

## KONFLIK INTERNAL ANTARA MANAJEMEN DAN DRIVER GOJEK SURABAYA

**Wahid Nur Hidayat**

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya  
suryamania70@gmail.com

**PambudiHandoyo**

Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya  
pambudihandoyo@unesa.ac.id

### Abstrak

Desember 2015 ribuan akun aplikasi driver gojek terkena suspend hingga tidak bisa menerima order dari para pengguna. Tidak hanya pembekuan akun tetapi para driver juga terkena denda yang jumlahnya bervariasi. Konflik ini bermula ketika pihak manajemen menuduh adanya permainan driver yang melakukan order fiktif tanpa masuk dalam sistem ketika melaksanakan tugas pengantaran barang. Atas pernyataan itu massa kemudian meneriaki pihak manajemen bahwa itu bukan substansi masalah melainkan transparansi aturan yang dilanggar sendiri oleh pihak perusahaan utamanya bagi hasil pendapatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kronologis dan proses terjadinya konflik Gojek di Surabaya serta mengetahui mekanisme penyelesaian konflik di dalamnya. Pendekatan pemikiran dalam penelitian ini bersifat derkriptif kualitatif. Terdapat permainan *order fiktif* yang dilakukan oleh oknum driver gojek untuk mendapatkan bonus poin *Go Food*. Akibat dari itu pihak operator gojek mengalami kerugian dan menindak tegas para driver gojek dengan menerapkan sanksi denda. Namun kebijakan tersebut dinilai merugikan pihak driver gojek sehingga terjadilah protes ke pihak manajemen. Untuk menyelesaikan konflik tersebut diadakan mediasi diantara kedua belah pihak yang hasilnya pihak manajemen bersedia mengaktifkan kembali akun driver yang disuspend namun dengan ketentuan harus membayar denda yang dijatuhkan terlebih dahulu.

**Kata Kunci:** Konflik, Internal, Gojek.

### Abstract

December 2015 thousands of gojek's driver got suspend so they could not received an order from the user. Not only the freezing of accounts but drivers also fines of varying amounts. The conflict began when the management accused the driver did order a fictitious game without logging into the system when carrying out the task of delivery of goods. The statement on the mass and then shouted at the management that it was not the substance of the problem but which violated its own rules of transparency by the company primarily for revenue. The purpose of this study was to determine the chronological and the process of Gojek's conflict in Surabaya also knowing solving problem mechanisms of conflict in it. The method in this study is a qualitative derkriptif. There is a game of fictitious orders made by unscrupulous drivers to earn bonus points Go Food gojek. As a result of the operator gojek loss and crack down on drivers gojek by applying financial penalties. However, the policy is considered detrimental to the driver gojek so that there was a protest to management. To resolve the conflict mediation held between two parties whose results the management is willing to re-activate suspended account driver with the proviso must pay the fine imposed in advance.

**Keywords:**Conflict, Internal, Gojek.

### PENDAHULUAN

Munculnya kendaraan umum berbasis aplikasi online di Indonesia seperti gojek. Gojek adalah kendaraan umum yang bisa di pesan melalui aplikasi smartphone yang lebih memudahkan bagi para pengguna jasa ini. Di Surabaya gojek mempunyai driver berkisar 20.000 orang. Awal kemunculan gojek sangat menarik bagi

pengguna maupun driver gojek sendiri dengan adanya banyak promo yang manajemen berikan.

Namun pada bulan Desember 2015 Ratusan driver gojek online Gojek di Surabaya melakukan aksi demo di kantor gojek, Jalan Tidar Surabaya. Mereka melakukan demo lantaran ribuan akun aplikasi driver gojek terkena suspend dengan kata lain para driver yang terkena suspend tidak bisa menerima order dari pengguna, tidak

hanya pembekuan akun tetapi driver juga terkena denda yang jumlahnya bervariasi mulai ratusan ribu sampai jutaan rupiah.

Konflik ini bermula ketika pihak manajemen menuduh adanya permainan driver melakukan order fiktif tanpa masuk dalam sistem ketika melaksanakan tugas pengantaran barang. Atas pernyataan itu massa kemudian meneriaki pihak manajemen bahwa itu bukan subtansi masalah melainkan transparansi aturan yang dilanggar sendiri oleh pihak perusahaan utamanya bagi hasil pendapatan.

Masyarakat sebagai suatu sistem sosial yang majemuk, terlingkup di dalamnya berbagai komposisi sosial dan aliran. Heterogenitas masyarakat tersebut membuat sistem sosial selalu terus progresif dan berjalan dinamis. Akan tetapi, heterogenitas dalam masyarakat di sisi lain akan mengakibatkan rawannya terjadi konflik di antara sesama masyarakat. Terjadinya konflik lebih disebabkan oleh pengelolaan stratifikasi sosial dalam masyarakat tidak berfungsi. Berbagai pendekatan teori telah diupayakan oleh beberapa sosiolog untuk meneliti kestabilan terhadap tingkat kerawanan sosial tersebut, tetapi kebanyakan sosiolog tersebut mengacuhkan analisa konflik sosial. Kaum fungsional struktural misalnya, melihat bahwa konflik hanyalah manifes dari disfungsi sebuah struktur dalam masyarakat dan melihat masyarakat hanya sebagai sebuah struktur yang paten.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Imelda Rettoba tentang Peranan Humas dalam Merespon Konflik Internal pada Universitas Sam Ratulangi Manado, dalam penelitian ini Imelda lebih meneliti pada peranan suatu posisi pekerjaan yaitu humas dalam merespon konflik internal yang terjadi di Universitas Sam Ratulangi Manado. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa peran humas dalam merespon konflik internal di universitas Sam Ratulangi Manado adalah dengan menginventarisir permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga ada langkah-langkah untuk mendapatkan informasi dari pihak luar, dengan mengkaji dan menganalisis untuk target yang dimaksud terkait konflik internal yang harus diendam.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizal Mustafa Kamal yang berjudul Konflik Internal dalam Komunitas Bonek (Studi deskriptif perpecahan dan perselisihan dalam mendukung team Persebaya yang terjadi di kalangan Bonek di Surabaya). Konflik yang terjadi ini merupakan Konflik Internal yang terjadi di dalam Komunitas Bonek di Surabaya. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: pertama, konflik terjadi karena adanya kepentingan yakni kepentingan politik yang meliputi kekuasaan dan kepentingan ekonomi. Kedua, berbagai solusi sudah dilakukan diantaranya lewat jalan melakukan diskusi, dengan mendatangkan mediator

tetapi tidak juga memperoleh jalan keluar terhadap konflik yang terjadi. Malah konflik semakin meluas dan mengarah ke arah yang berbuntut dengan kekerasan fisik sampai pada akhirnya ketika solusi-solusi yang dilakukan tidak juga berhasil. Maka dilakukan resolusi terakhir dengan penyelesaian secara jalur pengadilan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh M Hisyam Rohman (2015) yang berjudul Konflik Redistribusi Wewenang Buruh Pabrik dalam Tubuh Serikat Buruh/Pekerjadi PT Kerja Rajasa Raya. Konflik redistribusi wewenang buruh pabrik dalam tubuh serikat buruh/pekerja di PT Kerta Rajasa Raya, merupakan pertentangan/konflik internal yang terjadi tentang perebutan wewenang di dalam serikat buruh SPN. Kondisi sosial yang melatarbelakangi terjadinya konflik internal adalah munculnya kepentingan laten dan berubah menjadi kepentingan *manifest* yakni keinginan akan mendirikan serikat baru di perusahaan. Kondisi tersebut diperkuat juga oleh kebijakan politik mengenai UU No 20 Tahun 2000 Dampak yang ditimbulkan cenderung bersifat normatif dan tidak sesuai dengan apa yang digambarkan Dahrendorf yakni *redistribusi* otoritas dan perubahan struktur. Kondisi yang menjadi penghambat laju perkembangan konflik dari kelompok yang bertengangan, merupakan faktor yang menyebabkan dampak tidak sesuai yang diharapkan.

Dari hasil penelitian di atas. Peneliti tertarik untuk meneliti konflik internal yang terjadi di perusahaan transportasi yang berbasis aplikasi online antara manajemen dan driver Gojek. Untuk perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada proses terjadinya konflik dan mekanisme penyelesaian konflik yang sudah dilakukan. Sedangkan persamaannya adalah sama menggunakan teori Ralf Dahrendorf dalam analisisnya.

## METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji konflik yang terjadi antara driver dengan manajemen gojek di Surabaya. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan deskripsi dan gambaran mengenai proses konflik, proses penyelesaian konflik, sehingga pendekatan pemikiran dalam penelitian ini bersifat induktif, maka penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif

Metode analisis kualitatif digunakan karena penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai Konflik internal antara driver gojek dengan manajemen di Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena dianggap mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan rinci berkaitan dengan suatu peristiwa atau gejala sosial yang terjadi. Pendekatan kualitatif juga digunakan untuk mengetahui kondisi tentang permasalahan penelitian yang didasarkan pada

pemahaman serta pembentukan pemahaman yang diikat oleh teori terkait dan penafsiran peneliti. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata lisan atau tulisan dari manusia atau tentang perilaku manusia yang dapat diamati (Felix Sitorus, 1998:90). Data yang dihasilkan merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Gojek Jalan Tidar No. 67abc Sawahan, Surabaya dipilih menjadi lokasi penelitian dikarenakan konflik yang terjadi bermuncul dari tempat ini.

Penelitian dilakukan bertahap pada 20mei 2016 sampai denganJuni 2016. Kurun waktu penelitian yang dimaksud adalah waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data, baik data hasil wawancara atau dokumentasi.

Subjek dalam penelitian ini adalah Driver gojek yang terlibat demo dan pihak manajemen gojek. Alasan dipilihnya sebagai subjek penelitian dikarenakan mereka yang terlibat langsung dalam konflik internal. Mereka lebih memahami proses konflik, dan metode penyelesaian konflik dibandingkan driver gojek yang lain.

Data hasil pembicaraan/wawancara mendalam dari kutipan langsung pernyataan driver gojek dan pihak manajemen gojek surabayayang menjadi tineliti dalam penelitian ini, mengenai pengalaman, sikap, aksi dan pandangan mereka dalam kesempatan wawancara dengan peneliti. Hasil pembicaraan yang dimaksud berupa tanggapan tineliti dari pertanyaan yang diajukan kepada mereka seputar proses terjadinya konflik dan metode penyelesaian konflik.

Analisis data merupakan langkah kritis dalam sebuah penelitian, berdasarkan pengumpulan data-data akan diperoleh data kasar, langkah selanjutnya adalah menginpretasi data tersebut agar dapat ditarik suatu hasil penelitian, hal ini membutuhkan metode.

Yang dimaksud dengan teknik analisis kualitatif adalah teknik analisis yang tidak bersifat numerik melainkan bersifat deskriptif. Dengan kata lain mendeskripsikan jawaban dari rumusan masalah dalam bentuk uraian.

Teknik ini adalah suatu teknik yang bertujuan mencari konklusi dari data yang ada, sehingga dapat diketahui jawaban atas permasalahan dari rumusan masalah di atas, yaitu konflik internal yang terjadi antara manajemen gojek di Jalan Tidar, Surabaya dengan para driver.

Selama peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan, peneliti juga melakukan analisis data. Semua data yang telah didapat kemudian diolah melalui Penarikan kesimpulan, yang dilakukan selama proses pengumpulan data dengan tetap meninjau data-data yang

telah dikumpulkan sebelumnya untuk memastikan bahwa data yang dibutuhkan sudah lengkap, sehingga penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan tepat berdasarkan data-data yang sudah terkumpul.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Dahrendorf ada dua kelompok konflik yang dapat terbentuk di dalam asosiasi yaitu kelompok yang memegang posisi otoritas dan kelompok subordinat yang mempunyai kepentingan tertentu yang arah dan substansinya saling bertentangan.Dalam penelitian ini manajemen gojek menjadi kelompok yang memegang otoritas dan driver gojek menjadi kelompok subordinat. Dimana manajemen gojek mensuspend akun para driver yang diduga melakukan kecurangan dengan melakukan order fiktif dan dari pihak driver menginginkan pihak manajemen untuk mengaktifkan kembali akun yang telah tersuspend.

### **Kronologis dan Proses Terjadinya Konflik**

Awal konflik bermula dari beberapa driver yang bermain curang dengan melakukan order fiktif menggunakan aplikasi Fake GPS.

Majoritas driver memiliki komunitas gojek di setiap wilayah, ketika ada teman komunitasnya terkena suspend lantas para komunitas ini saling berkomunikasi dan akhirnya memunculkan resistensi untuk membantu rekanya yang terlibat masalah yang berujung pada aksi demo yang dilakukan di kantor gojek. Namun pihak perusahaan tidak mau dirugikan oleh aksi demo yang dilakukan oleh para driver gojek tersebut karena mereka merasa ditipu dalam penyalahgunaan poin *Go Food* dengan melakukan *order fiktif* yang banyak merugikan perusahaan sehingga pihak manajemen gojek memberikan sanksi tegas bagi siapa saja yang melakukan kecurangan *order fiktif* tersebut dengan menerapkan suspend akun driver gojek dan mengenakan denda sebagai ganti rugi perusahaan. Akan tetapi, di pihak lain para driver gojek merasa dirugikan atas sanksi yang diberlakukan oleh pihak manajemen gojek karena selain akun mereka terkena suspend jumlah denda yang harus mereka bayar sangat tinggi sekali dan bervariasi. Selain itu kendaraan driver gojek yang tidak bisa membayar sanksi tersebut ditahan oleh pihak perusahaan sebagai jaminan.

### **Mekanisme Penyelesaian Konflik**

Dalam penyelesaian konflik anatara driver dan manajemen gojek, kedua belah pihak melakukan mediasi baik itu lewat bantuan pihak luar maupun dari pihak internal operator gojek. Pihak luar yang berusaha memediasi konflik tersebut adalah Komisi D DPRD Surabaya, mereka menyuruh para driver gojek untuk membuat laporan kronologis konflik yang terjadi,

selanjutnya DPRD Surabaya melakukan pembicaraan dengan pihak manajemen tentang status hubungan kerja antara operator gojek dan driver gojek. Selain itu pihak internal gojek juga melakukan mediasi dengan para demonstran gojek yang wakili oleh Humas dan beberapa perwakilan dari driver gojek. Menurut Lewis A. Coser. Untuk meredam konflik agar tidak menjadi polemic yang berkepanjangan, maka dipilihlah metode Safety Valve/Katup penyelamat yang bertujuan untuk meredam konflik sehingga dapat terkendali seperti sebelumnya. Cara yang ditempuh adalah pihak otoritas menemui pihak yang tersubordinasi guna mendengarkan aspirasi mereka melalui sebuah mediasi. Dari hasil mediasi dalam konflik yang terjadi antara manajemen dan driver gojek, pihak manajemen bersedia untuk mengaktifkan kembali akun driver gojek yang disuspend namun para driver diharuskan terlebih dahulu untuk membayar denda yang sudah dikenakan pihak manajemen kepada driver gojek yang bermain *order fiktif*.

## PENUTUP

### Simpulan

Dari hasil analisis data diatas mengenai konflik internal antara manajemen dan driver gojek adalah adanya permainan *order fiktif* yang dilakukan oleh oknum driver gojek untuk mendapatkan bonus poin *Go Food*. Akibat dari itu pihak operator gojek mengalami kerugian dan menindak tegas para driver gojek dengan menerapkan sanksi denda. Namun kebijakan tersebut dinilai merugikan pihak driver gojek sehingga terjadilah protes ke pihak manajemen. Untuk menyelesaikan konflik tersebut diadakan mediasi diantara kedua belah pihak yang hasilnya pihak manajemen bersedia mengaktifkan kembali akun driver yang disuspend namun dengan ketentuan harus membayar denda yang dijatuhkan terlebih dahulu.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan peneliti adalah dalam hal kebijakan pemerintahan daerah atau pusat tentang usaha perseorangan atau kelompok di bidang teknologi, untuk lebih memberi batasan tertentu atau aturan tentang keamanan sistem di dalamnya. Hal ini juga berlaku untuk pihak manajemen untuk lebih mengamankan sistem serta detail kejelasan aturan yang berlaku untuk pegawai maupun pelanggan agar mencegah terjadinya konflik yang tidak diharapkan. Dilihat dari jaman teknologi yang makin maju tentang lapangan pekerjaan dalam bidang *smartphone*, diharapkan dilakukan penelitian yang lebih lanjut tentang efektivitas aplikasi Go Jek ataupun aplikasi lainnya dalam kesejahteraan masyarakat di Surabaya ataupun daerah lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Craig, Ian. 1992. *Teori-teori Sosial Modern*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Hisyam, M. 2015. *Konflik Redistribusi Wewenang Buruh Pabrik dalam Tubuh Serikat Buruh/Pekerjadi PT Kerta Rajasa Raya*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Mustofa, Rizal. 2013. *Konflik Internal dalam Komunitas Bonek*.
- Rettobjaan, Imelda. 2012. *Peranan Humas dalam Merespon Konflik Internal pada Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Ritzer, George dan Douglas J. Goodman. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media.
- UNESA. 2000. *Pedoman Penulisan Artikel Jurnal*. Surabaya: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya.