

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki era global dewasa ini terutama dalam bidang teknologi informasi menjadikan internet tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi seperti mengirim surat elektronik atau email saja seperti pada awal perkembangannya. Akan tetapi juga sudah merambah kepada interaksi yang lebih kompleks lagi. Seperti dalam beberapa tahun ini banyak sekali bermunculan aplikasi layanan jasa yang beragam dan bervariasi.

Bekerja adalah bagian hidup yang penting bagi setiap orang. Sebagai makhluk yang dikaruniai berbagai kelebihan, manusia memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri agar tidak bergantung pada orang lain. Seperti yang kita ketahui bahwa keadaan negeri kita tidak bisa menyediakan lapangan pekerjaan yang banyak. Kalaupun ada lowongan pekerjaan biasanya membutuhkan kualifikasi sebagai pekerja yang tinggi. Hal ini pulalah yang membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan. Ilustrasi inilah yang menunjukkan adanya kompetisi yang cukup ketat bagi tiap orang di negeri ini untuk memenuhi kebutuhannya dengan bekerja. Kompetisi yang ketat ini tak heran memunculkan sebuah konflik sebagai dampaknya.

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks membuat semua manusia berlomba-lomba untuk bekerja guna menghasilkan penghasilan yaitu berupa uang. Karena melalui bekerja manusia dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya mulai dari pangan, sandang hingga papan. Masyarakat akan melakukan apapun agar mereka bisa bersaing dan mendapatkan pekerjaan.

Berkembangnya internet membuat banyak hal baru muncul yang disebabkan oleh pengaruh kemajuan teknologi yang digunakan, salah satunya adalah pembelian atau belanja barang ataupun jasa melalui internet atau yang biasa disebut belanja secara online. Menurut istilah online memiliki arti terhubung ke komputer atau jaringan komputer dalam hal ini jaringan internet. Sehingga pembelian online bisa diartikan sebagai transaksi pembelian yang dilakukan dengan menggunakan media computer atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Dalam hal ini, antara penjual layanan jasa dan pembeli berkomunikasi jarak jauh tanpa harus bertatap muka secara

langsung. Jasa layanan melalui internet (*online*) telah menjadi alternatif tersendiri bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual beli dengan memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang saat ini konsumen telah diberikan cara lain yang lebih praktis tanpa harus keluar rumah. Jumlah pembelanja melalui internet juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Bagi sektor bisnis hal ini merupakan terobosan guna memajukan perusahaannya. Perusahaan banyak yang memanfaatkan media internet guna menunjang bisnisnya seperti sebagai media promo. Bahkan ada beberapa perusahaan yang hanya memiliki bisnis di dunia maya saja, mereka tidak memiliki toko fisik yang dipergunakan untuk memamerkan produknya.

Salah satu terobosan bisnis online yang kini sedang digandrungi oleh masyarakat Indonesia saat ini adalah lahirnya Gojek. Persaingan ini tercermin dari lahirnya fenomena Gojek yaitu layanan jasa berbasis online yang menawarkan jasa Ojek. Beranjak dari asumsi Ilmu ekonomi mengenai perilaku manusia yang rasional yang senantiasa mengutamakan kepentingannya terlebih dahulu. Maka secara jelas persaingan yang terjadi antara Gojek dengan Ojek Pangkalan atau dikenla sebagai Opang adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya guna memenuhi kebutuhannya sehari-hari.

Konflik akan terus terjadi setiap kehidupan sosial selalu berada dalam proses perubahan, sehingga perubahan merupakan gejala yang bersifat permanen yang mengisi setiap perubahan kehidupan sosial. Gejala perubahan kebanyakan sering diikuti oleh konflik baik secara personal maupun interpersonal.

Setiap kehidupan sosial selalu terdapat konflik di dalam dirinya sendiri, oleh sebab itu konflik merupakan gejala yang permanen yang mengisi setiap kehidupan sosial. Gejala konflik akan berjalan seiring dengan kehidupan sosial itu sendiri, sehingga lenyaplah konflik juga bersamaan dengan lenyapnya kehidupan sosial. Dalam kehidupan sosial ada elemen-elemen tertentu yang memberikan andil bagi perubahan dan konflik sosial, sehingga antara konflik dan perubahan merupakan dua variabel yang saling berpengaruh. Elemen-elemen tersebut akan selalu dihadapkan pada persamaan dan perbedaan, sehingga persamaan akan mengantarkan pada akomodasi sedangkan perbedaan akan mengantarkan timbulnya situasi konflik. Data dilapangan menunjukkan jumlah

ojek pangkalan mencapai lebih dari 75 orang. Sedangkan GoJek yang bersumber dari informan hampir lebih dari 50 orang pengguna dalam sehari.

Persaingan yang terjadi diantara Gojek dan Opang ini lambat laun menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi karena Ojek Pangkalan merasa jika pekerjaannya diambil alih oleh Gojek. Mereka merasa kehilangan penumpang ketika hadirnya Gojek. Para Ojek paangkalan merasa tersaingi dengan kehadiran Gojek ini. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Setiadi dan Kolip (2011, hlm. 361) bahwa penyebab konflik yaitu :

Perbedaan antar individu diantaranya perbedaan pendapat, tujuan, keinginan, pendirian tentang objek yang dipertentangkan. Di dalam realitas sosial tidak ada satupun individu yang memiliki karakter yang sama sehingga perbedaan karakter itulah yang mempengaruhi timbulnya konflik sosial.

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berinteraksi dengan sesama manusia. Ketika berinteraksi dengan sesama manusia, selalu diwarnai dua hal, yaitu konflik dan kerjasama, dengan demikian konflik merupakan bagian dari kehidupan manusia. Konflik sosial telah ada dari zaman kuno hingga zaman modern seperti saat ini. Contohnya konflik pada zaman kuno yang terjadi antar dewa dalam bentuk peperangan, konflik antar suku, antar agama, dan lain sebagainya.

Konflik sosial merupakan proses sosial yang terjadi pada individu atau kelompok. Masing-masing berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai ancaman atau kekerasan dan amarah. Secara umum, konflik sosial diartikan sebagai pertentangan antar anggota masyarakat yang bersifat menyeluruh dalam kehidupan.

Dalam sosiologi sendiri, konflik sosial merupakan gambaran tentang terjadinya percekocokan, perselisihan, ketegangan, atau pertentangan sebagai akibat dari perbedaan-perbedaan yang muncul dalam kehidupan masyarakat, baik perbedaan secara individual maupun perbedaan kelompok. Perbedaan tersebut dapat berupa perbedaan pendapat pandangan, penafsiran, pemahaman, kepentingan, atau perbedaan yang lebih luas dan umum, seperti perbedaan agama, ras, suku bangsa, bahasa, profesi, golongan politik dan kepercayaan.

Perbedaan memang selalu ada diantara manusia karena manusia adalah makhluk sosial, perbedaan yang ada dalam masyarakat terutama masyarakat desa

tidak cuma dalam hal penghasilan, tetapi ada juga perbedaan dari aspek lain, seperti perbedaan dalam hal pemilikan kekuasaan, status atau kehormatan. Pendek kata, sepanjang dalam masyarakat itu terdapat sesuatu yang langka dan diperebutkan, maka sepanjang itu pula akan muncul berbagai konflik. Karena setiap ada status sosial yang diperebutkan pasti konflik akan muncul.

Konflik terjadi bermula dari kehadiran Gojek sebagai salah satu bentuk inovasi dari Ojek Pangkalan. Hal ini ternyata disambut dengan baik oleh masyarakat Indonesia termasuk Kota Bandung dan khususnya masyarakat di Kecamatan Sukasari, Bandung. Menurut masyarakat kehadiran Gojek dianggap sebagai salah satu bentuk kemudahan dalam menggunakan layanan jasa secara praktis, terlebih lagi jasa layanan Gojek dilengkapi dengan berbagai fasilitas unggulan yang memberikan nilai lebih bagi para konsumen atau pengguna layanan tersebut.

Namun ternyata berbanding terbalik dengan Ojek Pangkalan, kehadiran Gojek ini menimbulkan kegelisahan karena dianggap memunculkan persaingan yang mengakibatkan hilangnya para pelanggan Ojek pangkalan karena kemunculan Gojek ini. Ojek Pangkalan merasa takut mungkin bisa dikatakan cemburu manakala para pelanggan yang menjadi langgananya kini berpindah tangan menggunakan jasa Gojek, dari situlah konflik terus berlanjut. Salah satu bentuk penolakan dengan adanya kehadiran atau kemunculan Gojek ini adalah dengan memasang sejumlah spanduk di pangkalan Ojek sekitar wilayah Kecamatan Sukasari Bandung. Spanduk tersebut berisi tentang larangan adanya menjemput penumpang dan dilarang melintas Gojek disekitar wilayah tersebut.

Tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok

masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di masyarakat. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.

