan tugas supaya tidak tertipu oleh oknum driver GOJEK.

Pihak GOJEK cenderung melakukan penyelesaian masalah ketika masalah baru muncul. Tidak ada usaha penyelesaian yang efektif, yang terjadi SATGAS tidak memberikan solusi, adapun usaha penyelesaian justru dari driver GOJEK. Bahkan di kantor GOJEK Kediri sendiri sering melakukan putus mitra tidak pernah menyebutkan kesalahan driver GOJEK tersebut.

Pembahasan

Konflik mempunyai dua wajah, pertama, memberikan kontribusi terhadap integrasi sistem sosial. Kedua, mengakibatkan terjadinya perubahan sosial. Konflik dengan satu kelompok dapat membantu menciptakan kohesi atau hubungan melalui aliansi dengan kelompok lain. Dalam satu masyarakat, konflik dapat mengaktifkan peran individu yang semula terisolasi. Konflik yang dialami oleh GOJEK tidak sederhana. Banyak media massa yang memberitakan konflik GOJEK dengan pengemudi transportasi konvensional. Konflik

tersebut disatu sisi memberikan kontribusi berupa semakin kuatnya kesadaran bahwa GOJEK harus bisa bertahan dan semakin kompak. Konflik dengan pengemudi transportasi konvensional memungkinkan mereka lebih menyadari pentingnya beraliansi dengan kelompok kecil lain yang menguntungkan eksistensi mereka.

Pada dasarnya konflik juga dapat membantu fungsi komunikasi. Sebelum konflik, kelompok-kelompok mungkin tak percaya terhadap posisi musuh mereka, tetapi akibat konflik, posisi dan batas antar kelompok ini sering menjadi diperjelas. Karena itu individu bertambah mampu memutuskan untuk mengambil tindakan yang tepat dalam hubungannya dengan musuh mereka. Konflik juga memungkinkan pihak yang bertikai menemukan ide yang lebih baik mengenai kekuatan relatif mereka dan meningkatkan kemungkinan untuk saling mendekati atau saling berdamai. Konflik yang terlihat antara GOJEK dengan pengemudi transportasi konvensional disisi lain memberikan akses diantara driver GOJEK untuk lebih berkomunikasi secara intens satu sama lain. Hal ini terlihat dari grup – grup baru dibentuk dari inisiatif para driver GOJEK itu sendiri. Lebih jauh lagi dalam ikatan grup tertentu memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup mereka sebagai driver GOJEK jika ada dari mereka yang terlibat konflik dengan pengemudi transportasi tradisional, sumbangsih ketika ada kecelakaan ataupun kegiatan – kegiatan sampingan yang sifatnya sekedar merekatkan persaudaraan.

Tidak mengherankan ketika setelah konflik dengan pengemudi transportasi konvensional, pengemudi GOJEK menjadi lebih menyadari ‘batas’ atau pembeda mereka dengan lawannya. Jika sebelumnya mereka berfikir bahwa semuanya sama, bahwa mereka sama mencari nafkah di jalanan. Hal yang berbeda dirasakan oleh pengemudi transportasi konvensional yang merasa penghasilannya ‘diambil’ driver GOJEK. Hingga akhirnya muncullah titik – titik penjemputan yang menjadi batas toleransi ‘pengambilan’ penghasilan itu. Namun tak berhenti disitu, pembatasan ini terus berlangsung karena terdapat pelanggaran – pelanggaran yang sering dilakukan oleh pengemudi transportasi tradisional. Hal ini membuat driver GOJEK memberikan label gaptik kepada pengemudi transportasi tradisional.

Coser berpendapat bahwa tak selamanya konflik berkonotasi negatif, sebaliknya konflik sosial dapat menjadikan penguat kelompok sosial tertutup. Dalam masyarakat tertentu secara internal bisa menampakkan kecenderungan disintegrasi, namun konflik dengan masyarakat lain dapat memulihkan integrasi internal tersebut. Konflik dengan sebuah kelompok mungkin membantu menghasilkan kohesi karena ada serangkaian aliansi dengan kelompok-kelompok lain.

Konflik lain yang juga terjadi dalam tubuh driver GOJEK sendiri adalah konflik dengan sesama pengemudi GOJEK dan perusahaan GOJEK. Dalam batas dan taraf kecil konflik ini pastilah berbeda dari satu tempat dengan yang lain. Di Kediri konflik dengan sesama pengemudi GOJEK sangat mungkin terjadi karena terjadinya disparitas antara jumlah pengemudi GOJEK dengan jumlah konsumen GOJEK. Hal ini secara perlahan tapi pasti, jika tidak ditangani oleh pihak perusahaan akan menimbulkan konflik – konflik lain yang berkepanjangan. Adapun konflik dengan perusahaan GOJEK di Kediri disebabkan karena ketertutupan atau keterbatasan informasi terkait adanya pemutusan hubungan mitra dengan beberapa driver GOJEK yang terkesan tidak terbuka atau tidak di-*floor*kan. Belum lagi kenyataan bahwa perusahaan GOJEK tidak ‘mempekerjakan’ driver GOJEK melainkan hanya bermitra dengan ketentuan mereka tidak bertanggung jawab jika ada kecelakaan kerja ataupun jaminan keselamatan dalam bentuk apapun selain santunan dalam jumlah tertentu. Namun kondisi yang sedemikian rupa nyatanya justru menguatkan komposisi dalam grup – grup bentukan driver GOJEK seperti GFK, A24 ataupun Gokul. Ikatan mereka justru semakin kuat karena dilandasi oleh berbagai hal yang secara langsung menyangkut hajat hidup mereka.

Kesimpulan

1. Konflik yang dialami oleh pengemudi GOJEK terjadi pada pengemudi transportasi konvensional, sesama pengemudi driver GOJEK dan perusahaan GOJEK. Konflik dengan pengemudi transportasi konvensional terjadi secara langsung baik dalam bentuk konflik verbal ataupun kekerasan fisik. Konflik ini disebabkan karena pihak pengemudi transportasi konvensional merasakan dampak adanya GOJEK yaitu penurunan pendapatan. Usaha penyelesaian konflik berupa mediasi oleh berbagai pihak telah dilakukan dan menghasilkan aturan titik penjemputan atau zona penjemputan yang diperbolehkan untuk pengemudi GOJEK.
2. Konflik sesama pengemudi GOJEK terjadi karena disparitas antara jumlah pengemudi GOJEK dengan jumlah konsumen GOJEK. Adapun konflik dengan perusahaan GOJEK di Kediri disebabkan karena ketertutupan atau keterbatasan informasi terkait adanya pemutusan hubungan mitra dengan beberapa driver GOJEK yang terkesan tidak terbuka atau tidak di-*floor*kan
3. Disisi lain grup bentukan driver GOJEK baik yang terbentuk sebelum atau sesudah adanya konflik – konflik tersebut memiliki ikatan solidaritas yang sangat kuat. Komunikasi yang terjadi sangat mungkin berjalan secara intens sebagai

bentuk resistensi dari konflik yang terjadi. Konflik dengan pengemudi transportasi konvensional memungkinkan mereka lebih menyadari pentingnya beraliansi dengan kelompok kecil lain yang menguntungkan eksistensi mereka.

Daftar Pustaka

Basrowi. 2005. *Pengantar Sosiologi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Ritzer G. 2012. *Teori Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wirawan IB. 2012. *Teori – Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma*. Jakarta: Kencana

Prenadamedia Group

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

Miles and Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE

Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif. Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.