PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KONFLIK ANTARA TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI KONVENSIONAL

SKRIPSI

Diajukan Oleh: NURMAINI NIM. 160802080

Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2020 M / 1440 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurmaini NIM : 160802080

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Tempat Tanggal Lahir : Alue Gani, 01 Juni 1997

Alamat : Tanjung Selamat, Darussalam, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

AR-RAN

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2020

Yang Menyatakan

NURMAINI

NIM. 160802080

PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KONFLIK ANTARA TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI KONVENSIONAL

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

NURMAINI

NIM. 160802080

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Siti Nur Zalikha, M.Si.

Dr. Mahmuddin, M.Si. NIP. 197210201997031002

NIP. 199002282018032001

PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KONFLIK ANTARA TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI KONVENSIONAL

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 24 Juli 2020 M

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Mahmuddin, M.Si.

NIP. 197210201997031002

Siti Nur Zalikha, M.Si.

NIP. 199002282018032001

Penguii I.

Eka Januar, M.Soc., Sc

Cut Zamharira, S.IP., M. AP

NIDN, 2017117904

Mengetahui

Dekam Pakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

UIN Ar-Raniry

Dr. Evnita Dewi, S.Ag., M.Hun

MIP/197307232000032002

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah kepada rakyatnya, sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negaranya. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dalam bidang jasa adalah penyediaan sarana transportasi umum atau publik. Namun dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di era globalisasi ini maka banyak bermunculan berbagai jenis bentuk pelayanan jasa transportasi salah satunya adalah transportasi berbasis online. Namun tingginya minat masyarakat Kota Banda Aceh pada transportasi online menyebabkan timbulnya konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional. Berbagai kecaman dan demo dilakukan oleh kelompok transportasi konvensional untuk menolak keberadaan transportasi online di Kota Banda Aceh. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh dan apa saja kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional belum terlaksana dengan baik dalam hal regulator, dinamisator dan fasilitator. Dimana belum adanya regulasi yang dibuat oleh Dishub Kota Banda Aceh dalam mengatur kemudahan pelaksanaan operasi<mark>onal kedu</mark>a transportasi tersebut dan be<mark>lum ada</mark>nya fasilitas sama yang diberikan terhadap kedua transportasi tersebut. Adapun strategi mediasi, negosiasi antara kedua transportasi tersebut juga belum dilakukan oleh pihak Dishub Kota Banda Aceh yang bertujuan menyelesaikan konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut. Hal tersebut dibuktikan melalui wawancara dengan supir transportasi online dan transportasi konvensional.

Kata kunci: Peran Pemerintah, Transportasi Online, Transportasi Konvensional



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Peran Dinas Perhubunggan Kota Banda Aceh Dalam Menangani Konflik Antara Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional". Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administarsi Negara (S.AP) pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
- Eka Januar, M. Soc., Sc selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara, sekretaris prodi Ilmu Administrasi Negara, serta seluruh dosen dan staf Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry beserta jajarannya.
- 3. Dr. Mahmuddin, M.Si. sebagai pembimbing I dan Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan sehingga terselesainya penulisan skripsi ini.

4. Cut Zamharira, S.IP., M. AP sebagai penasehat akademik yang juga telah

membantu terselesainya skripsi ini.

5. Terima kasih kepada Bapak Bukhari Sufi selaku kabid lalu lintas dan angkutan,

serta kepada sopir-sopir transportasi online dan transportasi konvensional yang

telah ikut membantu dalam suksesnya penelitian ini.

6. Terima kasih tak terhingga kepada ayahanda tercinta Burhanuddin dan Ibunda

tercinta Rajuni, yang telah memberikan do'a serta dukungan baik moril maupun

materil dan juga kepada adik-adik tercinta Laila Dewi dan Mardiana yang

selalu mendukung dan memberikan do'a kepada penulis.

7. Terima kasih kepada sahabat-sahabat ku tercinta Eka Nofiya Sari, Wahdaniah,

Sufriani, yang selalu ada dan selalu memberikan semangat, dukungan, dan

motivasi kepada penulis.

8. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan ku Rini Afriza, Riska Maulani,

Zahratul Fajria, Mira Oktavianti, Juni Rahmad, Nur Ramadhan yang sudah

memberikan semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

9. Terima kasih kepada semua teman-teman angkatan 2016 yang telah

memberikan bantuan serta saran sehingga terselesainya skripsi ini.

Terima kasih banyak penulis ucapkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan

kalian semua. Aamiin.

Banda Aceh, 20 Juli 2020

Penulis

Nurmain

Nim. 160802080

DAFTAR ISI

LEMBA	ARAN JUDUL	i
PERNY	ATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGE	SAHAN PEMBIMBING	iii
PENGE	SAHAN SIDANG	iv
ABSTR	AK	\mathbf{v}
KATA I	PENGANTAR	vi
DAFTA	R ISI	viii
DAFTA	R TABEL	X
400		
DAFTA	R LAMPIRAN	xii
		7
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Identifikasi Masalah.	6
	1.3. Rumusan Masalah	6
	1.4. Tujuan Penelitian	
	1.5. Manfaat Penelitian	7
	1.6. Penjelasan Istilah	8
	1.7. Metode Penelitian	10
	جامعةالرانرك	
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1. Penelitian Terdahulu	17
	2.2. Peran	20
	2.3. Peran Pemerintah	21
	2.4. Konflik	23
	2.5. Resolusi Konflik	25
	2.6. Dinas Perhubungan	27
	2.7. Transportasi Konvensional	28
	2.8. Transportasi Online	28

	2.9. Kerangka Pemikiran	33
BAB III	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
	3.1 Sejarah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh	34
	3.2 Visi-Misi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh	34
	3.3 Struktur Organisasi Dishub Kota Banda Aceh	35
	3.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Dishub Kota Banda Aceh	37
	3.5 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh	37
	3.6 Jumlah Transportasi Umum	38
	3.7 Jumlah Transportasi Online	38
BAB III	DATA DAN HASIL PENELITIAN	
	4.1 Peran Dishub Kota Banda Aceh Dalam Menangani Konflik Antara	
	Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional	39
	4.2 Mekanisme penanganan Konflik Yang Dilakukan Oleh Dishub Kota	
	Banda Aceh	48
	4.3 Kendala Dinas perhubungan Kota Banda Aceh Dalam Menangani	
	Konflik Antara Transportasi Online Dan Transportasi	
	Konvensional	57
BAB V	PENUTUP /::::::::::::::::::::::::::::::::::::	
	5.1. Kesimpulan	60
	5.2. Saran	61
	AR-RANIRY	
DAFTAF	R PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Informan Penelitian	12
Tebel 3.1.	Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh	37
Tabel 3.2.	Jumlah Kendaraan Umum Di Kota Banda Aceh	38
Tabel 3.3.	Jumlah Transportasi Online Di Kota Banda Aceh	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Berbagai Macam Fitur Pelayanan Yang Diberikan Oleh Gojek	29
Gambar 2.2.	Berbagai Macam Fitur Pelayanan Yang Diberikan Oleh Grab	32
Gambar 3.1.	Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas perhubungan	
	Kota Banda Aceh	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Sudah Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi

Lampiran 6 Riwayat Hidup

AR-RANIRY

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah kepada rakyatnya, sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negaranya. Pelayanan tersebut merupakan salah satu tugas dan fungsi penting bagi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya, yang dilaksanakan mulai dari pemerintahan daerah sampai ke pusat.¹

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai "suatu rangkaian kegiatan dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai yang telah dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik". Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dalam bidang jasa adalah penyediaan sarana transportasi umum atau publik. 3

¹ M.Hamdani Pratama, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor), Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 3, (3), (2015), hlm. 90.

² Novia Rahma, DKK, *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, (7), hlm. 1298.

 $^{^3}$ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Pasal 5 Ayat 3 dan 4

Transportasi merupakan suatu sarana yang sangat penting didalam kehidupan masyarakat, karena dengan adanya transportasi dapat membuat mudah dalam melaksanakan "mobilitas" dalam melaksanakan masyarakat aktivitas di kehidupan sehari-hari. 4 Transportasi umum adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada publik agar dapat terpenuhi kewajiban pemerintah sebagai organisasi publik. Namun dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di era globalisasi ini maka banyak bermunculan berbagai jenis bentuk pelayanan jasa transportasi salah satunya adalah transportasi berbasis online.⁵ Transportasi berbasis online menurut Hariyanto adalah transportasi yang mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi berbasis aplikasi baik untuk pemesanan maupun pembayaran.⁶ Salah satu jenis transportasi berbasis online yang beroperasi di Indonesia diantaranya yaitu Grab dan Go-jek.

Transportasi online mulai ada di Indonesia sejak tahun 2011 yang dipelopori oleh Nadiem Makarim melalui pendirian PT Go-Jek. ⁷ Sedangkan di Banda Aceh transportasi online ini mulai beroperasi pada 2 Agustus 2017.8 Pada awal pengoperasiannya transportasi online belum didukung dengan adanya regulasi khusus dari pemerintah yang mengatur tentang keberadaan transportasi online

⁴ Yuditya Wardhana, Kebijakan Publik Berpihak Pada Siapa? (Kontroversi Transportasi Konvensional VS Transportasi Online)

⁵ Karmila, DKK, Peran Pemerintah Dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online (Studi Di Kota Malang), ISSN: 2302-8432, Vol. XIII, (1), (2019), hlm. 24.

⁶ Prinka Kurniasari dan Swasta Priambada, Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 58, (2), (2018), hlm. 132.

⁷ Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), Jurnal Humaniora, P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314, Vol. 18, (2), (2018), hlm. 151.

⁸ https://www.pikiranmerdeka.co/news/go-jek-tiba-aceh/. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020

tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat pada saat itu belum semuanya mengetahui kemudahan apa saja yang diberikan oleh transportasi online tersebut, maka dari itu banyak masyarakat yang belum menggunakan transportasi online dan menganggap tidak terlalu membutuhkan transportasi online tersebut. Sehingga konflik antara kedua transportasi tersebut belum terjadi karena masyarakat masih banyak yang menggunakan jasa transportasi konvensional.

Seiring dengan berjalannya waktu masyarakat sudah mulai menggunakan transportasi online, sehingga membuat transportasi online kian digemari oleh masyarakat. Hal ini disebabkan kemudahan yang akan masyarakat dapatkan apabila mereka menggunakan transportasi online diantaranya: masyarakat dapat menggunakan transportasi online ini kapan saja dan dimana saja karena transportasi online ini menggunakan aplikasi yang dapat diakses 24 jam jadi masyarakat mudah untuk memesannya dan bisa langsung di jemput dimana saja lokasi pemesanannya, biayanya yang murah dan juga pelayanannya yang baik, membuat transportasi online menjadi solusi saat terjadinya kemacetan.

Namun tingginya minat masyarakat pada transportasi online menyebabkan timbulnya konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional. Berbagai kecaman dan demo dilakukan oleh kelompok transportasi konvensional untuk menolak keberadaan transportasi online tersebut. Mereka menganggap transportasi online tersebut ilegal beroperasi di indonesia dikarenakan belum adanya peraturan yang mengatur tentang keberadaan transportasi online tersebut.

_

⁹ Slaudia Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Gojek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020 dari situs: http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmnts41437683f2full.pdf

Atas dasar permasalahan tersebut pemerintah merasa perlu untuk membentuk sebuah regulasi khusus yang mengatur penyelenggaraan transportasi online di indonesia serta adanya jaminan keselamatan bagi sopir transportasi online. Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan diantaranya: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 Tentang "Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus" dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang "Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat". 11

Walaupun transportasi online tersebut sudah ada regulasi dari pemerintah namun tetap tidak membuat konflik antara supir transportasi online dengan konvensional mereda. Tetap saja hadirnya transportasi online di Kota Banda Aceh banyak menuai konflik dengan sopir angkutan konvensional sehingga terjadinya kecaman dan demonstrasi yang dilakukan oleh supir angkutan konvensional untuk menolak angkutan umum berbasis online tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis, melalui media sosial pada tanggal 11 Juni 2018 pernah terjadi konflik antara supir taxi bandara dengan supir transportasi online di Bandara Sultan Iskandar Muda Blang Bintang Aceh Besar, di video yang beredar yang menjadi objek kekerasan yaitu supir taxi online yang dipukul oleh para supir taxi konvensional bandara. Bahkan Koalisi Transportasi Aceh (KTA) yang tergabung dalam beberapa perusahaan transportasi di Aceh

 $^{^{10}\}mbox{Peraturan}$ Menteri Perhubungan No118 Tahun 2018 Tentang "Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus"

¹¹Peraturan Menteri Perhubungan No 12 Tahun 2019 Tentang "Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat"

¹² https://www.youtube.com/watch?v=AFoWdSduvcs Diakses pada 08 Maret 2020

sempat melayangkan tuntutan agar transportasi online tersebut ditutup. Mereka juga mendesak Gubernur untuk menerbitkan peraturan tentang keberadaan transportasi online itu serta mereka meminta agar Gubernur Aceh untuk tidak memberikan izin bagi transportasi berbasis online di Aceh dan memberhentikan transportasi berbasis online yang sudah beroperasi di Aceh karena mereka menganggap dengan hadirnya transportasi online dapat mempengaruhi pendapat mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Al Araf Yusuf dalam skripsinya yang berjudul "Resolusi Konflik Transportasi Dalam Jaringan Dan Transportasi Konvensional Di Kota Bandar Lampung Tahun 2017", maka dampak yang terjadi akibat konflik antara transportasi konvensional dan transportasi online di Bandar Lampung yaitu terjadi penusukkan seorang supir angkot yang terjadi di jalan pulau sebesi pertigaan Ambon Sukarame yang terjadi karena kesalahpahaman antara gojek dengan ojek pangkalan dan supir angkot.¹³

Untuk menghindari adanya potensi terjadinya hal tersebut di Kota Banda Aceh, peneliti melihat bahwa perlunya peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik tersebut untuk meminimalisasikan konflik ini agar tidak kembali memanas dan mengakibatkan hal yang tidak diinginkan terjadi seperti kasus di Lampung tersebut. Atas dasar beberapa permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang "Peran Dinas Perhubungan"

¹³ Al Araaf Yusuf, Resolusi Konflik Transportasi Dalam Jaringan Dan Transportasi Konvensional Di Kota Bandar Lampung Tahun 2017 (Studi Konflik Go-Jek dan Persatuan Ojek Kota Bandar Lampung), Skripsi Diterbitkan (Bandar Lampung: Universitas Lampung:2018), hlm.

7.

Kota Banda Aceh Dalam Menangani Konflik Antara Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya:

- Melihat peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional.
- Melihat kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh?
- 2. Apa saja kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1. Untuk mengetahui bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh?
- Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian konflik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional
- 3. Untuk mengetahui Apa saja kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dengan transportasi konvensional?

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperluas wawasan serta dapat memberikan informasi tentang bagaimana peran pemerintah dalam menjadi penengah konflik antara transportasi online dengan konvensional serta kendala apa yang dihadapi oleh pemerintah dalam hal menangani konflik antara transportasi online dengan konvensional.

2. Secara Praktis

 a. Bagi akademisi, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penanganan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengambil langkah-langkah serta menjadi bahan masukan dalam perumusan kebijakan untuk penanganan konflik yang terjadi transportasi online dan transportasi konvensional.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Peran

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendirian. Di dalam menjalin hubungan antara sesama manusia terdapat seorang pemimpin dan bawahan, pemerintah dan masyarakatnya, dan lain sebagainya. Menurut Merton dalam Raho menjelaskan bahwa peran dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diharapkan oleh masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu serta mempunyai kewenangan dalam status sosial khusus. 14

2. Peran Pemerintah

Universitas Hasanuddin: 2014),

Pemerintah merupakan suatu bentuk perwujudan dari kehendak rakyat, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi pelayanan publik dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan. Ndraha menjelaskan bahwa "peran pemerintah dalam

¹⁴ Ayyub Siswanto, Peranan Pemerintah Daerah Dalam Mengatasi Konflik Antar Kelompok Di Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara, Skripsi Diterbitkan (Makassar:

pembangunan sangat luas, mulai dari hal bersifat ideologi dan spiritual".¹⁵

3. Konflik

Kata konflik berasal dari bahasa latin "configere", yang artinya saling memukul. Dari kacamata sosiologis, konflik merupakan suatu proses sosial yang terjadi antara dua orang, dua kelompok, atau lebih yang salah satu pihaknya berusaha untuk menyingkirkan yang lainnya. Sebagai proses sosial konflik terjadi karena adanya perbedaan antara individu yang terlibat dalam suatu interaksi. Perbedaan tersebut bisa menyangkut ciri fisik, tingkat kemampuan, adat dan tata cara, keyakinan dan lain sebagainya. 16

4. Transportasi Transportasi Online

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) yang berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Transportasi berbasis online tersebut diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin bepergian. Sebagai contoh: mudah memesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut diberi apresiasi.¹⁷

¹⁷ Arif Hidayat Giawa, DKK, *Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Transportasi Online Dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif*, Jurnal Hukum Prima Indonesia, hlm. 3.

\(\frac{1}{2}\)

¹⁵ Hendrik Risman, *Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq)*, eJournal Pemerintahan Integratif, Vol, 3,(3),(2015), hlm. 400.

¹⁶ Puline Pudjiastiti, Sosiologi Untuk SMA/MA Kelas XI, (Grasindo), hlm. 4.

5. Transportasi Konvensional

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu "transportare" yang mana trans berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Miro transportasi dapat diartikan sebagai suatu usaha memindahkan, mengarakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lainnya.¹⁸

1.7. Metode Penelitian

Metode berarti "jalan" atau "cara". Jadi metode penelitian adalah cara pengumpulan data dan analisis. Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu. 19

1.5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa dan kemudian diinterpretasikan. Denzin dan Lincoln menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan cara melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Erickson penelitian kualitatif

_

¹⁸ Adriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1.

¹⁹ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 3.

merupakan suatu usaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.²⁰

Jadi dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan yang kemudian dibahas dan dianalisis dengan mengacu pada landasan teoritis.

1.5.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena ingin melihat bagaimana peran Dinas

Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional.

1.5.3 Sumber Data.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survey langsung ke lapangan dengan menggunakan semua metode pengumpulan data seperti wawancara.²¹

b. Data Sekunder

Secara singkat data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh oleh orang lain yang dapat diperoleh melalui studi kepustakaan berupa buku,

²⁰ Albi Anggito dan Johan Setiawan, Metode Penelitian Kualitatif, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 7.

²¹ Nur Achmad Budi Yulianto, DKK, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: POLINEMA PRESS, 2017), hlm. 37.

jurnal artikel, hasil penelitian terdahulu, serta literatur lainnya yang dapat memberikan informasi terkait peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional.²²

1.5.4 Informan Penelitian

Tabel 1.1 Informan Penelitia

Thio man i enentian			
No	Informan	Jumlah	
1	Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh	1 Orang	
2	Sopir Transportasi Online (Gojek dan Grab)	3 Orang	
3	Sopir Transportasi Konvensional (sopir labi-labi dan becak)	4 Orang	
4	Masyarakat	2 Orang	
	Jumlah	10 Orang	

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Dalam pemilihan dan penentuan jumlah informan dalam penelitian ini peneliti mempunyai beberapa alasan yaitu: pemilihan satu orang informan dari pegawai Dinas Perhubungan Banda Aceh yaitu Kabid lalu lintas dan Angkutan karena dalam penelitian ini membahas tentang konflik yang terjadi antara transportasi oleh sebab itu memilih Kabid lalu lintas dan Angkutan karena mereka mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan bidang urusan

²² Ibid.

pemerintahan perhubungan di bidang lalu lintas dan angkutan. Selanjutnya kenapa transportasi online memilih tiga orang untuk diwawancarai karena kalau wawancara hanya satu orang maka informasi yang akan didapat tidak cukup akurat. Begitupun dengan transportasi konvensional kenapa memilih 4 orang karena sopir transportasi konvensional sudah lanjut usia jadi merasa takut minim informasi maka dari itu kalau 3 orang takutnya belum akurat makanya ditambah 4 orang. Masyarakat kenapa 2 orang agar informasi ingin didapat lebih akurat.

1.5.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara Mendalam

Wawancara teknik pengumpulan merupakan suatu yang menggunakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan informan. Tujuan dari wawancara mendalam ini untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang persepsi, sikap, pendapat, keinginan, kepercayaan, dan pengalaman yang berhubungan dengan peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional.²³ Secara umum wawancara dapat dibagi kedalam dua bagian yaitu: wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang pewawancaranya telah menyediakan sendiri pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan sehingga informasi yang akan didapatkan hanya sesuai dengan pertanyaan saja. Sedangkan wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang kurang diinterupsi dan arbitrer. Dalam wawancara ini pewawancara bebas menanyakan

 23 Eko Budiarto dan Dewi Anggraeni,
 $\it Pengantar$ $\it Epidemiologi$ E/2, (Jakarta: Buku Kedokteran EGG, 2001), hlm. 46.

-

apa saja untuk mendapatkan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal.²⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara yang terstruktur.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertolongan indra mata. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi secara umum dapat dibagi kedalam 2 bagian yaitu: yang pertama, observasi partisipan, dan yang kedua observasi non partisipan. Polalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi non partisipan. Model observasi ini penulis tidak terlibat secara langsung kedalam aktivitas orang-orang yang sedang diamati tapi hanya sebagai pengamat independen.

Dalam penelitian ini, yang ingin di observasi oleh peneliti yaitu apakah sesudah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sudah memberikan regulasi, dinamisator, dan fasilitator konflik antara kedua transportasi tersebut sudah mereda atau konflik tersebut masih ada sampai sekarang. Peneliti juga ingin melihat sesudah dilakukan mediasi, negosiasi dan ajudikasi terhadap kedua transportasi tersebut apakah dapat mengurangi permasalahan atau konflik antara kedua transportasi tersebut.

²⁴ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 190.

_

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), hlm.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh informasi data penelitian melalui rekaman peristiwa yang berkaitan dengan konteks penelitian yaitu peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi konvensional dan transportasi online. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik dokumentasi dengan cara mengumpulkan jurnal penelitian, skripsi, dan peraturan Udang-Udang yang menyangkut tentang peran Dinas Perhubungan dalam menangani konflik antara transportasi konvensional dengan transportasi online.

1.5.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton merupakan proses mengatur urutan data, mengelompokkan data kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merincikan usaha secara formal sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja.²⁷

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu analisi menurut Matthew dan Michael yang dibagi kedalam tiga alur kegiatan yaitu:²⁸

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan pemindahan data-data yang

²⁶ Burha Burgin, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 142.

²⁷ Lexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, hlm. 280.