Konflik tidak dapat dihindari. Hal ini disebabkan banyak faktor, antara lain struktur organisasi, perbedaan tujuan, persepsi, nilai-nilai, dan sebagainya. Konflik dapat mengurangi kinerja organisasi dalam berbagai tingkatan. Jika terjadi konflik, manajer sebagai pihak manajemen bertugas mengelola konflik sehingga tercipta kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam pandangan tradisional, konflik dianggap sebagai sesuatu yang buruk yang harus dihindari. Pandangan ini sangat menghindari adanya konflik karena dinilai sebagai faktor penyebab pecahnya suatu kelompok atau organisasi. Bahkan seringkali konflik dikaitkan dengan kemarahan, agresivitas, dan pertentangan baik secara fisik maupun dengan kata-kata kasar. Apabila telah terjadi konflik, pasti akan menimbulkan sikap emosi dari tiap orang di kelompok atau organisasi itu sehingga akan menimbulkan konflik yang lebih besar. Oleh karena itu, menurut pandangan tradisional, konflik haruslah dihindari.

Konflik tidak selamanya berkonotasi buruk, tapi bisa menjadi sumber pengalaman positif. Hal ini dimaksudkan bahwa konflik dapat menjadi sarana pembelajaran dalam memajemen suatu kelompok atau organisasi. Konflik tidak selamanya membawa dampak buruk, tetapi juga memberikan pelajaran dan hikmah di balik adanya perseteruan pihak-pihak yang terkait. Pelajaran itu dapat berupa bagaimana cara menghindari konflik yang sama supaya tidak terulang kembali di masa yang akan datang dan bagaimana cara mengatasi konflik yang sama apabila sewaktu-waktu terjadi kembali. Karena itulah peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai Konflik Sosial Antara Ojek Online dan Ojek Konvensional (Ojek Pangkalan) Sebagai Akibat Keberadaan Gojek (Studi Deskriptif di Kecamatan Sukasari, Bandung).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut?

1. Apa faktor penyebab masyarakat lebih memilih menggunakan GoJek dibandingkan menggunakan Ojek Pangkalan?
2. Apa dampak yang ditimbulkan dari adanya layanan GoJek terhadap pelaku Ojek Pangkalan?
3. Konflik apa yang terjadi antara GoJek dengan Ojek Pangkalan?
4. Bagaimana solusi untuk menyelesaikan konflik antara Gojek dengan Ojek Pangkalan?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi terkait dengan faktor dan dampak layanan GoJek terhadap pelaku Ojek Pangkalan. Adapun secara khusus tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:

1. Menggali dan menganalisis informasi terkait faktor yang menyebabkan layanan jasa GoJek.
2. Menggali dan menganalisis informasi terkait dampak yang ditimbulkan dari layanan jasa GoJek.
3. Menggali dan menganalisis bentuk konflik yang terjadi antara GoJek dengan Ojek Pangkalan
4. Menggali dan menganalisis upaya penyelesaian konflik yang terjadi antara GoJek dengan Ojek Pangkalan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Secara teoretis manfaat dari penelitian ini adalah dapat memperluas wawasan serta bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sosiologi pada umumnya, khususnya konflik sosial.

2. Secara Praktis

- a. Untuk masyarakat memberikan informasi mengenai layanan aplikasi GoJek. Melalui pelayanan, fasilitas dan lainnya

- b. Untuk pemerintah yaitu memberikan informasi mengenai perlu adanya perhatian bagi masyarakat kecil khususnya dalam persaingan kerja.
- c. Untuk pihak kepolisian yaitu memberikan informasi agar selalu waspada dan bekerjasama dengan masyarakat setempat mengantisipasi konflik yang terjadi diantara Ojek pangkalan dengan GoJek..

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini meliputi lima bab, yaitu:

- BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta struktur organisasi
- BAB II : Tinjauan pustaka. Pada bab ini diuraikan dokumen-dokumen atau data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yang mendukung penelitian penulis.
- BAB III : Metode penelitian. Pada bab ini penulis menjelaskan metode dan desain penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, prosedur penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian mengenai faktor dan dampakserta upaya pelayanan konflik antara GoJek dengan Ojek Pangkalan di Kecamatan Sukasari, Bandung
- BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini penulis menganalisis hasil temuan data tentang faktor dan dampak dari adanya layanan jasa GoJekserta mendeskripsikan konflik yang terjadi antara Gojek dengan Ojek konvensional.
- BAB V : Simpulan dan saran. Dalam bab ini penulis berusaha mencoba memberikan simpulan dan saran sebagai penutup dari hasil penelitian dan permasalahan yang telah diidentifikasi dan dikaji dalam skripsi.