

**FAKTOR PENYEBAB KONFLIK ANTARA OJEK ONLINE  
DAN OJEK KONVENSIONAL  
(Studi Kasus Ojek Online dan Konvensional di Kota Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**MUHAMMAD AGUNG PERDANA**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2018**

## **ABSTRACT**

### **CAUSATIVE FACTORS OF CONFLICT BETWEEN ONLINE AND CONVENTIONAL TAXI**

**(A case study online and conventional taxi in the city of Bandar Lampung)**

**By**

**MUHAMMAD AGUNG PERDANA**

The development of technology capable of giving birth to the latest innovations in particular in the field of transport, the birth of the now-crowded online taxi loved by our community turned out to cause problems of its own with public transportation like other conventional taxi (base). The purpose of this research is to find out what factors being the cause of conflict between online and conventional taxi in the city of Bandar Lampung. This research uses descriptive quantitative research methods, the sample of this research as much as 99 samples, where is the taxi driver's 91 online and 8 conventional taxi driver sample. Sampling techniques using simple random sampling techniques. Data retrieval techniques in the form of questionnaires, interviews, observation, and documentation, while data analysis is performed by means of the analysis of the single table. The results of this study indicate that the cause of the conflict between the online and conventional taxi is resource limitations, changes and developments of the times, as well as violations of the law.

---

Keywords: Taxi Online, Conventional Taxi, Conflicts, ResourceLimitations, Changes and Developments of the Age, a Violation of the Law.

## ABSTRAK

### **FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KONFLIK ANTARA OJEK ONLINE DAN OJEK KONVENSIONAL**

**(Studi Kasus Ojek Online dan Konvensional di Kota Bandar Lampung)**

**Oleh**

**Muhammad Agung Perdana**

Perkembangan teknologi mampu melahirkan inovasi-inovasi teranyar khususnya pada bidang transportasi lahirnya ojek online yang kini ramai digandrungi oleh masyarakat kita ternyata menimbulkan masalah tersendiri dengan transportasi umum lainnya seperti ojek konvensional (pangkalan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab konflik antara ojek online dan ojek konvensional di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, sampel penelitian ini sebanyak 99 sampel, dimana 91 adalah pengemudi ojek online dan 8 sampel pengemudi ojek konvensional. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengambilan data nya berupa kuisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan cara analisis tabel tunggal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab konflik antara ojek online dan ojek konvensional adalah, keterbatasan sumber, perubahan dan perkembangan zaman, serta pelanggaran hukum.

**Kata Kunci:** Ojek Online, Ojek Konvensional, Konflik, Keterbatasan sumber, Perubahan dan perkembangan zaman, Pelanggaran Hukum.

**FAKTOR PENYEBAB KONFLIK ANTARA OJEK ONLINE  
DAN OJEK KONVENSIONAL  
(Studi Kasus Ojek Online dan Konvensional di Kota Bandar Lampung)**

**Oleh  
MUHAMMAD AGUNG PERDANA**

**Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA SOSIOLOGI**

**Pada  
Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2018**

Judul Skripsi : **FAKTOR PENYEBAB KONFLIK  
ANTARA OJEK ONLINE DAN OJEK  
KONVENSIONAL (Studi Kasus Ojek  
Online dan Konvensional di Kota  
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Muhammad Agung Perdana**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1416011067

Jurusan : Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

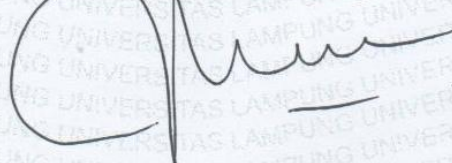
**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing



**Drs. Pairul Syah, M.H.**  
NIP 19631012 199403 1 002

2. Ketua Jurusan Sosiologi

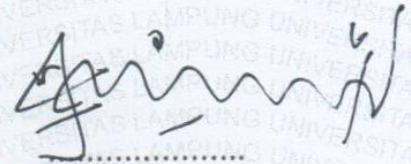


**Drs. Ikram, M.Si.**  
NIP 19610602 198902 1 001

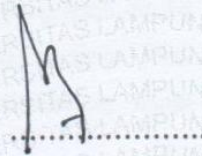
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

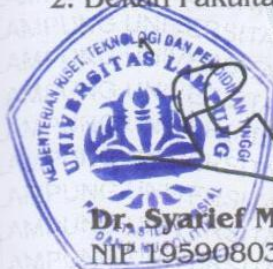
**Ketua : Drs. Pairul Syah, M.H.**



**Penguji Utama : Drs. Suwarno, M.H.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Syarif Makhya**  
**NIP 19590803 198603 1 003**



**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Agustus 2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Master/Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung,  
Yang membuat pernyataan,



**Muhammad Agung Perdana**  
NPM 1416011067

## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Agung Perdana, dilahirkan pada tanggal 5 Januari 1995 di Bandar Lampung. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan dari Bapak Radja Ingguan P dan Ibu Lisyana Nur. Alamat penulis di Jalan Purnawirawan Raya No 57 Gunung Terang Langkapura Bandar Lampung.

Penulis menempuh pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) 02 Yapindo Tulang Bawang, kemudian Sekolah Dasar di SD 02 Yapindo Tulang Bawang diselsaikan pada tahun 2007,

Sekolah Menengah Pertama di SMP Yapindo Tulang Bawang diselsaikan tahun 2010,

Sekolah Menengah Atas di SMAN 3 Bandar Lampung diselsaikan tahun 2013.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2014. Pada Juli 2017 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bumijaya, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lampung Selatan.



## MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.*

*(Q.sArRa’d:11)*

*“Arah yang diberikan pendidikan adalah mengawali hidup seseorang untuk menentukan masa depannya”.*

*(Pluto)*

*“Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika kamu tidak serius, kamu hanya akan menemukan alasan. Agar sukses kemauanmu untuk lebih berhasil harus besar dari ketakutanmu akan kegagalan”*

*(Muhammad Agung Perdana)*

## PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT,  
skripsi ini Saya persembahkan kepada:

Bapak dan Ibuku Tercinta  
*Radja Ingguan P dan Lisyana Nur*

Adikku Tersayang  
*Dian Safitri*

Dosen Pembimbing dan Dosen Pembahas  
*Bapak Drs. Pairul Syah, M.H. dan Bapak Drs. Suwarno, M.H.*

Kawan-kawan Seperjuanganku  
*Sosiologi 2014*

Almamaterku  
*Keluarga Besar Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Lampung*

Dan semua orang-orang baik dan terkasih yang sudah membantu penulis hingga  
sampai tahap sekarang ini.

## SANWACANA



Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Tiada daya dan upaya serta kekuatan yang penulis miliki untuk dapat menyelesaikan skripsi ini selain atas limpahan karunia dan anugerah-Nya. Sholawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada junjungan *ilahi robbi*, Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafa'atnya *fiddini waddunya ilal akhiroh*.

Skripsi ini berjudul “Faktor Penyebab Konflik Antara Ojek Online Dan Konvensional (Studi Kasus Ojek Online dan Konvensional di Kota Bandar Lampung)” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi di Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari hidayah, karunia, bantuan, dukungan, doa, kritik dan saran, serta bimbingan yang berasal dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada kedua orangtuaku tercinta, Bapak dan Ibu, yang selalu memberikan nasihat, bimbingan, doa, dukungan dan kasih sayang tak terhingga sampai saat ini sehingga Agung bisa menyelesaikan salah satu tugas yaitu menyelesaikan studi sesuai harapan dan target. Tiada semangat dan motivasi terbesar Agung selain Bapak dan Ibu. Hanya doa dan usaha Agung untuk dapat membahagiakan dan membanggakan Bapak dan Ibu ke depannya kelak. Aamiin.
3. Kepada Adik perempuanku satu satunya Dian Safitri yang senantiasa membantu dan mendukung ajow sampai ada di saat seperti ini.
4. Kepada Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Kepada Bapak Drs. Ikram, M.Si. selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang sudah memberikan motivasi, saran dan masukan untuk kelancaran studi Agung dan dalam penyusunan skripsi ini serta menikmati prosesnya sampai akhir.
6. Kepada Bapak Drs. Suwarno, M.H. dosen penguji yang sudah sangat membantu berproses selama studi sejak awal sampai saat ini, serta memberikan saran dan kritik dalam kelancaran skripsi ini.
7. Kepada Bapak Drs. Pairul Syah, M.H. selaku pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih banyak karena telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran dan memberikan semangat kepada Agung

untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sekali Bung Pai sudah sangat berjasa dan memberikan banyak pelajaran kepada Saya , sejak awal bimbingan sampai selesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah kepada Bung Pai dan keluarga, Aamiin.

8. Kepada Bapak Teuku Fahmi, S.Sos., M.Krim. selaku selaku pembimbing akademik penulis, yang telah memberikan segala perhatian, bimbingan serta bantuan dari awal penulis menjadi mahasiswa baru sampai skripsi ini diselesaikan.
9. Kepada Bapak dan Ibu Dosen serta staf Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
10. Kepada teman-teman sosiologi 2014 yang saya sayangi dan banggakan. Kalian luar biasa! Sungguh! Terimakasih untuk masa-masa perkuliahan selama ini, terimakasih sudah menjadi bagian dan menerima Dana menjadi bagian dari kalian, terimakasih untuk canda tawa dan drama-drama perkuliahan. Maaf jika selama ini banyak menyusahkan, menyebalkan, dan hal-hal lainnya. *Life keep on turning!* Sukses selalu untuk kita semua. Tetap solid sampai kapanpun ya. Salam peluk cium dan jabat erat untuk kalian semua, yang terlalu panjang untuk disebutkan satu persatu nama-namanya.
11. Kepada seorang wanita yang selalu meluangkan waktu untuk mendukung serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Yang telah berbagi canda tawa dan memberi pelajaran yang luar biasa. Tetaplah menjadi seperti ini yang Agung kenal, semoga ke depannya diberikan yang terbaik untuk kita. Sukses selalu dan tetap semangat. F

12. Kepada Funroom Kiko, Retno, Dila, Balkis, Ucup, Rega, terimakasih atas bantuan dan kesetiaannya selama ini, Semoga pertemanan kita tak lekang oleh waktu ya guys. Aamiin..
13. Teman-teman BFF mbak Sofi, Irna Fitri, Nanda Nuhada, Riyan, Kak Yudi, Anggun terima kasih kuucapkan akhirnya adik bungsu kalian bisa jadi Sarjana.
14. Teman-teman KKN di Kecamatan Candipuro Desa Bumijaya Oca, Uni Siska, Aji, Nanang, terimakasih untuk kisah kitaselama 40 hari yang sangat berkesan.
15. Kepada teman sejak SMA Romi, Aprindo, Suryo, Arif, terima kasih sudah bersedia meluangkan waktunya dan sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
16. Kepada seluruh pihak yang sudah banyak membantu dalam proses studi dan menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada pihak driver ojek online dan ojek konvensional yang bersedia menjadi responden dalam skripsi ini. Terimakasih atas bantuan Bapak dan Ibu semua .
17. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan penambahan wawasan bagi para pembaca, serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang terkait dengan Konflik yang terjadi antara ojek online dan ojek konvensional.

