

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Konsep

1. Konflik Sosial

a. Pengertian Konflik Sosial

Konflik merupakan perbedaan atau pertentangan antar individu atau kelompok sosial yang terjadi karena perbedaan kepentingan, serta adanya usaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan disertai dengan ancaman atau kekerasan (Soerjono Soekanto, 2006:91). Adapun definisi konflik menurut beberapa ahli yaitu:

- 1) Menurut George Simmel (Simmel, 1918) konflik adalah unsur terpenting dalam kehidupan manusia. Karena konflik memiliki fungsi positif. Konflik sosial disebabkan oleh benturan kepentingan atau benturan kepribadian. Dalam hal ini mengembangkan proposisi bahwa semakin rendah derajat kekerasan suatu konflik, maka semakin besar kemungkinan konflik tersebut mengarahkan pada integrasi keseluruhan sistem, selain itu semakin tinggi derajat keterlibatan emosional pihak yang terlibat dalam suatu konflik, maka semakin kuat kecenderungan untuk mengarah pada kekerasan.
- 2) Menurut Weber istilah konflik dalam bahasa latinnya berarti sesuatu perkelahian, peperangan atau perjuangan, yaitu berupa konfrontasi fisik antar beberapa pihak (Pruitt dan Rubin, 2009 :9).
- 3) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang disusun Poerwadarminta, konflik berarti pertentangan atau percekocokan. Pertentangan sendiri muncul ke dalam bentuk pertentangan ide maupun fisik antara dua belah pihak berseberangan.
- 4) Pruitt dan Rubin mendefinisikan konflik sebagai sebuah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan beranggapan bahwa aspirasi pihak-pihak yang

berkonflik tidak dapat menemui titik temu yang sepaham (Pruitt dan Rubin, 2009:9). Kepentingan yang dimaksud adalah perasaan orang mengenai apa yang sesungguhnya diinginkannya, dimana perasaan tersebut cenderung bersifat sentral dalam pikiran dan tindakan orang yang membentuk inti dari banyak sikap, tujuan dan niatnya

Dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan suatu keadaan dari akibat adanya pertentangan antara kehendak, nilai atau tujuan yang ingin dicapai yang menyebabkan suatu kondisi tidak nyaman baik didalam diri individu maupun antar kelompok.

Konflik sosial adalah salah satu bentuk interaksi sosial antara satu pihak dengan pihak lain didalam masyarakat yang ditandai dengan adanya sikap saling mengancam, menekan, hingga saling menghancurkan. Konflik sosial sesungguhnya merupakan suatu proses bertemunya dua pihak atau lebih yang mempunyai kepentingan yang relatif sama terhadap hal yang sifatnya terbatas.

b. Bentuk – Bentuk Konflik

Konflik sebagai fokus berdasarkan landasan yang realistik dan konflik adalah proses sentral dalam kehidupan sosial. Salah satu bentuk terjadinya konflik adalah karena ketidak seimbangan antara hubungan-hubungan manusia seperti aspek sosial, ekonomi dan kekuasaan. misalnya kurang meratanya kemakmuran dan akses yang tidak seimbangan terhadap sumber daya yang kemudian akan menimbulkan masalah-masalah dalam masyarakat. Konflik dapat juga terjadi karena adanya mobilisasi sosial yang memupuk keinginan yang sama.

Menurut Soerjono Soekanto konflik sosial dibagi menjadi lima bentuk khusus (Soerjono S, 1992:86) yaitu:

- a. Konflik atau pertentangan pribadi yaitu, konflik yang terjadi antara dua individu atau lebih karena perbedaan pandangan dan sebagainya.
- b. Konflik atau pertentangan rasial, yaitu konflik yang timbul akibat perbedaan-perbedaan ras.

- c. Konflik atau pertentangan antara kelas-kelas sosial, yaitu konflik yang terjadi di sebabkan adanya perbedaan kepentingan antar kelas sosial.
- d. Konflik atau pertentangan politik, yaitu konflik yang terjadi akibat adanya kepentingan atau tujuan politis seseorang atau kelompok.
- e. Konflik atau pertentangan yang bersifat internasional, yaitu konflik yang terjadi karena kepentingan yang kemudian berpengaruh pada kedaulatan negara.

Menurut Fisher (2001), berdasarkan polanya, konflik dibagi kedalam tiga bentuk, yaitu :

- a. Konflik latent sifatnya tersembunyi dan perlu diangkat kepermukaan sehingga dapat ditangani secara efektif.
- b. Konflik terbuka adalah konflik yang berakar dalam dan sangat nyata, dan memerlukan berbagai tindakan untuk mengatasi akar penyebab dan berbagai macam efeknya.
- c. Konflik dipermukaan memiliki akar yang dangkal atau tidak berakar dan muncul hanya karena kesalahpahaman mengenai sesuatu yang dapat diatasi dengan menggunakan komunikasi.

a. Jenis dan Tipe Konflik

Menurut Suadi, konflik terbagi menjadi dua jenis, antara lain :

- 1) Pertama adalah konflik yang dilihat melalui dimensi vertikal atau "konflik atas". Yang dimaksud adalah konflik antara elite dan massa (rakyat). Elite disini bisa pengambil kebijakan di tingkat pusat (pusat pemerintahan), kelompok bisnis atau kelompok militer. Hal yang menonjol dalam konflik ini adalah digunakannya instrumen kekerasan negara, sehingga timbul korban dikalangan massa (rakyat).
- 2) Kedua konflik horizontal, yakni konflik yang terjadi di kalangan massa (rakyat) sendiri. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir (sejak pertengahan 90-an), dirasakan setidaknya- tidaknya terdapat dua jenis konflik horizontal, yang tergolong besar pengaruhnya, antara lain :

- a) Konflik antar agama, khususnya antara kelompok agama islam dan kelompok agama nasrani (protestan dan katolik). Konflik jenis ini mengemuka di berbagai daerah, seperti Ambon, Jakarta dan beberapa daerah lainnya.
- b) Konflik antar suku, khususnya antar suku jawa dan suku-suku lain di luar pulau Jawa. Selain itu, muncul pula kasus seperti konflik antara suku Madura dengan suku Melayu di Kalimantan Barat (Seperti di pulau sambas dan pontianak) (Susan, 2010 : 99).