²⁸ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 100.

muncul dari catatan di lapangan. Reduksi data terus-menerus berlangsung selama pengumpulan data berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data yang dimaksud oleh Matthew dan Michael yaitu sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam kualitatif yaitu bentuk teks naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mencari arti benda-benda, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Pembuktian kembali atau *verifikasi* dapat dilakukan untuk mencari pembenaran dan persetujuan, sehingga *validitas* dapat tercapai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah meninjau dan memahami beberapa hasil penelitian sejenisnya untuk digunakan sebagai bahan rujukan dan menghindari adanya persamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Karmila, Dkk pada tahun 2019 dari Universitas Islam Malang yang berjudul "Peran Pemerintah Dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online Studi di Kota Malang". Indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu peran pemerintah sebagai regulator, bernegosiasi, inovasi pelayanan publik dalam sektor transportasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa peranan pemerintah Kota malang dalam menyelesaikan persaingan (konflik) antara angkutan umum berbasis online dengan angkutan umum konvensional yaitu dengan cara Pemerintah Kota Malang menggunakan metode mengajak bernegosiasi dengan kedua angkutan umum tersebut dengan membagi zona-zona beroperasi di tempat-tempat tertentu seperti di bandara dan stasiun, sehingga tidak terjadi konflik dan kecemburuan antara kedua angkutan tersebut.²⁹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Al Araaf Yusuf pada tahun 2018 dari Universitas Lampung yang berjudul "Resolusi Konflik Transportasi Dalam Jaringan Dan Transportasi Konvensional Di Kota Bandar Lampung Tahun 2017 (Studi Konflik Go-Jek dan Persatuan Ojek Kota Bandar Lampung)". Indikator

²⁹ Karmila, DKK, *Peran Pemerintah Dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online (Studi Di Kota Malang)*, hlm. 26.

yang digunakan dalam penyelesaian konflik tersebut yaitu mediasi, abitrase, rekonsiliasi, dan kebijakan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa peran "lembaga pemerintahan Kota Bandar Lampung seperti pihak Kepolisian, DPRD, dan Dinas Perhubungan dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional belum maksimal melalui proses mediasi, dikarenakan dari pihak Pemerintah pusat Kota Bandar Lampung sendiri belum turun tangan langsung dalam menyelesaikan konflik ini sehingga proses mediasi yang dilakukan sebagai resolusi konflik yang dilakukan selama ini cenderung mengalami kebuntuan karen yang menjadi penengah tidak tegas sehingga pihak yang terlibat konflik tetap dengan keinginannya masing-masing". ³⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nur Ali pada tahun 2019 dari Universitas Medan Area yang berjudul "Konflik Transportasi Konvensional Dengan Transportasi Berbasis Online Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Konflik Antara Gojek Vs Becak Bermotor)". Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rujuk, persuasi, pemecahan masalah terpadu, intervensi pihak ketiga, mediator, dan konsultasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa solusi dari Dinas Perhubungan Kota Medan dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional dengan cara melakukan mediasi kepada beberapa pihak yaitu dari pihak gojek dan

³⁰ Al Araaf Yusuf, Resolusi Konflik Transportasi Dalam Jaringan Dan Transportasi Konvensional Di Kota Bandar Lampung Tahun 2017 (Studi Konflik Gojek dan Persatuan Ojek Kota Bandar Lampung), hlm. 134.

becak, dan menentukan batas zona penjemputan yang diperboleh untuk driver transportasi online berjarak 100 meter dari pangkalan becak.³¹

Dari beberapa penelitian diatas yaitu membahas tentang bagaimana peran pemerintah dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional, tentu terdapat perbedaan dengan penelitian penulis dimana selain penulis ada mencari peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional, penulis juga mencari kendala yang dialami oleh dalam Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam mengatasi konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional. Indikator yang yang penulis gunakan dalam melihat peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam penanganan konflik tersebut yaitu peran pemerintah sebagai regulator, peran pemerintah sebagai dinamisator, dan peran pemerintah sebagai fasilitator. Selanjutnya indikator yang penulis gunakan dalam melihat penyelesaian konflik tersebut yaitu mediasi, negosiasi, dan ajudikasi. Peneliti mengharapkan hasil yang akan didapatkan dari penelitian ini yaitu peneliti dapat mengetahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah melaksanakan perannya dalam penanganan konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut dan dapat mengetahui apa saja kendala yang didapat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menyelesaikan konflik tersebut.

_

³¹ Nur Ali, Konflik Transportasi Konvensional Dengan Transportasi Berbasis Online Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Konflik Antara Gojek Vs Becak Bermotor), Skripsi Diterbitkan, (Medan: Universitas Medan Area, 2019), hlm. 53.

2.2. Peran

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendirian. Di dalam menjalin hubungan antara sesama manusia terdapat seorang pemimpin dan bawahan, pemerintah dan masyarakatnya, dan lain sebagainya. Menurut Merton dalam Raho menjelaskan bahwa peran dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diharapkan oleh masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu serta mempunyai kewenangan dalam status sosial khusus.³²

Menurut Bruce J Cohen dalam Mutiawanthi peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menduduki status tertentu atau seseorang yang mempunyai wewenang.³³ Selain itu, Robbins juga menjelaskan peran sebagai "a set of expected behavior patterns attributed to someone occupying a given position in a social unit" dimana peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dikarenakan menempati posisi status sosial yang khusus. Biddle & Thomas dalam M. Alfi Syahri mengklasifikasi teori peran dalam empat golongan, yaitu:³⁴

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
- c. Kedudukan orang-orang dalam perilaku
- d. Kaitan antara orang dan perilaku

-

³² Ayyub Siswanto, *Peranan Pemerintah Daerah Dalam Mengatasi Konflik Antar Kelompok Di Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara*, Skripsi Diterbitkan (Makassar: Universitas Hasanuddin: 2014),

³³ Mutiawanthi, *Tantangan "Role"/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia*, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora, Vol. 4, (2), (2017), hlm. 107.

hlm. 107.

34 M. Alfi Syahri, Peran Dan Wewenang Majelis Tuha Peut Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi Kasus Dewan Pimpinan Partai Aceh), Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, Vol. 3, (1-22), (2018), hlm .7.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas tentang teori peran, maka dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang mempunyai wewenang dan kedudukan khusus dalam masyarakat serta tindakan tersebut menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan sangat diharapkan oleh banyak orang.

Jadi dalam hal ini, peran yang dimaksud dari penelitian yang ingin penulis teliti yaitu bagaimana peran pemerintah dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional sesuai dengan kewenangan Pemerintah Daerah yang diatur dalam UU No. 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial dan Permendagri No. 42 Tahun 2015 tentang Koordinasi Penanganan Konflik Sosial.

2.3. Peran Pemerintah

Pemerintah merupakan suatu bentuk perwujudan dari kehendak rakyat, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi pelayanan publik dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan. Ndraha menjelaskan bahwa "peran pemerintah dalam pembangunan sangat luas, mulai dari hal bersifat ideologi dan spiritual". Rasyid juga menjelaskan bahwa dalam menjalankan suatu pemerintahan, maka tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah terdapat tiga fungsi yaitu: pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Ketiga fungsi tersebut menjelaskan bahwa suatu pelayanan yang

baik akan menciptakan keadilan dalam masyarakat serta akan mendorong pembangunan sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.³⁵

Arief dalam Fatwa Fahrunnisa menjelaskan bahwa ada beberapa peran Pemerintah dalam melakukan pembinaan kepada masyarakat antara lain: ³⁶

- a. Pemerintah berperan sebagai regulator yaitu dengan menetapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan. Sebagai regulator pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pemberdayaan.
- b. Peran pemerintah sebagai dinamisator yaitu sebagai penggerak partisipasi masyarakat jika terjadi kendala-kendala dalam proses pembangunan untuk mendorong dan memelihara dinamika pembangunan daerah. Biasanya pemberian bimbingan diwujudkan melalui tim penyuluh maupun badan tertentu untuk memberikan pelatihan.
- c. Peran pemerintah sebagai fasilitator yaitu pemerintah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan untuk mengoptimalkan pembangunan daerah. Sebagai fasilitator, pemerintah bergerak di bidang pendampingan melalui pelatihan, pendidikan, dan peningkatan keterampilan, serta di bidang pendanaan atau permodalan melalui pemberian bantuan modal kepada masyarakat yang diberdayakan.

400.

Salar Fatwa Fahrunnisa, DKK, Peran Pemerintah Dalam Menang

³⁵ Hendrik Risman, *Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq)*, eJournal Pemerintahan Integratif, Vol, 3,(3),(2015), hlm.

³⁶ Fatwa Fahrunnisa, DKK, *Peran Pemerintah Dalam Menangani Konflik Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Pt Gunung Mas Di Kabupaten Pangkep,* Jurnal Administrasi Publik, Vol, 3,(3),(2017), hlm. 313.

2.4. Konflik

Kata konflik berasal dari bahasa latin "configere", yang artinya saling memukul. Dari kacamata sosiologis, konflik merupakan suatu proses sosial yang terjadi antara dua orang, dua kelompok, atau lebih yang salah satu pihaknya berusaha untuk menyingkirkan yang lainnya. Sebagai proses sosial konflik terjadi karena adanya perbedaan antara individu yang terlibat dalam suatu interaksi. Perbedaan tersebut bisa menyangkut ciri fisik, tingkat kemampuan, adat dan tata cara, keyakinan dan lain sebagainya.³⁷

Beberapa ahli mendefinisikan konflik sebagai berikut:

- a. Menurut Soejono Soekanto menjelaskan bahwa konflik merupakan pertentangan untuk berusaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan³⁸.
- b. Menurut Kartono konflik adalah proses sosial yang bersifat antagonistik dan terkadang tidak bisa diserasikan karena dua belah pihak yang konflik memiliki tujuan,sikap dan struktur nilai yang berbeda, yang terlihat dari bentuk perilaku perlawanan, baik yang halus, terkontrol, tersembunyi, tidak langsung.³⁹
- c. Menurut Drs Ariyano, Konflik merupakan suatu proses dimana kedua belah pihak berusaha untuk menggagalkan tercapainya tujuan yang

.

³⁷ Puline Pudjiastiti, Sosiologi Untuk SMA/MA Kelas XI, (Grasindo), hlm. 4.

³⁸ Ibid.

³⁹ Bagja Waluya, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat,* (Bandung: PT Setia Purna Inves, 2017), hlm. 33.

- diinginkan oleh masing-masing pihak yang diakibatkan karena adanya perbedaan pendapat, nilat maupun tuntutan dari masing-masing pihak.⁴⁰
- d. Menurut James W. Vander Zander menjelaskan konflik sebagai suatu pertentangan mengenai nilai atau tuntutan hak atas kekayaan, status, atau wilayah untuk menetralkan, merugikan maupun menyisihkan lawan mereka⁴¹

Wirawan dalam Andri Trisna juga menjelaskan bahwa terjadinya konflik disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu: ⁴²

- a. Keterbatasan Sumber, konflik juga akan terjadi apabila adanya keterbatasan sumber sehingga manusia akan memicu suatu persaingan untuk mendapatkan sumber yang menjadi kebutuhan yaitu seperti sumber berupa fasilitas kerja, jabatan, tempat tinggal, dan lain-lain.
- b. Perbedaan Tujuan, konflik juga akan terjadi karena adanya perbedaan tujuan dan kepentingan antara individu maupun kelompok. Contohnya seperti fenomena konflik antara transportasi konvensional dan transportasi online.
- c. Ambiguitas Yurisdiksi, konflik dapat terjadi yang disebabkan karena belum memiliki kejelasan terhadap struktur, tugas dan wewenang yang dimiliki pada sebuah organisasi. Konflik ini sering terjadi pada tingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Walaupun memiliki tugas yang

_

⁴⁰ Agung S.S. Raharjo, *Buku Kantong Sosiologi SMA IPS*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2009), hlm. 46.

⁴¹ Bagja Waluya, Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat, hlm. 33.

⁴² Andri Trisna dan M,R, Khairul Muluk, *Peran Pemerintah Daerah dalam Penyelesaian Konflik antara Transportasi Konvensional dan Transportasi Online (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol.4, (2), (2018), hlm. 159.

sama, namun dikerjakan oleh pemerintah yang berbeda sehingga dapat menimbulkan konflik. Contoh seperti pemerintah daerah membuat aturan yang menyalahi aturan pemerintah pusat.

d. Perbedaan Budaya, konflik juga bisa terjadi karena perbedaan suku, agama dan ideologi. Hal ini dapat sering ditemui terutama di negara Indonesia yang memiliki karakteristik masyarakat yang berbeda beda.

2.5. Resolusi Konflik

Dalam bahasa inggris resolusi konflik disebut sebagai "conflict resolution" yang memiliki arti berbeda-beda menurut para ahli. Menurut Levine Resolusi dalam Webster Dictionary merupakan suatu "tindakan mengurangi permasalah, pemecahan, serta penghapusan atau penghilangan permasalahan". Sedangkan menurut Mindes yang dikutip oleh Rahmantyo mendefinisikan resolusi konflik sebagai suatu kemampuan yang dilakukan untuk menyelesaikan perbedaan yang terjadi yang memerlukan keterampilan yang baik dalam bernegosiasi, kompromi beserta mengembangkan rasa keadilan sehingga konflik tersebut dapat terselesaikan. Dari penjelasan kedua ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa resolusi konflik adalah salah satu cara dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam hal menyelesaikan konflik yang terjadi antara manusia dengan melibatkan pihak ketiga yang pandai dalam hal bernegosiasi dan memiliki wewenang dalam hal menyelesaikan konflik yang sedang terjadi.

12

⁴³ Muhammad Sinduprabowo, *Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus : Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng)*, Skripsi Diterbitkan, (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta : 2017), hlm. 19.

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam upaya penyelesaian konflik diantaranya adalah sebagai berikut:

2 Mediasi

Menggunakan mediasi dalam menyelesaikan konflik merupakan salah satu strategi yang baik. Dimana di dalam mediasi tersebut adanya Mediator yang merupakan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam konflik dan memiliki tugas untuk memberikan rasa adil terhadap pihak-pihak yang berkonflik sehingga solusi yang diberikan oleh mediator akan dijadikan salah upaya sebagai penyelesaian konflik.⁴⁴

3 Negosiasi

Negosiasi merupakan salah satu strategi dalam penyelesaian konflik, dimana para pihak setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Menurut June Starr dalam Abbas, negosiasi adalah suatu proses struktur dimana para pihak yang bersengketa berbicara sesama mereka mengenai persoalan yang diperselisihkan dalam rangka mencapai persetujuan atau kesepakatan bersama.⁴⁵

4 Ajudikasi

AR-RANIRY

Strategi ajudikasi ini berbeda dengan mediasi dimana pihak ketiga di sini memberikan pendapat atau rekomendasi. Pihak ketiga dalam ajudikasi ini merupakan seseorang yang mempunyai kewenangan atau

⁴⁴ Bagja Waluya, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*, hlm. 33.

⁴⁵ Muhammad Sinduprabowo, Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus : Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng), hlm. 26.

otoritas dalam mengambil keputusan ataupun membuat suatu kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.⁴⁶

2.6. Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan adalah Dinas daerah yang mengatur urusan pemerintahan dan pelayanan secara umum di bidang perhubungan serta bertugas membantu kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan dari pemerintah Daerah dalam hal membuat atau merumuskan kebijakan mengenai Perhubungan darat, lalu lintas angkutan jalan, perhubungan laut, perhubungan udara, sesuai dengan kebijakan umum daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁷

Beberapa fungsi Dinas Perhubungan meliputi.⁴⁸

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan.
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan.
- c. Memberikan pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional.
- d. Melaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas.
- e. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

⁴⁶ Ibid

⁴⁷ Diani Maya Sari, *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Pemeliharaan Halte Di Kota Samarinda*, eJournal Administrasi Negara, ISSN 0000-0000, Vol.6, (1), (2017), hlm. 6969.

⁴⁸ Novia Rahma, DKK, *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, (7), hlm. 1298.

2.7. Transportasi Konvensional

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu "transportare" yang mana trans berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Miro transportasi dapat diartikan sebagai suatu usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi konvensional merupakan transportasi umum yang biasa digunakan oleh masyarakat. Ada beberapa jenis transportasi konvensional seperti bus, taksi, becak, angkutan umum, ojek dan lain sebagainya.

2.8. Transportasi Online

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) yang berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Transportasi berbasis online tersebut diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin bepergian. Sebagai contoh: mudah memesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut diberi apresiasi. ⁵⁰ Indonesia sendiri ada beberapa jenis perusahaan transportasi yang berbasis online diantaranya yaitu:

a. Go-Jek

Go-Jek sendiri adalah pelopor Ojek online di Indonesia dan menjadi yang terbesar untuk saat ini, dan bernaung dibawah perusahaan PT. Go-Jek

⁴⁹ Adriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1.

⁵⁰ Arif Hidayat Giawa, DKK, *Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Transportasi Online Dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif*, Jurnal Hukum Prima Indonesia, hlm. 3.

Indonesia yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengendara ojek dengan pelanggan. Go-Jek merupakan model transportasi yang harus dipesan melalui Aplikasi Go-Jek. Selain itu hal yang menarik lainnya adalah terdapatnya salah satu fitur dalam aplikasi ini yakni Shopping yang dapat membantu untuk berbelanja apapun dan dari manapun". 51 Jenis kendaraan yang digunakan untuk gojek ini yaitu kendaraan bermotor beroda dua.

Berikut ini beberapa jenis-jenis pelayanan Go-jek yang saat ini banyak di gunakan oleh masyarakat diantara yaitu:



Gambar 2.1. Berbagai Macam Fitur Pelayanan Yang Diberikan Oleh Go-Jek Sumber: Dari Aplikasi Go-Jek

⁵¹ Riswanto Tumuwe, DKK, Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado, HOLISTIK, Tahun XI No. 21A, 2018, hlm. 3.

1) GO-RIDE

GO-RIDE merupakan layanan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, dan kemudahan dalam menentukan tujuan pengantaran. Ketika masyarakat memesan GO-RIDE, mereka akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi Go-jek sehingga *driver* GO-RIDE medah dalam menjemput pelanggan.

2) GO-FOOD

GO-FOOD merupakan salah satu layanan pesan antar makanan. Di dalam GO-FOOD ini lebih dari 75.000 restoran yang ikut bekerja sama dengan Go-Jek. Dan masih dalam satu area yang sama

3) GO-SEND

GO-SEND merupakan layanan antar barang. Barang yang diantar maksimal berat 20 kg dan ukuranya maksimal 70x50x50 dan masih dalam satu area yang sama.

4) GO-SHOP

GO-SHOP merupakan layanan belanja yang dapat memudahkan pelanggan dalam membeli barang atau makanan yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART.

b. Grab

Grab merupakan jenis transportasi online yang didalamnya ada taxi online dan ojek online. Grab ini didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia. Kantor pusat Grab berada di

Singapura. Sedangkan di indonesia grab mulai beroperasi pada bulan juni 2012. Jenis kendaraan yang digunakan oleh Grab yaitu kendaraan beroda empat dan kendaraan beroda dua.⁵²

Grab juga memiliki berbagai banyak fitur pelayanan diantaranya:

1. Grab Car

Grab Car merupakan layanan transportasi taksi online dengan tarif terjangkau dan jumlah penumpang maksimum 4 orang. Dengan memesan Grab Car maka lokasi penumpang akan langsung terdeteksi secara otomatis sehingga pemesan akan langsung mengetahui berapa biaya yang harus dibayar dan juga langsung mendapatkan pengemudi terdekat dengan lokasi pemesan.⁵³

2. Grab Bike

Grabbike merupakan layanan ojek online yang mudah dan cepat. Grab Bike juga sama dengan Grabcar dimana penumpang yang memesan Grab Bike langsung terdeteksi oleh pengemudi ojek dan akan mendapatkan pengemudi yang dekat dengan lokasi penumpang.⁵⁴

AR-RANIRY

⁵² Arif Hidayat Giawa, DKK, Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Transportasi Online Dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif, hlm. 3.

⁵³ https://www.grab.com/id/transport/car/ Diakses pada 01 Juni 2020

⁵⁴ https://www.grab.com/id/transport/bike/ Diakses pada 01 Juni 2020

3. Grab Food

Grab Food merupakan salah satu fitur layanan pesan makanan yang ditawarkan oleh Grab sehingga dapat memudahkan bagi masyarakat yang ingin memesan makanan dari luar dan malas keluar.⁵⁵

4. Grab Express

Grab Express merupakan layanan pengiriman paket online dengan mudah dan juga pengirim dapat melacak barang secara langsung sehingga pasti terjamin.⁵⁶



Gambar 2.2. Berbagai Macam Fitur Pelayanan Yang Diberikan Oleh Grab Sumber: Dari Aplikasi Grab

55 https://www.grab.com/id/merchant/food/ Diakses pada 01 Juni 2020

⁵⁶ https://www.grab.com/id/express/ Diakses pada 01 Juni 2020

2.9. Kerangka Berfikir



- Bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh?
- 2. Apa saja kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional?
 - 1. Teori Peran Pemerintah (Hendrik Risman, 2015)
 - 2. Teori Resolusi Konflik (Muhammad Sinduprabowo, 2015)

Indikator Peran Pemerintah

- 1. Sebagai regulator
- 2. Sebagai dinamisator
- 3. Sebagai fasilitator

(Fatwa Fahrunnisa, 2017)

Indikator Resolusi Konflik

- 1. Negosiasi
- 2. Mediasi
- 3. Ajudikasi

(Muhammad Sinduprabowo, 2015)

Hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu peneliti ingin melihat peran dan kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh.

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Sejarah Berdirinya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terletak di Jalan T. Nyak Arief No 130 Kota Banda Aceh, Peurada, Syiah Kuala, Banda Aceh. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Banda Aceh. Dinas Perhubungan sebagai salah satu SKPD Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok membantu Walikota berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 53 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang merupakan *leading sector* penyelenggaraan pelayanan transportasi, sarana dan prasarana serta penyebaran informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh yang merupakan ibukota Provinsi Aceh yang berfungsi sebagai pusat pendidikan, pemerintahan, perdagangan dan jasa. ⁵⁷

3.2 Visi Dan Misi

1. Visi

Memberikan Layanan Transportasi dan Komunikasi Yang Handal dan Akurat Berbasis Informasi dan Teknologi.

جامعةالرانري

2. Misi

a. Meningkatkan kapasitas aparatur dan sumber daya manusia yang mandiri dan bertanggung jawab serta berakhlak mulia.

34

⁵⁷ Dishub Kota Banda Aceh

- Meningkatkan pelayanan, sarana & prasarana angkutan sungai dan penyeberangan.
- c. Menciptakan ketertiban dan kenyamanan berlalu lintas dalam Kota Banda Aceh.
- d. Meningkatkan pelayanan jasa angkutan Kota Banda Aceh.

3.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Secara umum tugas Kepala Dinas dan masing-masing Kabid Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kota. Dalam melaksanakan tugasnya kepala dinas mempunyai fungsi pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas, penyusunan program jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan administrasi dinas di bidang perhubungan.

2. Sekretaris AR_RANIRY

Sekretaris mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan administrasi umum, koordinasi penyusunan program, pembinaan kepegawaian, organisasi dan tata laksana, pengelolaan keuangan dan aset serta penataan arsip dan dokumentasi.

3. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan

Mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan bidang urusan pemerintahan perhubungan di bidang lalu lintas dan angkutan.

4. Bidang Sarana dan Prasarana Perhubungan

Mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan bidang urusan pemerintahan perhubungan di bidang sarana dan prasarana perhubungan.

5. Bidang Perparkiran

Mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan bidang urusan pemerintahan perhubungan di bidang perparkiran.

6. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Keselamatan

Mempunyai tugas membantu kepala Dinas dalam melaksana kan bidang urusan pemerintahan perhubungan di bidang pembinaan dan pengawasan keselamatan.



Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Sumber: Dishub Kota Banda Aceh

3.4 Tugas Pokok Dan Fungsi

1. Tugas Pokok Dinas Perhubungan:

Melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Kota dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kota.

2. Fungsi Dinas Perhubungan:

- a. Perumusan kebijakan di bidang Perhubungan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Perhubungan.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perhubungan.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Perhubungan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.5 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan

Tabel 3.1.

Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai (orang)	
110	عه الرائزكة	PNS	Non PNS
(1)	A P(2)- RAN	(3)	(4)
1	S-3	-	
2	S-2	5	-
3	S-1/D4	19	8
4	DIII/Akademi	5	28

5	DII	-	-
6	SLTA dan lebih rendah	56	50
Jumlah Keseluruhan Pegawai		85	86

Sumber: Dishub Kota Banda Aceh

3.6 Jumlah Transportasi Umum

Tabel 3.2. Jumlah Kendaraan Umum Di Kota Banda Aceh Tahun 2019

No	Nama	Jumlah	
1	Sedan dan Jeep	64 unit	
2	Minibus dan Microbus	2,672 unit	
3	Sepeda motor	1,036 unit	

Sumber: Dishub Kota Ba<mark>nda Aceh</mark>

3.7 Jumlah Transportasi Online

Tabel 3.3.

Jumlah Transportasi Online Di Kota Banda Aceh

No	Nama	Jumlah	
	جامعةالرانري		
1	Go-jek	4000 unit	
	AR-RANIRY		
2	Grab	3500 unit	

Sumber: Kantor Cabang Gojek Dan Grab Di Kota Banda Aceh

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Dalam menangani Konflik Antara Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional

Pemerintah merupakan suatu bentuk perwujudan dari kehendak rakyat, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi pelayanan publik dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan. Ndraha menjelaskan bahwa "peran pemerintah dalam pembangunan sangat luas, mulai dari hal bersifat ideologi dan spiritual". Rasyid juga menjelaskan bahwa dalam menjalankan suatu pemerintahan, maka tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah terdapat tiga fungsi yaitu: pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Ketiga fungsi tersebut menjelaskan bahwa suatu pelayanan yang baik akan menciptakan keadilan dalam masyarakat serta akan mendorong pembangunan sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.⁵⁸

Peran pemerintah yang dimaksud disini yaitu peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional. Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional pernah terjadi. Seperti

⁵⁸ Hendrik Risman, Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq), eJournal Pemerintahan Integratif, Vol, 3,(3),(2015), hlm. 400.

yang disampaikan oleh Bapak Bukhari Sufi selaku Kabid Lalu lintas di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh berikut ini:

"iyaa di awal-awal kemunculan grab maupun gojek memang pernah terjadinya konflik dengan transportasi konvensional di karenakan transportasi konvensional ini menganggap transportasi online ini telah mengambil hak dari konvensional ini". ⁵⁹

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional memang pernah terjadi pada awal-awal kemunculan transportasi online. Oleh karena itu, untuk melihat bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional, peneliti menggunakan indikator teori peran pemerintah dan teori resolusi konflik.

4.1.1 Pemerintah Sebagai Regulator

Pemerintah berperan sebagai regulasi yaitu dengan menetapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan. Sebagai regulasi pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pemberdayaan. Begitupun peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional peran regulasi sangat perlu agar ada acuan dasar atau SOP untuk memudahkan pelaksanaan operasional transportasi online dan transportasi konvensional. Akan tetapi dalam menangani

⁶⁰ Fatwa Fahrunnisa, DKK, *Peran Pemerintah Dalam Menangani Konflik Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Pt Gunung Mas Di Kabupaten Pangkep,* Jurnal Administrasi Publik, Vol, 3,(3),(2017), hlm. 313.

⁵⁹Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional belum adanya peraturan khusus yang mengatur kemudahan pelaksanaan operasional transportasi online dan transportasi konvensional. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

"kalau di kita tidak ada, belum ada peraturan yang menjelaskan tentang pelaksanaan operasional kedua transportasi tersebut baik dari segi pembagian wilayah maupun pembagian jam operasional terhadap kedua transportasi tersebut, karena transportasi online ini kita tidak bisa memberikan kamu harus disini kamu harus disini begitu juga dengan transportasi konvensional itukan dimana ada masyarakat, misalnya masyarakat minta saya mau ke sibreh kan tinggal ketik aja jadi tidak bisa kita atur kamu tidak boleh ke sini tidak boleh kegitu, ke bandara pun ojek online bisa masuk tapi tidak bisa mangkal setelah antar sewa langsung pergi, begitu juga dengan jam operasional tidak ada juga pembagian jam, di jam berapa aja kalau masih ada yang pesan ojek online kami tidak melarang tergantung sama masyarakat kecuali tempat pangkalan transportasi online tidak boleh membuat pangkalan di terminal, bandara, pelabuhan akan tetapi tidak ada peraturan khusus cuman kami mensosialisasikan saja bahwa tempat itu mereka tidak boleh membuat pangkalan".⁶¹

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa belum adanya peraturan khusus yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang mengatur tentang pelaksanaan operasional kedua transportasi tersebut, seperti tidak adanya pembagian wilayah dan jam operasional antara transportasi online dan transportasi konvensional. Berarti dapat kita ketahui bahwa transportasi online ini bisa beroperasi dimana pun tidak ada batasan wilayah begitu juga dengan transportasi konvensional. Akan tetapi kalau dari segi pangkalan transportasi online dilarang membuat pangkalan di bandara, pelabuhan dan terminal, mereka hanya boleh mengantar penumpang tapi tidak boleh menjemput penumpang di

 $^{^{61}}$ Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

area tersebut. Namun beda halnya dengan supir transportasi online dan supir transportasi konvensional mereka mengharapkan adanya aturan khusus yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang mengatur pelaksanaan operasional kedua transportasi tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh kedua supir transportasi konvensional dan transportasi online di bawah ini.

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Saiful supir becak pada tanggal 01 Juli 2020.

"Kalau harapan kami maunya dari Dinas Perhubungan membuat aturan khusus bahwa pangkalan becak tidak boleh diambil oleh gojek karena masih ada pangkalan becak yang diambil oleh gojek contohnya di terminal dan pelabuhan gojek masih bisa ambil sewa walaupun memang mereka tidak boleh mangkal, tapi maunya kami dishub buat peraturan di tempat pangkalan becak gojek tidak boleh mengambil sewa karna kasian sama becak yang kadang sudah tidur nunggu penumpang di situ sampe semalaman tapi pas ada mobil penumpang langsung di ambil sama gojek kan kami jadi kecewa. Itu yang sebenarnya sangat perlu di lihat oleh dinas perhubungan pembagian pangkalan kedua transportasi". 62

Di bawah ini pernyataan dari hasil wawancara dengan Bapak Muzahar selaku supir gojek pada tanggal 03 Juli 2020.

"Kami maunya Dinas Perhubungan membuat peraturan, misalnya pengambilan penumpang seperti di terminal batoh kan kami boleh ambil di situ tapi jangan mangkal kami turutin tapi malahan orang becak ini marah karena mereka merasa kami mengambil sewa mereka padahal kan kami online kalau ada yang order kami jemput tapi orang becak ni marah itulah karena peraturan kurang ketat". 63

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sebagai regulasi sangat penting dalam penyelesaian konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan kedua supir transportasi diatas bahwa yang menjadi

⁶² Wawancara dengan bapak Saiful, supir becak pada tanggal 01 Juli 2020

⁶³ Wawancara dengan Muzahar, supir gojek pada tanggal 03 Juli 2020

pemicu dari kegaduhan antara mereka yaitu tidak adanya aturan yang jelas tentang pengambilan sewa yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan sehingga pihak dari konvensional merasa bahwa transportasi online ini telah mengambil sewa mereka.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas, seharusnya peran pemerintah sebagai regulasi yaitu menyiapkan arah, acuan dasar melalui penerbitan peraturan, akan tetapi hal tersebut tidak terjadi di lapangan dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Dalam menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh tidak membuat suatu aturan khusus yang tertulis. Pihak dari Dinas Perhubungan hanya mensosialisasikan saja bahwa transportasi online tidak boleh menjemput sewa dan membuat pangkalan di areaarea seperti terminal, bandara, dan pelabuhan karena tempat tersebut sudah ada pangkalan transportasi konvensional tapi kalau mengantar sewa boleh. Akan tetapi hal tersebut tidak adanya aturan khusus yang tertulis. Seharusnya dalam menangani konflik ini pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh perlu membuat suatu aturan yang tertulis agar yang disosialisasikan tersebut ada dasar aturan yang tertulis, sehingga kalau pihak dari transportasi online melanggar maka dapat diberikan sanksi seperti yang tertulis di dalam peraturan tersebut.

4.1.2 Pemerintah Sebagai Dinamisator

Peran pemerintah sebagai dinamisator yaitu sebagai penggerak partisipasi masyarakat jika terjadi kendala-kendala dalam proses pembangunan untuk mendorong dan memelihara dinamika pembangunan daerah. Biasanya pemberian

bimbingan diwujudkan melalui tim penyuluh maupun badan tertentu untuk memberikan bimbingan. Peran Dinas Perhubungan sebagai dinamisator dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu dengan membuat sosialisasi, dimana sosialisasi tersebut bertujuan untuk membimbing dan memberi pemahaman kepada kedua transportasi tersebut agar tidak terjadi lagi percekcokan dan perebutan wilayah maupun penumpang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kabid bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

"kami pernah membuat sosialisasi kepada kedua transportasi tersebut dengan cara mengumpulkan beberapa pihak dari transportasi konvensional dan online untuk memberikan pemahaman, bimbingan kepada kedua transportasi tersebut agar mereka tidak bentrok dalam hal pangkalan maupun penumpang karena mereka sama-sama mencari rezeki jadi kami berharap mereka bisa bekerja sama"⁶⁴

Pernyataan diatas juga didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara dengan supir-supir transportasi online dan transportasi konvensional di bawah ini.

Wawancara dengan Bapak Saiful supir Becak pada tanggal 01 Juli 2020

" iya memang pernah dibuat sosialisai tapi sosialisasi kami aja dari supirsupir becak tidak digabungkan dengan gojek. Seperti sosialisasi bahwa gojek tidak bisa mangkal di terminal dan jemput penumpang tapi antar boleh siap tu langsung pergi itu ada".⁶⁵

Wawancara dengan Bapak Salamuddin sopir Gojek pada tanggal 01 Juli 2020

"Ada tapi tidak gabung dengan becak maupun labi-labi, kami tidak bisa mangkal seperti di terminal. Karena permasalahan sekarang tukang becak ini merasa kami mengambil orderan mereka padahal kami kan mainnya online, jadi kalau ada yang orderan dari terminal atau pelabuhan kami ambil atau antar tapi tidak boleh mangkal di area tersebut". 66

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 30 Juni 2020

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Saiful, supir becak pada tanggal 01 Juli 2020

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Salamuddin, supir gojek pada tanggal 01 Juli 2020

Dari hasil wawancara di atas, bahwa pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional memang pernah membuat sosialisasi terhadap kedua transportasi tersebut agar percekcokan yang terjadi antara kedua transportasi tersebut dapat terselesaikan. Akan tetapi sosialisasi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terpisah antara masing-masing transportasi tersebut.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas, peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sebagai dinamisator yaitu mensosialisasikan kepada kedua transportasi tersebut agar konflik yang terjadi dapat terselesaikan sudah ada. Dimana pihak Dinas Perhubungan sudah melakukan sosialisasi kepada kedua transportasi tersebut dengan menjelaskan pangkalan-pangkalan yang tidak boleh dibuat oleh transportasi online dan juga menjelaskan bahwa transportasi online boleh mengantar sewa tapi tidak boleh menjemput di area-area terminal, bandara, dan pelabuhan. Dengan adanya sosialisasi tersebut, konflik yang terjadi sudah agak terkendali karena pemicu konflik antara kedua transportasi tersebut adalah tempat pangkalan.

4.1.3 Pemerintah Sebag<mark>ai Fasilitator</mark>

Peran pemerintah sebagai fasilitator yaitu pemerintah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan untuk mengoptimalkan pembangunan daerah. Sebagai fasilitator, pemerintah bergerak di bidang pendampingan melalui pelatihan, pendidikan, dan peningkatan keterampilan, memberikan sarana dan prasarana serta di bidang pendanaan atau permodalan

melalui pemberian bantuan modal kepada masyarakat yang diberdayakan. ⁶⁷ Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional tersedianya sarana dan prasarana yang sama dan adanya jaminan kesehatan dan keselamatan terhadap driver baik transportasi online maupun transportasi konvensional agar mereka tidak terjadi kecemburuan mana yang lebih diperhatikan. Namun ketika ditanya tentang fasilitas yang sama terhadap kedua transportasi tersebut kepada Kabid bidang lalu lintas Dinas perhubungan Kota Banda Aceh beliau menjawab.

"kalau ruang khusus untuk pendaftaran transportasi online tidak ada karena memang sudah ada kantornya sendiri tapi kalau konvensional ada di terminal dan bandara dan mereka juga ada grup sendiri". 68

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan sopir transportasi online dan sopir transportasi konvensional di bawah ini :

"Iya kalau untuk kami yang gojek memang pendaftarannya langsung ke kantor gojeknya sendiri tidak ada tempat yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh". 69

"Iya, ada di terminal dan kami juga ada grup becak di grup itu yang menjadi ketua dari kelompok becak". ⁷⁰

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa tempat pendaftaran khusus bagi transportasi online tidak ada karena mereka memang sudah ada kantornya sendiri untuk mendaftar akan tetapi kalau transportasi online ada. Kalau dari segi jaminan kesehatan dan keselamatan bagi kedua transportasi tersebut seperti yang

⁶⁷ Hendrik Risman, Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq), eJournal Pemerintahan Integratif, Vol, 3,(3),(2015), hlm. 400.

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

⁶⁹ Wawancara dengan bapak salamuddin, supir gojek tanggal 01 Juli 2020

⁷⁰ Wawancara dengan bapak Yazid, supir becak tanggal 02 Juli 2020

diungkapkan oleh Kabid bidang lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh di bawah ini.

"kalau untuk supir itukan mereka pertama sebelum mengemudi harus ada sim itu artinya sebelum jadi pengemudi mereka dites dulu bagaimana dia membawa kendaraan bagaimana ini mereka mengetahui rambu-rambu lalu lintas agar tidak dilanggar jadi setelah ini dilewati baru mereka mendapatkan sim itu merupakan 1 tanda tingkat keamanan dan kenyamanan sudah dijamin, karena mereka memang diuji setiap 6 bulan sekali dilakukan uji kelayakan jalan semua diperiksa dari sistem kemudinya, sistem lampulampunya, relnya, bannya jadi itu di periksa kalau tidak memenuhi maka tidak akan dikeluarkan sertifikat jalan sehingga kalau mereka terjadi kecelakaan sudah ada jaminan dan ongkos perawatan. Tapi kalau untuk gojek memang belum ada dari pemerintah jadi mereka ini melakukan perawatan sendiri bila tidak dilakukan perawatan bila ada kecelakaan imbasnya ke mereka sendiri kecuali peraturan dari menteri perhubungan tentang keselamatan itu ada". 71

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa jaminan kesehatan dan keselamatan terhadap transportasi konvensional ada tapi kalau untuk transportasi online tidak ada kalau dari Dinas Perhubungan Kota Banda.

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memberikan fasilitas yang sama terhadap kedua transportasi tersebut belum terlaksanakan dengan baik. Sebagaimana yang didapat dari hasil wawancara di lapangan bahwa belum adanya fasilitas yang sama yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh antara transportasi online dan transportasi konvensional baik dari segi ruang khusus untuk pendaftaran maupun dari segi jaminan keselamatan dan kesehatan terhadap kedua supir transportasi tersebut.

 $^{^{71}}$ Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

4.2 Mekanisme penanganan konflik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

4.2.1 Mediasi

Menggunakan mediasi dalam menyelesaikan konflik merupakan salah satu strategi yang baik. Dimana di dalam mediasi tersebut adanya Mediator yang merupakan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam konflik dan memiliki tugas untuk memberikan rasa adil terhadap pihak-pihak yang berkonflik sehingga solusi yang diberikan oleh mediator akan dijadikan salah satu upaya sebagai penyelesaian konflik. Begitupun upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu adanya bentuk mediasi yang bertujuan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar dapat memperbaiki hubungan antara kedua transportasi tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh di bawah ini.

"iyaa ada bentuk mediasi yang kami buat, mekanisme mediasi yang kami buat yaitu dengan memanggil beberapa pihak dari kedua transpotasi tersebut yang bertujuan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar masalah yang terjadi antara mereka dapat terselesaikan dan nanti beberapa pihak tersebut yang menjelaskan ke para supir-supir lainnya baik konvensional maupun online. setelah kita panggil beberapa kali kita mediasi, kita berikan pemahaman jadi konflik ini secara pelaporan kami lihat selesai". ⁷³

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh supir transportasi baik online maupun konvensional. Mereka mengatakan bahwa tidak pernah adanya mediasi yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk

⁷² Bagja Waluya, Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat, hlm. 33.

 $^{^{73}}$ Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

mempertemukan mereka dalam satu meja yang bertujuan menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara mereka.

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Saiful salah satu supir becak pada tanggal 01 Juli 2020.

"Setahu saya belum pernah ada dibuat oleh dinas perhubungan pertemuan antara kami baik gojek maupun grab tapi kalau kedepannya nanti ada saya tidak tahu tapi kalau untuk sekarang belum ada". 74

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Yazid supir becak pada tanggal 02 Juli 2020.

"Tidak pernah diadakan setau saya istilah mempertemukan kami dengan sopir-sopir ojek online duduk satu meja dan ada penengah agar masalah ini selesai iyakan?. Belum ada dari zaman ke zaman sampai saat ini yang dibuat oleh dinas perhubungan malahan kegaduhan tersebut selesai sendiri karena kami sadar juga sebagai tukang becak". 75

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Baharuddin salah satu supir labi-labi pada tanggal 02 Juli 2020.

"selama saya jadi sopir labi-labi karena saya sudah lama jadi sopir labi-labi belum pernah ada pertemuan antara pihak kami dengan pihak gojek maupun grab yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan antara kami yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh belum ada". ⁷⁶

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Malik supir labi-labi pada tanggal 02 Juli 2020.

"Setau saya belum ada pertemuan antara kami dan ojek online yang dibuat oleh dinas perhubungan, permasalahan tersebut selesai sendiri memang waktu awal-awal kami merasa terganggu tapi kami sadar bahwa penumpang memang sudah suka yang cepat karena kalau labi-labi kan tidak bisa membawa satu penumpang jadi harus menunggu beberapa penumpang sedangkan kadang penumpang yang buru-buru tidak bisa menunggu

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Saiful, supir becak pada tanggal 01 Juli 2020

⁷⁵ Wawancara dengan bapak Yazid, supir becak tanggal 02 Juli 2020

⁷⁶ Wawancara dengan bapak Baharuddin, supir labi-labi tanggal 02 Juli 2020

sedangkan ojek online bisa bawa satu jadi kami sadar sendiri tapi kalau pertemuan memang tidak pernah ada".⁷⁷

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Salamuddin supir gojek pada tanggal 01 Juli 2020.

"Belum pernah diadakan, malahan dari pihak gojek kawan saya pernah kehilangan motor tapi kami tidak tahu siapa yang jadi pelaku atau tukang becak atau siapa kadang malahan bukan tukang becak tapi takutnya orang provokator kami berdua seharusnya kan pertemuan perlu untuk menyelesaikan permasalahan ini agar kami tidak curiga tapi tidak pernah dari pihak yang berwenang untuk mempertemukan kami maupun dari kantor gojek juga tidak pernah ada". ⁷⁸

Dibawah ini hasil wawancara dengan Bapak Muzahar supir gojek pada tanggal 03 Juli 2020.

"Nggak ada dari pertama adanya gojek 2017 di banda aceh ini dan waktu sudah terjadi kegaduhan kemarin tu belum pernah di panggil kami oleh pihak dinas perhubungan untuk mempertemukan kami sama yang konvensional ini istilahnya untuk memperbaiki hubungan kami dengan becak maupun labi tidak pernah sampai sekarang".

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Usman Adami supir grab pada tanggal 03 Juli 2020.

"Kalau untuk sekarang belum pernah ada mungkin nanti kedepan ada kan kita tidak tahu tapi kalau untuk sekarang dari pertama kegaduhan antara transportasi online dengan konvensional belum ada pertemuan keduanya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang dibuat oleh dinas perhubungan". 80

AR-RANIRY

Terkait dengan hal ini juga disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna kedua transportasi tersebut berdasarkan hasil wawancara di bawah ini:

⁷⁷ Wawancara dengan bapak Malik, supir labi-labi tanggal 02 Juli 2020

⁷⁸ Wawancara dengan bapak salamuddin, supir gojek tanggal 01 Juli 2020

⁷⁹ Wawancara dengan bapak Muzahar, supir gojek tanggal 03 Juli 2020

⁸⁰ Wawancara dengan bapak Usman Adami, supir grab tanggal 03 Juli 2020

"kalau yang saya ketahui belum ada ya dan saya juga tidak mendengar kalau ada pertemuan antara gojek sama becak misalnya, tapi kalau pertengkaran saya atau pernah lihat di youtube".⁸¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sudah pernah melakukan mediasi kepada kedua supir transportasi tersebut, akan tetapi yang ditemui di lapangan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa sopir transportasi online dan transportasi konvensional, mereka merasa belum pernah ada mediasi untuk mempertemukan kedua belah pihak yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara mereka yang dibuat oleh pihak dinas perhubungan.

Mediasi merupakan salah satu strategi yang baik yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam hal menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional dan seharusnya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mengadakan mediasi yang diperuntukkan untuk transportasi online dan transportasi konvensional. Namun kenyataan di lapangan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh selaku pihak yang berwenang dalam mengatasi konflik ini belum melaksanakan strategi tersebut. Sehingga dengan tidak adanya mediasi ini malah akan memperbesar ruang konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut. Maka dari itu dampak negatif yang terjadi kalau tidak adanya mediasi yaitu mereka tidak bertemu satu sama lain sehingga permasalahan yang terjadi diantara keduanya tidak selesai, mereka tidak kompak, dan mereka tetap menyalahkan maupun menuduh satu sama lain.

4.2.2 Negosiasi

.

⁸¹ Wawancara dengan WN, selaku masyarakat Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2020

Negosiasi merupakan salah satu strategi dalam penyelesaian konflik, dimana para pihak setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Menurut June Starr dalam Abbas, negosiasi adalah suatu proses struktur dimana para pihak yang bersengketa berbicara sesama mereka mengenai persoalan yang diperselisihkan dalam rangka mencapai persetujuan atau kesepakatan bersama. Begitu halnya dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional pihak Dinas Perhubungan memanggil kedua belah pihak baik dari transportasi online maupun transportasi konvensional seterusnya melakukan negosiasi antara kedua belah pihak untuk mencari solusi yang baik agar permasalahan tersebut selesai. Hal tersebut diungkapkan oleh Kabid lalu lintas dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

"Negosiasi ya ada, mekanisme penanganan yang kami buat melalui negosiasi yaitu dengan kami panggil masing-masing dari pihak transportasi tersebut baik dari konvensional maupun online dan nanti dari pihak yang kami panggil mereka yang memberitahukan kepada supir-supir transportasi lainnya baik konvensional maupun online terhadap hasil yang didapat dari proses negosiasi tersebut. Hasil dari negosiasi kita tidak mengijinkan langsung mereka yang online ini ke terminal jadi yang pangkalan di terminal buat becak-becak yang boleh duduk di situ". 83

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh supir transportasi baik online maupun konvensional. Mereka mengatakan bahwa belum pernah adanya negosiasi antara transportasi online dan transportasi konvensional yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk merundingkan atau mencari solusi yang baik terhadap permasalahan yang terjadi antara mereka.

83 Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

⁸² Muhammad Sinduprabowo, Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus: Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng), hlm. 26.

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Saiful salah satu supir becak pada tanggal 01 Juli 2020.

"Tidak pernah ada komunikasi yang dibuat oleh dinas perhubungan antara gojek dengan kami belum ada selama saya narik belum ada". 84

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Yazid supir becak pada tanggal 02 Juli 2020

"setahu saya tidak pernah ada negosiasi yang dibuat oleh dinas perhubungan istilah mencari solusi perdamaian atau berunding untuk menyelesaikan percekcokan antara kami dan supir-supir transportasi online belum pernah ada yang ada pada waktu itu kami supir becak demo tapi tidak berhasil". 85

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Malik supir labi-labi pada tanggal 02 Juli 2020.

"tidak pernah ada negosiasi atau perundingan untuk mencari solusi yang baik antara kami dan pihak gojek yang dibuat oleh dinas perhubungan maupun kantor gojek tidak pernah ada". 86

Dibawah ini hasil wawancara dengan Bapak Salamuddin supir gojek pada tanggal 01 Juli 2020.

"selama saya gojek kan ada permasalahan antara kami dan konvensional itu belum ada negosiasi yang dibuat oleh dinas perhubungan sampai sekarang jadi permasalah yg terjadi selesai sendiri tapi ada juga sampai sekarang belum selesai masih dendam". 87

Dibawah ini hasil wawancara dengan Bapak Muzahar supir gojek pada tanggal 03 Juli 2020.

"kalau setau kami tidak pernah ada negosiasi antara kami yang online ini sama tukang becak maupun labi yang dibuat oleh dinas perhubungan tapi kalau negosiasi dengan pihak kantor kami tidak tahu". 88

86 Wawancara dengan bapak Malik, supir labi-labi tanggal 02 Juli 2020

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Saiful, supir becak pada tanggal 01 Juli 2020

⁸⁵ Wawancara dengan bapak Yazid, supir becak tanggal 02 Juli 2020

⁸⁷ Wawancara dengan bapak salamuddin, supir gojek tanggal 01 Juli 2020

⁸⁸ Wawancara dengan bapak Muzahar, supir gojek tanggal 03 Juli 2020

Di bawah ini hasil wawancara dengan Bapak Usman Adami supir grab pada tanggal 03 Juli 2020.

"ini ya kan rame di sini ada juga dari pihak gojek jadi nanti jangan saya salah ngomong kalau yang kami ketahui selama saya nge grab belum pernah ada negosiasi antara pihak kami yang online ini dengan pihak konvensional untuk mencari solusi yang baik ataupun keluhan-keluhan agar sama-sama dapat mengetahui dari pihak kami maupun konvensional yang dibuat oleh dinas belum pernah". 89

Terkait dengan hal ini juga disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna kedua transportasi tersebut berdasarkan hasil wawancara di bawah ini:

"Saya tidak tidak pernah mendengar ya adanya negosiasi, karena kalau ada pasti akan masuk ke berita, kan waktu keributan terjadi kemarin kita sempat takut naik gojek maupun grab takut bentrok sama yang becak maupun labilabi orang itu langsung marah-marah" 90

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh merasa sudah pernah melakukan negosiasi antara kedua transportasi tersebut. Namun, hal tersebut berbeda yang ditemui di lapangan, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa sopir transportasi online dan transportasi konvensional, mereka merasa belum pernah ada upaya-upaya negosiasi yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh antara transportasi online dan transportasi konvensional yang bertujuan untuk mencari solusi yang baik agar dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara mereka. Padahal dari pihak transportasi supir transportasi mereka merasa sangat perlu adanya negosiasi antara mereka dan transportasi konvensional hal ini disampaikan oleh salah satu supir gojek dibawah ini.

90 Wawancara dengan SW, masyarakat Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2020

⁸⁹ Wawancara dengan bapak Usman Adami, supir grab tanggal 03 Juli 2020

"Harus ada aturan khusus antara konvensional dan gojek ini karenakan kita sama-sama mencari rezeki maunya tidak ada permusuhan antara kita, jadi masalah mediasi, negosiasi kan tidak ada jadi saran kita harus ada mediasi maupun negosiasi antara becak dan gojek ini agar tidak ada lagi permasalahan janganlah hilang-hilang kereta". (wawancara dengan bapak salamuddin, sopir gojek tanggal 01 Juli 2020)

Negosiasi merupakan salah satu strategi musyawarah yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam hal menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional ya seharusnya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mengadakan negosiasi antara transportasi online dan transportasi konvensional. Namun kenyataan di lapangan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh selaku pihak yang berwenang dalam mengatasi konflik ini belum melaksanakan strategi tersebut. Sehingga dengan tidak adanya negosiasi ini malah akan memperbesar ruang konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut.

Oleh karena itu dengan adanya negosiasi, maka mereka dapat berbicara langsung terhadap permasalahan dan musyawarah mereka. Sehingga kesalahpahaman yang terjadi dapat terselesaikan dan Dishub akan mudah dalam membuat keputusan setelah mendengar keluhan-keluhan dari mereka dan juga agar keputusan tersebut tidak merugikan satu pihak diantara mereka maka dari itu sangat perlu adanya negosiasi. Maka dari itu dampak negatif yang terjadi kalau tidak adanya negosiasi yaitu mereka akan merasa Dinas Perhubungan tidak adil dalam hal membuat keputusan contohnya seperti keputusan transportasi online tidak boleh membuat pangkalan khusus di area-area terminal, bandara, dan pelabuhan sedangkan yang transportasi konvensional bisa padahal mereka samasama mencari rezeki, Permasalah seperti itulah yang akan terjadi.

4.2.3 Ajudikasi

Strategi ajudikasi ini berbeda dengan mediasi dimana pihak ketiga di sini memberikan pendapat atau rekomendasi. Pihak ketiga dalam ajudikasi ini merupakan seseorang yang mempunyai kewenangan atau otoritas dalam mengambil keputusan ataupun membuat suatu kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam hal ini yang menjadi pihak ketiga yaitu Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, keputusan yang dikeluarkan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sangat berpengaruh dalam menangani konflik antara kedua transportasi. Jadi keputusan yang mereka keluarkan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu dengan memberikan sanksi apabila dari pihak transportasi melanggar yang telah dilarang oleh pihak Dinas perhubungan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

"Kalau untuk rekomendasi atau keputusan dari kami untuk menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu apabila transportasi online melanggar wilayah operasional yaitu mangkal di bandara atau terminal maka akan dilakukan razia atau tilang". 92

Dari hasil wawancara diatas, maka dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan konvensional Dinas Perhubungan membuat suatu keputusan atau rekomendasi, harapannya dengan adanya keputusan tersebut maka konflik tersebut tidak terjadi lagi.

⁹¹ Muhammad Sinduprabowo, Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus: Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng), hlm. 26.

⁹² Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh tanggal 30 Juni 2020

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas, bahwasanya keputusan atau rekomendasi yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional sudah baik walaupun belum maksimal. Karena Dengan adanya rekomendasi tersebut pihak dari transportasi online akan sedikit takut dalam membuat pangkalan di area-area seperti terminal, bandara, dan pelabuhan. Karena kalau mereka tertangkap maka mereka akan di razia. Jadi dengan adanya rekomendasi tersebut konflik yang terjadi dapat berkurang dalam hal perebutan pangkalan.

4.3 Kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional

Berbicara tentang penanganan konflik, maka tidak akan lepas dari kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik tersebut. Diantara kendala-kendala tersebut yaitu:

a. Kendala Internal

- Belum adanya peraturan khusus yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk mengatur pelaksanaan kemudahan operasional kedua transportasi tersebut seperti pembagian pangkalan.
- Sulitnya mengatur strategi untuk mempertemukan antara kedua transportasi tersebut. Karena konflik yang terjadi bukan satu atau dua orang melainkan melibatkan banyak orang.

Kendala eksternal

- Masih adanya ketidak disiplinan yang dilakukan dari pihak transportasi online padahal sudah disosialisasikan untuk tidak membuat pangkalan di area-area pangkalan transportasi konvensional seperti dekat-dekat terminal dan pelabuhan tapi masih ada yang melanggar hal tersebut sehingga hal tersebut memicu perdebatan dengan transportasi konvensional saat pengambilan penumpang.
- 2. Kurangnya pemahaman dari pihak transportasi konvensional yang menganggap bahwa transportasi online mengambil sewa mereka di area-area pangkalan mereka, padahal hal tersebut sudah disosialisasikan bahwa transportasi online bisa mengantar sewa ke terminal, bandara, dan pelabuhan yang penting tidak mengambil sewa dalam terminal dan tidak membuat pangkalan di area tersebut, akan tetapi dari pihak konvensional masih merasa bahwa transportasi online mengambil penumpang mereka sehingga hal tersebut menjadi pemicu terjadinya konflik kembali.

Kendala-kendala diatas tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh di bawah ini.

"Susah untuk mempertemukan antara kedua belah pihak karena konflik ini bukan 1 atau 2 orang melainkan melibatkan banyak orang kadang kami sudah melakukan negosiasi atau mediasi tapi kadang ada yang tidak mengetahui hasil dari mediasi ataupun negosiasi tersebut sehingga permasalahan yang sama akan muncul padahal sudah kita negosiasikan contohnya seperti gojek atau grab tidak boleh mangkal di area-area pangkalan becak dan labi-labi tapi tetap masih ada yang mangkal, dan satu lagi gojek atau grab bisa mengantar sewa ke terminal lah kita bilang tapi jangan jemput ataupun mangkal karena memang sudah ada pangkalan becak di terminal tapi becak tetap marah kepada pihak gojek karena mereka menganggap bahwa gojek ini telah

mengambil sewa mereka padahal kan sudah kita bilang kalau antar boleh yang jangan jemput. Ya seperti itulah kira-kira yang menjadi kendala."⁹³

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala Dinas Perhubungan dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu masih adanya ketidak disiplinan yang dilakukan oleh pihak dari transportasi online dalam hal membuat pangkalan yang sudah dilarang, masih kurangnya pemahaman dari pihak transportasi konvensional terhadap pengambilan sewa yang sudah disosialisasikan oleh pihak Dinas Perhubungan dimana sebenarnya pihak dari transportasi online bisa mengantar sewa tapi tidak boleh menjemput atau membuat pangkalan di area-area terminal, bandara, dan pelabuhan akan tetapi pihak dari transportasi konvensional tetap marah dan menganggap pihak transportasi online telah mengambil sewa mereka, dan selanjutnya sulitnya dalam mengatur strategi untuk mempertemukan kedua belah pihak karena konflik yang terjadi melibatkan banyak orang.



vi.

 $^{^{93}}$ Wawancara dengan bapak Bukhari Sufi, Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh tanggal 30 Juni 2020

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional, maka dapat disimpulkan bahwa dari pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh merasa sudah melakukan perannya sebagai pihak yang berwenang dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional. Akan tetapi dari pihak transportasi online dan transportasi konvensional mereka merasa belum mendapatkan penanganan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam hal menangani konflik yang terjadi di antara mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan juga dengan beberapa sopir transportasi online dan konvensional, dinyatakan bahwa:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa belum adanya peraturan khusus dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memudahkan operasional transportasi online dan transportasi konvensional baik dalam hal pembagian tempat pangkalan maupun pembagian jam operasional. Akan tetapi kalau dari segi pangkalan transportasi online dilarang membuat pangkalan di bandara, pelabuhan dan terminal, mereka hanya boleh mengantar penumpang tapi tidak boleh menjemput penumpang di area

- tersebut, akan tetapi larangan ini tetap tidak ada aturan khusus yang menjelaskan hal tersebut.
- 2. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah melakukan mediasi, negosiasi antara kedua transportasi tersebut yang bertujuan agar konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut dapat terselesaikan. Akan tetapi dari pihak transportasi online dan konvensional merasa tidak mengetahui dan merasa tidak pernah mendapatkan mediasi ataupun negosiasi untuk mencari solusi dari permasalahan antara mereka yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh malahan mereka merasa konflik tersebut mereda dengan sendirinya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sudah berusaha melakukan perannya sebagai pihak yang berwenang dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pihak yang berkonflik yaitu transportasi online dan transportasi konvensional.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan guna meningkatkan eksistensi peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional.

 Seperti yang kita ketahui kunci konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional adalah perebutan pangkalan. Jadi untuk menghindari hal yang seperti ini perlunya adanya aturan khusus

- dalam hal pembagian pangkalan kedua transportasi tersebut sehingga mereka tidak berebut pangkalan.
- 2. Peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan penanganan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional perlu dimaksimalkan lagi, sehingga sopi-sopir baik dari pihak transportasi online maupun transportasi konvensional dapat mengetahui bahwa Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh memang sudah berperan dalam menangani konflik yang terjadi antara mereka.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jawa Barat: CV Jejak.
- Budiarto, Eko dan Dewi Anggraeni. 2001. *Pengantar Epidemiologi E/2*. Jakarta: Buku Kedokteran EGG.
- Burgin, Burha.2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Meleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Patilima, Hamid. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Pudjiastiti, Puline. Sosiologi Untuk SMA/MA Kelas XI. Grasindo.
- Raco, J.R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. Jakarta: Grasindo.
- Raharjo, Agung S.S. 2009. *Buku Kantong Sosiologi SMA IPS*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Jakarta: Alfabeta.

- Waluya, Bagja. 2017. Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat.

 Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Yulianto, Nur Achmad Budi dkk. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: POLINEMA PRESS.

Jurnal dan Skripsi:

- Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia. 2018. Analisis Perkembangan Industri

 Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek

 Indonesia). Jurnal Humaniora Vol 18 Nomor 2 P-ISSN 1411-8629, EISSN: 2579-3314
- Ayyub Siswanto. 2014. Peranan Pemerintah Daerah Dalam Mengatasi Konflik

 Antar Kelompok Di Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara. Skripsi.

 Makassar: Universitas Hasanuddin
- Al Araaf Yusuf. 2018. Resolusi Konflik Transportasi Dalam Jaringan Dan

 Transportasi Konvensional Di Kota Bandar Lampung Tahun 2017 (Studi

 Konflik Go-Jek dan Persatuan Ojek Kota Bandar Lampung). Skripsi.

 Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Arif Hidayat Giawa dkk Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan

 Transportasi Online Dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif. Jurnal

 Hukum Prima Indonesia
- Adriansyah. 2015. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. Jakarta:

 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo
 Beragama

- Andri Trisna dan M,R, Khairul Muluk. 2018. Peran Pemerintah Daerah dalam Penyelesaian Konflik antara Transportasi Konvensional dan Transportasi Online (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 4 Nomor 2
- Diani Maya Sari. 2017. Peranan Dinas Perhubungan Dalam Pemeliharaan Halte
 Di Kota Samarinda. eJournal Administrasi Negara Vol 6 nomor 1 ISSN
 0000-0000
- Fatwa Fahrunnisa dkk. 2017. Peran Pemerintah Dalam Menangani Konflik
 Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Pt Gunung Mas Di Kabupaten
 Pangkep. Jurnal Administrasi Publik Vol 3 Nomor 3
- Hendrik Risman. 2015. Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat

 Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah

 Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq).

 eJournal Pemerintahan Integratif Vol 3 Nomor 3
- Karmila dkk. 2019. Peran Pemerintah Dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online (Studi Di Kota Malang). Vol XIII Nomor 1 ISSN: 2302-8432,
- M.Hamdani Pratama . 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

 (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor

 Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian

 Kendaraan Bermotor), Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3

 Nomor 3

- Mutiawanthi. 2017. Tantangan "Role"/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia. Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora Vol 4 Nomor 2
- M. Alfi Syahri. 2018. Peran Dan Wewenang Majelis Tuha Peut Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi Kasus Dewan Pimpinan Partai Aceh). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol 3 Nomor 1-22
- Muhammad Sinduprabowo. 2017. Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus: Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng). Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah
- Novia Rahma, dkk, *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1 Nomor 7
- Nur Ali. 2019. Konflik Transportasi Konvensional Dengan Transportasi Berbasis

 Online Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Konflik

 Antara Gojek Vs Becak Bermotor). Skripsi. Medan: Universitas Medan

 Area
- Prinka Kurniasari dan Swasta Priambada. 2018. Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 58 Nomor 2
- Riswanto Tumuwe dkk. 2018. Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado, HOLISTIK, Tahun XI No. 21A

Yuditya Wardhana. Kebijakan Publik Berpihak Pada Siapa? (Kontroversi Transportasi Konvensional VS Transportasi Online)

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Perhubungan. 2018. No 118 Tentang "Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus"

Peraturan Menteri Perhubungan . 2019. No 12 Tentang "Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat"

Undang-undang Republik Indonesia. 2009 . Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik
Pada Pasal 5 Ayat 3 dan 4

Artikel/Website resmi:

https://www.pikiranmerdeka.co/news/go-jek-tiba-aceh/. Diakses pada tanggal 03

Maret 2020

https://www.youtube.com/watch?v=AFoWdSduvcs Diakses pada 08 Maret 2020

https://www.grab.com/id/transport/car/ Diakses pada 01 Juni 2020

https://www.grab.com/id/transport/bike/ Diakses pada 01 Juni 2020

https://www.grab.com/id/merchant/food/ Diakses pada 01 Juni 2020

https://www.grab.com/id/express/ Diakses pada 01 Juni 2020

Slaudia Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Gojek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020 dari situs: http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmnts41437683f2full.pdf



SURAT KEPUTUSAN DEKAR PISIP UN AR-RANIRY BANDA ACEH Namor: 387/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

PENGANGKATAN PEMERABING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAR ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAXULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UN AR-RAHIRY BANDA ACEH

Menimbang

- ; a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 - Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk dlangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat

- : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 - 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - 5. Peraturan Pemerintahn Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh meniadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - 7. Peraturan Menteri Agama R! Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniny;
 - 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 - 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 - 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 - 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pernberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi limu Administrasi Negara pada tanggal 28 Januari 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA

: Menunjuk Saudara

 Dr. Mahmuddin, M.Si. 2. Siti Nur Zalikha, M.Si.

Sebagai pembimbing pertama Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi

Nama Nurmaini NIM 160802080

Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Judul

Peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam Menangani Konflik Antara

Transportasi Online dan Transportasi Konvensional

KEDUA

: Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA

: Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

> Ditetapkan di Pada Tanggal An. Rektor

: Banda Aceh

: 10 Februari 2020

Tembusar

- Rektor UIN Ar-Reniry Benkla Abelt;
- Ketua Program Studi filmti Administrasi Nagatia; Pembimbing yang bersangkotan antuk dianaktumi dan dilaksasakan;

Yang bersangluten



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921 Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1084/Un.08/FISIP/PP.00.9/6/2020

23 Juni 2020

Lampiran

٠.

Hal

: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelasaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Nurmaini NIM : 160802080

Fakultas/ Prodi: FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara

Judul : Peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Dalam Menangani Konflik

Antara Transportasi Online dan Transportasi Konvensional.

Lokasi : Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.





PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

DINAS PERHUBUNGAN

Jl. T. NYAK ARIEF NO.130 BANDA ACEH, Telp/Fax. 0651-7551641 KODE POS 23115

Banda Aceh, 15 Juli 2020

Kepada

Nomor : 800 / 1767.

Lampiran : -

Sifat :-

Perihal : Telah Selesai Melaksanakan

Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islan Negeri

Ar-Raniry Banda Aceh

di-

BANDA ACEH

Sehubungan dengan surat saudara No. B-1084/Un.08/FISIP/PP.00.9/6/2020 tanggal 23 Juni 2020 Hal Permohonon Izin Penelitian Mahasiswa Fakultas Ilmi Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, untuk itu kami informasikan bahwa mahasiswi yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Nurmaini

NIM : 160802<mark>080</mark>

Fakultas/ Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh/

Ilmu Administrasi Negara

telah selesai melaksanakan Penelitian pada Bagian Lalu Lintas dan Angkutan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Demikian kami sampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

جامعةالرانري

An. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN

KOTA BANDA ACEH

Sekretari

PERHUBINGAN

AD ZUBIR, S.SiT, M.Si

Pembina

NIP. 197808162000121001

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Judul : Peran Pemerintah

Pewawancara : Nurmaini

Narasumber : Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Peran Pemerintah sebagai Regulator

1. Apakah selama ini sudah ada peraturan yang menjelaskan tentang operasional transportasi online dengan transportasi konvensional seperti :

- a. Pembagian wilayah operasi kedua transportasi tersebut agar tidak terjadi perebutan wilayah ?
- b. Pembagian jam operasional antara kedua transportasi tersebut agar tidak terjadi perebutan pelanggan ?
- c. Penetapan batas jumlah penumpang baik transportasi online maupun transportasi konvensional?
- d. Penetapan tarif biaya sesuai wilayah atau jarak yang ditempuh?
- 2. Apakah ada acuan dasar atau SOP yang mengatur operasional transportasi online dengan transportasi konvensional seperti :
 - a. Pembagian wilayah operasi?
 - b. Pembagian jam operasional?
 - c. Penetapan batas jumlah penumpang?
 - d. Penetapan tarif biaya?

Peran Pemerintah sebagai Dinamisator

- 1. Apakah pernah ada sosialisasi tentang kebijakan operasional untuk meningkatkan partisipasi masyarakat baik selaku penyedia maupun pengguna jasa transportasi online dan konvensional seperti :
 - a. Pembagian wilayah beroperasi kepada kedua transportasi tersebut, yang bertujuan agar mereka dapat mengetahui wilayah dan batas wilayah operasi mereka sehingga antara kedua transportasi tersebut tidak saling bersaing?
 - b. Pembagian jam operasional antara kedua transportasi tersebut ?
 - c. Upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan transportasi online maupun transportasi konvensional secara seimbang?
- 2. Apakah pernah dilakukan penyuluhan atau bimbingan bagi para driver transportasi online maupun transportasi konvensional agar bisa operasi sesuai acuan dasar atau SOP?

Peran Pemerintah sebagai Fasilitator

- 1. Apakah terdapat sarana dan prasarana yang sama bagi transportasi online dengan transportasi konvensional :
 - a. Tersedianya ruang khusus untuk pendaftaran driver transportasi baik online maupun konvensional ?

- b. Tersedianya identitas atau pengenal bagi para driver transportasi baik online maupun konvensional?
- c. Tersedianya jaminan kesehatan dan keselamatan bagi para driver transportasi baik online maupun konvensional?
- 2. Apakah terdapat pendampingan atau pemberdayaan bagi para driver transportasi baik online maupun konvensional untuk memperkuat ketahanan ekonomi?

Judul : Resolusi Konflik

Pewawancara : Nurmaini

Narasumber : Kasubbag Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota

Banda Aceh

Peran Pemerintah dalam Resolusi Konflik

1. Apakah pernah terjadi konflik atau percekcokan antara transportasi online dengan transportasi konvensional

- 2. Apakah ada proses mediasi dengan mendatangkan pihak-pihak lain sebagai mediator yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan untuk meredakan konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut?
- 3. Apakah pernah dilakukan proses negosiasi yang bertujuan untuk mencari jalan keluar dalam upaya penyelesaian konflik diantara transportasi online dan transportasi konvensional baik di dalam maupun di luar kantor?
- 4. Apa saja keputusan atau rekomendasi dari bapak selaku pihak yang berwenang dalam mengatasi konflik tersebut ?
- 5. Apakah bapak yakin bahwa transportasi online dan transportasi konvensional dapat berjalan beriringan tanpa adanya konflik kedepannya?

Judul : Peran Pemerintah

Pewawancara : Nurmaini

Narasumber : Transportasi Online Dan Transportasi Konvensional

- 1. kan selama adanya transportasi online banya menimbulkan pro dan kontra dengan transportsi konvensional yaitu labi ataupun becak dan juga pernah terjadinya percekcoka beberapa waktu yang lalu gimana sih respon dinas perhubungan menurut bapak?
- 2. Apa bapak mengetahui ada bentuk negosiasi yang dibuat oleh dinas perhubungan antara transportasi online dengan transportasi konvensiona?
- 3. Apa bapak mengetahui adanya bentuk pertemuan atau proses mediasi yang di buat oleh dinas perhubungan yang bertujuan mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari solusi dari permasalahan ini?
- 4. Apa ada bentuk sosialiasi tentang aturan yang dibuat oleh dinas perhubungan untuk mempermudah pelaksanaan antara kedua transportasi seperti:
 - Pembagian wilayah beroperasi?
 - Pembagian jam operasional?

- Penetapan batas penumpang?
- Adanya penetapan tarif biaya
- 5. Apakah ada sarana dan prasarana yang sama bagi transportasi online dengan transportasi konvensional di beri oleh dinas perhubungan :
 - d. Tersedianya ruang khusus untuk pendaftaran driver transportasi baik online maupun konvensional?
 - e. Tersedianya identitas atau pengenal bagi para driver transportasi baik online maupun konvensional?
 - f. Tersedianya jaminan kesehatan dan keselamatan bagi para driver transportasi baik online maupun konvensional?
- 6. Apakah pernah dilakukan penyuluhan atau bimbingan bagi para driver transportasi online maupun transportasi konvensional agar bisa operasi sesuai acuan dasar atau SOP

Judul : Peran Pemerintah

Pewawancara : Nurmaini Narasumber : Masyarakat

- 1. Apakah pernah ada sosialisasi tentang kebijakan operasional untuk meningkatkan partisipasi masyarakat baik selaku penyedia maupun pengguna jasa transportasi online dan konvensional seperti :
 - Upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan transportasi online maupun transportasi konvensional secara seimbang?



AR-RANIRY

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi kabid lalu lintas dan angkutan umum











Wawancara dengan sopir transportasi online (grab dan gojek)



Wawancara dengan sopir becak





Wawancara dengan sopir labi-labi