Bandar Lampung, 3 Agustus 2018

Tertanda,

**Muhammad Agung Perdana**  
NPM. 1416011067

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>SAN WACANA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>

### **I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8

### **II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Definisi Konflik .....	9
B. Jenis dan Tipe Konflik .....	10
C. Penyebab Konflik.....	12
D. Teori atau Pendekatan Mengenai Konflik .....	17
E. Pengaruh Konflik .....	18
F. Mengatasi Konflik .....	22
G. Bentuk Moda Transportasi.....	23
H. Kerangka Berpikir.....	25

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian.....	28
B. Definisi Konseptual .....	28
C. Definisi Operasional .....	31
D. Lokasi Penelitian .....	32
E. Populasi dan Sampel.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Pengolahan Data .....	36
H. Teknik Analisis Data .....	37



#### **IV.GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung.....	38
B. Kondisi Topografi dan Demografi .....	39
C. Sejarah Singkat Kota Bandar Lampung .....	41
D. Para Walikota Bandar Lampung .....	42
E. Gambaran Umum GO-JEK (Ojek <i>Online</i> ) .....	42
F. Gambaran Umum Ojek Konvensional.....	47

#### **V.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden .....	49
B. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Terhadap Keterbatasan Sumber.....	54
C. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Terhadap Tujuan yang Berbeda.....	58
D. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Terhadap Melanggar Hukum.....	64
E. Pembahasan .....	70

#### **VI.KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	75

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar1. Skema Bagan Kerangka Berpikir .....	27
Gambar2. Logo Perusahaan Go-jek .....	44
Gambar3. Struktur Organisasi Pusat .....	47
Gambar4. Struktur Organisasi Regional .....	47

## DAFTAR TABEL

### TabelHalaman

1.Operasional Konsep .....	32
2.Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung	
Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
3. Nama-Nama Walikota Bandar Lampung dari Tahun ke Tahun.....	42
4. Identitas Responden Ojek <i>Onlinedan</i> Ojek Konvensional	
Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
5. Identitas Responden Ojek <i>Onlinedan</i> Ojek Konvensional	
Kota Bandar Lampung Berdasarkan Usia .....	51
6. Identitas Responden Ojek <i>Onlinedan</i> Ojek Konvensional	
Kota Bandar Lampung Berdasarkan Pendidikan .....	53
7. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang	
Merasa Terganggu Karena Lahannya Diambil	
di Kota Bandar Lampung .....	54
8. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang	
Merasa Tersaingi di Kota Bandar Lampung .....	55
9. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang	
Merebut Penumpangdi Kota Bandar Lampung.....	57
10. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang	
Terjadinya Konflik Disebabkan Perbedaan Tarif	
di Kota Bandar Lampung .....	58

11. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Menurunnya Pendapatan di Kota Bandar Lampung .....	60
12. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Perbedaan Pendapat di Kota Bandar Lampung .....	61
13. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Ojek <i>Online</i> Tidak Menyukai Cara Kerja Masing-masing Pengemudi Ojek di Kota Bandar Lampung .....	63
14. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Perubahan dan Perkembangan Zaman di Kota Bandar Lampung .....	65
15. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Melakukan Tindak Kekerasan di Kota Bandar Lampung .....	67
16. Pandangan Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional Tentang Terjadinya Konflik Disebabkan Adanya Perlawanan di Kota Bandar Lampung.....	68

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi merupakan urat nadi kehidupan sehari-hari dan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Bidang kegiatan transportasi atau pengangkutan sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas kehidupan masyarakat, baik di luar negeri maupun di Indonesia. Hampir setiap orang memerlukan transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seperti kebutuhan untuk bekerja, sekolah, rekreasi, maupun berinteraksi sosial. Hal ini karena setiap pergerakan yang dilakukan oleh masyarakat tidak dapat dipenuhi di satu tempat sehingga masyarakat perlu pergi ke suatu tempat yang berbeda untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan menggunakan alat transportasi.

Kegiatan pengangkutan baik orang maupun barang telah ada sejak zaman dahulu kala hingga sekarang. Banyak perbedaan yang terjadi dalam hal pengangkutan, terutama dari hal apa yang digunakan untuk mengangkut atau alat angkut, baik mengangkut barang maupun orang. Pengangkutan mendukung kegiatan manusia di segala bidang sehingga pengangkutan sangat penting dalam kehidupan manusia dari zaman tradisional hingga zaman modern seperti sekarang.

Zaman demi zaman telah berlalu seiring dengan pola dan perilaku manusia dalam melakukan perjalanan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, kemudian ini dinamakan sebagai manusia atau masyarakat nomaden, yaitu: suatu kelompok

manusia atau masyarakat yang selalu berpindah-pindah menurut kondisi alam lingkungannya. Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat luas. Hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini. Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga dari alam. Pengangkutan barang-barang dalam jumlah kecil serta waktu yang ditempuh lama sekali. Pada tahun 1920 transportasi telah mencapai tingkat perkembangan pada puncaknya dan pada abad ke-20, pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi mutakhir sampai saat ini (Abbas Salim, 2002 : 5).

Transportasi jika ditilik dari sisi sosial lebih merupakan proses afiliasi (kerjasama) budaya dimana ketika seseorang melakukan transportasi dan berpindah menuju daerah lain maka orang tersebut akan menemui perbedaan budaya dalam bingkai kemajemukan Indonesia. Di samping itu sudut pandang sosial juga mendeskripsikan bahwa transportasi dan pola-pola transportasi yang terbentuk juga merupakan perwujudan dari sifat manusia.

Transportasi serta teknik perencanaannya mengalami revolusi yang pesat sejak tahun 1980-an dan pada saat ini masih dirasakan banyak permasalahan transportasi yang sebenarnya sudah terjadi sejak tahun 1960-an dan 1970-an. pada dasarnya transportasi dibagi 2 kelompok besar, yaitu: kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Keduanya memiliki jenis yang sama ada yang beroda empat dan ada pula yang beroda dua, sedangkan untuk kendaraan umum misalnya kendaraan umum beroda empat atau lebih adalah taksi dan BRT. Pada awal tahun 2014 terjadi lagi konflik permasalahan transportasi baru BRT (*Bus Rapid Transit*)

hadirnya transportasi BRT. BRT Trans Bandar Lampung dibuat oleh perusahaan Jepang dengan fasilitas seperti AC, wifi, monitor LCD/TV, dan tidak ada sarana untuk tempat berdiri. BRT beroperasi dalam wilayah Kota Bandar Lampung. BRT ditengarai membawa angin segar dalam mengurangi arus kemacetan lalu lintas. Permasalahan pun muncul dari sarana infrastruktur dan juga dari pihak pengemudi angkot. Kondisi jalan raya yang boleh dikata masih belum mampu menampung arus kendaraan yang melintas di sepanjang jalan protokol. Pihak sopir pun memprotes kehadiran BRT ini sebab mereka mengkhawatirkan kehilangan penumpang. Alangkah baiknya jika dinas perhubungan kota Bandar Lampung, Organisasi Angkutan Darat (Organda) Kota Bandar Lampung, pakar transportasi dan pihak DAMRI merumuskan solusi bersama sebelum nantinya menerapkan model transportasi ini.

Awal tahun 2016 muncul ide seseorang pencetus aplikasi *handphone* melalui sistem *Online*. Menurut istilah *Online* memiliki arti terhubung ke komputer atau jaringan komputer dalam hal ini jaringan internet. Sehingga pembelian *Online* bisa diartikan sebagai transaksi pembelian yang dilakukan dengan menggunakan media komputer atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet.

Dalam hal ini, antara penjual layanan jasa dan pembeli berkomunikasi jarak jauh tanpa harus bertatap muka secara langsung. Sehingga muncullah salah satu terobosan transportasi kendaraan umum yang beroda dua adalah ojek *Online* yang kini sedang digandrungi oleh masyarakat Indonesia saat ini, yaitu: Ojek *Online* yang memanfaatkan teknologi internet dengan menyambungkannya ke *handphone* agar masyarakat dapat mudah memesan ojek yang berbasis *Online* agar terhindar

dari kemacetan. Ide tersebut direspon baik oleh masyarakat tetapi tidak untuk para angkutan umum lainnya yang merasa resah dengan kehadiran Ojek *Online* di Indonesia. Cara daftar ojek *Online* ada dua cara yaitu:

1. *Online*

Langsung kunjungi *website* resmi Grab atau Gojek, lalu isi data diri kamu secara lengkap beserta persyaratan berkas yang lengkap. Pastikan semua data akurat dan tidak ada yang terlewatkan. Setelah itu klik daftar tinggal menunggu panggilan selanjutnya, yaitu: tahap seleksi atau *interview*.

2. Datang langsung

Calon *driver* juga bisa datang langsung ke kantor Grab di jalan Kyai Haji Ahmad Dahlan No.74 Teluk Betung Utara, Bandar Lampung atau kantor Gojek di jalan MH Thamrin No. 57E Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung. Dengan membawa persyaratan berkas yang sudah dilengkapi. Setelah itu langsung menunggu tahap seleksi atau *interview*.

Kelebihan ojek *Online*, yaitu: hemat waktu dan tenaga, bisa dibayar non-tunai, jika membayar menggunakan kartu kredit bisa promo *cashback*, semakin sering digunakan semakin banyak diskon, transportasi *Online* punya program loyalitas pelanggan, dan armada pun lebih banyak. Sedangkan kekurangan ojek *Online*, yaitu: jaringan sering bermasalah, kurangnya pemahaman *driver* terhadap keselamatan berkendara dan berhati-hati data pribadi tersebar.

