

**MANAJEMEN KONFLIK BIDANG TRANSPORTASI DI KOTA
PEKANBARU (STUDI KASUS TAKSI KONVENSIONAL DENGAN
ANGKUTAN ONLINE)**

Oleh : Nadya Maharani Putri

Pembimbing : Abdul Sadad

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Transportation Conflict Management in the City of Pekanbaru (Case Study of Conventional Taxi with Online Transportation) is an effort to resolve conflicts carried out by related parties in this case conventional taxi drivers and online transport drivers to get a solution to the conflict between the two organizations. This study aims to determine conflict management in the transportation sector in the city of Pekanbaru (a case study of a conventional taxi with online transportation) and factors that hinder the conflict management of conventional taxis with online transportation in the city of Pekanbaru. The focus of the study in this study is the management of conflict between conventional taxis and online transportation in the city of Pekanbaru. Informants in the study were the Head / Staff of the Land Transportation Sector, Head / Staff of Transportation in the City of Pekanbaru Transportation Service, online transport drivers, and conventional taxi drivers. The research method used is descriptive qualitative data collection techniques are interviews. The results showed that the Riau Province Transportation Agency in resolving conflicts that occurred between conventional taxis and online transportation had not been maximized. This is because there are still online transportation operating even though they do not have licenses in accordance with Minister of Transportation Regulation No.108 of 2017 so that conventional taxis that already have permits feel they do not get justice from the government, this is the main cause of conflicts between conventional taxis and transportation on line. The Riau Province Transportation Agency is also unable to facilitate the two parties in conflict to mediate that has been directly requested by the conflicting parties so that the two conflicting parties can express their wishes and find a solution to the conflict between them. Factors influencing Conflict Management in Transportation in the City of Pekanbaru (Case Study of Conventional Taxi with Online Transport) include Competition and Regulations that are not implemented.

Keywords: Conflict Management, Conventional Cab, Transport Online

A. Pendahuluan

1. Latar belakang

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota besar di Indonesia dan juga merupakan ibu kota dari Provinsi Riau, hal ini menuntut Kota Pekanbaru mengikuti perubahan zaman yang semakin modern salah satunya adalah dengan terdapatnya angkutan online yang beroperasi di kota ini. Angkutan berbasis online diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin bepergian dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut beberapa masyarakat pengguna aplikasi angkutan online dengan adanya angkutan online ini tentu saja dapat lebih memudahkan dan menghemat waktu dan tenaga seseorang dalam melakukan kegiatan yang dilakukan sehari-hari, dengan menggunakan angkutan online masyarakat hanya perlu menggunakan gadget mereka untuk memesan angkutan yang akan digunakan bahkan angkutan online menyediakan layanan untuk memesan makanan dan jika ingin berpergian tanpa kendaraan pribadi mereka juga dapat memesan kendaraan melalui aplikasi tanpa harus keluar dari rumah untuk mencari kendaraan umum. Dengan begitu masyarakat dapat menggunakan waktu mereka untuk melakukan pekerjaan dan juga dapat menghemat waktu yang ada.

Pengetahuan baru atau sesuatu yang modern tidak selamanya dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Salah satu contohnya adalah dengan adanya angkutan online yang masuk kedalam kota Pekanbaru, masyarakat yang tidak dapat menerimanya adalah orang yang memiliki profesi sebagai supir dari angkutan konvensional, seperti supir taksi. Di kota Pekanbaru terjadi konflik antar taksi konvensional dengan angkutan online yang menyebabkan beberapa driver angkutan online mengalami ketidakadilan yang

dilakukan oleh beberapa orang pengemudi taksi konvensional.

penyebab konflik dapat dikatakan sebagai bagian dari kepentingan masing-masing pihak yang terlibat, yang secara garis besar dapat dituangkan kedalam beberapa poin berikut:

1. Angkutan online yang tidak memiliki izin untuk beroperasi di Kota Pekanbaru

Persoalan ini menjadi penyebab konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online yang membuat pihak taksi konvensional merasa tidak mendapat keadilan dan berbuat sesuka mereka terhadap angkutan online seperti melakukan tindakan intimidasi terhadap pihak angkutan online dan juga melakukan pengeroyokan terhadap pengemudi angkutan online.

2. Tindakan intimidasi dan pengeroyokan yang dialami pihak angkutan online

Angkutan online yang merasa dirinya terintimidasi oleh taksi konvensional tidak diam begitu saja dan membalaskan perbuatan taksi konvensional terhadap pihak taksi konvensional, hal ini menyebabkan konflik tidak dapat dihentikan dan akan terus terjadi.

3. Perbedaan tarif

Persoalan tarif ini juga menjadi penyebab terjadinya konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online dimana tarif harga antara dua transportasi ini memiliki perbedaan yang jauh dimana harga angkutan online lebih murah dibandingkan taksi konvensional membuat para pengemudi taksi konvensional berspekulasi bahwa angkutan online merebut penumpang taksi konvensional tersebut. Menurut hasil observasi penulis, tarif harga dari Bandara Sultan Syarif

Qasim II ke jalan Karyawan ujung adalah 37.000 rupiah sedangkan tarif taksi konvensional adalah 50.000-70.000 rupiah (*sumber masyarakat pengguna taksi konvensional dan angkutan online*).

Terjadinya konflik yang berkelanjutan seperti ini memerlukan peran pemerintah untuk mengelola konflik tersebut agar kedepannya tidak terjadi hal-hal seperti ini lagi, terlebih dengan adanya konflik seperti ini membuat para driver angkutan online maupun angkutan konvensional melakukan aksi unjuk rasa meminta keadilan bagi mereka masing-masing, salah satunya adalah aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh perwakilan driver angkutan online yang menuntut penyelesaian dari konflik yang terjadi ini pada tanggal 5 Februari 2018 didepan kantor DPRD Riau, mereka mengatakan bahwa ada lebih 200 kasus terjadi antara angkutan online dan taksi konvensional mulai dari intimidasi dan penganiayaan (**GoRiau.com**). Aksi ini juga merugikan warga Kota Pekanbaru karena dengan adanya aksi ini membuat jalanan yang digunakan oleh mereka untuk melakukan unjuk rasa menjadi tidak lancar.

Konflik taksi konvensional dengan angkutan online ini tidak dapat dihindari, konflik ini harus dikelola dengan baik sehingga mendapatkan solusi dari konflik tersebut. Konflik dapat dikelola dengan manajemen konflik dimana manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Terkait dengan manajemen konflik,

peneliti melihat bahwa manajemen konflik adalah bentuk kesadaran terhadap konflik yang dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik atau oleh pihak organisasi. Karena adanya perbedaan latar belakang, kepribadian, emosi dan ego pada setiap individu yang dimana hal itu dapat menimbulkan konflik.

Manajemen konflik di Indonesia kurang mendapatkan perhatian terutama dalam organisasi maupun instansi pemerintah, mayoritas masyarakat dan organisasi memandang konflik sebagai sesuatu yang tidak baik dan harus dihindari. Dengan adanya asumsi yang buruk terhadap konflik, maka membuat konflik dihindari bukannya dikelola, penghindaran terhadap konflik membuat tidak terciptanya solusi konflik sehingga konflik yang lebih besar dan kompleks terjadi. Dalam manajemen konflik terdapat langkah-langkah yaitu, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Menurut hasil observasi penulis, Dinas Perhubungan Provinsi Riau selaku pihak ketiga yang dipercaya pihak-pihak yang berkonflik untuk menemukan suatu solusi bagi konflik ini belum melakukan manajemen konflik terhadap konflik tersebut sehingga sampai sekarang belum ditemukan solusi yang tepat untuk menengahi konflik ini. Dalam konflik taksi konvensional dengan angkutan online Dinas sudah terbantu dengan adanya Permenhub 108 Tahun 2017 yang dikeluarkan tanggal 1 November tahun 2017 dengan masa sosialisasi selama tiga bulan dan mulai berlaku efektif per 1 Februari 2018. Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 mengatur tentang penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, yakni angkutan dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu, atau dari suatu tempat ketempat lain, mempunyai

asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap. Beberapa jenis angkutan yang terdapat dalam kategori tersebut yaitu taksi, angkutan pariwisata, angkutan karyawan, angkutan sewa, angkutan permukiman, dan angkutan sewa khusus dengan penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi.

Angkutan online termasuk kedalam kategori angkutan sewa khusus dikarenakan angkutan/taksi online adalah kendaraan yang memiliki nomor polisi berwarna hitam, tidak memakai argometer, dan tidak memiliki identitas khusus. Sedangkan taksi merupakan angkutan umum yang melayani penumpang tidak dalam trayek yang memiliki ciri-ciri yang diatur adalah sebagai berikut: identifikasi “taksi” pada fisik kendaraan, memiliki nomor polisi berwarna kuning, dan memakai argometer. Untuk mengakomodir jenis angkutan yang demikian, maka dalam Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 dibuatlah peraturan tentang angkutan sewa khusus atau bisa disebut juga angkutan sewa online. Artinya secara hukum pemerintah mengakui keberadaan angkutan yang berbasis aplikasi tersebut dengan syarat kendaraan angkutan online tersebut memenuhi syarat-syarat untuk beroperasi di kota yang telah ditetapkan oleh Permenhub 108 tahun 2017 tersebut. Dimana syarat tersebut adalah:

Pasal 26 ayat (1), wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. menggunakan Mobil Penumpang Sedan yang memiliki 3 (tiga) ruang atau Mobil Penumpang Bukan Sedan yang memiliki 2 (dua) ruang paling sedikit 1.000 (seribu) sentimeter kubik;
- b. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih

- c. atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memiliki kode khusus sesuai dengan penetapan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- d. dilengkapi dengan tanda khusus berupa stiker yang ditempatkan di kaca depan kanan atas dan belakang dengan memuat informasi wilayah operasi, tahun penerbitan kartu pengawasan, nama badan hukum, dan latar belakang logo Perhubungan;
- e. identitas pengemudi ditempatkan pada dashboard kendaraan atau tertera pada aplikasi yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan Angkutan sewa khusus;
- f. dilengkapi Dokumen Perjalanan yang Sah; dan
- g. mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat di dalam kendaraan yang mudah terbaca oleh Pengguna Jasa.

Setelah Permenhub 108 Tahun 2017 berlaku, maka seharusnya konflik dapat diselesaikan, Namun dinas belum maksimal dalam mengelola konflik tersebut, dinas hanya melakukan sebatas perencanaan dan belum dapat merealisasikan perencanaan. Pemerintah kota Pekanbaru dimana yang berwenang dalam mengelola konflik adalah pemerintah di Dinas Perhubungan Provinsi Riau tidak mampu melaksanakan manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online dan juga belum mampu melaksanakan sepenuhnya hal yang terdapat dalam Permenhub 108 Tahun 2017. Hal ini semakin jelas dengan:

1. Terdapat banyak angkutan online yang tidak memiliki izin dan tidak mengikuti persyaratan seperti yang tertera dalam

Permenhub 108 Tahun 2017. Dinas Perhubungan Provinsi Riau tidak dapat melaksanakan Permenhub 108 Tahun 2017 dengan baik karena banyak angkutan online yang tidak memiliki izin untuk beroperasi dan tidak memenuhi syarat seperti yang telah tertera dalam Permenhub No. 108 yang membuat pihak taksi konvensional merasa tidak mendapat keadilan dari pemerintah. Hal ini dikemukakan langsung oleh salah satu staff Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Menurut staff dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru baru ada 2 mitra usaha dari angkutan online yang mengurus izin ke dinas yaitu :

- a. Koperasi Mitra Usaha Trans, tercatat 5 kendaraan yang sudah melengkapi persyaratan untuk mendapat izin beroperasi.
 - b. PT ACR Berjaya, tercatat 24 Kendaraan yang sudah melengkapi persyaratan untuk mendapatkan izin dan sudah mendapatkan izin untuk beroperasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
2. Angkutan online melebihi kapasitas kuota yang telah ditentukan. Provinsi Riau mendapatkan kuota sebanyak 247 unit kendaraan, sedangkan angkutan online di Kota Pekanbaru sudah mencapai lebih kurang 1000 kendaraan
3. Pengakuan dari informan Dinas Perhubungan Provinsi Riau bahwa seharusnya pada bulan Mei 2018 akan diadakan razia terhadap angkutan online ,

namun tertunda dengan alasan politik .

Melihat konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online, maka dapat dianalisis terdapat fenomena bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Riau tidak dapat melakukan manajemen konflik dengan baik sehingga terjadi konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik dan melakukan penelitian dengan judul: **“Manajemen Konflik Bidang Transportasi di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Taksi Konvensional dengan Angkutan Online)”**

2. Perumusan Masalah

Setelah memaparkan latar belakang di atas maka Penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online dikota Pekanbaru ?
2. Faktor apa yang menghambat manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online dikota Pekanbaru ?

3. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diungkapkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menjelaskan beberapa fenomena diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui manajemen konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online dikota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online dikota Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoristis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori didalam ilmu Administrasi Negara terutama menyangkut peran pemerintah dalam mengatasi konflik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah kota Pekanbaru dalam mengatasi konflik yang terjadi di kota Pekanbaru khususnya dibidang transportasi.
 - b. Sebagai salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sama

B. Tinjauan Pustaka

1. Manajemen

Secara etimologi manajemen (dalam bahasa Inggris ditulis dengan *management*) berasal dari kata *manus* (berarti tangan) dan *agere* (berarti melakukan) yang telah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) yang berarti mengurus, atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih.

Menurut (Hasibuan, 2016: 1) manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur.

Robbin dan Coulter dalam (Wibowo, 2014: 21) mengatakan manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktifitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.

Menurut Siagian dalam (Badrudin, 2014: 14) bahwa manajemen meliputi:

1. Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan. Perencanaan akan menghasilkan upaya untuk meraih sesuatu dengan cara yang terkoordinasi. Dalam perencanaan dilakukan penetapan standar kualitas yang harus dicapai.
2. Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan. Dalam pengorganisasian segala aktifitas dan tugas untuk pencapaian tujuan diatur sedemikian rupa. Merincikan semua keahlian yang dibutuhkan dalam pelaksanaan semua tugas dan kegiatan yang diperlukan. Pada pengorganisasianlah semua tugas, aktifitas, serta wewenang dan tanggung jawab dibagikan kepada seseorang atau kelompok orang secara logis, sehingga membentuk suatu struktur organisasi. Pengorganisasian juga merupakan tahap dimana penetapan aturan main atau mekanisme pelaksanaan aktifitas tersebut.
3. Motivasi merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh atasan.
4. Pengawasan merupakan fungsi manajemen untuk mengadakan pemantauan untuk memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.
5. Evaluasi merupakan fungsi sebelum pengambilan tindakan korektif oleh pimpinan.

2. Konflik

Konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial di mana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda bertentangan dalam pendapat atau atau tujuan mereka, (Cummings dalam Wahyudi, 2015: 17). Konflik pada umumnya dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status, dan sebagainya, (Rusdiana, 2015: 186)

(Feldman dan Arnold dalam Wahyudi, 2015: 23) menekankan pada perbedaan antara pandangan tradisional tentang konflik (*traditional view of conflict*) dan pandangan masa kini yang disebut pandangan pandangan kontemporer (*contemporary view of conflict*). Pandangan tradisional menganggap konflik sebagai peristiwa yang negatif dan berusaha untuk meniadakan konflik, sedangkan pandangan baru menganggap konflik tidak dapat dihindarkan, karena kinerja organisasi yang optimal memerlukan konflik yang sedang (Gibson dalam Wahyudi, 2015: 24).

(Handoko dalam Wahyudi, 2015: 26-27) menyatakan konflik dapat berperan fungsional ataupun disfungsional, secara sederhana dapat dijelaskan bahwa, konflik mempunyai potensi bagi pengembangan atau pengganggu pelaksanaan kegiatan organisasi tergantung pada pengelolaan konflik. Segi fungsional konflik antara lain: (1) lebih mempersatukan anggota, (2) ditemukan cara perbaikan prestasi organisasi, (3) terciptanya iklim kerja yang kondusif, (4) alokasi dana yang lebih efisien, (5) penggantian manajer dan yang lebih kreatif dan inovatif. Aspek disfungsional konflik adalah kesulitan organisasi dalam pencapaian tujuan, kerjasama antar individu atau kelompok menjadi rusak, dan performansi kerja rendah.

(Aldag dan Stearns dalam Wahyudi 2015: 18) secara tegas mengartikan konflik adalah ketidaksepahaman antara dua atau lebih individu/kelompok sebagai akibat dari usaha kelompok lainnya yang mengganggu pencapaian tujuan.

(DuBrin dalam Wahyudi, 2015: 17) mengartikan konflik mengacu pada pertentangan antar individu atau kelompok yang dapat meningkatkan ketegangan sebagai akibat saling menghalangi dalam pencapaian tujuan. Dampak positif konflik menurut DuBrin dalam (Wahyudi, 2015: 28) yaitu : (1) dapat menimbulkan perubahan secara konstruktif, (2) segala daya dan motivasi tertuju pada pencapaian tujuan, (3) merangsang inovasi, meningkatkan keeratan kelompok, (4) menggantikan tujuan yang tidak relevan, (5) manajemen konflik menguntungkan organisasi, (6) hubungan antar pribadi dan antar kelompok mendorong kearah peningkatan kesehatan organisasi, (7) konflik dapat mengurangi ketegangan dalam bekerja. (Handoko dalam Heridiansyah, 2014) lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi : (1) Konflik dalam diri individu, terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Dipurchase sendiri seringkali satu karyawan staff mendapatkan pekerjaan yang bukan menjadi tanggungjawab dan jobdesknya sehingga beban kerja yang diterima semakin berat dan pekerjaan yang menjadi jobdesk utamanya menjadi terabaikan. Hal ini tentu saja membuat karyawan tersebut kebingungan dengan jenis kepastian pekerjaan yang seharusnya dilakukan. (2) Konflik antar individu dalam organisasi yang sama,

dimana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan dan tugas (seperti antara manajer dan bawahan). (3) Konflik antara individu dan kelompok, yang berhubungan dengan era individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contohnya adalah bentuk tekanan kepada karyawan yang baru saja mengawali karirnya dengan memberikan jobdesk pekerjaan yang overload sehingga membebani karyawan tersebut sehingga timbul konflik yang akhirnya akan mengganggu kinerja pekerjaan dalam satu departemen tersebut. (4) Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama, karena terjadi pertentangan antar kelompok. Departemen Purchasing seringkali timbul pertentangan dengan departemen lain dalam hal pemesanan barang dan kecocokan harga. Departemen yang terkait biasanya memesan barang dengan kualitas barang yang bagus namun dengan branch ternama sedangkan departemen purchasing sendiri menginginkan harga yang murah serta kualitas yang bagus dan tidak harus dari brand ternama. (5) Konflik antar organisasi, timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dan sistem perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, dan jasa, harga-harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien. Konflik ini biasanya muncul ketika berhubungan dengan supplier dan customers.

(Stevenin dalam Heridiansyah, 2014) terdapat lima langkah dalam meredakan konflik: (1) Pengenalan kesenjangan antara keadaan yang ada diidentifikasi dan bagaimana keadaan yang seharusnya, (2) Diagnosis, menguji mengenai siapa, apa, mengapa,

dimana, dan bagaimana berhasil dengan sempurna. Memperhatikan masalah utama yang terjadi, (3) Menyepakati suatu solusi, mengumpulkan masukan untuk mencari solusi atau jalan keluar dan menyaring penyelesaian yang tidak dapat diterapkan atau tidak praktis, (4) Pelaksanaan, dengan konsekuensi adanya keuntungan dan kerugian, (5) Evaluasi, jika penyelesaiannya tampak tidak berhasil, kembalilah ke langkah-langkah sebelumnya dan cobalah lagi.

3. Manajemen Konflik

(Ross dalam Heridiansyah, 2014) manajemen konflik adalah langkah-langkah yang diambil pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi termasuk perilaku para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi. Sementara (Minnery dalam Kurniawan, 2016) menyatakan bahwa manajemen konflik merupakan proses, sama halnya dengan perencanaan kota merupakan proses. Minnery juga berpendapat bahwa proses manajemen konflik perencanaan kota merupakan bagian yang rasional dan bersifat iteratif, artinya bahwa pendekatan model manajemen konflik perencanaan kota secara terus menerus mengalami penyempurnaan sampai mencapai model yang representatif dan

ideal. Sama halnya dengan proses manajemen konflik yang telah dijelaskan diatas, bahwa manajemen konflik perencanaan kota meliputi beberapa langkah yaitu: penerimaan terhadap keberadaan konflik (dihindari atau ditekan/didiamkan) ,klarifikasi karakteristik dan struktur konflik, evaluasi konflik (jika bermanfaat maka dilanjutkan dengan proses selanjutnya), menentukan aksi yang dipersyaratkan untuk mengelola konflik, serta menentukan peran perencana sebagai partisipan atau pihak ketiga dalam mengelola konflik. Keseluruhan proses tersebut berlangsung dalam konteks perencanaan kota dan melibatkan perencana sebagai aktor yang mengelola konflik baik sebagai partisipan atau pihak ketiga.

(Khayati, 2013) mengemukakan bahwa manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (interests) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga. (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (interests) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.

C. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Provinsi Riau Jl. Jend. Sudirman No. 474, Jadirejo, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 2812 dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Jl. Dr. Sutomo No. 88, Sekip, LimaPuluh, Kota Pekanbaru

2. Subjek Penelitian

Adapun *informan* yang dimanfaatkan sebagai objek informasi dari penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Bapak Azrial, SH, MH.
2. Staff Seksi Teknik Sarana dan Angkutan Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Bapak Ade Firman.
3. Pengemudi angkutan online, Fauzan.
4. Pengemudi taksi konvensional, Safarudin.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data langsung yang menyangkut tentang pendapat dari responden tentang variabel penelitian yang bisa diperoleh dari jawaban hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti untuk melengkapi data primer yang didapatkan melalui : laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran-lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan suatu metode penelitian nonsurvei. Dengan metode ini peneliti mengamati

secara langsung perilaku para subjek penelitiannya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti.

5. Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

D. Hasil Penelitian

Salah satu perdebatan keberadaan transportasi online di Pekanbaru adalah kebijakan kelompok yang kontra menganggap kehadiran transportasi online di Pekanbaru menimbulkan ketidakadilan, karena tidak ada kebijakan yang mengatur layaknya transportasi konvensional, seperti uji kir, kepemilikan pool, bengkel dan teknisi serta berbadan hukum. Tanpa kewajiban seperti transportasi konvensional diduga menyebabkan tarif transportasi online dapat lebih murah dibanding transportasi konvensional. Terlepas benar tidaknya anggapan tersebut, namun Kementerian Perhubungan dengan sigap telah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek sebagai payung hukum transportasi online. Kemudian aturan mengalami revisi dengan 11 poin perubahan per 1 April

2017. Salah satu poin perubahan adalah batas tarif angkutan sewa khusus. Tarif angkutan tertera pada aplikasi berbasis teknologi informasi ditentukan berdasarkan tarif batas atas atau bawah. Kemudian pada November 2017 diterbitkanlah Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 dengan masa sosialisasi 3 bulan mulai berlaku per 1 Februari 2018. Kehadiran transportasi online di Pekanbaru juga menyumbangkan ekspektasi dalam aspek keamanan bagi konsumen (masyarakat pengguna). Pada semua aplikasi transportasi online terdapat aspek security yang memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sebagai penumpang. Keberadaan awak transportasi online dapat diketahui dengan peta perjalanan yang ditampilkan di aplikasi, dan juga penumpang dapat mengikuti dengan baik perjalanan sesuai dengan peta yang ada di aplikasi transportasi online yang digunakan.

Di era yang serba digital serta pesatnya perkembangan teknologi saat ini, keberadaan transportasi online tidak bisa dielakkan, apalagi dilarang. Fenomena ini terjadi karena masih buruknya pelayanan angkutan umum Pekanbaru. Keberadaan transportasi konvensional saat ini, belum mampu menjawab kebutuhan konsumen di Pekanbaru. Akibatnya konsumen mencari alternatif sendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Situasi ini dimanfaatkan oleh penyedia layanan jasa aplikasi dengan menghadirkan transportasi secara online di Pekanbaru.

Menengahi konflik antara taksi konvensional dan angkutan online di Pekanbaru tidak bisa dilakukan hanya dalam satu tahapan saja. Butuh berbagai inovasi penyelesaian yang kadang bahkan tidak berujung bahkan memperumit keadaan. Memandang krusialnya permasalahan konflik antara taksi konvensional dan angkutan umum

di Pekanbaru, dibutuhkan manajemen konflik untuk menengahi masalah krusial inovasi transportasi di Pekanbaru. Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (interests) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga. Manajemen konflik merupakan langkah langkah yang diambil oleh pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang menghasilkan penyelesaian konflik.

Masyarakat sebagai pengguna transportasi baik taksi konvensional maupun angkutan online memiliki pandangannya sendiri terhadap angkutan online yang sudah memasuki wilayah kota Pekanbaru dalam tiga tahun belakangan ini. Menurut beberapa masyarakat yang saya temui dalam melakukan penelitian, ada yang terbantu dengan adanya angkutan online yang menurutnya lebih menghemat waktu dan uang jika menggunakan angkutan online namun disisi lain supir taksi konvensional merasa kecewa dengan hadirnya angkutan online ini.

Dua sisi atau pandangan yang berbeda terhadap masuknya angkutan online ke kota Pekanbaru inilah menyebabkan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online terjadi. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau selaku pihak ketiga dari

konflik tersebut memiliki wewenang untuk mengelola konflik tersebut hingga mendapatkan penyelesaian.

Pihak ketiga harus mampu memisahkan antara gejala konflik dengan masalah yang menjadi penyebab konflik. Dalam mengidentifikasi masalah taksi konvensional dengan angkutan online pihak ketiga mengetahui gejala awal terjadinya konflik terlebih dahulu.

Awal mula konflik taksi konvensional dengan angkutan online ini terjadi karena pihak taksi konvensional tidak dapat menerima kedatangan angkutan online di Kota Pekanbaru. Awal terjadinya konflik ditandai dengan intimidasi yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap pihak angkutan online. menurut hasil observasi penulis supir taksi konvensional tidak memperbolehkan driver angkutan online menjemput penumpang di beberapa daerah seperti salah satunya di bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru. Selanjutnya pihak taksi konvensional mulai melacak angkutan online dengan aplikasi yang digunakan angkutan online tersebut dan mendatangi mereka, saat pihak taksi konvensional mendatangi angkutan online supir taksi konvensional melakukan kekerasan fisik terhadap driver angkutan online yang dapat dihentikan oleh polisi pada saat itu. Hal yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap driver angkutan online ini merupakan bentuk penolakan taksi konvensional terhadap angkutan online di Kota Pekanbaru.

Setiap konflik yang terjadi pasti memiliki penyebab. Penyebab konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online ini adalah izin dan tarif, dimana pihak taksi konvensional berpendapat bahwa pihak angkutan online tidak ada izin untuk dapat beroperasi seperti izin yang terdapat pada pihak taksi konvensional

dan tarif angkutan online yang tidak diatur pemerintah sehingga lebih murah dibandingkan taksi konvensional.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Manajemen Konflik Bidang Transportasi di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Taksi Konvensional dengan Angkutan Online) belum berjalan maksimal hal tersebut dilihat dari:

1. Bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam menyelesaikan konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada angkutan online yang beroperasi meski belum memiliki izin sesuai dengan Permenhub No.108 Tahun 2017 sehingga membuat taksi konvensional yang sudah memiliki izin merasa tidak mendapat keadilan dari pemerintah, hal ini adalah yang menjadi penyebab utama terjadinya konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online. Dinas Perhubungan Provinsi Riau juga tidak mampu memfasilitasi kedua belah pihak yang berkonflik untuk melakukan mediasi yang telah diminta langsung oleh pihak yang berkonflik agar kedua belah pihak yang berkonflik dapat mengungkapkan keinginan mereka dan menemukan solusi dari konflik yang terjadi antara mereka.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Konflik Bidang Transportasi di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Taksi Konvensional dengan Angkutan Online) meliputi Persaingan dan Peraturan yang tidak dilaksanakan. Persaingan yang dialami antara taksi konvensional dengan angkutan online membuat manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online terhambat karena pihak taksi konvensional menganggap bahwa persaingan mereka dengan angkutan online adalah persaingan yang tidak sehat dikarenakan faktor tarif angkutan online yang lebih rendah dan tidak adanya izin beroperasi bagi angkutan online layaknya taksi konvensional. Kemudian dengan tidak terlaksananya peraturan yang sudah ada membuat manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online terhambat karena solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut adalah dengan melaksanakan peraturan yang sudah ditentukan.

2. Saran

Agar Manajemen Konflik Bidang Transportasi di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Taksi Konvensional dengan Angkutan Online) lebih baik lagi maka penulis akan memberikan beberapa saran supaya dapat menjadi evaluasi dan masukan. Beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus melaksanakan pasal yang terdapat dalam Permenhub No. 108 Tahun 2017 dan bersifat tegas terhadap angkutan online yang tidak memiliki izin beroperasi seperti halnya memberikan sanksi kepada pihak angkutan online yang tidak memiliki izin namun tetap saja beroperasi, sanksi yang diberikan bisa berupa penahanan bagi angkutan online yang tidak memiliki izin sampai mereka mengurus izin dan mendapat izin beroperasi di Kota Pekanbaru
2. Peraturan harus segera dilaksanakan agar tidak ada lagi angkutan online yang beroperasi tanpa izin dan memberikan sanksi bagi angkutan online yang tidak mematuhi peraturan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Atro Fardians. (2014). *Gaya Manajemen Konflik. Jenis-Jenis Konflik Dan Manajemen Konflik*. Retrieved from http://atofardians.blogspot.com/2014/12/jenis-jenis-konflik-dan-manajemen_9.html
- Badrudin. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, F. (2014). *Manajemen Konflik. Bab II Kajian Teori*. Retrieved from http://etheses.uin-malang.ac.id/758/6/10410110_Bab_2.pdf
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heridiansyah, J. (2014). *Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi. Edisi Februari*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Khayati E. (2013). *Manajemen Konflik. Manajemen Konflik*. Retrieved from <http://pengertianmanagement.blogspot.com/2013/03/manajemen-konflik-definisi-ciri-sumber.html>
- Kurniawan, C. (2016). *Manajemen Konflik. Manajemen Konflik*. Retrieved from http://digilib.uinsby.ac.id/4952/8/Bab_2.pdf
- Rusdiana, M. M. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyudi. (2015). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja (Revisi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sumber Lain:
- GoRiau.com. (17 Mei 2017). *Geram! Puluhan Supir Taksi di Pekanbaru Tangkap Pengemudi Uber Online yang Berkeliaran Antar Penumpang*. Diambil dari <https://www.goriau.com/berita/baca/geram-puluhan-supir-taksi-di-pekanbaru-tangkap-pengemudi-uber-online-yang-berkeliaran-antar-penumpang.html>
- GoRiau.com. (21 Januari 2018). *Lapor ke Polresta Pekanbaru Ini Kronologis Pengeroyokan di Bandara SSK II Pekanbaru Menurut Korban dari Pihak Taksi*

Online. Diambil dari
<https://www.goriau.com/berita/baca/la-por-ke-polresta-pekanbaru-ini-kronologis-pengeroyokan-di-bandara-ssk-ii-pekanbaru-menurut-korban-dari-pihak-taksi-online.html>

Regional.kompas.com. (20 Agustus 2017).
Kronologi Bentrokan Ojek Online
Taksi di Pekanbaru. Diambil dari
<https://regional.kompas.com/read/2017/08/21/12273351/kronologi-bentrokan-ojek-online-taksi-di-pekanbaru>