

BAB IV

ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

A. Faktor yang Melatar Belakangi Maraknya Tindak Kekerasan terhadap Pengemudi Transportasi *Online* (Go-Jek) oleh Pengemudi Ojek Konvensional

Masa kini sedang terjadi sebuah revolusi kreatif di bidang layanan transportasi. Semuanya dipelopori oleh alat komunikasi yang mengalami perkembangan yang sangat cepat, semua telah terakomodasi dalam satu gengaman saja. Dulu, apabila kita memerlukan layanan transportasi seperti taksi, kita harus menelepon terlebih dahulu, dan apabila memerlukannya harus jalan menuju tempat pangkalannya, kemudian kini tinggal menekan tombol pada layar smartphone, transportasi *online* langsung datang menemui kita dan siap mengantarkan sesuatu dengan tujuan dan tanpa perlu negosiasi masalah tarif.

Penggunaan Go-Jek oleh masyarakat, dapat diduga karena kekecewaan yang muncul akibat dari lemahnya fasilitas transportasi massal yang ada. Perlu diketahui, terdapat persoalan yang tidak bisa lepas dari transportasi massal, antara lain adalah tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa pengguna harus transfer atau oper, penumpang yang berlebih saat jam sibuk, kondisi internal dan eksternal yang buruk, dan cara mengemudikan kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan.¹

¹ Amajida, Fania Darma. 2016, Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta. *Departmen Sosiologi Universitas Indonesia. Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, No 1, Vol 46,.

Ojek *online* Go-Jek terus mendapat perhatian selain karena ia memberi kemudahan dalam bertransportasi atau belakangan karena ini dianggap karya anak bangsa, dan juga karena pekerja untuk perusahaan ini yang biasa disebut *driver* kerap berkonflik dengan ojek konvensional (pangkalan) di lapangan. Nadiem Makarim merupakan CEO (*chief executive officer*) dan *Managing Director* yang juga seorang pengguna ojek konvensional sebelumnya. Menurut Nadiem ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas dikemacetan kota. Pengalamannya saat naik ojek dijalanan yang macet inilah ia kemudian melihat sebuah peluang dan menciptakan Go-Jek, yaitu sebuah layanan antar jemput dengan ojek (kendaraan roda dua) yang lebih modern berbasis pesanan. Dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari ditengah kemacetan perkotaan, kala itu pemikirannya bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman, dan terpercaya dengan tarif jelas, sementara mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. PT Go-Jek Indonesia berdiri sejak tahun 2011 dan sudah melewati perjalanannya hingga saat ini.²

Transportasi online Go-Jek mulai resmi beroperasi di wilayah Tegal pada bulan Juli 2017 dan disambut baik masyarakat Tegal dengan banyaknya masyarakat yang memakai jasa Go-Jek, untuk beraktivitas ataupun sekedar memesan makanan dan lainnya.³ Kantor Go-Jek Tegal yang berada di daerah Kejambon tepatnya di Jalan Sultan Agung, Ruko No 15, Slerok, Tegal Timur,

² <https://www.go-jek.com>. Diakses pada tanggal 10 maret 2018 pukul 11.05

³ <https://infotegal.com/2017/07/akhirnya-gojek-tegal-resmi-beroperasi>. diakses pada tanggal 10 maret 2018 pukul 10.16 WIB.

Tuban, Karanganyar, Dukuhturi pun ramai diserbu masyarakat yang ingin malar untuk bergabung menjadi *driver*/pengemudi Go-Jek. Persyaratan calon pengemudi Go-Jek wilayah Tegal sama saja dengan persyaratan di wilayah yang lain seperti kartu tanda penduduk (KTP), surat izin mengemudi (SIM), surat tanda nomor kendaraan (STNK), SKCK, dan tentu saja *smartphone* yang mendukung, syarat tersebut tentunya mudah untuk dipenuhi.

Berita-berita tentang tukang ojek *online* kaya mendadak pun bermunculan. Beberapa artikel bahkan menampilkan bahwa menjadi tukang ojek *online* lebih banyak menghasilkan uang ketimbang jadi manajer perusahaan. Janji pendapatan berlipat-lipat ini yang kemudian mendorong arus pencari kerja terpusat ke markas-markas Go-Jek.⁴ Sarjana melamar jadi tukang ojek *online* Go-Jek, Ibu dan anak melamar jadi tukang ojek *online* Go-Jek, dst., adalah fenomena-fenomena yang dimunculkan, betapa menjanjikannya menjadi pengemudi ojek *online* Go-Jek saat itu. Bahkan beberapa lapisan masyarakat menengah kebawah menyebut Go-jek sebagai alternatif untuk menambah penghasilan.

Layanan yang ditawarkan pada awal mula Go-Jek didirikan meliputi transportasi, kurir, dan berbelanja. Tujuan PT Go-Jek saat itu adalah meningkatkan kinerja para pengemudi ojek. Kemudian di tahun 2015 PT Go-Jek Indonesia memutuskan untuk menyediakan layanan Go-Jek dalam bentuk aplikasi. Sehingga Go-Jek menjadi sebuah solusi berbasis teknologi yang

⁴ *ibid*

memudahkan segala kebutuhan kehidupan sehari-hari masyarakat. Di sinilah pertumbuhan Go-Jek menjadi sangat signifikan.⁵

Kemudahan setelah bergabung di PT Go-Jek banyak membuat para calon pengemudi memanfaatkannya sebagai pekerjaan sampingan, karena pekerjaan utama yang dirasa kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan ekonominya, namun juga banyak yang dijadikan sebagai pekerjaan utama terlebih untuk mereka yang belum memiliki pekerjaan, dan dengan kehadiran Go-Jek dapat mengurangi jumlah pengangguran di wilayah Tegal. Selain itu pekerjaan ini terlihat lebih mudah karena pengemudi Go-Jek tidak terikat dengan waktu dalam bekerja, itu karena pengemudi Go-Jek yang menentukan sendiri kapan harus *online* dan kapan harus *offline*. Pengemudi bisa bekerja selama mungkin apabila ingin mendapatkan pendapatan maksimal, dan bisa istirahat pada pukul berapapun saat ada kepentingan lain.

Tabel 1.1 Data jumlah dan rentang usia pengemudi Go-Jek dan Ojek Konvensional

	ONLINE (GO-JEK)	KONVENSIONAL
Jumlah Pengemudi	1.500 orang pengemudi	500 orang pengemudi
Pangkalan	Tidak ada pangkalan	Desa sidaharja (peleman), desa munjung agung kramat (larangan), stasiun tegal, Jalan Mayjend Sutoyo, terminal tegal, sumur panggang, banjaran.
Rentang usia	18 tahun – 55 tahun	30 tahun – 65 tahun

Sumber: diolah dari hasil penelitian awal

Jumlah dari keseluruhan pengemudi Go-Jek di wilayah Tegal menurut data dilapangan 1.500 (seribu lima ratus) orang pengemudi Go-Jek, dengan rata-rata usia yang ditemui yaitu dari yang paling muda adalah 18 tahun dan yang

⁵ *ibid*

paling tua adalah 45 Tahun. Usia termuda berumur 18 tahun merupakan usia dimana pengemudi sudah diperbolehkan memiliki surat izin mengemudi (SIM) yang merupakan salah satu syarat untuk bergabung dalam Go-Jek.⁶ Dan usia tertua berumur 55 tahun karena belum masuk kriteria lanjut usia, dimana untuk menjamin keselamatan dari penumpang jasa Go-Jek.

Jumlah keseluruhan pengemudi ojek konvensional yang ada di wilayah Tegal adalah 500 (lima ratus) orang pengemudi ojek konvensional yang tersebar di 10 (sepuluh) titik pangkalan yaitu desa sidaharja (peleman), desa munjung agung kramat (larangan), stasiun tegal, Jalan Mayjend Sutoyo, terminal tegal, sumur panggang, banjaran. Pangkalan ojek yang berisi 50 (lima puluh) orang anggota setiap pangkalannya. Rata-rata usia yang menjadi pengemudi ojek konvensional dari umur 30-65 tahun yang sudah bertahan lama menjalani pekerjaan sebagai pengemudi ojek konvensional. Usia yang cukup tua ini dapat mempengaruhi keselamatan dari penumpang akibat tingkat konsentrasi dan tenaga yang semakin menurun. Perbedaan usia inilah salah satu yang menyebabkan Go-Jek lebih diminati dan dipercaya dari pada ojek konvensional.

Masuknya transportasi *online* Go-Jek di wilayah Tegal bukanlah tanpa sepengetahuan para pengemudi ojek konvensional, namun sudah melalui pemberitahuan dan kesepakatan pihak PT Go-Jek Indonesia di kota Tegal dengan para pengemudi ojek konvensional. Respon awal yang diberikan para pengemudi ojek konvensional rata-rata baik karena beberapa kesepakatan dirasa tidak

⁶ Pengemudi Go-Jek Tegal, dalam wawancara penelitian lapangan dikota Tegal, tanggal 20 Februari 2018 pukul 10.11 WIB

merugikan para pengemudi ojek konvensional dan cenderung menguntungkan diantaranya para pengemudi ojek konvensional dipersilahkan untuk bergabung dengan Go-Jek dan akan menjadi prioritas yang utama dalam pelayanan pendaftarannya sebagai anggota karena diberikan kuota khusus, ini dilakukan sebagai bentuk penghormatan karena ojek konvensional terlebih dahulu menjadi pengemudi ojek di kota Tegal dan supaya tidak terkesan menyingkirkan kehadiran ojek konvensional.

Kehadiran Ojek *online* Go-Jek lahir karena suatu permasalahan yang dirasakan masyarakat pengguna ojek, masalah tersebut seperti transparansi harga, masalah kepastian dan keamanan dari pengemudi kendaraan ojek konvensional, masalah standar keamanan berkendara seperti helm, hingga berbagai masalah lainnya yang dialami konsumen penumpang ojek. Dari situlah Go-Jek kemudian muncul untuk memberikan solusi. Tidak hanya untuk konsumen, masalah juga terjadi dikalangan pengemudi ojek konvensional sendiri. Waktu menunggu dipangkalan ojek seharusnya bisa dimanfaatkan untuk mengisi kegiatan supaya lebih produktif. Jika hanya menunggu di pangkalan, pengemudi ojek konvensional hanya akan bisa bekerja ketika gilirannya tiba dan ketika ada orderan saja. Padahal, bisa saja ada lokasi dimana di pangkalan tersebut kosong sedangkan ada orderan. Atau bisa saja pengemudi ojek itu melakukan kegiatan lain yang lebih produktif ketika tidak ada penumpang.

Bagi masyarakat yang akan bergabung menjadi pengemudi Go-Jek harus memiliki transportasi roda dua (sepeda motor) maksimal pembelian berumur 5 (lima tahun), sedangkan rata-rata pengemudi ojek konvensional hanya memiliki

sepeda motor yang sudah tua dan terkadang sering bermasalah. Seorang pengemudi transportasi *online* Go-Jek juga diharuskan mempunyai *smartphone*, karena itu adalah media utama penghubung antara pengemudi Go-Jek dengan para penumpangnya, tetapi lagi-lagi ini merupakan kendala para pengemudi ojek konvensional karena disamping pendapatan yang pas-pasan juga umur yang rata-rata sudah tua tidak bisa menggunakan *smartphone*, hanya beberapa saja pengemudi ojek konvensional yang ikut bergabung dengan ojek *online* Go-Jek di wilayah Tegal.⁷

Antara ojek *online* Go-Jek dengan ojek konvensional jelas dapat dirasakan perbedaannya oleh masyarakat yang menggunakan transportasi ojek, bahwasannya tarif transportasi ojek *online* lebih murah dan pelayanannya yang berbeda dibandingkan ojek konvensional.

Berikut adalah perbedaan antara jasa transportasi ojek *online* Go-Jek dan transportasi ojek konvensional:

Table 1.2 Perbandingan Transportasi *Online* (Go-Jek) dan Ojek Konvensional

SIFAT	ONLINE (GO-JEK)	KONVENSIONAL
Pemesanan	Hanya dapat menggunakan aplikasi <i>online</i> Go-Jek yang sudah disediakan	Bisa menggunakan sms ataupun telepon atau langsung ketempat pangkalan
Pelayanan	Disediakan pinjaman helm dan masker, terkadang di sediakan <i>powebank</i>	Disediakan pinjaman helm, namun terkadang tidak
Ketersediaan	Setiap waktu dalam 24 jam	Dibatasi dengan jam waktu tertentu
Akses	Berdasarkan lokasi penumpang dapat dijemput di tempat mana saja, kecuali area terlarang yaitu stasiun, terminal, bandara maksimal 200 m dari area tersebut	Berdasarkan lokasi penumpang dapat dijemput dimana saja atau datang ke lokasi pangkalan
Area Pasar	Lebih luas karena menggunakan aplikasi yang mudah diakses	Lokasi titik lokasi tertentu didalam pangkalan

⁷ *Ibid*

	didalam <i>smartphone</i>	
Jenis Kendaraan	Menggunakan sepeda motor dengan usia batas pembelian maksimal 5 tahun	Menggunakan sepeda motor tanpa adanya batasan usia pembelian
Kepemilikan	Motor milik pribadi dengan akun aplikasi disediakan oleh perusahaan Go-Jek	Motor milik pribadi tanpa akun aplikasi
Trayek	Bebas	Bebas
Tarif	Tarif sudah ditentukan dari perusahaan Go-Jek yaitu Rp. 2.700,- per Km	Tarif tidak pasti dan lebih mahal dengan selisih kurang lebih Rp. 7000,- per Km
Pembayaran	Dapat dibayar dengan tunai dan non tunai	Tunai
Penghasilan	Pendapatan dari perharinya rata-rata minimal 1 penumpang dan maksimal dapat mencapai 20 penumpang dengan menyetorkan 20% penghasilan untuk perusahaan	Pendapatan perharinya rata-rata minimal tidak ada satu pun penumpang dan maksimal dapat mencapai 6 penumpang tanpa menyetorkan penghasilan
Suasana	Terdapat batasan dengan alat elektronik	Terdapat batasan lingkungan fisik
Perbedaan Kompetitif	Kemudahan atau keleluasaan	Kemudahan dan personalisasi
Keamanan	Ada jaminan dari perusahaan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan	Tidak ada jaminan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan

Sumber: diolah dari hasil penelitian awal

Perbedaan kedua jenis transportasi tersebut terlihat jelas dalam pemesanan, pelayanan, tarif, serta pembayarannya. Transportasi *online* Go-Jek memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga menjadikan jasa transportasi lebih efisien. Namun tetap dari kedua jenis transportasi mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Berikut adalah tabel kelebihan dan kekurangan transportasi *online* Go-jek dan Ojek Konvensional:

Table 1.3. Kelebihan dan Kekurangan Transportasi *Online* (Go-Jek) dan Ojek Konvensional

SIFAT	<i>ONLINE</i> (GO-JEK)	KONVENSIONAL
Kelebihan	<ul style="list-style-type: none"> • Keleluasaan • Hemat Waktu • Tarif Murah • Dipercaya 	Keleluasaan fokus pada pelayanan lokal
Kekurangan	Tidak dapat memilih pengemudi/ <i>driver</i> karena ditentukan oleh aplikasi	Tarif lebih mahal, memakan waktu, kurang aman dan kurang nyaman

Sumber: di olah dari hasil penelitian awal

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat secara dimensi jasa yang diberikan adalah sama, yaitu mengantarkan penumpang dari tempat asal menuju tempat tujuan. Proses pelayanannya memiliki perbedaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada tabel diatas.

Tabel 1.4. Tabel Jawaban 1 Responden

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden Setuju		Jumlah Tidak Setuju		Jumlah
		Gojek	Konvensional	Gojek	Konvensional	
1.	Adakah konflik yang terjadi:					
	a. Ada	50	50	-	-	100
	b. Tidak ada	-	-	-	-	0
2.	Apa saja penyebab konflik :					
	a. Berebut penumpang	40	45	10	5	100
	b. Memaki	47	40	3	10	100
	c. Pelemparan batu	45	-	5	50	100
	d. Melanggar zona hijau	41	50	9	-	100
	e. Harga lebih murah	50	-	-	50	100
3.	Alasan apa yang dapat memunculkan konflik:					
	a. Kecemburuan	50	50	-	-	100
	b. Iri hati	50	-	-	50	100
	c. Pelayanan	50	-	-	50	100
	d. Tarif dan kemudahan	50	29	-	21	100
	e. Melanggar batas titik jemput	41	50	9	-	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian awal

Ditengah persaingan yang ada dilapangan penelitian antara transportasi *online* Go-Jek dengan ojek konvensional tentu saja membuat berbagai macam

reaksi dengan beberapa penyebab dan alasan terjadinya tindak kekerasan yang terjadi. Faktor-faktornya yaitu:

1. Kecemburuan

Kecemburuan timbul seringkali terjadi karena adanya perasaan terancam dengan kehadiran Go-Jek yang sudah dianggap suatu kendala dan akan mempengaruhi penghasilan yang terus berkurang. Terdapat beberapa alasan secara spesifik dari hasil wawancara peneliti dengan jumlah responden 50 (lima puluh) orang pengemudi ojek konvensional dan 50 (lima puluh) orang pengemudi Go-Jek. Hasil analisis wawancara tersebut menyebutkan bahwa masing-masing 100 responden pengemudi Go-Jek dan konvensional setuju dengan alasan tersebut, namun mereka punya pendapat yang berbeda. Ojek konvensional menjelaskan bahwa sejak hadirnya transportasi *online* Go-Jek yang berjumlah lebih besar dari jumlah pengemudi ojek konvensional jelas sangat mempengaruhi pendapatan yang selama ini didapatkannya, dengan dibandingkan sesudah adanya kehadiran transportasi *online* Go-Jek di wilayah kota Tegal sekarang ini. Sekitar 75% pendapatan pengemudi ojek konvensional hilang, tentu ini dirasakan sangat merugikan para pengemudi ojek konvensional yang terus bertahan ditengah tuntutan kebutuhan ekonomi yang terus merangkak naik.⁸

Sedangkan pengemudi Go-Jek berpendapat bahwa ojek konvensional terutama merasakan kecemburuan karena tidak dapat mengimbangi

⁸ *ibid*

pendapatan Go-Jek, pendapatan seorang pengemudi ojek konvensional saat ini yang peneliti wawancarai paling banyak adalah 6 (enam) penumpang untuk titik pangkalan di stasiun Tegal, dan paling sedikit tidak dapat penumpang sama sekali, titik pangkalan ojek konvensional paling ramai adalah stasiun Tegal maka jelas di titik lainnya dapat dipastikan dalam satu hari terkadang kurang dari 6 (enam) penumpang maksimal. Ada juga beberapa pengemudi Ojek Konvensional yang merangkap menjadi satpam pada malamnya, menjadi pedagang, dan yang lainnya untuk bisa menambah penghasilannya dan memenuhi kebutuhan ekonominya.

2. Melanggar zona hijau

Suatu gesekan yang timbul menurut 41 (dua puluh tiga) responden pihak Go-Jek dan 50 (lima puluh) responden pihak ojek konvensional sepakat perselisihan yang terjadi di wilayah Tegal diantaranya karena ojek *online* Go-Jek dianggap ojek konvensional melanggar zona hijau kawasan penjemputan penumpangnya yang telah disepakati yaitu 200 meter dari area stasiun dan area terminal. Dan kemudian penumpang dialihkan untuk menumpang ojek konvensional, akibat perebutan penumpang akhirnya terjadi adu mulut yang bisa menyulut rasa emosi masing-masing pengemudi Go-Jek dan ojek konvensional.

3. Berebut penumpang

Suatu gesekan yang timbul menurut 40 (empat puluh) responden pihak Go-Jek dan 45 (empat puluh lima) responden pihak ojek

konvensional sepakat perselisihan yang terjadi di wilayah Tegal diantaranya karena Perebutan penumpang diantara kedua ojek sering terjadi dengan berbagai cara. Go-Jek berpendapat bahwa tindakan dari ojek konvensional untuk bisa merebut pelanggan Go-Jek yang sering terjadi dengan dalih melanggar zona hijau. Dan ojek konvensional berdalih Go-Jek sudah merebut penumpang yang harusnya menjadi hak ojek konvensional didalam wilayah zona merah Go-Jek.

Tidak mengherankan ketika setelah konflik dengan pengemudi ojek konvensional, pengemudi ojek *online* menjadi lebih menyadari batas atau pembeda mereka dengan ojek konvensional. Jika sebelumnya mereka berfikir bahwa semua jenis pengemudi ojek sama, bahwa mereka sama mencari nafkah dijalanan. Justru hal yang berbeda dirasakan oleh pengemudi ojek konvensional yang merasa penghasilannya diambil ojek *online* Go-Jek. Hingga akhirnya munculah titik-titik penjemputan yang menjadi batas toleransi pengambilan penghasilan yang telah disepakati bersama.

4. Iri hati

Suatu gesekan yang timbul menurut 50 (lima puluh) responden pihak Go-Jek berpendapat persoalan yang terjadi antara keduanya bisa disederhanakan menjadi sekadar iri hati. Label-label anti-kompetisi, anti-teknologi, kolot, dan sebagainya pun disematkan kepada para pengemudi ojek konvensional, yang sebenarnya tidak mampu bersaing. Hal ini dapat dilihat dari pelanggaran-pelanggaran yang sering dilakukan oleh

pengemudi ojek konvensional seperti zona hijau yang telah disepakati bersama. Ini salah satu penyebab munculnya saling adu mulut dan menyulut emosi dimasing-masing kubu yang terlibat.

5. Pelayanan

Suatu gesekan yang timbul menurut 50 (lima puluh) responden pihak Go-Jek berpendapat, didalam pelayanan antara ojek *online* Go-Jek dengan ojek konvensional juga terdapat perbedaan, seperti ojek *online* dalam pelayanannya memberikan helm, masker, terkadang juga ada pengemudi ojek *online* Go-Jek yang memberikan minum, cemilan sampai *power bank*. Dan untuk pelayanan yang diberikan oleh ojek konvensional hanya sebatas helm saja atau bahkan tidak ada helm sama sekali. Tentu saja ini bukan bagian dari standar keselamatan penumpang yang sangat penting dan harus diutamakan. ojek konvensional tidak menyediakan masker dan yang lainnya seperti ojek *online* Go-Jek.

Hasilnya ojek *online* Go-Jek lebih diunggulkan dalam jumlah penumpangnya, ojek *online* Go-Jek yang mempunyai penumpang dari berbagai tempat seperti anak sekolah, pegawai kantor, karyawan, dan yang lainnya. Dan ini juga yang membuat ojek konvensional merasa terganggu dan tergusur atas kehadiran Go-Jek.

6. Tarif dan kemudahan

Suatu gesekan yang timbul menurut 50 (lima puluh) responden pihak Go-Jek dan 29 (dua puluh sembilan) sepakat tarif dan kemudahan menjadi salah satu alasan munculnya konflik. Responden ojek konvensional

berpendapat bahwa tingkat kemudahan dalam memesan Go-jek yang hanya tinggal memesan lewat *smartphone* dan juga tarif yang sangat berbeda jauh dari ojek konvensional sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen ojek konvensional. Beberapa masyarakat merasa sangat terbantu dengan kehadiran Go-Jek.

Sedangkan Go-Jek berpendapat bahwa dibandingkan antara Go-Jek dengan ojek konvensional selisih harga antara keduanya cukup besar. Jarak yang dekat seringkali dikenai tarif mahal, ojek konvensional kerap menggetok harga seandainya, terlebih bila si calon penumpang terlihat kepepet. Merasa lebih dibutuhkan membuat tukang ojek sesukanya mematok tarif. Penyedia jasa ojek *online* Go-Jek yang terhubung dengan *smartphone* kita. Kita bisa memanggilnya hanya dengan sentuhan jari, dan juga dapat melakukan pembayaran via aplikasi tersebut.

Ojek *online* Go-Jek dan ojek konvensional saling bersaing dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat. Meskipun keduanya memiliki perbedaan yang sangat mendasar. Perkembangan teknologi menuntut untuk menciptakan inovasi baru agar perusahaan/pelaku usaha jasa transportasi ojek dapat bertahan.

Transportasi *online* Go-Jek juga memiliki kelebihan sebagai berikut:⁹

1. Mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga bisa menyesuaikan kebutuhan para konsumennya.

⁹ Andika wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Online*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 104.

2. Go-Jek adalah penyedia aplikasi yang menghubungkan mitra pengemudi dengan pelanggan, sehingga pengemudi/*driver* bebas dalam bekerja.
3. Tarif yang diberikan tidak mahal, seimbang dengan pelayanan yang didapatkan oleh penumpang.
4. Memberikan penghargaan kepada pelanggan dan pengemudi, sehingga pelanggan dan pengemudi akan menjadi lebih loyal.
5. Perusahaan tidak melakukan perekrutan pengemudi, namun pengemudi lah yang melakukan pendaftaran menjadi mitra.

Transportasi *online* Go-Jek dan ojek konvensional saling bersaing untuk dapat menguasai pasar. Perusahaan PT Go-Jek Indonesia menggunakan strategi fokus dengan menggabungkan *overall cost leadership* dan diferensiasi.

Berikut adalah cara yang dilakukan dalam strategi persaingan pasar jasa:¹⁰

1. *Seeking out low customer* (mencari pelanggan dengan biaya rendah)
Transportasi berbasis *online* Go-Jek memberikan harga yang rendah kepada pelanggan. Jika di kalkulasi harga yang diberikan dibawah harga Ojek Konvensional, namun pelayanan yang didapatkan lebih baik dibanding Ojek Konvensional.
2. *Standardizing a custom service* (membuat pelayanan lebih mudah)
Aplikasi yang digunakan memudahkan konsumen untuk melakukan

¹⁰ *Ibid*, hlm.105.

pemesanan. Konsumen tidak perlu menunggu lama dan mencari-cari pangkalan Ojek Konvensional, cukup memesan dan mendapatkan driver yang akan menjemputnya melalui aplikasi Go-Jek.

3. *Reducing the personal element in service delivery* (mengurangi personil dalam pemberian layanan) Transportasi *online* Go-Jek tidak memerlukan personil, mitra *driver* bekerja untuk dirinya sendiri dan hasil yang didapatkan disetor ke perusahaan 20% sisanya masuk kantong pribadi. Sehingga mitra driver bisa menentukan target penghasilannya sendiri dalam satu hari.
4. *Making the intangible tangible* (memberikan kesan yang berbeda) Transportasi berbasis *online* Go-Jek memiliki perbedaan dalam pelayanan. Selain itu setelah melakukan perjalanan pelanggan akan mendapatkan poin, yang mana poin tersebut dapat ditukarkan dengan bonus, sehingga membuat pelanggan ketagihan dan tertarik untuk selalu menggunakannya.
5. *Customizing the standard product* (konsumen dapat mengingat jasa tersebut) Selain poin yang diberikan, terdapat kode promo yang akan memberikan potongan harga kepada konsumen. Dengan potongan harga yang diberikan akan mengurangi tarif yang harus dibayarkan, sehingga konsumen akan lebih tertarik untuk menggunakannya.
6. *Controlling quality* Setelah perjalanan selesai, pelanggan dapat menilai *driver* Go-Jek dan memberikan kritik atau saran atas pelayanan yang diberikan. Pemberian penilaian atas layanan driver menjadikan

evaluasi tersendiri. Bagi pengemudi/*driver* dengan nilai tertinggi akan mendapatkan insentif tambahan, sedangkan bagi pengemudi/*driver* yang mendapat nilai rendah, tidak akan memperoleh bonus tambahan.

Data-data diatas tindak pidana kekerasan terhadap pengemudi transportasi *online* (Go-Jek) yang terjadi di Tegal adalah keberadaan layanan transportasi *online* Go-Jek di Tegal, disamping memberikan manfaat bagi masyarakat dalam melakukan mobilitas juga berdampak negatif pada posisi ojek konvensional.

Kecemburuan, Karena adanya Ojek *online* Go-Jek akibatnya pelanggan ojek konvensional semakin berkurang, Ojek konvensional merasa semakin tersaingi dan terancam karena lahan tempat mereka mencari penghasilan diambil alih. Dan faktor penyebab berikutnya adalah berebut penumpang, dengan berbagai cara dari ojek konvensional beberapa kali terlibat konflik dari akibat penumpang Go-Jek merasa direbut. Dengan dalih pelanggaran zona hijau yang memaksa pengemudi Go-Jek untuk menurunkan penumpangnya sering kali berakhir adu mulut.

Iri hati yaitu ojek konvensional merasa iri dengan posisi Go-Jek yang semakin hari telah mengambil hati masyarakat Tegal yang dianggap adalah bekas pelanggan ojek konvensional sebelum hadirnya Go-Jek di Tegal. Pelayanan, tingkat pelayanan yang jauh berbeda mulai dari standar keselamatan helm dan aksesoris pelengkap lainnya ojek konvensional kalah bersaing, kekurangan ini membuat ojek konvensional merasa pelan-pelan semakin ditinggalkan oleh para pelanggannya. Tarif dan tingkat kemudahan,

tarif yang jauh berbeda dengan tarif ojek konvensional membuatnya benar-benar semakin ditinggalkan pelanggannya pelan-pelan, Go-Jek dengan sistem pembayaran yang transparan dirasa lebih menarik minat masyarakat dan tingkat kemudahannya dalam memesan tidak perlu berjalan ke pangkalan tempat keberadaannya.

B. Bentuk Kekerasan yang Dialami oleh Pengemudi Transportasi *Online* (Go-Jek) dan Upaya Penanggulangannya

Meskipun pada awalnya peraturan daerah yang mengatur perihal perizinan operasi ojek *online* Go-Jek di kota Tegal menjadi perdebatan yang sengit, nyatanya ojek *online* Go-Jek telah ada dan beroperasi di kota Tegal dalam jumlah yang masif. Jumlah ini secara tidak langsung juga telah menggambarkan antusiasme masyarakat Tegal terhadap aplikasi Go-Jek itu sendiri. Masyarakat yang menjadi konsumen paling banyak menggunakan jasa *Go-Ride* untuk proses antar jemput aktifitasnya dalam sehari-hari dan jasa *Go-Food* untuk pemesanan makanan secara cepat, mudah dan praktis. Kehadiran ojek *online* Go-Jek di kota Tegal sempat diwarnai protes-protes dan demo dari pengemudi transportasi umum yang lainnya, mereka menolak ojek *online* Go-Jek karena akan menyebabkan berkurangnya pendapatan mereka secara drastis sedangkan belum ada kejelasan undang-undang yang mengaturnya.

Hadirnya transportasi *online* Go-Jek membuat konflik disarana transportasi umum yang ada di kota Tegal, karena mereka tidak memiliki izin dari pemerintah dan dinas perhubungan serta larangan undang-undang lalu lintas tentang transportasi angkutan kendaraan roda dua di jalan raya sebagai

transportasi umum. Ojek *online* Go-Jek dapat memberikan jasa kepada penumpangnya dengan mudah untuk mengantar ke berbagai tempat. Ojek *online* Go-Jek atau lebih dikenal dengan nama Go-Jek, saat ini sudah menjadi pemandangan yang umum di jalanan kota Tegal. Jaket dan helm hijau terang dengan tulisan besar ojek *online* membuat layanan ini mudah dikenali oleh masyarakat.

Kehadiran Go-jek di Tegal di sambut dengan baik oleh masyarakat tetapi disisi yang lain dikecam oleh para sopir/pengemudi transportasi umum yang sudah terlebih dahulu ada di Tegal terutama pihak ojek konvensional. beberapa masyarakat merasa sangat terbantu dengan kehadiran Gojek. Di bandingkan antara Go-Jek dengan ojek konvensional karena selisih harga yang sangat berbeda. jarak yang dekat seringkali minta tarif mahal, ojek pangkalan kerap menggetok harga seenaknya, terlebih bila si calon penumpang terlihat kepepet. Merasa lebih dibutuhkan membuat pengemudi ojek konvensional sesukanya mematok tarif. Asal getok harga membuat masyarakat berpikir kembali apakah benar ojek konvensional memiliki empati, solidaritas terhadap sesama kelas sosialnya. Memberikan harga seenaknya kepada orang yang benar-benar membutuhkan jasanya. Padahal tidak sedikit dari para pengguna jasa ojek konvensional adalah masyarakat kelas menengah kebawah. logika mencari keuntungan para ojek konvensional kadang dikuasai oleh kehendak untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya. Inilah faktor-faktor yang sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna jasa ojek konvensional.

Tidak mengherankan ketika ada layanan yang dianggap lebih transparan dan *fair* masyarakat memilih untuk meninggalkan jasa ojek konvensional. Apalagi di zaman ketika jargon transparansi dan akuntabilitas menjadi begitu sangat populer, apapun yang terlihat atau terkesan korup sesegera mungkin ditinggalkan. Termasuk ojek konvensional, ini menjadi alasan terkuat pengguna jasa ojek konvensional untuk beralih ke sistem yang lebih praktis, transparan dan akuntabel yaitu Go-Jek.

Keberadaan layanan ojek *online* Go-Jek mulai memicu konflik antara pengemudi Go-Jek dengan ojek konvensional (pangkalan). Seiring bertambah pesatnya persaingan antara ojek *online* Go-Jek 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 konvensional yang biasa mangkal mulai resah dengan banyaknya pengemudi ojek *online* Go-Jek yang berkeliaran di jalan-jalan kota Tegal.

Untuk itu dibuat kesepakatan antara pengemudi Go-Jek dengan ojek konvensional mengenai adanya larangan untuk beroperasi. Hal ini untuk menghindari adanya permasalahan antar masing-masing transportasi ojek yang beroperasi di Tegal. Dalam pembahasan disepakati zona larangan atau zona merah bagi Go-Jek dengan radius 200 meter dari titik stasiun tegal dan terminal tegal dan selebihnya merupakan zona hijau pengemudi Go-Jek dapat mengambil penumpangnya, dengan adanya zonasi seperti ini diharapkan dapat saling menghargai dan mencari rezeki bersama-sama.

Konflik yang terjadi antara pengemudi ojek *online* Go-Jek dengan pengemudi ojek konvensional yang mengarah pada kekerasan tentu adalah sesuatu yang harusnya dapat dihindari. Bentuk tindak kekerasan yang terjadi di ojek *online* Go-Jek mencakup konflik dengan pengemudi ojek konvensional. Hal ini bisa terjadi karena pengemudi ojek konvensional merasa terganggu adanya kehadiran Go-Jek dengan tarif yang jauh lebih murah, dengan pelayanan dan kenyamanan yang jauh lebih baik dibandingkan ojek konvensional. Mereka merasa tersinggung, terancam dan tersaingi. Penghasilan mereka menjadi menurun drastis daripada sebelum adanya ojek *online* Go-Jek. Jika dalam satu hari mereka bisa mendapatkan 20 penumpang setiap harinya, sekarang mereka hanya mendapatkan minimal 6 penumpang dengan usaha yang lebih keras lagi.

Tabel 1.5. Tabel Jawaban 2 Responden

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden		Jumlah Tidak		Jumlah
		Setuju		Setuju		
		Gojek	Konvensional	Gojek	Konvensional	
1.	Di daerah mana titik konflik sering terjadi :					
	a. Sekitar terminal Tegal	50	50	-	-	100
	b. Sekitar stasiun Tegal	50	50	-	-	100
	c. Sekitar pangkalan ojek	7	12	43	38	100
2.	Apa saja bentuk kekerasannya :					
	a. Kekerasan verbal	50	10	-	40	100
	b. Pemaksaan penurunan penumpang	48	-	2	50	100
	c. Penyitaan/perampasan	49	-	1	50	100
	d. Pengrusakan kendaraan	47	-	3	50	100
	e. Kekerasan fisik	50	15	-	35	100

3.	Tindak lanjut kekerasan yang terjadi :					
	a. Musyawarah/damai	50	50	-	-	100
	b. Jalur hukum	-	-	50	50	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian awal

Konflik yang paling sering terjadi pada pengemudi Go-Jek di wilayah Tegal menyebabkan berbagai macam pelanggaran hukum, diantaranya yaitu:

1. Kekerasan berbentuk Verbal

Menurut 50 (lima puluh) responden pihak Go-Jek dan 10 (sepuluh) responden pihak ojek konvensional sepakat adanya bentuk kekerasan dalam bentuk verbal, Kekerasan dalam bentuk verbal yang sering dialami oleh pengemudi Go-Jek adalah ucapan-ucapan dengan kalimat-kalimat kotor, kasar dan kalimat bernada ancaman, dimaki dengan nada keras tanpa perasaan. Tindakan kekerasan verbal ini sering terjadi di kawasan sekitar stasiun Tegal dan terminal Tegal, pengemudi Go-Jek menyadari titik penjemputan masih dalam zona netral yang tidak perlu dipermasalahkan dan mereka juga menyadari bahwa para pengemudi ojek konvensional tidak mengerti peraturan sehingga sering tidak dapat memahami titik zona netral yang sudah diatur dan disepakati bersama. Ini yang kemudian membuat Go-Jek diteriakin dan dimaki dengan kalimat-kalimat kotor dan kasar. Dan terkadang nada mengancam sering digunakan oleh ojek konvensional.

Sedangkan 10 (sepuluh) responden ojek konvensional berpendapat kekerasan verbal terjadi disaat saling adu mulut diantara keduanya, mereka saking berkata kasar dan memaki.

2. Pemaksaan penurunan penumpang

Menurut 48 (empat puluh delapan) responden pihak Go-Jek sepakat bentuk kekerasan adanya pemaksaan penurunan penumpang telah terjadi. Posisi yang merasa lebih berkuasa dibandingkan Go-Jek membuat ojek konvensional bersikap masa bodo dengan semua tindakan yang dilakukannya. Merasa paling benar dan merasa mempunyai hak lebih sering kali memberhentikan dan memaksa pengemudi Go-Jek yang kedapatan mengangkut penumpang untuk diturunkan segera, apabila pengemudi Go-Jek melawan atau memberontak maka tindakan kekerasan tidak dapat dihindari lagi.

3. Penyitaan/perampasan

Menurut 49 (empat puluh sembilan) responden pihak Go-Jek sepakat bentuk kekerasan adanya penyitaan/perampasan telah terjadi. Penyitaan/perampasan sering terjadi ketika adu mulut terjadi dari akibat beberapa pengemudi Go-Jek melanggar melewati zona hijau yang sudah ditentukan, lebih seringnya terjadi untuk pengemudi Go-Jek yang belum lama menjadi pengemudi Go-Jek atau pengemudi Go-Jek yang sedang terburu-buru. Akibatnya ojek konvensional merasa tidak terima sehingga terjadilah penyitaan/perampasan helm Go-Jek dan Jaket Go-Jek nya.

4. Pengrusakan kendaraan

Menurut 47 (empat puluh delapan) responden pihak Go-Jek sepakat bentuk kekerasan adanya pengrusakan kendaraan telah terjadi ketika pengemudi Go-Jek mengambil konsumen/penumpangnya didaerah yang

jauh dari stasiun, namun justru ojek konvensional menyebar diberbagai titik-titik sekitar pengambilan penumpang Go-Jek. Kemudian Go-Jek mendapat serangan pelemparan batu kearah kendaraannya terkadang sampai mengenai lampu belakang sampai pecah terkadang hanya mengenai ban saja. Pengrusakan juga terjadi dititik rawan ketika Go-Jek melanggar zona merah diarea stasiun, terminal atau radius sekitaran pangkalan ojek konvensional yang merasa Go-Jek telah melanggar peraturan dan telah mengambil penumpang mereka.

5. Kekerasan Fisik

Menurut 50 (empat puluh delapan) responden pihak Go-Jek dan 15 (lima belas) responden pihak ojek konvensional sepakat bentuk kekerasan adanya kekerasan fisik telah terjadi. Responden Go-Jek berpendapat bahwa akibat dari konflik yang terjadi kekerasan fisik yang dialami oleh pengemudi Go-Jek yaitu pemukulan dan pengeroyokan. Meskipun luka yang ditimbulkan dari setiap kekerasan yang dialami pengemudi Go-Jek hanya luka ringan tetapi terkadang membuat rasa traumatik tersendiri bagi pengemudi Go-Jek.

Sedangkan 15 (lima belas) responden pihak ojek konvensional berpendapat kekerasan fisik terjadi dari akibat saling balas membalas selama kekerasan berlangsung.

Table 1.6. Bentuk Tindak Kekerasan yang Dialami Pengemudi Ojek *Online* Go-Jek Di Kota Tegal

TEMPAT	BENTUK TINDAKAN	KORBAN
Zona hijau Stasiun	<ul style="list-style-type: none"> Kekerasan verbal (kata-kata kotor) 	Pengemudi ojek <i>online</i> Go-Jek, dan penumpangnya

	<ul style="list-style-type: none"> • dan ancaman) • Pemaksaan penurunan penumpang • Penyitaan helm • Pengrusakan motor • Kekerasan fisik • (pemukulan, pengeroyokan) 	
Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Adu mulut berakhir ricuh • kekerasan pemukulan. 	Pengemudi ojek <i>online</i> , ojek konvensional
Sekitar pangkalan ojek radius 100 meter	<ul style="list-style-type: none"> • adu mulut berakhir ricuh • pemaksaan penurunan penumpang • pengeroyokan • pemukulan 	Pengemudi ojek online Go-Jek, ojek konvensional dan penumpang

Sumber: diolah dari hasil penelitian awal

Contoh kasus yang telah terjadi sekitar bulan Agustus 2017 ada seorang ibu-ibu pengemudi ojek *online* Go-Jek mendapat penumpang. Dengan titik penjemputan di pertigaan jalan lampu merah desa Munjung Agung atau desa Larangan yang sering digunakan untuk menurunkan penumpang bus jalan raya pantura, titik penjemputan sekitar 100 meter dari lokasi titik pangkalan ojek konvensional. Sesampai di titik penjemputan dan bertemu dengan calon penumpang kemudian ibu-ibu pengemudi Go-Jek dihampiri salah satu pengemudi ojek konvensional yang melihatnya dan merasa tidak terima karena penumpangnya merasa direbut kemudian meneriaki dan terjadi kekerasan fisik, dengan mendorong motornya sampai ibu tersebut jatuh. Kejadian tersebut menarik perhatian masyarakat sekitar dan rekan-rekan anggota ojek konvensional juga ojek *online* (Go-Jek) yang lainnya untuk

berdatangan. Rekan sesama ojek konvensional dan Go-Jek terlibat saling adu mulut dan kontak fisik.

Tindak kekerasan yang dialami oleh korban jelas telah melanggar pasal 351 KUHP tentang penganiayaan dan dapat dipidana bagi pelakunya maksimal 5 (lima) tahun penjara. Contoh kasus diatas didapat dari hasil wawancara penulis dilapangan pada tanggal 23 juni 2018 dengan seorang pengemudi ojek *online* Go-Jek bernama Ibnu umur 29 tahun yang sudah bergabung 1 tahun dengan Go-Jek.

Contoh kasus kedua yang terjadi pada tanggal 9 september 2018 ada seorang mahasiswi dari kota Purwokerto bernama Indah turun di stasiun slawi Tegal, keluar dari stasiun ditawarkan oleh pengemudi ojek pangkalan, namun dia tidak mau dan memilih meninggalkan zona merah peraturan titik penjemputan ojek *online* dengan niatan akan memesan Go-Jek dan menunggunya di zona hijau atau zona bebas ojek *online*, tetapi pengemudi ojek pangkalan tadi terus mengikutinya walaupun sudah di wilayah zona hijau ojek *online*. Dalam perjalanan dia memesan Go-Jek di *smartphonenya* sampai akhirnya mendapatkan *driver*/pengemudi Go-Jek, tetapi pengemudi Go-Jek dilarang mengambil penumpang oleh pengemudi ojek pangkalan padahal sudah jelas-jelas keluar dari zona merah titik penjemputan, kerana tidak mau terjadi perselisihan akhirnya dia memilih untuk membatalkan dan memesan kembali sambil berjalan meninggalkan stasiun lebih jauh lagi berharap pengemudi ojek pangkalan tidak mengikutinya lagi. Namun tetap saja beberapa kali mendapatkan *driver*/pengemudi Go-Jek tetap mendapat

perlakuan yang sama dari pengemudi ojek pangkalan dengan berbagai macam nada yang mengancam kepada pengemudi Go-Jek serta penumpang. Cerita ini didapat langsung dari teman Indah bernama Fiqih anis pada tanggal 11 September 2018.

Perbuatan tersebut jelas melanggar pasal 368 KHUP ayat (1) tentang ancaman kekerasan. Hal demikianlah penyebab adanya konflik antara ojek *online* Go-Jek dan ojek konvensional, itu adalah perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia dimasyarakat dan organisasi menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi. Persaingan antara pengemudi ojek *online* Go-Jek dengan pengemudi ojek konvensional memang tidak dapat dihindari. persaingan terjadi berdampak pada sulitnya mencari pekerjaan dan menurunnya pendapatan ojek konvensional. Pro dan kontra yang terjadi di antara pengemudi ojek konvensional dan ojek *online* Go-Jek lebih diakibatkan oleh masalah persaingan.

Ojek *online* Go-Jek dalam mengambil penumpang disekitaran titik jemput stasiun Tegal setelah pengalaman berbagai kejadian buruk, dibuat grup sesama pengemudi Go-Jek untuk menyiasati dengan mengambil konsumen secara bersama-sama. Aksi saling kejar sering terjadi dan Go-Jek adalah pihak korban yang dikejar oleh ojek konvensional karena lagi-lagi pelanggannya merasa telah direbut. Ojek konvensional cenderung sentimen bahkan hanya ketika mereka para ojek *online* Go-Jek membuka *handphone*. Positifnya dari konflik tersebut adalah pengemudi Go-Jek menjadi lebih tahu titik tertentu

yang mana mereka bisa datang atau tidak supaya dapat menghindari konflik, karena peraturan kesepakatan titik zona netral saja tidak menjamin perselisihan. Yang terjadi di lapangan, titik penjemputan justru di larang oleh ojek konvensional. Ojek *online* Go-Jek mau tidak mau harus punya tim yang bisa membackingi ketika ada konflik semacam itu. Untuk itu ojek *online* Go-Jek di wilayah Tegal membentuk grup tertentu sesama pengemudi Go-Jek.

Kedua ini dirasa tidak adil pada posisi *ojek online* Go-Jek. Howard Zehr memaknai keadilan restoratif sebagai proses untuk melibatkan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan atas suatu pelanggaran yang spesifik, kemudian secara bersama, mengidentifikasi dan mengarahkan kerugian, kebutuhan, dan kewajiban dalam rangka menyembuhkan dan menempatkan hak para pihak sebagai titik yang mungkin dituju untuk diselesaikan.¹¹

Konflik yang dialami antara ojek *online* dengan ojek konvensional tidak sederhana. Ramai media massa yang memberitakan konflik ojek *online* Go-Jek dengan pengemudi ojek konvensional. Konflik tersebut disatu sisi memberikan pengaruh positif berupa semakin kuatnya kesadaran bahwa para pengemudi ojek *online* Go-Jek harus bisa bertahan dan semakin kompak. Konflik dengan ojek konvensional memungkinkan mereka lebih menyadari pentingnya beraliansi atau penggabungan berkelompok menjadi satu dengan tujuan menjalin kerjasama untuk menjamin kegiatan yang aman dengan kelompok kecil lain yang menguntungkan eksistensi mereka.

¹¹ Sukardi, 2012, *Perspektif Hukum Refleksif Terhadap Konsep Restorative Justice Dalam Pembaharuan Hukum Pidana*, "Jurnal Ilmu Hukum Ammana Gappa", Universitas Hasanuddin Makassar, No 2, Vol. 20, hlm. 4

Pada dasarnya konflik ojek konvensional dengan Go-Jek yang terjadi juga dapat membantu fungsi komunikasi. Sebelum konflik, kelompok Go-Jek yang sering menjadi korbannya mungkin tak percaya terhadap posisi pesaing mereka yaitu ojek konvensional, tetapi akibat adanya konflik, posisi dan batas antar jenis kelompok ojek ini sering menjadi diperjelas. Karena itu setiap pengemudi menjadi mampu memutuskan untuk mengambil tindakan yang tepat dalam hubungannya dengan para ojek konvensional sebagai pesaingnya. Konflik juga memungkinkan kedua belah pihak dapat menemukan ide yang lebih baik mengenai kekuatan relatif mereka dan meningkatkan kemungkinan untuk saling mendekati atau saling berdamai. Konflik yang terlihat antara ojek *online* Go-Jek dengan pengemudi ojek konvensional disisi lain memberikan akses diantara pengemudi Go-Jek untuk lebih berkomunikasi secara intens antar sesama pengemudi Go-Jek lain. Hal ini dapat terlihat dari grup-grup bentukan dari inisiatif para pengemudi Go-Jek itu sendiri. Lebih jauh lagi dalam ikatan grup tertentu memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup mereka sebagai pengemudi Go-Jek jika ada dari mereka yang terlibat konflik dengan pengemudi ojek konvensional, sumbangsih ketika ada kecelakaan ataupun kegiatan-kegiatan sampingan yang sifatnya sekedar merekatkan persaudaraan antar para pengemudi ojek *online* Go-Jek di kota Tegal.

Upaya penyelesaian konflik yang terjadi dilakukan dalam beberapa langkah yaitu dengan penyelesaian jalur mediasi oleh masing-masing pihak telah dilakukan dan menghasilkan aturan titik penjemputan atau zona

penjemputan yang diperbolehkan untuk pengemudi ojek *online* Go-Jek. Akibat konflik yang sering terjadi dengan pengemudi ojek konvensional membuat mereka lebih menyadari pentingnya beraliansi dengan membentuk kelompok-kelompok kecil yang dapat menguntungkan eksistensi mereka.

Konflik-konflik yang terjadi di Tegal pada umumnya telah diselesaikan secara damai dengan jalur musyawarah kekeluargaan dan mediasi. Dengan diselesaikan secara kekeluargaan diharapkan setiap konflik yang sering terjadi untuk bisa menjadi pelajaran dan bahan evaluasi untuk setiap individu yang terlibat maupun yang tidak terlibat yang berada dilingkungan Go-Jek dan ojek konvensional untuk tidak melakukannya atau mengulangnya lagi. Kedamaian sangat di perlukan untuk berjalannya masyarakat tegal yang damai, ojek online Go-Jek dan ojek konvensional diharapkan dapat berjalan beriringan dengan baik dan saling membantu.¹²

¹² Pengemudi Go-Jek Tegal, Dalam Wawancara Penelitian Lapangan dikota Tegal