Beberapa negara yang sedang berkembang, khususnya Indonesia, sektor angkutan konvensional secara perlahan terlihat semakin kurang menarik dan tidak lagi diminati, terutama oleh generasi muda. Di sisi lain, perkotaan menawarkan begitu



banyak kesempatan, baik di sektor formal maupun informal. Tambahan lagi, pertumbuhan wilayah di daerah pedalaman lebih lambat dibandingkan dengan di daerah perkotaan. Hal ini menyebabkan tersedia lebih banyak lapangan kerja serta upah gaji yang jauh lebih tinggi di daerah perkotaan dibandingkan dengan di daerah pedalaman (Ofyar Z Tamin, 2008 : 2).

Sesuatu yang memunculkan inovasi akan mendatangkan persaingan, yaitu: keinginan untuk lebih dari orang lain, baik berupa kekuasaan, prestasi, atau popularitas akan selalu menimbulkan persaingan yang juga akan memunculkan konflik bila tidak disiasati dengan baik (Wardiman Darmadi, 2016 : 6). Pada masyarakat yang semakin kompleks ini, terdapat aturan hukum tertulis yang tentunya juga memainkan peranan penting dalam menjaga keadilan dan keteraturan sosial. Kejelasan aturan dan pelaksanaan hukum akan dapat mengurangi potensi konflik yang destruktif yang dapat terjadi di masyarakat.

Dalam hal ini permasalahan yang menyangkut transportasi angkutan Ojek *Online* dengan angkutan konvensional lainnya. Hadirnya Ojek *Online* membuat konflik disarana transportasi angkutan yang ada di perkotaan, karena mereka tidak memiliki izin dari pemerintah dan dinas perhubungan serta larangan undang-undang lalu lintas tentang transportasi angkutan kendaraan roda 2 di jalan raya. Ojek *Online* yang memberikan jasa kepada penumpangnya dengan mudah untuk mengantar ke berbagai tempat. Ojek *Online* atau lebih dikenal dengan nama Ojek *Online*, saat ini sudah menjadi pemandangan yang umum di jalanan kota-kota besar. Jaket dan helm hijau terang dengan tulisan besar-besar Ojek *Online*

membuat layanan ini mudah dikenali oleh masyarakat. Ojek *Online* kemudian merebak menjadi salah satu kata atau topik yang bermunculan di berbagai media.

Selain ramainya pembahasan mengenai keunggulan dari layanan ojek unik ini, disisi lain terdapat konflik antara pengemudi yang bergabung dengan Ojek *Online* dengan ojek konvensional. Keberadaan layanan Ojek *Online* mulai memicu konflik antara pengemudi ojek *Online* dengan ojek konvensional (pangkalan). Seiring bertambah pesatnya persaingan antara ojek Online dengan ojek konvensional, berbagai penolakan terhadap Ojek *Online* mulai muncul dari para pengemudi ojek konvensional. Mereka menganggap eksistensi Ojek *Online* mengganggu keberadaan mereka dan membuat mereka merugi. Para tukang ojek yang biasa mangkal di kota-kota besar mulai resah dengan banyaknya pengemudi Ojek *Online* yang berkeliaran di jalan-jalan kota besar.

Di era modern ini tidak selalu harus mempertemukan kedua belah pihak secara langsung. Dengan adanya internet, para pihak dapat menyatakan kesepakatannya melalui media elektronik seperti *gadget*. Di sisi lain kehadiran internet walaupun masih merupakan media atau sarana baru dalam hal transaksi internet masih dalam fase pertumbuhan, sehingga perlu di perkokoh tentang pentingnya peranan teknologi dalam pencapaian tujuan finansial.

Persaingan antara pengemudi Ojek *Online* dengan pengemudi ojek konvensional memang tidak dapat dihindari. persaingan terjadi berdampak pada sulitnya mencari pekerjaan dan menurunnya pendapatan ojek serta angkutan umum lainnya. Pro dan kontra yang terjadi di antara tukang ojek konvensional dan Ojek *Online* lebih diakibatkan oleh masalah persaingan. Ojek konvensional merasa

tersaingi oleh eksistensi Ojek *Online*. Persaingan bisnis Ojek *Online* dengan angkutan umum lain menjadi persoalan bagaimana mereka memperoleh rezeki dengan persaingan. Permasalahan Ojek *Online* vs Ojek Konvensional sudah menyebar ke kota-kota besar terutama di kota Bandar Lampung sampai berujung pada tindak konflik. Dengan adanya persaingan maka terjadilah kasus konflik antara Ojek *Online* dan kendaraan umum lainnya, yaitu: ojek dan angkot pada daerah Kota Bandar Lampung karena adanya kesenjangan dan persaingan yang muncul dikarenakan Ojek *Online* melanggar kesepakatan menurunkan penumpang pada tempat konvensional ojek yang seharusnya tidak boleh dalam radius 50 m dari pangkalan ojek sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak sehingga terjadi tindak konflik dengan terbunuhnya seorang sopir angkot karena perdebatan antara Ojek *Online*, ojek konvensional dan angkot.

Dengan adanya masalah konflik yang semakin meningkat maka peneliti ingin meneliti perspektif masyarakat terhadap konflik antara Ojek *Online* dan ojek konvensional sehingga penulis tertarik untuk melakukan kajian berjudul “Faktor Penyebab Konflik Antara Ojek *Online* dan Ojek Konvensional (Studi Kasus ojek *Online* dan Konvensional di Kota Bandar Lampung)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka perlu dirumuskan permasalahan yang akan dibahas nanti. Adapun yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana faktor penyebab terjadinya konflik antara Ojek *Online* dan ojek konvensional di Kota Bandar Lampung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka perlu tujuan penelitian yang akan dibahas nanti. Adapun yang akan menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah: Mengetahui faktor penyebab terjadinya konflik antara Ojek *Online* dan ojek konvensional di Kota Bandar Lampung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Secara Teoritis sebagai berikut:
  - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai masalah faktor penyebab terjadinya konflik antara Ojek *Online* dan ojek konvensional.
  - b. Bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara Praktis sebagai berikut:
  - a. Sebagai bahan masukan untuk Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam rangka mengurangi konflik.
  - b. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan akademisi dan mendapat gelar Strata satu di Program Sarjana Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Definisi Konflik**

Konflik adalah suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik serta budaya dan tujuan hidupnya (Wirawan, 2009 : 1).

Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan selalu akan terjadi. Dari sini, ada benarnya jika sejarah umat manusia merupakan sejarah konflik. Konflik selalu terjadi di dunia, dalam sistem sosial yang bernama negara, bangsa, organisasi, perusahaan dan bahkan dalam sistem sosial terkecil yang bernama keluarga dan pertemanan. Konflik terjadi di masa lalu, sekarang dan pasti akan terjadi di masa yang akan datang.

Kuantitas dan kualitas konflik yang terjadi di Indonesia pada masa mendatang cenderung meningkat. Kecenderungan ini pertama karena berkembangnya masyarakat madani atau masyarakat sipil (*civil society*). Masyarakat sipil memberdayakan warga negara terhadap pemerintah. Warga negara bukan lagi objek pemerintah, tetapi subjek yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah ada yang melayani warga negara, bukan warga negara untuk melayani pemerintah. Sering kali terjadi ketimpangan antara kehendak rakyat dan apa yang dilakukan oleh pemimpin yang terpilih. Ketimpangan ini menyebabkan terjadinya konflik antara rakyat dan pemerintah.

## **B. Jenis dan Tipe Konflik**

Konflik terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

### **1. Konflik atas**

Konflik atas adalah konflik antara elite dan massa (rakyat). Elite disini para pengambil kebijakan di tingkat pusat, kelompok bisnis atau aparat militer (Novri Susan, 2014 : 85). Hal yang menonjol dalam konflik ini yaitu digunakannya instrumen kekerasan negara sehingga timbul korban di kalangan massa (rakyat).

### **2. Konflik horizontal**

Konflik horizontal, yakni konflik yang terjadi di kalangan massa (rakyat) sendiri. Selain jenis konflik terdapat istilah tipe konflik yang akan menggambarkan persoalan sikap, perilaku dan situasi yang ada. Menurut Novri Suzan, tipe konflik terdiri dari sebagai berikut:

a. Tanpa konflik

Tanpa konflik menggambarkan situasi yang relatif stabil, hubungan antarkelompok bisa saling memenuhi dan damai. Tipe ini bukan berarti tidak ada konflik dalam masyarakat, akan tetapi ada beberapa kemungkinan atas situasi ini. *Pertama*, masyarakat mampu menciptakan struktur sosial yang bersifat mencegah ke arah konflik kekerasan. *Kedua*, sifat budaya yang memungkinkan anggota masyarakat menjauhi permusuhan dan kekerasan.

b. Konflik laten

Konflik laten adalah suatu keadaan yang di dalamnya terdapat banyak persoalan, sifatnya tersembunyi dan perlu diangkat ke permukaan agar bisa ditangani. Kehidupan masyarakat yang tampak stabil dan harmonis belum merupakan jaminan bahwa di dalam masyarakat tidak terdapat permusuhan dan pertentangan (Novri Susan, 2014 : 86).

c. Konflik terbuka

Konflik terbuka adalah situasi dimana konflik sosial telah muncul ke permukaan yang berakar dalam dan sangat nyata dan memerlukan berbagai tindakan dalam mengatasi akar penyebab dan berbagai efeknya.

d. Konflik di permukaan

Konflik yang memiliki akar dangkal atau tidak berakar dan muncul hanya karena kesalahpahaman mengenai sasaran yang dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi (dialog terbuka).

### **C. Penyebab Konflik**

Konflik sering kali merupakan salah satu strategi para pemimpin untuk melakukan perubahan. Jika tidak dapat dilakukan secara damai, perubahan diupayakan dengan menciptakan konflik. Pemimpin menggunakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan konflik untuk menggerakkan perubahan. Akan tetapi, konflik dapat terjadi secara alami karena adanya kondisi objektif yang dapat menimbulkan terjadinya konflik. Berikut adalah kondisi objektif yang bisa menimbulkan konflik (Wirawan, 2009 : 8).

#### **1. Keterbatasan sumber**

Manusia selalu mengalami keterbatasan sumber-sumber yang diperlukannya untuk mendukung kehidupannya. Keterbatasan itu menimbulkan terjadinya kompetisi di antara manusia untuk mendapatkan sumber yang diperlukannya dan hal ini sering kali menimbulkan konflik. Dalam suatu organisasi, sumber-sumber yang dimaksud bisa berupa anggaran, fasilitas kerja, jabatan, kesempatan untuk berkarir dan sebagainya. Dalam masyarakat, konflik karena keterbatasan sumber penghidupan sering terjadi. Sebagai contoh, konflik antara preman dan pengangguran karena perebutan lahan parkir di Jakarta sering terjadi. Di beberapa daerah, terjadi konflik antara anggota masyarakat dengan perusahaan perkebunan mengenai tanah pertanian. Dalam dunia politik, terjadi konflik di antarapartai-partai politik untuk memperebutkan kursi anggota legislatif dan eksekutif yang terbatas jumlahnya.



## **2. Tujuan yang berbeda**

Konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan berbeda. Sebagai contoh, konflik hubungan industrial di perusahaan. Pengusaha bertujuan memproduksi barang atau memberikan jasa pelayanan dengan biaya serendah mungkin. Hal ini berarti bahwa perusahaan akan memberikan upah buruh serendah mungkin. Sebaliknya, para buruh menginginkan bekerja seminimal mungkin dengan upah dan jaminan sosial sebaik mungkin. Perbedaan tujuan ini sering menimbulkan konflik dalam bentuk pemogokan buruh.

Konflik bisa juga terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik yang sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda. Hal seperti ini banyak terjadi dalam dunia politik dan bisnis. Sebagai contoh, dalam suatu partai politik terjadi antara faksi radikal dan faksi moderat mengenai cara mencapai tujuan partai. Faksi radikal menginginkan bahwa tujuan dicapai melalui revolusi, sedangkan faksi moderat menginginkan bahwa tujuan dicapai melalui perubahan gradual (bertahap) atau revolusi.

## **3. Saling tergantung atau interdependensi tugas**

Konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tugas yang tergantung satu sama lain. Sebagai contoh, aktivitas pihak yang satu tergantung pada aktivitas atau keputusan pihak lainnya.

## **4. Diferensiasi organisasi**

Salah satu penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi tenaga kerja pelaksananya.

Berbagai unit kerja dalam birokrasi organisasi berbeda formalitas strukturnya (formalitas tinggi versus formalitas rendah); ada unit kerja yang berorientasi pada tugas dan ada yang berorientasi pada hubungan dan orientasi pada waktu penyelesaian tugas (jangka pendek dan jangka panjang). Sebagai contoh, unit kerja pemasaran lebih berorientasi pada waktu jangka pendek, lebih formal dalam struktur organisasi dan lebih fokus pada hubungan interpersonal jika dibandingkan dengan unit kerja penelitian dan pengembangan. Perbedaan itu dapat menimbulkan konflik karena perbedaan pola pikir, perbedaan perilaku dan perbedaan pendapat mengenai sesuatu (Wirawan, 2009 : 11).

#### **5. Ambiguitas yurisdiksi**

Pembagian tugas yang tidak definitif akan menimbulkan ketifakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya. Keadaan ini sering menimbulkan konflik antarunit kerja atau antarpejabat unit kerja. Konflik jenis ini banyak terjadi pada organisasi yang baru terbentuk, dimana struktur organisasi dan pembagian tugas belum jelas. Di Indonesia, konflik antardepartemen pemerintah pusat serta antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (PEMDA) otonom terjadi karena banyaknya tugas yang sama, tetapi dilaksanakan oleh unit pemerintah yang berbeda. Dengan diberlakukannya sistem otonomi daerah, sejumlah PEMDA mengeluarkan yang berbeda. Dengan diberlakukannya sistem otonomi daerah, sejumlah PEMDA mengeluarkan peraturan yang sering bertentangan dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat.

## **6. Sistem imbalan yang tidak layak**

Di perusahaan, konflik antara karyawan dan manajemen perusahaan sering terjadi dimana manajemen perusahaan menggunakan sistem imbalan yang dianggap tidak adil atau tidak layak oleh karyawan. Hal ini akan memicu konflik dalam bentuk pemogokan yang merugikan karyawan (tidak mendapat upah), merugikan perusahaan (tidak melakukan produksi), merugikan konsumen (tidak mendapatkan produk yang diperlukan), dan merugikan pemerintah (tidak mendapatkan pajak).

## **7. Komunikasi yang tidak baik**

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Faktor komunikasi yang menyebabkan konflik, misalnya distorsi, informasi yang tidak tersedia dengan bebas dan penggunaan bahasa yang tidak dimengerti oleh pihak-pihak melakukan komunikasi. Demikian juga, perilaku komunikasi yang berbeda serinb kali yang menyinggung orang lain, baik disengaja maupun tidak disengaja dan bisa menjadi penyebab timbulnya konflik. Sebagai contoh, gaya berbicara atau budaya komunikasi suatu kelompok masyarakat tertentu sering kali bisa menyinggung perasaan orang yang tidak memahaminya.

## **8. Konflik juga terjadi karena perlakuan yang tidak manusiawi, melanggar hak asasi manusia dan melanggar hukum**

Dewasa ini, dengan berkembangnya masyarakat madani dan adanya undang-undang hak asasi manusia di Indonesia, pemahaman dan sensitivitas anggota masyarakat terhadap hak asasi manusia dan penegakan hukum semakin

meningkat. Perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia di masyarakat dan organisasi menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.

### **9. Beragam karakteristik sistem sosial**

Di Indonesia, konflik dalam masyarakat sering terjadi karena anggotanya mempunyai karakteristik yang beragam; suku, agama dan ideologi. Karakteristik ini sering diikuti dengan pola hidup yang eksklusif satu sama lain yang sering menimbulkan konflik. Sebagai contoh, konflik yang terjadi antara Suku Dayak dan Suku Madura di Kalimantan pada awal tahun 2002 berlatar belakang perbedaan etnis dan pola kehidupan. Konflik ini juga berlatar belakang kecemburuan ekonomi dan perilaku yang eksklusif.

### **10. Pribadi orang**

Ada orang yang memiliki sifat kepribadian yang mudah menimbulkan konflik, seperti selalu curiga dan berpikiran negatif kepada orang lain, egois, sombong, merasa selalu paling benar, kurang dapat mengendalikan emosinya dan ingin menang sendiri. Sifat-sifat seperti ini untuk menyulut konflik jika berinteraksi dengan orang lain.

### **11. Kebutuhan**

Orang memiliki kebutuhan yang berbeda satu sama lain atau mempunyai kebutuhan yang sama mengenai sesuatu yang terbatas jumlahnya. Kebutuhan merupakan pendorong terjadinya perilaku manusia. Jika kebutuhan orang diabaikan atau terhambat, maka bisa memicu terjadinya konflik.

## **12. Perasaan dan emosi**

Orang juga mempunyai perasaan dan emosi yang berbeda. Sebagian orang mengikuti perasaan dan emosinya saat berhubungan dengan sesuatu atau orang lain. Orang yang sangat dipengaruhi oleh perasaan dan emosinya menjadi tidak rasional (irrasional) saat berinteraksi dengan orang lain. Perasaan dan emosi tersebut bisa menimbulkan konflik dan menentukan perilakunya saat terlibat konflik.

### **D. Teori atau Pendekatan Mengenai Konflik**

Konflik telah mendapat perhatian khusus, psikologi, saintit ilmu sosial, di samping para peneliti khusus di bidang konflik. Perkembangan bidang ilmu konflik dan aplikasinya dalam menyelesaikan konflik menciptakan beragam teori mengenai konflik. Teori-teori tersebut memandang konflik dari berbagai perspektif dengan asumsi yang berbeda. Di samping itu, aspek konflik yang menjadi objek teori juga beragam. Sebagai contoh, ada teori mengenal proses terjadi konflik, ada teori mengenai gaya manajemen konflik serta ada teori mengenai strategi dan taktik konflik. Pada bagian berikut, pengertian teori dan beberapa teori mengenai konflik dibahas sendiri.

#### **1. Pengertian dan fungsi teori**

Setiap hari, manusia memperoleh pengetahuan dari berbagai sumber pengetahuan, seperti pengalaman, meneliti sekitarnya, membaca, mendengarkan radio, melihat televisi dan sebagainya. Pengetahuan merupakan hasil observasi dengan mempergunakan pancaindra dan hasilnya dikirim.

## **2. Teori dialektika hegel**

Georg Wilhem Friedrich Hegel (1770-1831) seorang filsuf Jerman mengemukakan Teori Dialektika. Menurut Hegel, setiap proses atau kemajuan merupakan hasil konflik dengan proses tertentu. Proses konflik adalah pertentangan antara tesis, antitesis dan sintesis. Tesis merupakan suatu ide atau gerakan historis. Ide atau gerakan berisi ketidaksempurnaan yang akan menimbulkan oposisi atau antitesis. Sebagai hasil konflik keduanya, muncullah pendapat ketiga yang disebut sintesis. Sintesis akan menjadi suatu tesis baru yang menimbulkan antitesis baru dan kemudian menghasilkan sintesis baru demikian seterusnya.

## **3. Teori satya graha**

Mohandar Karachad (Mahatma) Gandhi adalah pemimpin perjuangan kemerdekaan India dalam melawan pemerintah penjajahan Inggris. Beliau mengemukakan konsep konflik perlawanan tanpa kekerasan yang terkenal dengan nama ‘Satya Graha’ teori satya graha memengaruhi para pejuang hak-hak sipil di seluruh dunia.

## **E. Pengaruh Konflik**

Konflik mempunyai pengaruh besar terhadap umat manusia, baik secara individual maupun kelompok. Konflik mempunyai pengaruh secara positif dan negatif kedua pengaruh tersebut menciptakan perubahan bagi kehidupan manusia. Konflik mengubah dan mengembangkan kehidupan manusia menjadi lebih baik.

## 1. Pengaruh Positif

Konflik mempunyai pengaruh positif terhadap kehidupan manusia. Berikut adalah beberapa gambaran pengaruh positif dari konflik (Wirawan, 2009 : 106).

### a. Menciptakan perubahan

Konflik berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Konflik antara penjajah dari bangsa yang dijajah menghasilkan kemerdekaan bangsa-bangsa yang terjajah menghasilkan kemerdekaan dan menciptakan negara-negara merdeka baru.

### b. Membawa objek konflik ke permukaan

Tanpa terjadinya konflik, objek konflik pokok masalah yang terpendam di antara objek konflik, masalah tersebut tidak mungkin diselesaikan.

### c. Memahami orang lain lebih baik

Konflik membuat prang memahami adanya orang lain lawan konflik yang berbeda pendapat, berbeda pola pikir dan berbeda karakter. Perbedaan tersebut perlu di manajemeni dengan hati-hati agar menghasilkan solusi yang menguntungkan dirinya atau kedua belah pihak.

### d. Menstimulus cara berpikir yang kritis dan meningkatkan kreativitas

Konflik akan menstimuli orang untuk berpikir kritis terhadap posisi lawan konfliknya dan posisi dirinya sendiri. Orang harus memahami mengapa lawan konfliknya mempunyai pendapat yang berbeda dan mempertahankan pendapatnya. Kreativitasnya meningkat yang digunakan dalam menyusun strategi dan taktik untuk menghadapi konflik tersebut.

e. Manajemen konflik dalam menciptakan solusi terbaik

Jika dimanajementi dengan baik, konflik dapat menghasilkan solusi yang memuaskan kedua belah pihak yang terlibat konflik. Solusi yang memuaskan kedua belah pihak akan menghilangkan perbedaan mengenai objek konflik. Hilangnya perbedaan membawa keduanya kembali dalam interaksi sosial yang harmonis.

f. Konflik menciptakan revitalisasi norma

Norma yang berlaku dan mengatur kehidupan masyarakat berkembang lebih lambat daripada perkembangan mayoritas anggota masyarakatnya. Perubahan norma sering dimulai dengan terjadinya perbedaan pendapat mengenai norma yang berlaku antara pihak yang ingin mempertahankannya dan anggota masyarakat yang ingin mengubahnya.

## **2. Pengaruh Negatif**

Di samping dapat mengakibatkan timbulnya sesuatu yang positif, konflik dapat menciptakan pengaruh negatif. Berikut adalah beberapa pengaruh yang negatif dari konflik (Wirawan, 2009 : 108).

a. Biaya konflik

Konflik memerlukan biaya untuk melakukan transaksi interaksi konflik dalam bentuk sumber-sumber, seperti energi fisik, energi psikologi, uang, waktu dan peralatan. Makin tinggi intensitas konflik, makin tinggi sumber yang akan digunakan.



b. Merusak hubungan dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat konflik, terutama konflik destruktif menurunkan kualitas dan intensitas hubungan di antara pihak-pihak yang terlibat konflik. Konflik dapat menimbulkan rasa tidak senang, marah, benci, antipati dan agresi kepada lawan konflik. Keadaan ini merusak hubungan di antara pihak-pihak yang terlibat konflik dan komunikasi di antara mereka.

c. Merusak sistem organisasi

Organisasi merupakan sistem sosial yang unit-unit kerjanya (subsistem) dan para anggotanya saling berhubungan, saling membantu dan saling tergantung satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Sistem organisasi yang harmonis menciptakan sinergi positif-produksi subsistem-subsistem. Konflik merusak sistem dan menciptakan sinergi negatif-produksi subsistem-subsistem yang bekerja dalam kesatuan sistem lebih kecil daripada jumlah produksi masing-masing subsistem. Keadaan ini menimbulkan ketidakpastian pencapaian tujuan organisasi.

d. Menurunkan mutu pengambilan keputusan

Konflik yang konstruktif atau sehat membantu dalam pengambilan keputusan dengan menyediakan alternatif yang diperlukan. Diskusi mengenai perbedaan pendapat, argumentasi dan konflik pemikiran merupakan sumber alternatif yang diperlukan dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi, jika konflik berkembang menjadi konflik destruktif dan tidak sehat akan menghasilkan kebuntuan diskusi, fitnah, agresi dan

sabotase serta menghilangkan sikap saling percaya. Situasi seperti ini tidak mungkin mengembangkan sumber alternatif dalam pengambilan keputusan.

#### **F. Mengatasi Konflik**

Bagian ini bukanlah satu pemecahan masalah atas konflik. Namun, setidaknya berupaya untuk sedikit membuka peluang untuk meredakan konflik, khususnya dalam konteks sosial yang luas. Sebagaimana diketahui bahwa interaksi antarmanusia dan golongan diawali dengan semangat saling mengisi dan membantu kehidupan, berlawanan dengan konflik yang menguatkan kelemahan lawan (bahkan penghancuran). Konflik juga hanya menjadi bagian dari proses untuk mewujudkan tatanan sosial yang seimbang dan teratur (Eko A Meinarno, 2008 : 181).

Jika sebuah konflik telah mulai terasa, tampaknya langkah preventif sudah harus dipersiapkan. Sejak awal, disiapkan aturan-aturan yang memang disengaja untuk dipatuhi bersama. Aturan ini sekiranya berlaku umum dan disarikan dari kebudayaan-kebudayaan yang terlibat di dalamnya. Selanjtnya, menyediakan individu atau institusi (sejajar dengan wasit dalam olahraga) untuk menjaga keteraturan tadi. Tanpa ada individu atau institusi penjaga itu, maka aturan awal akan rentan terhadap pelanggaran yang berpotensi menjadi konflik terbuka.

Umumnya, konflik dapat diredakan ketika kedua belah pihak yang berkonflik menyadari bahwa ada hal lain yang sama pentingnya dan mereka juga belum mengatasinya. Fasilitator pendamai harus membuka wawasan bahwa ada yang perlu diperbaiki bersama agar mereka berdua dapat lebih maju dan berkembang atau dapat juga secara ekstrem membentuk musuh bersama agar konflik-konflik

diarahkan ke pihak lain. Tentunya, cara ini harus memperhatikan situasi dan kondisi.

Kemudian sebagai langkah preventif, saling membuka jalur komunikasi akan lebih baik bagi semua pihak. Memang bisa saja komunikasi malah menimbulkan konflik, tetapi setidaknya konflik terjadi karena adanya keinginan perbaikan bersama, bukan karena kepentingan sendiri saja.

## **G. Bentuk Moda Transportasi**

Secara garis besar terdapat dua kelompok besar moda transportasi, yaitu:

### **1. Kendaraan Pribadi**

Moda ini memberi kebebasan beroperasi untuk memakai dan melakukan perjalanan kemana saja, dimana saja dan kapan saja (Ludfi Djakfar, 2010 : 39). Keuntungan yang didapat adalah perjalanan menjadi lebih cepat, bebas tidak tergantung waktu, dapat membawa barang dan anak-anak dengan lebih aman, bebas memilih rute sesuai keinginan pengemudi. Kendaraan pribadi (mobil) atau sepeda motor memiliki mobilitas pergerakan yang tinggi sehingga meningkatkan seseorang untuk melakukan aktivitas (pergerakan). Contoh kendaraan pribadi tak bermotor adalah pedestrian, sepeda, becak, kereta, gerobak dan lain-lain.

#### **a. Pedestrian**

Pedestrian (pejalan kaki) merupakan contoh penyelenggaraan angkutan pribadi yang paling sederhana dalam arti tidak membutuhkan persyaratan yang sulit. Fasilitas yang dibutuhkan pejalan kaki dapat berupa :

- 1) Jalur pejalan kaki (trotoar)
- 2) Penyeberangan jalan (zebra cross)
- 3) Sinyal pengatur penyeberangan
- 4) Tempat berteduh (shelter)

b. Sepeda motor

Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua. Dalam hal jangkauan, sepeda motor jauh lebih besar dibandingkan sepeda, tetapi kapasitasnya masih kecil (memuat 2 orang) (Joetata Hardihardaja, 1995 : 96).

## 2. Kendaraan Umum

Angkutan yang ditekankan pada jenis angkutan umum penumpang yang dilakukan dengan system sewa atau bayar. Angkutan ini memiliki lintasan tetap dan dapat dipolakan secara tegas. Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum adalah menyediakan pelayanan angkutan yang baik, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Secara umum dapat dikatakan angkutan umum selalu kalah bersaing dengan kendaraan pribadi (Kumpul Sembiring, 2000 : 2). Sehingga dapat memberikan pelayanan yang diklasifikasikan menjadi tiga kelompok berdasarkan jenis rute dan perjalanan yang dilayaninya (C Jotin Khisty dan B Kent Lall, 2006 : 102)

- a. Angkutan jarak pendek adalah pelayanan kecepatan rendah di dalam kawasan sempit dengan densitas perjalanan tinggi, seperti kawasan perdagangan utama (*central business district/CBD*).

### 1) Ojek *Online*

Menurut Peneliti, ojek *Online* adalah transportasi yang menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesanannya, system pembayaran yang transparan yang telah tersedia dalam aplikasi, layanan *use my location* yang didukung dalam sistem internet yang memudahkan pengendara mencari lokasi pemesan. Identitas pengendara sangat jelas dapat di lihat didalam aplikasi pemesanan, pemesan tidak perlu repot-repot mencari ojek, hanya membuka aplikasi pemesanan maka akan segera menemukan pengendara ojek (Anis Agustin, 2017 : 5).

### 2) Ojek Konvensional/pangkalan

Ojek konvensional merupakan sepeda motor yang digunakan untuk membawa penumpang atau penyewanya dimana pengemudi ojek menunggu di suatu tempat tertentu sebagai tempat perhentian.

- b. Angkutan kota merupakan jenis yang paling lazim melayani orang-orang yang membutuhkan transportasi di dalam kota.
- c. Angkutan regional melayani perjalanan jauh, berhenti beberapa kali, dan umumnya memiliki kecepatan tinggi. Sistem kereta api cepa tdan bus ekspres termasuk kedalam kategori ini.

## **H. Kerangka Pikir**

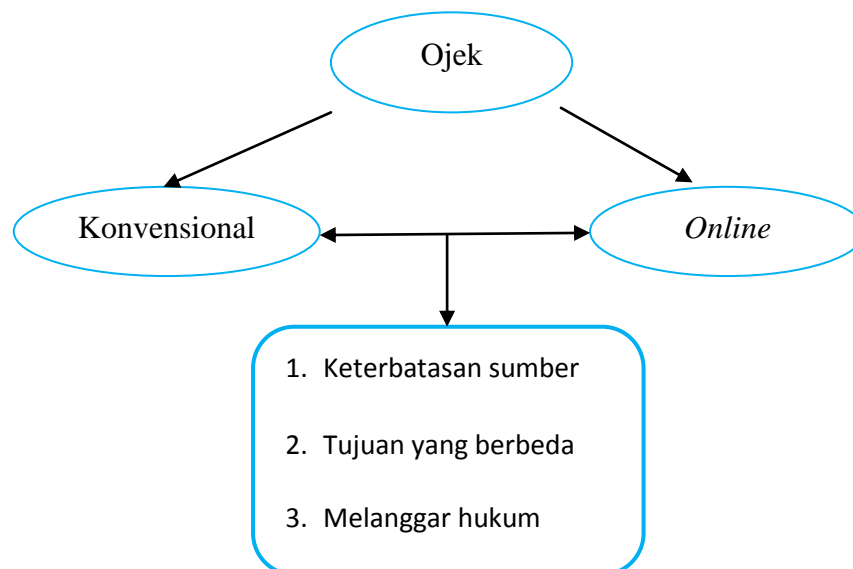
Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu system adat-istiadat tertentu yang bersifat berkelanjutan yang terikat oleh suatu rasa identitas tertentu. Dimana masyarakat itu saling mempengaruhi satu sama lain, sehingga berbagai informasi akan selalu sampai kepada masyarakat,

berbagai perubahan pun akan terjadi dalam kehidupan masyarakat. Perubahan-perubahan social adalah segala perubahan-perubahan pada lembaga kemasyarakatan di dalam suatu masyarakat, yang mempengaruhi system sosialnya, termasuk di dalamnya nilai, sikap dan pola perilaku diantara kelompok-kelompok dalam masyarakat.

Berbagai perubahan tersebut memberikan dampak positif maupun dampak negative bagi masyarakat, dampak positif perubahan social diantaranya adalah Manusia semakin mudah dan cepat dalam menyelesaikan aktifitasnya, integrasi social semakin meningkat, kualitas individu dan masyarakat semakin baik seiring perkembangan teknologi baru, mobilitas social semakin cepat, hal ini disebabkan tingkat pendidikan yang semakin baik, kualitas individu semakin meningkat dan kesejahteraan semakin tinggi, pemikiran manusia semakin berkembang melalui pertukaran budaya dan pertukaran informasi. Sedangkan Dampak negative dari perubahan sosial di antaranya meningkatkan angka kemiskinan, jumlah pengangguran semakin tinggi, peningkatan angka kriminalitas (pencurian, penjabretan, pembunuhan dll), terjadinya konflik sosial, sehingga individualitas semakin meningkat.

Ditinjau dari enam dampak negative tersebut menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada masyarakat yang menimbulkan dampak negative akan mempengaruhi terjadinya perubahan masyarakat dalam hal konflik, yaitu persaingan antara pengemudi Ojek *Online* dengan pengemudi ojek konvensional memang tidak dapat dihindari. Persaingan terjadi berdampak pada sulitnya mencari pekerjaan dan menurunnya pendapatan ojek serta angkutan umum

lainnya. Pro dan kontra yang terjadi di antara tukang ojek konvensional dan Ojek *Online* lebih diakibatkan oleh masalah persaingan. Ojek konvensional merasa tersaingi oleh eksistensi Ojek *Online*. Persaingan bisnis Ojek *Online* dengan angkutan umum lain menjadi persoalan bagaimana mereka memperoleh rezeki dengan persaingan. Permasalahan Ojek *Online* vs Ojek Konvensional sudah menyebar ke kota-kota besar terutama di kota Bandar Lampung sampai berujung pada tindak kriminalitas.



**Gambar 1 Skema Bagan Kerangka Pikir**

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Nasir (2003:45) metode kuantitatif deskriptif adalah metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki di lokasi penelitian. Jadi metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu cara dimana peneliti mengkondisikan suatu peristiwa berdasarkan nilai-nilai yang berupa angka atau tampak sebagai mana adanya, sifat serta hubungan secara sistematis antar fenomena yang diteliti di lokasi penelitian.

#### **B. Definisi Konseptual**

Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Penyebab Konflik**

Penyebab konflik dalam konteks penelitian ini adalah konflik dapat terjadi secara alami karena adanya kondisi objektif yang dapat menimbulkan terjadinya konflik. Indikator penyebab konflik untuk menilai faktor-faktor



penyebab konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional dalam penelitian ini adalah:

a. Keterbatasan sumber

Keterbatasan sumber yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterbatasan sumber tentang konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional yang pernah terjadi di kota Bandar Lampung. Keterbatasan itu menimbulkan terjadinya kompetisi di antara ojek *Online* dan ojek konvensional untuk mendapatkan sumber yang diperlukannya dan hal ini sering kali menimbulkan konflik.

Contohnya: ojek konvensional merasa terganggu karena sumber lahan pencarian mereka telah diambil oleh ojek *Online*, sehingga muncul persaingan antara mereka.

b. Tujuan yang berbeda

Tujuan yang berbeda yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tujuan yang berbeda antara ojek *Online* dan ojek konvensional. Tujuan yang berbeda dalam hal ini meliputi perbedaan pendapat, cara kerja dan tarif ojek. Sehingga dengan Perbedaan tujuan ini sering menimbulkan konflik dalam antara ojek *Online* dan ojek konvensional. Konflik bisa juga terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik yang sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

Contohnya: ojek konvensional tidak menyukai cara kerja ojek *Online* karena memiliki tujuan yang berbeda karena ojek konvensional ingin sekali angkut dengan jumlah tarif yang besar sedangkan ojek *Online* membuat jumlah tarif murah yang penting lancar.

c. Melanggar hukum

Melanggar hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan adanya konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional. Faktor-faktor tersebut adalah perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia di masyarakat dan organisasi menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.

Contohnya: ojek konvensional bekerja sama dengan sopir angkot melakukan tindakan melanggar hukum pada awalnya mencari keributan yang ramai kepada ojek *Online* di jalan Pulau Sebesi, Sukarame Bandar Lampung dan pada akhirnya ojek *Online* membela saudaranya seorang *driver* ojek *Online* karena kepalanya dipukul dengan batu oleh ojek konvensional dan dengan emosi ojek *Online* pun melakukan balas dendam dengan melihat adanya pisau di jalan tersebut maka terjadilah penujahan ke perut korban si sopir angkot dan dilarikan ke rumah sakit.

## **2. Kasus Konflik antara Ojek *Online* dan Ojek Konvensional.**

Konflik adalah suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Sedangkan Ojek *Online* adalah transportasi yang menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesanannya, system pembayaran yang transparan yang telah tersedia dalam aplikasi, layanan *use my location* yang didukung dalam sistem internet yang

memudahkan pengendara mencari lokasi pemesan. Ojek Konvensional adalah sepeda motor yang digunakan untuk membawa penumpang atau penyewanya dimana pengemudi ojek menunggu di suatu tempat tertentu sebagai tempat perhentian. Berdasarkan dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional adalah proses atau cara menyingkirkan pihak lain yang dilakukan antara ojek *Online* dan ojek konvensional.

### **C. Definisi Operasional**

Menurut Singarimbun (2008:43), definisi operasional adalah unsure penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah faktor-faktor penyebab konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional di Kota Bandar Lampung. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini, secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.1 Operasional Konsep

Dimensi	Indikator	Instrumen	Skala
Faktor-faktor penyebab konflik antaraojek <i>Online</i> dan ojek pangkalan	1. Keterbatasan sumber -Pengambilan lahan kekuasaan  -Persaingan ojek  -Perebutan penumpang  2. Tujuan yang berbeda  -Perbedaan tarif - Penurunan pendapatan -Perbedaan pendapat - Perbedaan cara kerja  3. Melanggar hukum -Perubahan zaman -Tindak kekerasan Perlawanan/perselisihan	Kuisisioner	Nominal

#### D. Lokasi Penelitian

Penelitian mengambil lokasi penelitian pada pengemudi ojek *Online* dan ojek pangkalan di Kota Bandar Lampung. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih tempat tersebut sebagai lokasi penelitian karena di daerah tersebut, banyak terjadi konflik terutama antara pengemudi ojek *Online* dan ojek pangkalan, sementara itu masyarakat di sekitar seolah terbiasa dengan fenomena tersebut sehingga bersikap acuh.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Kunto (2000:63) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas yang karakteristik tertentu yang telah diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah pengemudi ojek *Online* 6900 orang dan ojek pangkalan 600 orang di kota Bandar Lampung. Karena yang akan diteliti adalah orang dewasa, maka peneliti membatasi sampel yang akan diteliti melalui batasan usia yaitu dari umur 18-45 tahun keatas yang berjumlah 7500 orang, baik yang berkelamin pria maupun wanita.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari individu yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi. Sugiyono (2012:25), penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik acak (*probability sampling*). Pada teknik acak setiap anggota sampel memiliki peluang yang sama untuk di pilih menjadi anggota sampel. Teknik penelitian ini menggunakan teknik *simple randomsampling*. Dari pengemudi ojek *Online* dan ojek pangkalan yang berada di Kota Bandar Lampung dipilih secara acak sederhana untuk menentukan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel dari masyarakat tersebut maka menggunakan perhitungan Slovin (Husein Umar, 2011), yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

Keterangan :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Jumlah ojek *Online* : 6900

Jumlah ojek konvensional : 600

Maka jumlah populasi : 7500

Dari rumus diatas, maka besarnya jumlah sampel ( $n$ ) dari populasi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{7500}{1+7500(0,10)^2} \\ &= \frac{7500}{1+75} \end{aligned}$$

$n = 98.68$  dibulatkan menjadi 99 orang

Jadi jumlah sampel yang diteliti adalah 99 responden para tukang ojek di Bandar Lampung, baik pengemudi ojek *Online* ataupun ojek konvensional (pangkalan). Selanjutnya ditetapkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu sampel yang dipilih acak oleh peneliti untuk dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Pengambilan sample secara acak yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan rumus berikut:

$$n = \frac{N \text{ Populasi (Jumlah Peserta menurut wilayah)} \times n \text{ Sampel}}{N \text{ Populasi (keseluruhan)}}$$

Maka besarnya jumlah sampel (n) ojek *Online* adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{99}{7500} \times 6900 = 91.08 \text{ dibulatkan menjadi } 91 \text{ orang}$$

Sedangkan besarnya jumlah sampel (n) ojek konvensional adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{99}{7500} \times 600 = 7.92 \text{ dibulatkan menjadi } 8 \text{ orang}$$

## F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

### 1. Menyebar Angket

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis dengan menyertakan alternative jawaban pilihan ganda untuk memudah kanda melakukan analisis dan menghindari bias jawaban.

### 2. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan cara turun langsung kelokasi penelitian untuk mendapatkan fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi. Adapun fakta-fakta tersebut meliputi adanya faktor-faktor penyebab antara ojek *Online* dan ojek konvensional dikota Bandar Lampung.

### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berasal dari bahan-bahan tertulis, yang mencakup dokumen yang dianggap penting dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

## **G. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut:

### **1. Tahap Editing**

Yaitu proses pemikiran kembali alat pengumpulan data (kuisisioner) apabila terdapat hal yang salah satu meragukan, hal ini menyangkut :

- a. Lengkapnya pengisian
- b. Kejelasan jawaban
- c. Kesesuaian jawaban satu sama lain
- d. Relevansi jawaban
- e. Keseragaman satuan data

### **2. Tahap Klasifikasi Data**

Jawaban responden dikasifikasikan menurut macamnya sesuai dengan pokok bahasan ataupun permasalahan yang telah disusun dengan member tanda bagi setiap kategori yang sama.

#### **a. Tahap Tabulasi**

Tabulasi diartikan sebagai proses penyusunan data kedalam bentuk tabel.

Lewat tabulasi data lapangan akan tampak ringkas dan bersikap



rangkum. Dalam keadaan ringkas dan tersusun kedalam suatu tabel yang baik, data dibaca dengan mudah dan makna akan mudah dipahami.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Menurut Singarimbun (2008:32) analisis data adalah menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan sesuai dengan tipe penelitian yang digunakan. Sedangkan menurut Nasir (2003:126) data yang diperoleh dari lapangan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisa deskriptif. Analisa ini untuk mengubah dan mendeskripsikan data yang lebih bermakna dan mudah dipahami akan dilakukan dengan menggunakan tabel tunggal dan tabel silang yaitu metode yang dilakukan dengan memasukan data dari kuisioner kedalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentasi. Untuk uji pengaruh perhitungannya pada penelitian ini menggunakan program olah data statistik.

## **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung**

Kota Bandar Lampung sebagai ibukota Provinsi Lampung yang merupakan pusat pemerintahan, sosial, politik, kebudayaan, dan pusat kegiatan ekonomi, perdagangan, industri serta pariwisata. Secara geografis kota Bandar Lampung berada terletak pada kedudukan  $5^{\circ}20'$  sampai dengan  $5^{\circ}30'$  lintang selatan dan  $105^{\circ}28'$  sampai dengan  $105^{\circ}37'$  bujur timur. Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah 197,22 km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Lampung
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gedungtataan dan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran.

## **B. Kondisi Topografi dan Demografi**

Kota Bandar Lampung sebagian besar terletak di ketinggian 0 sampai 700 meter di atas permukaan laut dengan topografi yang terdiri dari :

- a. Daerah pantai yaitu Telukbetung dan Panjang
- b. Daerah perbukitan yaitu sekitar Telukbetung bagian utara
- c. Daerah dataran tinggi serta sedikit bergelombang terdapat di sekitar Tanjung Karang bagian barat yang dipengaruhi oleh gunung Balau serta perbukitan batu serampok di bagian timur selatan
- d. Teluk Lampung dan pulau-pulau kecil bagian selatan.

Kota Bandar Lampung juga terdapat beberapa aliran sungai yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, diantaranya Way Awi, Way Balau, Way Kuala, Way Simpur dan lain-lain, yang bisa digunakan oleh masyarakat seperti pertanian dan kegiatan keseharian masyarakat. Dimana panjang sungai-sungai di Bandar Lampung umumnya tidak begitu panjang antara 2-14 Km. Selain itu wilayah Bandar Lampung merupakan perbukitan diantaranya, Gunung Klutum, Gunung Kunyit, Gunung Kapuk dan lain-lain.

Secara demografis, kota Bandar Lampung terdiri dari banyak etnik, sehingga bisa dibbilang kota Bandar Lampung bersifat heterogen, dengan jumlah penduduk sebesar 902.855 jiwa (Bps 2012), dengan data per kecamatan sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Kelamin, Tahun 2017**

No	Kecamatan	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Kedaton	38.508	34.445	72.953
2	Sukarame	38.458	34.985	73.443
3	Tanjung Karang Barat	38.719	35.438	74.157
4	Tanjung Karang Pusat	37.767	34.428	72.195
5	Tanjung Karang Timur	29.490	26.794	56.284
6	Teluk Betung Utara	32.158	29.853	62.011
7	Teluk Betung Barat	19.021	16.930	35.951
8	Teluk Betung Selatan	26.172	23.744	49.916
9	Teluk Betung Timur	27.850	24.913	52.763
10	Bumi Waras	35.691	32.339	68.030
11	Kedamaian	26.019	23.821	49.840
12	Enggal	21.095	19.565	40.660
13	Langkapura	15.160	13.864	29.024
14	Panjang	50.331	45.955	96.286
15	Kemiling	42.172	38.950	81.122
16	Rajabasa	42.172	38.950	81.122
17	Labuhan Ratu	31.946	28.746	60.692
18	Sukabumi	36.600	33.021	69.621
19	Tanjung Senang	28.494	26.379	54.873
20	Way Halim	47.686	44.477	92.163
	<b>Jumlah Total</b>	<b>654.757</b>	<b>596.885</b>	<b>1.251.642</b>

**Sumber : Badan Pusat Statistik Tahun 2017**

Berdasarkan pada tabel diatas, bisa dilihat sebaran penduduk Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin, yang terpadat adalah Kecamatan Panjang sebesar 96.286 jiwa, sementara jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Langkapura dengan jumlah sebesar 29.024 jiwa, dari jumlah penduduk kota Bandar Lampung sebesar 1.251.642 jiwa, secara keseluruhan.

### C. Sejarah Singkat Kota Bandar Lampung

Secara Administratif Bandar Lampung terbentuk pada tanggal 17 Juni 1983 sebagai bagian dari wilayah kota dalam pembentukan keresidenan propinsi Lampung, yang ditetapkan berdasarkan peraturan Pemerintah nomor 3 tahun 1964. Kota Bandar Lampung pada awalnya adalah Kotapraja Tanjung Karang – Teluk Betung yang berstatus sebagai kota kecil. Kemudian pada tahun 1975, berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1975 dan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1982 tentang perubahan wilayah, maka Bandar Lampung diperluas dengan pemekaran dari semula 4 kecamatan dan 30 kelurahan menjadi 9 kecamatan dengan 58 kelurahan, yaitu:

1. Kecamatan Kedaton
2. Kecamatan Sukarame
3. Kecamatan Tanjung Karang Barat
4. Kecamatan Tanjung Karang Pusat
5. Kecamatan Tanjung Karang Timur
6. Kecamatan Teluk Betung Utara
7. Kecamatan Teluk Betung Barat
8. Kecamatan Teluk Betung Selatan
9. Kecamatan Teluk Betung Timur
10. Kecamatan Bumi Waras
11. Kecamatan Kedamaian
12. Kecamatan Enggal
13. Kecamatan Langkapura
14. Kecamatan Panjang
15. Kecamatan Kemiling
16. Kecamatan Labuhan Ratu
17. Kecamatan Sukabumi
18. Kecamatan Tanjung Senang
19. Kecamatan Rajabasa
20. Kecamatan Wayhalim

#### D. Para Walikota Bandar Lampung

Sampai saat ini, tercatat sudah 11 orang putra terbaik Lampung menjadi pemimpin di Kota Bandar Lampung, sebagaimana tabel berikut ini :

**Tabel 3. Nama-Nama Walikota Bandar Lampung dari Tahun ke Tahun**

NO	NAMA	PERIODE
1.	SUMARSONO	1956 – 1957
2.	H. ZAINAL ABIDIN PAGAR ALAM	1957 – 1963
3.	ALIMUDIN UMAR, SH	1963 – 1969
4.	Drs. H.M. THABRANIE DAUD	1969 – 1976
5.	Drs. H. FAUZI SALEH	1976 – 1981
6.	Drs. ZULKARNAIN SUBING	1981 – 1986
7.	Drs. NURDIN MUHAYAT	1986 – 1991
8.	Drs. SUHARTO	1996 – 2005
9.	Drs. EDDY SUTRISNO, M.Pd.	2005 – 2010
10.	Drs. H. HERMAN HN, MM	2010 – Sekarang

Sumber: BPS tahun 2017

#### E. Gambaran Umum GO-JEK (Ojek *Online*)

##### 1. Sejarah Go-Jek Indonesia

Ide Go-Jek muncul saat CEO Go-Jek, Nadiem Makarim, bercengkrama dengan tukang ojek langganannya. Ternyata lebih dari 70% waktu kerjanya hanya menunggu pelanggan. Nadiem Makarim pun langsung wawancara tukang ojek lainnya, ternyata semuanya mengeluh susah cari pelanggan. apalagi di Jakarta kemacetan makin memburuk. Jika ada layanan transport dan delivery yang cepat dan praktis, pasti akan sangat membantu warga Jakarta. Go-Jek merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan manusia dan barang melalui jasa ojek.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 2011 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Nadiem Makarim diketahui pernah bekerja di sebuah perusahaan McKinsey & Company sebuah konsultan ternama di Jakarta dan menghabiskan masa selama tiga tahun bekerja disana. Diketahui pula ia pernah bekerja sebagai *Co-Founder* dan *Managing Editor* di Zalora Indonesia kemudian menjadi *Chief Innovation officer* kartuku. Berbekal banyak pengalaman selama bekerja, Nadiem Makarim kemudian memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya dan mendirikan perusahaan Go-Jek pada tahun 2011.

Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para *driver* GO-JEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami.

GO-JEK telah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, termasuk Medan, Batam, Palembang, Pekanbaru, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jabodetabek, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Solo, Surabaya, Gresik, Malang, Sidoarjo, Balikpapan, Samarinda, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Makassar, Denpasar, dan Mataram.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek *App* yang bisa diunduh melalui *PlayStore* maupun *App store*. Dalam 1 bulan pertama aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150 ribu *download*, dengan *rating* 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu *cash* atau menggunakan Go-Jek Credit (Go-Pay). Go-Jek

Credit adalah metode pembayaran GO-Jek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan.

## 2. Logo Go-jek

**Gambar 2. Logo Perusahaan Go-jek**



**Sumber : go-jek.com**

Hijau adalah warna yang menyimbolkan pertumbuhan dan kebangkitan. Hijau menandakan stabilitas dan ketahanan, tetapi juga diartikan sebagai kemakmuran dan sesuatu yang berlimpah. Hijau adalah warna yang memiliki kombinasi arti positif, seperti halnya GO-JEK yang mempunyai misi untuk membawa pengaruh positif bagi lingkungan sekitarnya.

## 3. Visi dan Misi PT. Go-Jek Indonesia

Visi Go-Jek adalah membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta dapat turut mensejahterakan kehidupan gojek di Indonesia.

Misi Go-Jek adalah menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kerja struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.

- a. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- b. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.



- c. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek Online.

### **3. Jenis Layanan Jasa Go-Jek**

PT. Go-Jek Indonesia menawarkan 4 (empat) Jasa layanan yang dapat dimanfaatkan pengguna, yaitu:

#### **a. GO-SEND**

GO-SEND atau jasa pengiriman barang Go-Jek biasa dimanfaatkan sebagai pengiriman barang secara “*real time*”. Biaya yang dibayar tentu saja sesuai dengan jarak tempuh yang secara otomatis sudah tertera di aplikasi. Barang yang akan dikirimkan tidak boleh melebihi daripada jarak stang motor dan tinggi pengemudi. Go-Jek memberikan penawaran waktu yang cukup cepat untuk pengirim barang, yaitu 90 menit dalam wilayah kota.

#### **b. GO-RIDE**

GO-RIDE atau jasa transportasi, dimanfaatkan sebagai media transportasi khususnya diwaktu macet dan disaat kesulitan mencari transportasi publik. Kelebihan Go-Jek adalah pada pemesanan kita menentukan dimana keberadaan calon penumpang dan menentukantujuan dan aplikasi langsung memberikan informasi biaya yang harus dibayar oleh penumpang.

#### **c. GO-FOOD**

GO-FOOD adalah salah atu fitur dalam aplikasi go-jek. Go-food memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan antar makanan.

#### **d. GO-MART**

GO-MART adalah salah satu fitur dalam aplikasi go-jek yang diciptakan untuk memberikan kemudahan berbelanja dari aplikasi ponsel, dimanapun kamu berada. Terdapat puluhan toko dengan puluhan ribu produk bagi kamu yang mencari praktis dan kemudahan berbelanja.

### **3. Visi dan Misi Go-jek**

#### **a. Visi**

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.

#### **b. Misi**

- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka lapangan kerja sebanyak-banyaknya bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *Online*.

#### 4. Struktur Organisasi Go-jek



**Gambar 3. Struktur Organisasi Pusat**



**Gambar 4. Struktur Organisasi Regional**

#### F. Gambaran Umum Ojek Konvensional

Ojek merupakan jenis kendaraan bermotor roda dua yang beraktifitas sebagai layanan jasa transportasi yang termasuk dalam kategori kendaraan umum pengangkutan secara kontrak. Ojek ini pada dasarnya merupakan milik individu atau masyarakat yang beraktifitas sebagai tukang ojek, biasanya mereka berasal

dari golongan kelas menengah kebawah. Mereka bersifat independen atau tidak terikat oleh setoran, peraturan, dan kontrak dengan siapapun. Sehingga pada dasarnya ojek ini merupakan kendaraannya masyarakat kampung ataupun kota.

Tarif harga dari ojek ini di lakukan dengan kontrak. Dimana terdapat perjanjian antara tukang ojek dan penumpang di waktu dan tempat yang sama sebelum penumpang menggunakan jasa ojek, sehingga kemampuan bernegosiasi disini sangat diandalkan dan tidak jarang dalam aksi negosiasi ini membutuhkan tenaga yang banyak. harga yang dilakukan dengan cara negosiasi ini membuat harga jasa ojek ini sewaktu – waktu bias berbeda tergantung pada kesepakatan antara tukang ojek itu sendiri dengan penumpang.

Tidak jarang jika tukang ojek ini sering meminta harga yang terlalu tinggi untuk jasanya. Sehingga hal ini yang sering membuat risih para pengguna ojek. Memang pada dasarnya ojek terbilang relative mahal jika dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya, karena ojek ini bersifat privat/sewa yaitu hanya mengangkut satu orang untuk sekali antar. Dilihat dari bentuknya yang kecil mampu melewati berbagai jenis kemacetan dan memakan waktu lebih singkat dari pada angkutan umum lainnya di kota jakarta. Walaupun ojek ini menjadi kendaraan favorit untuk digunakan di wilayah kota yang macet, namun harga dari jasa ojek inilah yang kemudian membuat orang untuk berfikir kembali mengenai jasa ojek ini.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan pada hasil penganalisisan terhadap data yang diperoleh, maka didapat dan disimpulkan sebagai hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai faktor penyebab konflik ojek *Online* dan ojek konvensional di Kota Bandar Lampung yang dilihat dari tiga indicator berikut.

1. Pada faktor penyebab konflik ojek *Online* dan ojek konvensional terhadap keterbatasan sumber, yaitu sebanyak 55,6% pengemudi ojek *Online* tidak merasa tersaingi dengan ojek konvensional di Bandar Lampung akan tetapi ojek konvensional 100% sangat merasa tersaingi dengan hadirnya ojek *Online* di Bandar Lampung. Kemudian 47,25% pengemudi ojek *Online* tidak setuju dengan penyebab konflik yang di sebabkan oleh lahannya di ambil, sedangkan pada ojek konvensional 100% setuju jika penyebab konflik adalah karena lahannya di ambil oleh ojek *Online*. Dan yang terahir faktor penyebab konflik yang disebabkan perebutan penumpang sebanyak 38,46% pengemudi ojek *Online* kurang setuju dan 62,5% pengemudi ojek konvensional setuju.

2. Pada faktor penyebab konflik ojek *Online* dan ojek konvensional disebabkan tujuan yang berbeda, yaitu terjadinya konflik disebabkan adanya perbedaan tarif menurut ojek *Online* sebesar 58,6% setuju dan terjadinya konflik disebabkan adanya perbedaan tarif dan menurunnya pendapatan menurut ojek konvensional sebesar 87,5% sangat setuju, kemudian faktor lain adanya perbedaan antara ojek *Online* dan konvensional sebanyak 50% pengemudi ojek konvensional setuju dan 57,14% pengemudi ojek *Online* setuju jika salah satu faktor penyebab konflik adalah adanya perbedaan.
  
3. Pada tingkat faktor penyebab konflik ojek *Online* dan ojek konvensional terhadap melanggar hukum sebagai informasi, pelaku persekusi yang melanggar hokum diancam pasal 368 KUHP tentang pengancaman dengan pidana penjara paling lama Sembilan tahun, pasal 351 KUHP tentang penganiayaan dengan pidana penjara paling lama dua tahun delapan bulan dan pasal 170 KUHP tentang pengeroyokan dengan pidana penjara paling lama lima tahun enam bulan sedangkan dalam UU ITE, pelaku persekusi bisa dijerat sesuai UU No.19/2016 tentang perubahan atas UU ITE No.11/2008 yaitu melakukan tindakan mengancam dan menakut-nakuti pada pribadi dapat dikenai hukuman maksimal enam tahun penjara dan atau denda maksimal satu milyar rupiah, yaitu terjadinya konflik disebabkan perubahan dan perkembangan zaman menurut ojek *Online* sebesar 42,4% dan terjadinya konflik disebabkan melakukan perlawanan terhadap ojek *Online* menurut ojek konvensional sebesar 75%.

## B. Saran

Adanya suatu permasalahan kasus konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional di Bandar Lampung ini karena adanya persaingan antar keduanya dan menurunnya pendapatan sehingga terjadilah konflik. Adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi para *driver* ojek *Online* dan ojek konvensional agar dapat mengurangi konflik perselisihan karena dapat merugikan penumpang, contohnya masyarakat dan masyarakat juga harus berhati-hati dalam menaiki angkutan umum terutama ojek sehingga tidak terjadi lagi konflik antara ojek *Online* dan ojek konvensional diantaranya :

1. Perlu ditingkatkannya cara berpikir positif dalam bekerja sebagai *driver* ojek sehingga tidak ada rasa iri ataupun syirik, sehingga terjadi kebersamaan dan perdamaian dalam bekerja sebagai *driver* ojek.
2. Meminimalisir perbedaan selisih tarif antara ojek *Online* yang tidak terlalu murah dan ojek konvensional yang tidak terlalu mahal, maka penumpang seimbang dalam memilih dan menaiki kedua ojek tersebut sehingga tidak adanya penurunan pendapatan antara kedua ojek tersebut.
3. Perlunya pengawasan dan keamanan pada daerah-daerah tertentu di Bandar Lampung yang terdapat adanya konflik perselisihan bahkan perlawanan antara ojek *Online* dan ojek konvensional.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adisoemarto, Soenarto. 1994. *Dasar-Dasar Ilmu Tanah*. Jakarta : Erlangga
- Ari Kunto, S. 2007. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : Bumi aksara.
- Hardihardjaja, Joetata. 1997. *Rekayasa Jalan Raya*. Jakarta : Gunadarma.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Bisnis Edisi II*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Jotin Khisty, C dan Kent Lall, B. 2006. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi (Jilid 2)*, Jakarta.
- Meinarno, Eko A. 2011. *Manusia Dalam Kebudayaan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Nasir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Salim, Abbas. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES



Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Suwarno dan Syah, Pairul. 2013. *Buku Ajar Sosiologi Kriminalitas*. Bandar Lampung : Universitas Lampung.

Susan, Novri. 2014. *Pengantar Sosiologi Konflik*. Jakarta : Kencana.

Tamin, O.Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan dan Rekayasa Transportasi*, Bandung.

Wirawan. 2009. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta : Salemba Humanika.

### **Jurnal Online**

Agustin, Anis. 2017. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-jek) di Surabaya*. Surabaya : Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.

Djakfar, Ludfi. 2010. *Studi Karakteristik dan Model Pemilihan Moda Angkutan Mahasiswa Menuju Kampus (Sepeda Motor atau Angkutan Umum) di Kota Malang*. Malang.

Wardiman, Darmadi. 2016. *Dampak Keberadaan Transportasi Ojek Online (Go-jek) Terhadap Transportasi Angkutan Umum Lainnya di Kota Makassar*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin.

### **Sumber Lain**

<http://www.dictio.id>.