Selain jenis konflik, terdapat pula konflik dilihat melalui tipe konflik itu sendiri. Tipe konflik akan menggambarkan persoalan sikap, perilaku dan situasi yang ada. Tipe konflik terbagi menjadi 4, antara lain :

- 1) Tipe konflik yang pertama adalah tanpa konflik. Tipe konflik menggambarkan situasi yang relatif stabil, hubungan-hubungan antar kelompok bisa saling memenuhi dan damai. Tipe ini bukan berarti tidak ada konflik berarti dalam masyarakat, akan tetapi terdapat beberapa kemungkinan situasi ini. Pertama, masyarakat mampu menciptakan struktur sosial yang bersifat mencegah dari konflik kekerasan. Kedua, sifat budaya yang memungkinkan anggota masyarakat menjauhi permusuhan dan kekerasan. Pada masyarakat yang bercirikan individual, seperti di Thailand kemungkinan permusuhan dalam masyarakat yang besar dan menimbulkan kekerasan komunal sangat rendah. Kasus konflik di daerah Thailand Selatan lebih banyak dipengaruhi oleh kebijakan negara yang tidak akomodatif,
- 2) Tipe yang kedua adalah tipe 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 di dalam masyarakat tidak terdapat permusuhan dan pertentangan. Kenyataan ini dapat ditemukan dalam masyarakat

Indonesia masa orde baru. Masyarakat masa orde baru tampak harmonis, damai dan kecilnya tingkat pertentangan diantara anggota-anggota tingkat masyarakat baik dalam dimensi ekonomi, etnis, maupun agama. Akan tetapi, dibalik stabilitas, keharmonisan, dan perdamaian tersebut ternyata terdapat konflik laten yang begitu besar. Hal ini dibuktikan ketika orde baru dan struktur kekuasaanya runtuh, berbagai konflik laten dalam dimensi etnis, keagamaan dan separatisme merebak seperti jamur di musim hujan.

- 3) Tipe konflik yang ketiga adalah tipe konflik terbuka. Konflik terbuka adalah situasi ketika konflik sosial telah muncul di permukaan, berakar dalam dan sangat nyata, dan diperlukan berbagai tindakan untuk mengatasi, akar penyebab dan berbagai efeknya. Kasus konflik di Ambon pada tahun 1999, di Kalimantan Barat pada tahun 1999, dan juga di Poso Sulawesi. Pada situasi konflik terbuka muncul pihak-pihak berkonflik yang semakin banyak dan aspirasi yang berkembang cepat bagaikan epidemi.
- 4) Tipe konflik yang terakhir adalah konflik di permukaan. Konflik di permukaan, memiliki akar yang dangkal atau tidak berakar yang muncul hanya karena kesalahpahaman mengenai sasaran, yang dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi (dialog terbuka). Contoh dari konflik di permukaan ini bisa kita lihat perkelahian antar SMA. Konflik kekerasan yang muncul sering kali hanya disebabkan oleh kesalahpahaman komunikasi. Saling melirik ketika mereka berpapasan di jalan bisa menjadi permasalahan yang dapat berkembang ke tawuran massal (Susan, 2010: 99-101).

b. Faktor Penyebab Konflik

Faktor penyebab atau akar-akar pertentangan atau konflik (Soerjono Soekanto, 2006: 91-92), antara lain:

1) Perbedaan antara Individu-individu

Perbedaan pendirian dan perasaan mungkin akan melahirkan bentrokan antara mereka, terutama perbedaan pendirian dan perasaan diantara mereka.

2) Perbedaan Kebudayaan

Perbedaan kepribadian dari orang perorangan tergantung pula dari pola-pola kebudayaan yang menjadi latar belakang pembentukan serta perkembangan kepribadian, yang sedikit banyak akan mempengaruhi kepribadian seseorang dalam kebudayaan tersebut.

3) Perbedaan Kepentingan

Perbedaan kepentingan antara individu maupun kelompok merupakan sumber lain dari pertentangan baik kepentingan ekonomi, politik, dan sebagainya.

4) Perubahan Sosial

Perubahan sosial yang berlangsung dengan cepat untuk sementara waktu akan mengubah nilai-nilai yang ada dalam masyarakat yang dapat menyebabkan munculnya golongan-golongan yang berbeda pendiriannya.

Selain itu, menurut Diana Francis (2006), sebab-sebab terjadinya konflik antara lain :

1) Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti dan informasi yang tidak lengkap.

2) Struktur

Pertarungan kekuasaan antara pemilik kepentingan atau sistem yang bertentangan, persaingan untuk merebutkan sumberdaya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok- kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

- 3) Pribadi dengan perilaku yang diperankan mereka, dan perubahan dalam nilai-nilai persepsi.

c. Dampak Terjadinya Konflik

Konflik dapat menyebabkan kesengsaraan jiwa yang mendalam. suatu hubungan yang menawarkan peluang yang cerah bagi kedua belah pihak dapat saja berubah menjadi buruk karena konflik tidak dikendalikan secara efektif. Keluarga dapat menjadi hancur, perkawinan retak, dan kondisi kejiwaan anak-anak menjadi terancam.

Pada tingkat yang lebih mendalam, konflik dapat memperburuk suatu hubungan dan menyebabkan keretakan hubungan, meninggalnya salah satu nyawa, luka kecil, atau serius terbukti menimbulkan keresahan bagi seluruh warga masyarakat di kedua desa tersebut.

Menurut Soerjono Soekanto (Soerjono S, 1992:86), akibat negatif yang timbul dari sebuah konflik sosial sebagai berikut:

- 1) Bertambahnya solidaritas anggota kelompok yang berkonflik Jika suatu kelompok terlibat konflik dengan kelompok lain, maka solidaritas antar warga kelompok tersebut akan meningkat dan bertambah erat. Bahkan, setiap anggota bersedia berkorban demi keutuhan kelompok dalam menghadapi tantangan dari luar. Jika konflik terjadi pada tubuh suatu kelompok maka akan Menjadikan Keretakan dan keguncangan dalam kelompok tersebut, Visi dan misi dalam kelompok menjadi tidak dipandang lagi sebagai dasar penyatuan. Setiap anggota berusaha menjatuhkan anggota lain dalam kelompok yang sama, sehingga dapat dipastikan kelompok tersebut tidak akan bertahan dalam waktu yang lama.
- 2) Berubahnya kepribadian individu
Dalam konflik sosial biasanya membentuk opini yang berbeda, misalnya orang yang setuju dan mendukung konflik, ada pula yang menaruh simpati kepada kedua belah pihak, ada pribadi-pribadi yang tahan

menghadapi situasi konflik, akan tetapi ada yang merasa tertekan, sehingga menimbulkan penderitaan pada batinnya dan merupakan suatu penyiksaan mental.

- 3) Hancurnya harta benda dan jatuhnya korban jiwa setiap konflik yang terjadi umumnya membawa kehancuran dan kerusakan bagi lingkungan sekitarnya. Hal ini dikarenakan masing-masing pihak yang berkonflik mengerahkan segala kekuatan untuk memenangkan pertikaian. Oleh karenanya, tidak urung segala sesuatu yang ada di sekitar menjadi bahan amukan. Peristiwa ini menyebabkan penderitaan yang berat bagi pihak-pihak yang bertikai. hancurnya harta benda dan jatuhnya korban jiwa wujud nyata akibat konflik.
- 4) Akomodasi, dominasi, dan takluknya salah satu pihak, jika setiap pihak yang berkonflik mempunyai kekuatan seimbang, maka muncullah proses akomodasi. Akomodasi menunjuk pada proses penyesuaian antara individu dengan individu-individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok guna mengurangi, mencegah, atau mengatasi ketegangan dan kekacauan. Ketidakseimbangan antara kekuatan-kekuatan pihak yang mengalami konflik menyebabkan dominasi terhadap lawannya. Kedudukan pihak yang didominasi sebagai pihak yang takluk terhadap kekuasaan lawannya.

f. Cara Penyelesaian Konflik

Menurut Pruitt dan Rubin definisi konflik adalah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dapat dicapai secara simultan. Melalui definisi ini konflik dapat berbeda dalam hal kompleksitas dan kepentingannya. Konflik dapat terjadi antarpribadi, antarkelompok, antarkomunitas, maupun internasional dan konflik tersebut jelas tidak sama penyebabnya. Dibutuhkan analisis penyelesaian konflik yang tepat agar tercipta perdamaian. Pruitt dan Rubin menganalisis 5

strategi untuk menyelesaikan konflik, antara lain :

- 1) Strategi yang pertama adalah *cotending* (bertanding).

Cotending meliputi segala macam usaha untuk menyelesaikan konflik menurut kemauan seseorang tanpa memperdulikan pihak lain. Pihak-pihak yang menerapkan strategi ini tetap mempertahankan aspirasinya sendiri dan mencoba membujuk pihak lain untuk mengalah. Ada berbagai taktik yang dapat digunakan bagi mereka yang memilih strategi ini. Termasuk diantaranya adalah mengeluarkan ancaman, menjatuhkan penalti dengan pengertian bahwa penalti itu tidak jadi dijatuhkan bila pihak lain mau mengalah, dan melakukan tindakan-tindakan yang mendahului pihak lain yang dimaksudkan untuk mengatasi konflik tanpa sepengetahuannya. Bila kedua pihak berusaha melakukan negoisasi untuk melakukan kontrovesi yang terjadi, maka *contending* melibatkan argumentasi persuasif, mengeluarkan tuntutan yang jauh melampaui batas yang dapat diterima, menempatkan diri dalam posisi "tidak dapat berubah", atau menetapkan tenggang waktu.

- 2) Strategi yang kedua adalah *Problem Solving*.

Problem solving meliputi usaha mengidentifikasi masalah yang melibatkan yang memisahkan kedua belah pihak dan mengembangkan serta mengarah pada sebuah solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Pihak-pihak yang menerapkan strategi berusaha mempertahankan aspirasinya sendiri tetapi sekaligus berusaha mendapatkan cara untuk melakukan rekonsiliasi dengan aspirasi pihak lain. Kesepakatan yang diperoleh di dalam probelm solving dapat berbentuk kompromi (alternatif nyata yang berada di antara posisi-posisi yang lebih disukai oleh masing masing pihak), atau dapat pula berbentuk solusi intergratif (rekonsiliasi kreatif atas kepentingan kepentingan mendasar masing-masing pihak).

- 3) Strategi yang ketiga adalah *Yielding* (mengalah)

Yielding yaitu di mana seseorang harus menurunkan aspirasinya

sendiri sebagai misal salah satu yang bertikai ini mengimplikasikan perhatian yang lebih tinggi terhadap kepentingan pihak lain ketimbang kepentingan diri sendiri dengan cara menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kurang dari yang sebetulnya diinginkan. Makna *yielding* bersifat keinginan untuk menyerah dimana salah satu yang dianggap dapat menyelesaikan karena melibatkan usaha yang terus menerus dan unilateral.

4) Strategi keempat adalah *withdrawing* (menarik diri)

Withdrawing yaitu dimana salah satu yang bertikai ini menunjukkan kepedulian yang rendah bagi diri sendiri dan bagi pihak lain. Cara ini lebih memilih meninggalkan situasi konflik, baik secara fisik maupun psikologis yang mencerminkan sikap menyerah dan bersifat unilateral. *Withdrawing* melibatkan pengabaian terhadap kontroversi, sedangkan di dalam ketiga strategi sebelumnya terkandung upaya mengatasi konflik yang berbeda satu sama lain. Strategi ini dianggap hanya sebagai langkah untuk mengabaikan konflik itu sendiri dan sangat dipengaruhi pada inti konflik yang terjadi karena merupakan penghentian yang bersifat permanen.

5) Strategi kelima adalah *inaction* (diam)

Inaction adalah dengan tidak melakukan apapun demi penyelesaian konflik hanya membiarkan begitu saja konflik yang ada. Strategi ini dilakukan untuk menghentikan konflik dan bersifat unilateral. Makna *inaction* sangat bergantung pada konteks kejadiannya (Pruitt dan Rubin, 2004 : 56-80).

2. Definisi Ojek Pangkalan

Pengertian ojek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Sedangkan yang disebut pangkalan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tempat

tertentu untuk berkedai, menjual material atau bahan bangunan, perhentian taksi, dan sebagainya termasuk juga ojek. Maka yang dimaksud dengan ojek pangkalan merupakan sepeda motor yang digunakan untuk membawa penumpang atau penyewanya dimana pengemudi ojek menunggu di suatu tempat tertentu sebagai tempat perhentian.(KBBI , 2016).

Pengertian ojek menurut J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah “sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya”. (Badudu dan Mohammad, 1994).

Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”. (Salim dan Salim, 1991).

Berdasarkan Pasal 1 angka 20 UULLAJ, menyatakan bahwa “sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah”. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.

3. Definisi Go-Jek

GoJek adalah ojek yang dapat dihubungi melalui telepon dan aplikasi seluler. Berbeda dengan ojek tradisional, GoJek menawarkan akses yang murah dan mudah kepada pelanggan. Selain itu, GoJek menawarkan layanan *door-to-door* yang dapat dipilih pelanggan (layanan transportasi, kurir instan, dan belanja & pengiriman). Padahal sebelumnya, pelanggan harus berjalan untuk menemukan ojek terdekat, sekarang mereka dapat mengunduh aplikasi dari *Android* atau *Iphone* yang memungkinkan mereka memesan tanpa repot. Aspek lain yang menguntungkan pelanggan, adalah ongkos yang lebih murah dan tanpa ada tawar-menawar yang biasanya dilakukan dengan ojek tradisional.

GoJek lahir dari ide sang CEO (*chief executive officer*) dan *Managing Director* Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna ojek. Ojek yang merupakan kendaran motor roda dua ini memang transportasi yang sangat

efektif untuk mobilitas di kemacetan kota. Dengan pengalamannya saat naik ojek di jalanan yang macet inilah ia kemudian menciptakan GoJek, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesanan.

GoJek adalah karya anak bangsa yang kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu pemikirannya, bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman, dan tepercaya dengan tarif jelas, sementara mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan.

Awal berdiri, Gojek hanyalah sebuah *call center*, belum secara *online*. GoJek hanya dikerjakan oleh tim manajemen dengan jumlah orang terbatas. GoJek pun mulai melayani konsumen via telepon. Konsumen memesan layanan ojek melalui *call center*, kemudian operator akan mencari *driver* yang terdekat. Selanjutnya, *call center* akan memastikan kedatangan *driver* dengan sistem navigasi dan koordinasi pelanggan.

Dengan sistem ini, ada beberapa tukang ojek yang mendapat penghasilan tambahan melalui *call center* GoJek. Namun, selama tiga tahun menjalankan usaha dengan model layanan *call center*, GoJek justru banyak dimanfaatkan perusahaan-perusahaan untuk melakukan jasa kurir alias antar-mengantar surat, dokumen, atau barang, padahal niat awal GoJek untuk transportasi berpergian orang-orang.

Barulah pada 2015 Nadiem mengelola bisnis Gojek secara penuh. Layanan Gojek yang awalnya *offline* beralih masuk di kancah online dengan aplikasi khusus. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi *mobile* inilah GoJek berhasil merevolusi industri transportasi ojek.

Tujuan PT GoJek saat itu adalah meningkatkan kinerja para pengemudi ojek. Pada tahun 2015 PT GoJek memutuskan untuk menyediakan layanan GoJek dalam bentuk aplikasi. Sehingga GoJek menjadi sebuah solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan kehidupan sehari-hari masyarakat, di sinilah pertumbuhan GoJek menjadi sangat signifikan.

GoJek memiliki fitur yang berupa jasa transportasi yang dapat dipesan secara *online*, dengan menggunakan *GoJek APP* (aplikasi) yang dapat diunduh melalui *smartphone* atau dengan gadget yang lain, konsumen dapat memesan *GoJek driver* (pengemudi GoJek) untuk mengakses semua layanan ini, dengan cara memasukkan alamat seseorang tersebut untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan layanan *use my location* untuk mengarahkan driver ke tempat seseorang tersebut berada. Ketika aplikasi GoJek diluncurkan pada tahun 2015, ada tiga layanan yang ditawarkan yaitu *transport*, *instant courier*, dan *shopping* (Go-Jek, 2016).

Selain jasa transportasi, GoJek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Jasa unggulan yang disediakan Go-Jek antara lain: Go- Ride, Go-Car, Go-Send, Go-Food, Go-Bluebird, Go-Deals, Go-Pulsa, dan masih banyak lainnya, Berikut ini adalah uraian layanan jasa yang tersedia di Go-Jek:

1. Go-Ride

Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju menggunakan transportasi sepeda motor;

2. Go-Car

Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju menggunakan transportasi mobil;

3. Go-Send

Jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang dapat dipesan secara online;

4. Go-food

Jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia. Untuk jasa Go-Food, pihak Go-Jek juga membatasi maksimal total harga makanan sebesar Rp 1.000.000,- dalam satu order;

5. Go-Bluebird

Memberikan jasa layanan kepada pengguna agar dapat memesan kendaraan khusus untuk taksi blue bird.

6. Go-Deals

Merupakan layanan yang memberikan penawaran khusus berupa voucher dengan berbagai kategori seperti *food and beverages, lifestyles, e-commerce*, dan masih banyak lagi.

Berdirinya perusahaan GoJek adalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagai dasar hukum berdirinya perusahaan Go-Jek dan menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Dalam praktinya, PT GOJEK INDONESIA terdaftar di KEMENKUMHAM sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi. Perusahaan ini sebagai penghubung antara penumpang (konsumen) dengan pengemudi ojek (pelaku usaha) secara mudah.

Sebagai perusahaan teknologi, GoJek memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Go-Jek, 2016).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai konflik sosial antara GoJek dan ojek pangkalan masih merupakan hal yang baru dalam beberapa kajian disiplin ilmu. Sehingga dirasa masih cukup kesulitan dalam mencari penelitian terdahulu, penelitian yang dicantumkan terdiri dari berbagai sumber, seperti skripsi, tesis, jurnal nasional, maupun jurnal internasional. Adapun yang dapat ditemukan dengan tema serupa sebagai acuan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf di Desa Sukasari, Bandung, ini menganalisis mengenai konflik yang terjadi antara GoJek yaitu ojek online dengan ojek konvensional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sukasari Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu diantaranya dengan wawancara, observasi, studi dokumentasi, studi

literatur dan catatan. Hasil penelitian diantaranya faktor penyebab banyaknya masyarakat lebih memilih menggunakan GoJek atau ojek online dibandingkan dengan ojek pangkalan, karena ojek online lebih banyak memiliki keunggulan. Diantaranya dari segi layanan lebih cepat, lebih mudah digunakan dimanapun dan kapanpun. Dalam hal fasilitas GoJek lebih unggul dalam menjaga keselamatan penumpang dan lebih terjamin, adanya biaya asuransi kecelakaan apabila terjadi kecelakaan baik untuk penumpang maupun untuk pengemudi. Dampak yang ditimbulkan dari adanya GoJek ini adalah adanya penurunan pendapatan. Ojek pangkalan mengalami penurunan pendapatan hingga 20%. Bentuk konflik yang terjadi yaitu dengan cara tertutup dan terbuka. Tertutup dengan cara mengintimidasi, terbuka dengan berkelahi. Bentuk konfliknya yaitu dengan cara membuat baligo atau papan peringatan untuk tidak menjemput dan mengambil penumpang di wilayah yang terdapat pangkalan ojeknya. Bahkan konflik yang terparah yaitu dengan adu mulut sampai dengan perkelahian yang didalamnya terdapat aksi kekerasan. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik diantaranya dilakukan oleh kedua belah pihak. yaitu dengan cara mediasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Angga Ardiansyah pada tahun 2016 dengan judul Interaksi Gojek (Ojek Online) dalam menyelesaikan konflik dengan Ojek Pangkalan (studi kasus di kampung Rawabelong, Kelurahan Sukabumi Utara, Jakarta Barat). Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan diskriptif kualitatif yaitu mencari informasi melalui wawancara narasumber yang di nilai kompeten untuk menjawab pertanyaan sesuai fokus penelitian yang mendalam dan melakukan observasi terhadap data-data pendukung. Dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus . dalam penelitian ini informan/*key informan* adalah *driver* GoJek dan *driver* ojek pangkalan. Penelitian ini membahas tentang konflik antara GoJek dengan ojek pangkalan terjadi karena GoJek dianggap mengganggu eksistensi ojek pangkalan dan membuat mereka merugi. Banyak penumpang yang beralih menjadi menggunakan jasa GoJek, sejak saat itu maka munculah konflik

antara GoJek dan ojek pangkalan. Namun dalam penelitian ini lebih menekankan pada interaksi komunikasi yang terjalin pada driver GoJek dalam menyelesaikan konflik dengan ojek pangkalan. Dalam menghindari konflik yang terus-menerus terjadi anatara GoJek dan ojek pangkalan, pihak driver Gojek lebih memilih mengalah untuk tidak mangkal ditempat-tempat yang dekat dengan tempat berkumpulnya ojek pangkalan, dengan hal itu maka konflik dapat dihindari dan tidak terjadi lagi.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Siti Ndahilah tahun 2017. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aplikasi GoJek sebagai media perantara untuk memesan ojek secara *online* di kalangan mahasiswa kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara dengan 10 informan, dan interpretasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan simpulan dari sebuah teks. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil bahwa Makna para mahasiswa dalam menggunakan GoJek, peneliti menemukan fakta bahwa maknanya adalah untuk memudahkan bertransportasi tanpa perlu mencari ke lapangan, sehingga mengirit waktu dan untuk mempermudah komunikasi pengguna dan mahasiswa kota Bandung. Motif mahasiswa Kota Bandung menggunakan GoJek adalah memanfaatkan teknologi yang sudah ada untuk menunjang aktivitas sehari-hari dengan biaya yang relatif hemat. Dan manfaat yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi GoJek ini beraneka ragam. Tetapi secara keseluruhannya mereka mengatakan hal yang hampir sama dan tidak jauh berbeda intinya. Manfaatnya adalah membuat segala kegiatan transportasi, pengiriman barang, sampai pembelian makanan sekarang sudah tidak perlu repot lagi karena adanya jasa dari aplikasi GoJek. Hal-hal yang ingin peneliti rekomendasikan sebagai bahan masukan ialah hendaknya menjadi acuan, contoh dan kebutuhan informasi untuk hal yang positif bagi kehidupan sehari-hari dan bagi lingkungan sekitar.
4. *Conflict Resolution of Online Transportation vs Conventional Transportation: A Literature Review*, jurnal internasional karya Ichwan

Wijayanto, Imam Bagus Sasami , Rino A. Nugroho, and Didik Gunawan Suharto, diterbitkan oleh Atlantis Press, tahun 2018. Munculnya transportasi online telah menyebabkan konflik dengan transportasi konvensional. Konflik ini tidak hanya terjadi di negara berkembang seperti Indonesia tetapi juga di negara maju. Jurnal ini mencoba mengilustrasikan penyebab konflik antara transportasi online dan konvensional serta upaya penyelesaian yang ada di beberapa negara dalam menangani konflik. Oleh karena itu, dapat memberikan pertimbangan dalam menangani konflik dengan melihat penyelesaian konflik yang ada sebagai jalan tengah. Metode yang digunakan dalam jurnal ini untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah tinjauan literatur dari jurnal, buku, laporan, dan penelitian sebelumnya yang membahas topik terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik antara transportasi online dan konvensional disebabkan oleh sebagian besar faktor eksternal yang mencakup perbedaan dalam standar bahwa transportasi online tidak melakukan seperti transportasi konvensional, beberapa faktor eksternal penyebab konflik yaitu banyak transportasi online yang tidak berbadan hukum sehingga menimbulkan kecemburuan, kedua tariff transportasi online jauh dibawah tarifi konvensional sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi online, ketiga peraturan pemerintah masih bias antara transportasi umum dan transportasi online. Dalam jurnal ini membandingkan resolusi konflik dari beberapa negara yaitu Amerika, Australia, Jerman, dan Filipina, dari hasil resolusi konflik, ada beberapa negara yang resolusi konfliknya mengarah pada solusi menang-menang (*win-win solution*) dan solusi menang-kalah (*win-lose solution*). Pada akhirnya, penelitian ini mencoba untuk menyimpulkan resolusi konflik yang dapat dilakukan dalam upaya untuk menyelesaikan konflik antara transportasi online dan konvensional yang bermanfaat bagi kedua belah pihak (*win-win solution*).

5. Penelitian ini dilakukan oleh Amaya Andri Damaini, Ginanjar Setyo Nugroho dan Suyoto dengan judul *Fraud Crime Mitigation of Mobile Application Users for Online Transportation*. Pada April 2017. Yayasan

Lembaga Konsumen Indonesia melakukan online survei kepada pengguna layanan transportasi online yang melibatkan 4.668 responden. Satu dari pertanyaannya adalah alasan konsumen Indonesia memilih atau menggunakan transportasi online. Responden di survei ini dapat memilih lebih dari satu alasan mengapa mereka menggunakan transportasi dengan layanan *online*. Hasil menunjukkan bahwa alasannya lebih murah (84,1%), lebih cepat (81,9%), nyaman (78,8%), dan aman (61,4%).

Terlepas dari semua kemudahan yang ada, penerapan layanan transportasi *online* memiliki beberapa masalah yang mengurangi rasa aman dalam menggunakan layanan ini. Dalam jurnal ini disebutkan beberapa masalah bahkan dapat membahayakan konsumen dan pengemudi. Di sini adalah beberapa masalah yang muncul dalam layanan transportasi online :

- a. Jaringan GPS Bermasalah, dibandingkan dengan negara lain, kecepatan internet di Indonesia cenderung lambat dan tidak stabil
- b. Peringkat dan komentar buruk. Untuk mengevaluasi kinerja pengemudi dan kepuasan pelanggan, aplikasi layanan transportasi online menampilkan peringkat dan komentar. Dengan sistem penilaian, pengguna secara aktif berbagi pengalaman nyata mereka dalam bentuk ulasan dan peringkat.
- c. Pembatalan pesanan yang mengakibatkan kerugian finansial. Pembatalan pesanan sering dilakukan dialami oleh pengemudi atau pelanggan karena alasan atau ketentuan tertentu.
- d. Beli dan jual akun pengemudi. Untuk menjadi sopir layanan transportasi online, itu diperlukan untuk diterapkan ke penyedia platform transportasi online. Dengan membeli akun orang lain, dia menganggap itu akan dapat menghindari sanksi ilegal terhadap penyedia platform karena dia menggunakan akun pengemudi orang lain.
- e. Penipuan. Penipuan menyebabkan kerugian bagi pihak-pihak tertentu. Kerugian itu bahkan bisa berdampak pada penyedia platform transportasi online.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengusulkan solusi untuk meningkatkan keamanan penggunaan aplikasi layanan transportasi online dari penipuan. Pendekatan yang digunakan didasarkan pada studi literatur dan studi kasus. Ada beberapa langkah yang diambil penelitian ini yaitu permulaan, studi literature dan studi kasusu, lalu melakukan identifikasi dan analisis sehingga muncul solusi-solusi diusulkan, dan penyelesaian.

Dalam layanan transportasi *online*, kenyamanan dan keamanan transaksi antara pelanggan dan pengemudi sangat penting. Meskipun peraturan dan kebijakan diterapkan untuk menghindari penipuan, langkah-langkah keamanan dari sisi aplikasi perlu dilakukan untuk menghindari pengguna untuk menipu.

Dalam penelitian ini menunjukan skema usulan transaksi layanan pengiriman makanan skema dapat memberikan solusi untuk menghindari kerugian bagi pengemudi dan layanan transportasi online penyedia layanan. Skema ini juga dapat menghindari pesanan fiktif oleh pelanggan yang tidak bertanggung jawab. Dalam hal ini peneliti mengusulkan skema yang dapat memberikan solusi untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi layanan transportasi online.

C. Landasan Teori

Setiap penelitian pasti mempunyai sebuah titik dasar atau landasan untuk menyelesaikan suatu masalah. Titik dasar tersebut adalah sebuah pendekatan yang mampu menyoroti setiap masalah dari paradigma yang berbeda-beda. Tentu saja sebuah paradigma yang telah terpilih harus diseimbangkan oleh landasan teori yang kuat sebagai pisau analisis sebuah penelitian.

Landasan teori merupakan pokok-pokok pikiran rasional yang dituangkan dalam sebuah tulisan melalui aspek-aspek masalah atau sub-sub masalah. Masalah bukan hanya sekedar dalam bentuk tulisan namun disertai dengan analisis dari berbagai pendekatan. Dalam penelitian, pendekatan yang tepat yang peneliti gunakan sebagai landasan teori dalam penelitian Konflik Sosial Antara Ojek Pangkalan dan GoJek di Kota Surakarta adalah pendekatan sosiologi.

Sosiologi adalah ilmu mengenai “*das Sein*” dan bukan “*das Sollen*”. Sosiologi mempelajari masyarakat sebagai obyek studi yang dilihat perubahannya menurut keadaan kenyataan (Soyomukti, 2010: 25). Menurut Pitirin Sorokin mengatakan bahwa sosiologi adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan dan pengaruh timbal-balik antara aneka macam gejala-gejala sosial misalnya gejala ekonomi dengan agama, keluarga dengan moral, hukum dengan ekonomi, gerak masyarakat dengan politik dan sebagainya. Kedua adalah hubungan dan pengaruh timbal balik antara gejala sosial dan gejala non sosial misalnya gejala geografis, biologis dan sebagainya. Sosiologi juga memiliki ciri-ciri umum daripada semua jenis gejala-gejala sosial (Soekanto, 1982: 17). Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah teori konflik sosial Lewis A. Coser.

1. Teori Konflik Sosial menurut pandangan Lewis Coser

Menurut pandangan Lewis A. Coser konflik sosial adalah sebuah keagresifan atau permusuhan dalam diri seseorang yang dikenal dengan nama *hostile feeling* (perasaan permusuhan), dan dia memperhatikan bahwa dalam sebuah hubungan kelompok atau antar individu yang terjadi secara intim dan tertutup, sebuah perasaan cinta dan rasa benci akan hadir diantara mereka. Coser mempunyai pendapat yang sama dengan Simmel dalam melihat unsur dasar konflik, yaitu *Hostile feeling*. Walaupun demikian, Coser mengkritik pendapat Simmel yang hanya berhenti pada unsur *hostile feeling*. Bagi Coser, *hostile feeling* belum tentu menyebabkan konflik terbuka (*Overt Conflict*) sehingga Coser menambahkan unsur perilaku permusuhan (*hostile Behavior*). Perilaku permusuhan inilah yang menyebabkan masyarakat mengalami situasi konflik (dalam Susan, 2010 : 60).

Konflik dapat merupakan proses yang bersifat instrumental dalam pembentukan, penyatuan, dan pemeliharaan struktur sosial. Konflik dapat menetapkan dan menjaga garis batas dua atau lebih kelompok. Kelompok antar kelompok lain akan memperkuat kembali identitas kelompok dan melindunginya agar tidak lebur ke dalam dunia sosial sekelilingnya. Coser melihat konflik memiliki fungsi positif, bagaimana kelompok *in group* dan *out group* berkonflik

maka akan melahirkan kelompok-kelompok baru dan mengembangkan identitas strukturalnya. Dalam memaparkan berbagai situasi konflik, Coser membedakan konflik menjadi dua antara lain:

- a. Konflik realistis adalah konflik yang berasal dari kekecewaan terhadap tuntutan-tuntutan khusus yang terjadi dalam hubungan dan dari perkiraan kemungkinan keuntungan para partisipan, dan ditujukan oleh obyek yang dianggap mengecewakan.
- b. Konflik yang tidak realistis adalah konflik yang bukan berasal dari tujuan-tujuan saingan yang antagonistik, tetapi untuk kebutuhan meredakan ketegangan, paling tidak oleh salah satu pihak (dalam Poloma, 2000 : 107 - 110).

Menurut Coser melihat kelangsungan hidup kelompok "mirip sekte" dengan ikatan tangguh itu bisa bergantung pada musuh- musuh luar. Konflik dengan kelompok-kelompok lain bisa saja mempunyai dasar yang realistis, tetapi konflik ini sering (sebagaimana kita lihat dengan berbagai hubungan emosional yang intim) berdasar atas isu yang *non realistis*. Sebagaimana dinyatakan Coser bahwa seperti halnya konflik yang bukan diatur oleh keinginan untuk memperoleh hasil tetapi oleh kebutuhan melepas ketegangan demi mempertahankan struktur kepribadian, demikian juga dengan kelompok yang sengaja mencari musuh yang tidak ditujukan untuk memperoleh manfaat bagi para anggotanya, tetapi hanya untuk mempertahankan strukturnya sendiri agar tetap berjalan dengan lancar (dalam Poloma, 2000: 118).

Lewis A.Coser juga mengemukakan teori konflik dengan membahas tentang, permusuhan dalam hubungan-hubungan sosial yang intim, fungsionalitas konflik dan kondisi-kondisi yang mempengaruhi konflik dengan kelompok luar dan struktur kelompok sosial adalah sebagai berikut:

1. Permusuhan dengan kelompok sosial yang intim. Bila konflik berkembang dalam hubungan-hubungan sosial yang intim, maka pemisahan antar konflik realistis dan non realistis lebih sulit untuk dipertahankan. Semakin dekat suatu hubungan, maka semakin besar rasa kasih sayang yang sudah

tertanamkan makin besar juga kecenderungan untuk menekan ketimbang mengungkapkan rasa permusuhan.

2. Fungsionalitas konflik, Coser menyatakan bahwa yang penting dalam menentukan apakah suatu konflik fungsional atau tidak ialah tipe isu yang merupakan subjek konflik itu. Konflik fungsional positif bilamana tidak mempertanyakan dasar-dasar hubungan dan fungsional negatif jika menyerang suatu nilai inti.
3. Kondisi-kondisi yang mempengaruhi konflik dengan kelompok luar dan struktur kelompok menurut Coser, konflik dengan kelompok luar akan membantu memantapkan batas-batas struktural. Sebaliknya konflik dengan kelompok luar juga dapat mempertinggi integrasi didalam kelompok.

Bagi Lewis A. Coser, konflik yang terjadi didalam masyarakat tidak semata-mata menunjukkan fungsi negatifnya saja, tetapi dapat pula menimbulkan dampak yang positif. Oleh karena itu konflik itu bisa menguntungkan bagi sistem yang bersangkutan.

Menurut Coser konflik juga merupakan unsur interaksi yang penting, dan sama sekali tidak boleh dikatakan bahwa konflik selalu tidak baik atau memecah belah ataupun merusak. Konflik bisa saja menyumbang banyak kepada kelesatarian kelompok dan mempererat hubungan antar anggotanya seperti menghadapi musuh bersama dapat mengintegrasikan orang, menghasilkan solidaritas dan keterlibatan, dan membuat orang lupa akan perselisihan internal mereka sendiri.

Fungsi positif dari konflik menurut Lewis A. Coser merupakan cara atau alat untuk mempertahankan, mempersatukan, dan bahkan untuk mempertegas sistem sosial yang ada. Proposisi yang dikemukakan oleh Lewis Coser yaitu:

1. Kekuatan solidaritas internal dan integrasi kelompok dalam (*in group*) akan bertambah tinggi apabila tingkat permusuhan atau suatu konflik dengan kelompok luar bertambah besar.
2. Integritas yang semakin tinggi dari kelompok yang terlibat dalam konflik dapat membantu memperkuat batas antar kelompok itu dan kelompok-

kelompok lainnya dalam lingkungan itu, khususnya kelompok yang bermusuhan atau secara potensial dapat menimbulkan permusuhan.

3. Di dalam kelompok itu ada kemungkinan berkurangnya toleransi akan perpecahan atau pengatukan, dan semakin tingginya tekanan pada konsensus dan konformitas.
4. Para menyimpang dalam kelompok itu tidak lagi ditoleransi, kalau mereka tidak dapat dibujuk masuk ke jalan yang benar, mereka kemungkinan diusir atau dimasukkan dalam pengawasan yang ketat.
5. Sebaliknya, apabila kelompok itu tidak terancam konflik dengan kelompok luar yang bermusuhan, tekanan yang kuat pada kekompakan, konformitas, dan komitmen terhadap kelompok itu kemungkinan sangat berkurang. Ketidaksepakatan internal mungkin dapat muncul ke permukaan dan dibicarakan, dan para penyimpang mungkin lebih ditoleransi, umumnya individu akan memperoleh ruang gerak yang lebih besar untuk mengejar kepentingan pribadinya.

Kemudian dalam teorinya, Coser mengemukakan mengenai Katup Penyelamat (*Safety Valve*) ialah sebuah mekanisme khusus yang dipakai untuk mempertahankan kelompok dari berbagai kemungkinan konflik sosial. Katup penyelamat membiarkan luapan permusuhan tanpa menghancurkan seluruh struktur, konflik membantu membersihkan suasana dalam kelompok yang kacau. Coser (1945:41) melihat katup penyelamat berfungsi sebagai jalan keluar untuk meredakan permusuhan (dalam Poloma, 2000: 108).

Teori konflik yang telah diuraikan di atas, peneliti merasa pendekatan teori konflik Lewis A. Coser sangat relevan digunakan sebagai pisau analisis dalam menganalisis masalah konflik sosial antara GoJek dan Ojek Pangkalan di Kota Surakarta. Dengan pendekatan teori konflik Lewis A. Coser, peneliti dapat menggunakannya untuk melihat bagaimana konflik sosial antara GoJek dan Ojek Pangkalan di Kota Surakarta.

D. Kerangka Berfikir

Setiap masyarakat mempunyai mobilitas masing-masing, salah satu transportasi yang digunakan masyarakat untuk mobilitasnya adalah ojek pangkalan. Ojek pangkalan merupakan sarana transportasi yang sudah lama beroperasi di Kota Surakarta, dahulu masih banyak masyarakat Surakarta yang masih menggunakan jasa ojek pangkalan, namun seiring perkembangan zaman ojek pangkalan mulai sedikit peminatnya dan kini hanya mempunyai beberapa pangkalan ojek yang masih aktif dengan beberapa anggota yang sudah terdaftar dalam sebuah paguyuban di satu pangkalan ojek. Pangkalan ojek di Kota Surakarta hanya tersebar di tempat yang strategis untuk mencari penumpang, seperti di stasiun dan terminal.

Setiap pangkalan ojek di Kota Surakarta memiliki satu ketua dan beberapa anggota yang semua sudah terdaftar dalam paguyuban ojek Solo Raya. Setiap pangkalan anggota dalam satu pangkalan dilarang untuk mengambil penumpang atau ngetem di pangkalan yang lain, sehingga hanya menunggu penumpang di satu pangkalan.

Seiring berkembangnya teknologi, terbentuklah ojek *online* (Go-Jek) dimana masyarakat dimudahkan karena hanya dengan menggunakan sebuah aplikasi GoJek yang telah di download dalam *handphone* dapat memesan ojek tanpa perlu menuju pangkalan. Hal tersebut membuat masyarakat beralih menggunakan layanan GoJek daripada menggunakan ojek pangkalan, disamping lebih mudah dalam mendapatkan GoJek, GoJek juga dinilai lebih murah daripada ojek pangkalan.

Masyarakat lebih banyak memilih menggunakan jasa Gojek daripada menggunakan Ojek Pangkalan karena mudah dalam mendapatkannya hanya dengan memesan menggunakan aplikasi dan menunggu beberapa saat hingga GoJek datang sesuai lokasi penjemputan. Pengemudi Gojek pun mudah dalam mendapatkan penumpang tanpa harus menunggu penumpang datang, hanya menunggu notifikasi pesanan yang terdapat pada aplikasi GoJek, dan segera menuju lokasi penumpang yang sudah tertera.

Kini penumpang ojek pangkalan berkurang karena adanya GoJek, merasa tidak terima dengan hal tersebut maka terjadilah konflik antara pengemudi Ojek Pangkalan dengan GoJek. Seperti yang di sebutkan oleh Lewis Coser bahwa konflik dapat terjadi dalam in group dan out group konflik dapat menetapkan dan menjaga garis batas dua atau lebih kelompok.

Terdapat bentuk-bentuk konflik yaitu konflik manifest dan konflik laten, konflik yang merupakan suatu bentuk permasalahan sosial (baik dalam bentuk perselisihan hingga konflik) yang tampak di permukaan sosial / masyarakat, diketahui oleh orang banyak dan pengakuan terbuka antara dua pihak atau lebih yang sedang bermasalah, diantaranya adalah pengeroyokan, adu mulut, dan perebutan atribut. Sedangkan konflik laten yang merupakan suatu bentuk permasalahan sosial (baik dalam bentuk perselisihan hingga konflik) yang tidak tampak di permukaan sosial / masyarakat, tidak banyak diketahui orang, sifatnya diam-diam dan tidak diketahui banyak orang, contohnya iri dengki dan kecewa.

Konflik tersebut dipicu oleh beberapa faktor, dalam penelitian ini akan dibahas beberapa faktor yang memicu terjadinya konflik antara lain keterbatasan lahan, perbedaan sistem, perebutan penumpang dan penghasilan dan perbedaan tarif.

Coser juga menjelaskan bahwa konflik tidak hanya mempunyai sisi negatif, namun mempunyai sisi yang positif, dan dalam setiap konflik terdapat katup penyelamat untuk menyelesaikannya. Dalam setiap konflik akan menimbulkan dampak baik positif dan negatif, serta dampak yang ditimbulkan dari kemunculan GoJek di Kota Surakarta. Hal ini kemudian dijelaskan ke dalam sebuah kerangka berpikir sebagai berikut :

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir

