



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 1334-1342

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Strategi Manajemen Konflik Operasional Ojek Online di Kawasan Terminal Purabaya (Bungurasih), Surabaya

Ryno Dwi Bachtiar, Monica Natalia Irene, Aisyah Lailatul Isnaini, Aril Maulana, Revienda Anita Fitri

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

24040674326@mhs.unesa.ac.id, 24040674312@mhs.unesa.ac.id, 24040674335@mhs.unesa.ac.id,

24040674337@mhs.unesa.ac.id, reviendafitrie@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis strategi manajemen konflik operasional antara ojek online dan ojek pangkalan di kawasan Terminal Purabaya atau Bungurasih, Surabaya. Fenomena disrupsi digital dalam sektor transportasi telah mengubah pola layanan, sistem persaingan, serta cara masyarakat mengakses moda perjalanan. Perubahan tersebut tidak hanya menghadirkan kemudahan bagi pengguna, tetapi juga menimbulkan ketegangan antara pengemudi ojek online dan ojek pangkalan yang telah lama beroperasi di sekitar terminal. Konflik yang muncul bersifat multidimensional karena berkaitan dengan perebutan ruang operasional, persaingan ekonomi, perbedaan sistem kerja, serta lemahnya pengaturan dan pengawasan dari pihak berwenang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus, penelitian ini menelaah berbagai perspektif teori konflik untuk memahami akar persoalan dan merumuskan strategi penyelesaian yang lebih tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan konflik tidak cukup dilakukan melalui larangan atau tindakan sepihak, melainkan memerlukan pendekatan kolaboratif, adil, dan berkelanjutan. Strategi yang dapat diterapkan meliputi penetapan zonasi operasional yang jelas, penguatan regulasi, pengawasan yang konsisten, dialog antar pihak, serta integrasi sistem transportasi agar masing-masing kelompok memiliki ruang kerja yang tertata. Selain itu, pemberdayaan ojek pangkalan juga penting dilakukan melalui pelatihan layanan, adaptasi teknologi, dan peningkatan kapasitas ekonomi. Dengan strategi tersebut, konflik dapat dikelola secara lebih konstruktif sehingga tercipta sistem transportasi yang tertib, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, tanpa mengabaikan keberadaan pelaku transportasi konvensional yang masih memiliki peran sosial dan ekonomi bagi masyarakat sekitar terminal.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Ojek Online, Ojek Pangkalan, Terminal Purabaya, Strategi Transportasi.

1. Latar Belakang

Penyebaran transportasi di Indonesia kini semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Data Badan Pusat Statistik mencatat, jumlah kendaraan bermotor yang masih beroperasi di seluruh Indonesia pada tahun 2025 mencapai sekitar 172,94 juta unit. Dari jumlah tersebut, populasi terbanyak masih disumbang oleh sepeda motor dengan jumlah sekitar 145,25 juta unit. Selanjutnya, mobil penumpang sebesar 20,91 juta unit, mobil barang sebanyak 6,47 juta unit, dan bus sekitar 308 ribu unit (BPS, 2025).

| No. | Jenis Kendaraan | Jumlah (Unit) |
|-------|-----------------|---------------|
| 1 | Sepeda Motor | 145,25 juta |
| 2 | Mobil Penumpang | 20,91 juta |
| 3 | Mobil Barang | 6,47 juta |
| 4 | Bus | 308 ribu |
| Total | | 172,94 juta |

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Data tersebut menunjukkan dominasi penggunaan sepeda motor sebagai moda transportasi utama di Indonesia, yang sekaligus menjadi dasar berkembangnya layanan transportasi berbasis sepeda motor seperti ojek. Rincian jumlah kendaraan bermotor tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Transportasi merupakan urat nadi kehidupan perkotaan yang terus berevolusi seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Di Indonesia, ojek telah menjadi fenomena transportasi rakyat yang unik dan krusial. Secara umum, ojek didefinisikan sebagai transportasi tidak resmi yang menggunakan sepeda motor untuk mengangkut penumpang atau barang dengan tarif yang biasanya ditentukan melalui tawar-menawar. Kehadirannya berawal dari kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang fleksibel. Seiring dengan kemajuan teknologi, munculah inovasi ojek online atau biasa disebut dengan ojol, yaitu jasa transportasi yang memanfaatkan platform aplikasi digital untuk menghubungkan pengemudi dan penumpang dengan standarisasi layanan serta transparansi tarif yang otomatis (Pratama, 2018). Perubahan paradigma dari sistem konvensional (ojek pangkalan) ke sistem digital ini membawa dampak besar, terutama di pusat mobilitas seperti kawasan terminal purabaya (bungurasih), surabaya. Akar masalah yang tajam. Kehadiran ojek online sering kali dianggap sebagai ancaman bagi eksistensi ojek pangkalan karena terjadinya pergeseran preferensi konsumen secara masif, yang berjuang pada penurunan penghasilan pengemudi konvensional secara drastis (Susilo & Cats, 2014).

Dalam perspektif Teori Konflik Klasik Karl Marx, situasi di Terminal Purabaya dapat dipahami sebagai bentuk ketimpangan struktur. Marx melihat masyarakat sebagai arena pertarungan antara kelompok yang memiliki kendali atas sumber daya dan mereka yang tidak. Dalam konteks ini, konflik muncul bukan sebagai penyimpangan, melainkan konsekuensi logis dari sistem yang tidak setara. Ojek online, yang didukung oleh kekuatan modal besar dan akses teknologi, memegang kendali atas pasar modern, sementara ojek pangkalan berada pada posisi subordinat yang berusaha mempertahankan "alat produksi" mereka, yakni akses fisik terhadap penumpang di wilayah terminal. Sementara itu, jika dilihat dari Mazhab Positivis, konflik ini dipandang sebagai disfungsi sistem atau kegagalan norma. Mazhab ini meyakini bahwa realitas sosial seharusnya stabil, namun konflik muncul karena adanya kekosongan regulasi formal yang mengatur batas operasional antara transportasi online dan konvensional. Konflik di lapangan, seperti perebutan zona penjemputan, dianggap sebagai gejala sosial yang dapat dipetakan secara ilmiah dan harus diselesaikan melalui mekanisme institusional serta aturan main yang jelas guna mengembalikan keteraturan sosial.

Selain itu, pendekatan Mazhab Humanis melengkapi analisis ini dengan berfokus pada dimensi relasi antar manusia. Dalam pandangan humanis, konflik juga dipicu oleh perbedaan persepsi dan kurangnya komunikasi efektif yang menimbulkan kesalahpahaman di lapangan. Dengan mengintegrasikan teori-teori tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen konflik operasional yang diterapkan di Kawasan Terminal Purabaya guna menciptakan harmoni dan solusi yang adil bagi kedua belah pihak. Meskipun penelitian terkait konflik antara ojek online dan ojek konvensional telah banyak dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada aspek dampak ekonomi dan sosial secara umum. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menekankan pada strategi manajemen konflik operasional secara spesifik di kawasan terminal sebagai ruang publik dengan intensitas interaksi yang tinggi.

2. Kajian Pustaka

Kerangka Kebijakan Ojek Online di Indonesia

Secara regulasi, keberadaan ojek online di Indonesia berada dalam wilayah yang kompleks. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak secara eksplisit mengatur kendaraan roda dua sebagai moda angkutan umum. Celah ini kemudian diisi oleh peraturan menteri perhubungan nomor 12 tahun 2019 yang memberikan kerangka perlindungan terbatas, namun masih menyisakan ketidakpastian di tingkat implementasi daerah (Kementerian Perhubungan 2019)

Ketidakpastian Regulasi ini, menurut Arianto (2021), justru menjadi salah satu pemicu utama konflik karena menciptakan persepsi ketidakadilan di kalangan operator konvensional yang merasa tunduk pada regulasi yang lebih ketat dibandingkan pesaing barunya.

Manajemen Konflik dalam Transportasi Perkotaan

Konflik dalam sistem transportasi perkotaan merupakan fenomena yang telah lama dikaji dalam literatur perencanaan kota dan kebijakan publik. Dahrendorf (1959) dalam teori konflik klasiknya menyatakan bahwa konflik antara kelompok-kelompok sosial yang berbeda kepentingan adalah inheren dalam struktur masyarakat modern, dan hal ini berlaku pula dalam ekosistem transportasi. Dalam konteks layanan transportasi, konflik umumnya muncul ketika dua atau lebih kelompok penyedia layanan berkompetisi atas sumber daya yang terbatas, seperti ruang fisik, penumpang, dan legitimasi regulatoris (Button, 2010). Resolusi konflik semacam ini, menurut Fisher et al. (2011), memerlukan pendekatan integratif yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian sengketa jangka pendek, namun juga pada transformasi relasi struktural yang menjadi akar masalah.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis konflik operasional yang terjadi pada sebuah proyek ojek online di sekitar Terminal Purabaya, Surabaya. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk menyelidiki persepsi, pengalaman, dan motif subjek penelitian secara kontekstual di lapangan, khususnya terkait hubungan antara layanan ojek online, pangkalan, dan terminal ojek. Penelitian ini juga menggunakan metode studi literatur (literature review) untuk menganalisis strategi pengelolaan konflik operasional pada proyek-proyek transportasi daring di sekitar Terminal Purabaya, Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif berbagai teori pengelolaan konflik, peraturan transportasi umum, serta temuan-temuan penelitian mengenai dinamika antara transportasi daring dan transportasi konvensional.

4. Hasil dan Diskusi

Analisis Masalah

Berdasarkan analisis terhadap fenomena transportasi online, ditemukan bahwa perkembangan teknologi informasi telah menciptakan disrupsi besar dalam struktur ekonomi dan hukum, khususnya dalam sektor transportasi. Disrupsi ini tidak hanya mengubah pola bisnis, tetapi juga merombak konsep subjek hukum dan relasi antar pelaku usaha. terjadi pergeseran dominasi dari subjek hukum berbadan hukum menuju subjek hukum perorangan. Hal ini terlihat dari maraknya individu yang dapat langsung menjadi pelaku usaha melalui platform digital tanpa harus mendirikan badan hukum. model bisnis transportasi online menunjukkan adanya pemisahan fungsi yang jelas antara penyedia aplikasi dan penyedia jasa. Perusahaan aplikasi tidak beroperasi sebagai perusahaan transportasi, melainkan sebagai fasilitator yang menghubungkan driver dan konsumen. efisiensi menjadi faktor utama yang mendorong preferensi masyarakat terhadap transportasi online. Penggunaan teknologi memungkinkan pemangkasan biaya operasional seperti kantor, pool kendaraan, dan tenaga administratif. terjadi transformasi pola persaingan dari ruang fisik menuju ruang digital. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan ketika transportasi online dibandingkan secara langsung dengan transportasi konvensional.

Fenomena konflik antara ojek online dan ojek pangkalan di kawasan Terminal Purabaya menunjukkan bahwa perubahan teknologi tidak selalu berjalan seimbang dengan kesiapan sosial dan regulasi di lapangan. Kehadiran aplikasi transportasi memang memberi kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pemesanan, kepastian harga, serta fleksibilitas layanan. Namun, di sisi lain, perubahan ini menimbulkan tekanan bagi ojek pangkalan yang sebelumnya mengandalkan sistem kerja berbasis wilayah, kedekatan sosial, dan kesepakatan tidak tertulis. Masalah utama yang muncul bukan hanya soal siapa yang boleh mengambil penumpang, tetapi juga menyangkut perubahan struktur ekonomi, posisi tawar, dan pengakuan terhadap keberadaan masing-masing pihak.

Dalam konteks Terminal Purabaya, konflik tersebut dapat dipahami sebagai akibat dari bertemunya dua sistem transportasi yang memiliki logika berbeda. Ojek pangkalan bekerja dengan pola tradisional, yaitu menunggu penumpang di titik tertentu, menetapkan tarif melalui tawar-menawar, serta menjaga wilayah berdasarkan kebiasaan yang sudah lama terbentuk. Sebaliknya, ojek online bekerja melalui sistem aplikasi yang menentukan jarak, tarif, rute, dan titik penjemputan secara digital. Perbedaan sistem ini membuat keduanya sering berada dalam ruang yang sama, tetapi tidak memiliki aturan operasional yang sama. Akibatnya, ruang terminal menjadi arena persaingan yang rentan menimbulkan gesekan.

Disrupsi digital juga memunculkan perubahan dalam konsep pelaku usaha. Sebelum berkembangnya platform digital, layanan transportasi umumnya dijalankan oleh badan usaha atau kelompok yang memiliki bentuk organisasi lebih jelas. Setelah aplikasi transportasi hadir, individu dapat langsung menjadi penyedia jasa tanpa harus membentuk badan hukum tertentu. Kondisi ini membuat batas antara pekerja, mitra, pelaku usaha, dan pengguna teknologi menjadi semakin kabur. Perusahaan aplikasi berada pada posisi sebagai penghubung antara pengemudi dan konsumen, sedangkan pengemudi menjadi pihak yang menjalankan layanan langsung di lapangan. Ketidakjelasan relasi ini kemudian berdampak pada rumitnya pengaturan, pengawasan, dan penyelesaian konflik.

Selain itu, efisiensi yang ditawarkan transportasi online turut memperbesar kesenjangan dengan transportasi konvensional. Ojek online tidak memerlukan pangkalan fisik, sistem antrian tradisional, atau biaya operasional yang besar. Sementara itu, ojek pangkalan masih bergantung pada lokasi strategis dan hubungan sosial dengan pelanggan tetap. Ketika masyarakat lebih memilih layanan yang murah, cepat, dan praktis, pendapatan ojek pangkalan ikut terpengaruh. Oleh karena itu, konflik ini tidak dapat disederhanakan sebagai penolakan terhadap teknologi. Konflik ini lebih tepat dilihat sebagai benturan antara sistem lama dan sistem baru yang belum memiliki mekanisme penyesuaian yang adil. Analisis masalah ini menjadi dasar penting untuk merumuskan strategi manajemen konflik yang tidak hanya menertibkan ruang operasional, tetapi juga mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan keadilan bagi seluruh pelaku transportasi di sekitar Terminal Purabaya.

Dengan demikian, penyelesaian konflik perlu dimulai dari pemetaan akar masalah secara menyeluruh. Pemerintah daerah, pengelola terminal, perusahaan aplikasi, pengemudi ojek online, dan ojek pangkalan harus ditempatkan sebagai pihak yang sama-sama memiliki kepentingan. Tanpa pemetaan tersebut, kebijakan yang dibuat hanya akan bersifat sementara dan mudah memunculkan konflik baru. Analisis masalah juga menunjukkan bahwa persoalan transportasi digital tidak cukup dibaca sebagai persoalan teknis, melainkan sebagai persoalan perubahan sosial yang membutuhkan aturan, komunikasi, serta perlindungan yang lebih seimbang bagi semua pihak terkait di lapangan. Pendekatan seperti ini dapat membantu mencegah konflik berulang dan menjaga fungsi terminal sebagai ruang publik yang aman bagi pengguna transportasi harian.

Tipologi Konflik

Berdasarkan hasil analisis terhadap fenomena konflik antara ojek online dan ojek pangkalan di kawasan terminal purabaya, konflik yang terjadi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tipologi utama, tipologi ini menunjukkan bahwa konflik tidak bersifat tunggal, melainkan multidimensional yang melibatkan aspek ruang, ekonomi sosial, hingga structural. Tipologi konflik dalam kasus ojek online dan ojek pangkalan di kawasan Terminal Purabaya perlu dipahami secara bertahap karena konflik yang terjadi tidak berdiri pada satu penyebab saja. Konflik ini tidak hanya lahir dari persaingan mendapatkan penumpang, tetapi juga berkaitan dengan perebutan ruang, perubahan pola ekonomi, perbedaan status sosial, serta ketidakjelasan regulasi. Dengan melihat tipologi konflik, penelitian dapat menjelaskan bahwa ketegangan di lapangan bukan sekadar persoalan emosi antar pengemudi, melainkan hasil dari perubahan sistem transportasi yang belum sepenuhnya diatur dan disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat setempat.

Tipologi pertama terlihat dari konflik ruang. Terminal sebagai tempat perpindahan penumpang memiliki titik-titik strategis yang bernilai ekonomi tinggi. Area pintu keluar, halaman terminal, trotoar, halte, dan jalan akses menjadi lokasi yang diperebutkan karena di sanalah peluang mendapatkan penumpang paling besar. Bagi ojek pangkalan, ruang tersebut telah lama dipahami sebagai wilayah kerja yang dijaga melalui kebiasaan, senioritas, dan kesepakatan kelompok. Sementara bagi ojek online, titik penjemputan ditentukan oleh aplikasi dan permintaan penumpang. Perbedaan cara memahami ruang inilah yang membuat konflik mudah muncul.

Tipologi kedua berkaitan dengan konflik ekonomi. Transportasi online menawarkan sistem tarif yang lebih terbuka, cepat, dan sering kali lebih murah dibandingkan tarif ojek pangkalan. Kondisi ini membuat konsumen cenderung memilih layanan yang dianggap lebih pasti dan efisien. Bagi ojek pangkalan, perubahan tersebut dapat dirasakan sebagai ancaman langsung terhadap penghasilan harian. Mereka tidak hanya kehilangan sebagian penumpang, tetapi juga kehilangan posisi tawar dalam menentukan tarif. Akibatnya, muncul rasa tidak adil karena kedua kelompok sama-sama bekerja di sektor transportasi, tetapi berada dalam sistem biaya dan persaingan yang berbeda.

Tipologi ketiga yaitu konflik sosial. Ojek pangkalan biasanya memiliki hubungan yang lebih kuat dengan lingkungan sekitar terminal karena telah lama menjadi bagian dari aktivitas masyarakat setempat. Mereka sering mengenal pedagang, petugas, dan penumpang tetap. Sebaliknya, ojek online dapat berasal dari luar kawasan dan hanya hadir karena permintaan aplikasi. Perbedaan kedekatan sosial ini dapat menimbulkan batas kelompok antara “orang lama” dan “pendatang”. Dalam situasi tertentu, batas tersebut membuat komunikasi semakin sulit karena masing-masing pihak merasa lebih berhak atas ruang dan penumpang.

Tipologi keempat menyangkut konflik struktural dan regulasi. Ketika aturan mengenai batas operasional, zona penjemputan, pengawasan, dan sanksi belum jelas, maka konflik mudah dibiarkan berkembang menjadi tindakan sepihak. Ojek pangkalan dapat merasa tidak dilindungi, sedangkan ojek online merasa dibatasi oleh aturan informal yang tidak tertulis. Karena itu, tipologi konflik ini menunjukkan bahwa penyelesaian harus dilakukan secara menyeluruh. Konflik ruang membutuhkan zonasi, konflik ekonomi membutuhkan perlindungan dan pemberdayaan, konflik sosial membutuhkan dialog, sedangkan konflik regulasi membutuhkan aturan yang jelas, tegas, dan dapat diterapkan secara konsisten di lapangan.

Melalui pembagian tipologi tersebut, penelitian dapat melihat konflik secara lebih objektif dan tidak menyalahkan salah satu pihak. Setiap kelompok memiliki alasan, kepentingan, dan tekanan masing-masing. Ojek pangkalan berusaha mempertahankan sumber ekonomi yang sudah lama dimiliki, sedangkan ojek online mengikuti sistem kerja baru yang dibentuk oleh perkembangan teknologi. Oleh karena itu, strategi manajemen konflik harus mampu menjembatani perbedaan tersebut. Penyelesaian yang hanya menekan salah satu pihak justru berisiko menimbulkan ketegangan baru dan memperpanjang konflik dalam praktik transportasi sehari-hari di kawasan Terminal Purabaya Surabaya setempat.

Konflik Ruang

Dalam konteks operasional transportasi secara umum, khususnya di terminal, konflik muncul sebagai manifestasi fisik yang paling nyata dan sering kali berujung pada insiden kekerasan atau gesekan antar pengemudi. Masalah ini bermula dari tidak adanya zona yang jelas, tepat, dan resmi baik melalui peraturan pemerintah maupun perjanjian tertulis antar pemangku kepentingan antara area ojek pangkalan tradisional dan zona penjemputan serta penurunan penumpang ojek online (ojol). Di area terminal seperti pintu keluar utama, terminal bus, atau trotoar depan, serta di wilayah sekitarnya seperti persimpangan jalan akses atau halte, para pengemudi ojek pangkalan telah membangun klaim teritorial yang kuat dan eksklusif atas titik-titik strategis tersebut. Klaim ini didasarkan pada konvensi sosial yang telah mapan, seperti norma “siapa duluan, dia yang pegang” atau hierarki senioritas dalam paguyuban ojek pangkalan, di mana pengemudi senior berdasarkan usia atau kontribusi iuran memiliki prioritas untuk menguasai titik yang dimaksud. Akibatnya, ojol yang mencoba menjemput penumpang di area tersebut seringkali diganggu, dikeroyok, atau bahkan diintimidasi, yang ditandai dengan tindakan fisik seperti perkelahian atau pemblokiran kendaraan.

Dalam konteks operasional transportasi di kawasan terminal, konflik ruang muncul sebagai akibat dari perebutan wilayah operasional yang terbatas antar pengemudi. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa konflik merupakan hal yang inheren dalam struktur sosial akibat perbedaan kepentingan antar kelompok (Dahrendorf, 1959).

Konflik Ekonomi dan Tarif

Sama seperti halnya titik jemput di pangkalan taksi konvensional, terdapat konflik ekonomi yang bersifat lebih struktural. Perbedaan antara mekanisme penetapan harga ojek online (ojol) dan teknik pangkalan menciptakan situasi yang tidak dapat diterima oleh para pemilik usaha tradisional. Tarif dinamis ojol, yang umumnya ditentukan oleh algoritma pada platform seperti Gojek atau Grab, berada di bawah tarif konvensional dalam kondisi normal. Misalnya, biaya per kilometer ojol bisa serendah Rp2.000–Rp3.000, sedangkan biaya per kilometer pangkalan bisa serendah Rp5.000–Rp7.000 dengan biaya awal tetap. Fenomena ini menyebabkan konsumen memilih lebih banyak opsi karena harga yang lebih terjangkau dan fleksibel, yang mengurangi jumlah sopir pangkalan yang mengandalkan tarif tetap yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Perbedaan sistem tarif antara ojek online dan ojek pangkalan menciptakan persaingan yang tidak seimbang, di mana layanan berbasis aplikasi cenderung menawarkan harga yang lebih kompetitif. Dalam perspektif ekonomi

transportasi, kondisi ini mencerminkan perubahan pola persaingan akibat efisiensi sistem berbasis teknologi (Button, 2010).

Konflik ekonomi dan tarif menjadi salah satu akar penting dalam ketegangan antara ojek online dan ojek pangkalan di kawasan Terminal Purabaya. Persaingan keduanya tidak hanya terjadi karena mereka sama-sama melayani penumpang, tetapi karena sistem penentuan harga yang digunakan sangat berbeda. Ojek pangkalan umumnya memakai tarif berdasarkan kesepakatan langsung antara pengemudi dan penumpang. Tarif tersebut dapat dipengaruhi oleh jarak, kondisi lalu lintas, waktu, pengalaman pengemudi, serta kebiasaan harga yang berlaku di sekitar terminal. Sebaliknya, ojek online menggunakan tarif berbasis aplikasi yang ditentukan melalui sistem digital, sehingga penumpang dapat mengetahui biaya perjalanan sebelum layanan digunakan. Perbedaan sistem tarif ini menimbulkan perubahan besar dalam perilaku konsumen. Penumpang yang sebelumnya harus menawar harga dengan ojek pangkalan kini dapat memilih layanan yang dianggap lebih pasti, transparan, dan praktis. Melalui aplikasi, konsumen bisa melihat estimasi tarif, identitas pengemudi, rute perjalanan, hingga metode pembayaran. Kepastian seperti ini membuat ojek online lebih menarik bagi sebagian masyarakat, terutama mereka yang mengutamakan efisiensi dan keamanan layanan. Di sisi lain, ojek pangkalan mengalami tekanan karena model tarif tradisional dianggap kurang kompetitif, terutama ketika harga yang ditawarkan lebih tinggi daripada tarif aplikasi.

Bagi ojek pangkalan, situasi tersebut dapat menimbulkan rasa ketidakadilan. Mereka merasa telah lama menjaga wilayah terminal dan menjadi bagian dari sistem transportasi lokal, tetapi tiba-tiba harus bersaing dengan layanan digital yang memiliki dukungan teknologi, promosi, dan jaringan perusahaan besar. Persaingan ini tidak sepenuhnya seimbang karena ojek online mendapatkan keuntungan dari sistem aplikasi yang mampu mempertemukan pengemudi dan konsumen secara cepat. Sementara itu, ojek pangkalan masih bergantung pada kedatangan penumpang secara langsung. Ketika jumlah penumpang yang menggunakan ojek pangkalan berkurang, penghasilan harian mereka ikut menurun. Konflik ekonomi juga berkaitan dengan perbedaan biaya operasional. Pengemudi ojek online tidak memerlukan pangkalan fisik dan dapat bergerak mengikuti pesanan di berbagai lokasi. Ojek pangkalan, sebaliknya, biasanya terikat pada titik tertentu dan sering memiliki iuran kelompok, biaya parkir, atau kewajiban sosial lain dalam paguyuban. Perbedaan ini membuat beban kerja dan beban ekonomi keduanya tidak sama. Ketika tarif ojek online lebih rendah, ojek pangkalan merasa dirugikan karena harus menyesuaikan harga tanpa memiliki dukungan sistem yang sama. Dari sudut pandang ini, konflik tarif sebenarnya mencerminkan perbedaan struktur ekonomi antara transportasi digital dan transportasi konvensional.

Strategi manajemen konflik ekonomi perlu diarahkan pada penciptaan persaingan yang lebih adil. Pemerintah daerah dan pengelola terminal dapat memfasilitasi kesepakatan tarif minimum, titik layanan bersama, atau aturan operasional yang tidak merugikan salah satu pihak. Selain itu, pemberdayaan ojek pangkalan perlu dilakukan agar mereka tidak hanya bertahan dengan pola lama. Pelatihan penggunaan aplikasi lokal, peningkatan kualitas pelayanan, identitas resmi, dan sistem antrian yang lebih tertib dapat membantu meningkatkan daya saing mereka. Dengan demikian, konflik ekonomi tidak hanya diredam melalui pembatasan, tetapi dikelola melalui adaptasi dan perlindungan yang seimbang. Penyelesaian semacam ini penting karena pendapatan pengemudi berkaitan langsung dengan kebutuhan hidup sehari-hari. Apabila aspek ekonomi diabaikan, aturan zonasi atau larangan operasional hanya akan menunda masalah. Konflik dapat muncul kembali ketika salah satu kelompok merasa kehilangan kesempatan kerja. Karena itu, keadilan tarif dan akses penumpang harus menjadi bagian utama dari manajemen konflik di Terminal Purabaya Surabaya setempat.

Konflik Struktural dan Regulasi

Konflik struktural timbul akibat ketidakjelasan dalam peraturan yang mengatur interaksi antara jasa transportasi konvensional dan online. Seperti yang diungkapkan dalam jurnal, terdapat kesenjangan hukum mengenai keberadaan ojek online dalam kerangka sistem transportasi nasional. Ini menimbulkan ketidakpastian yang berpengaruh pada penerapan di lapangan. Di samping itu, perbedaan dalam perlakuan regulasi antara transportasi konvensional dan online juga menyebabkan munculnya pandangan ketidakadilan. Transportasi konvensional biasanya dihadapkan pada peraturan yang lebih ketat, sedangkan transportasi online dianggap lebih luwes dan efisien. Situasi ini memperparah konflik karena setiap pihak merasa dirugikan oleh sistem yang ada.

Tabel 2. Tipologi Konflik Ojek Online dan Ojek Pangkalan

| Jenis Konflik | Deskripsi | Penyebab |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Konflik Ruang | Perebutan wilayah operasional | Tidak ada zonasi yang jelas |
| Konflik Ekonomi | Perbedaan tarif layanan | Sistem penetapan harga yang berbeda |
| | | |

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

Dampak Konflik Operasional

Konflik antara ojek online dan ojek pangkalan di kawasan Terminal Purabaya tidak hanya berdampak pada hubungan antar pengemudi, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas terhadap aspek sosial, dan pelayanan publik. Dari sisi sosial, konflik yang terjadi memicu ketegangan dan potensi gesekan antar kelompok pengemudi. Interaksi yang seharusnya bersifat profesional berubah menjadi kompetisi yang tidak sehat, bahkan dalam beberapa kasus berpotensi menimbulkan tindakan intimidasi maupun konflik fisik. Hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam membangun relasi sosial yang harmonis di ruang publik. Sementara itu, dari perspektif pelayanan publik, konflik yang tidak terkendali dapat menurunkan kualitas layanan transportasi di kawasan terminal. Penumpang menjadi tidak nyaman akibat adanya pembatasan area, larangan penjemputan, maupun suasana yang tidak kondusif. Dengan demikian, konflik ini tidak hanya menjadi persoalan antar pelaku, tetapi juga berdampak pada kepentingan masyarakat luas sebagai pengguna layanan.

Analisis Konflik Berdasarkan Perspektif Teori

Jika dianalisis menggunakan teori konflik klasik Karl Marx, konflik antara ojek online dan ojek pangkalan mencerminkan adanya ketimpangan dalam penguasaan sumber daya. Ojek online yang didukung oleh teknologi dan modal platform digital memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar dibandingkan ojek pangkalan yang masih mengandalkan sistem konvensional. Hal ini menciptakan relasi yang tidak seimbang antara kelompok dominan dan kelompok subordinat. Dalam perspektif mazhab positivis, konflik ini dapat dipahami sebagai akibat dari lemahnya regulasi dan ketidaktegasan aturan yang mengatur operasional kedua jenis transportasi tersebut. Ketiadaan zonasi yang jelas serta kurangnya pengawasan menyebabkan munculnya disfungsi dalam sistem transportasi, sehingga konflik menjadi tidak terhindarkan.

Sementara itu, pendekatan humanis melihat konflik sebagai hasil dari kurangnya komunikasi dan pemahaman antar individu. Perbedaan persepsi, stereotip, serta minimnya ruang dialog memperbesar potensi kesalahpahaman di lapangan. Oleh karena itu, penyelesaian konflik tidak hanya memerlukan pendekatan struktural, tetapi juga pendekatan interpersonal yang menekankan pada komunikasi dan empati.

Strategi Manajemen Konflik Operasional

Untuk mengatasi konflik yang terjadi, diperlukan strategi manajemen konflik yang komprehensif dan melibatkan berbagai pihak. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan berikut:

1. Penetapan zonasi operasional yang jelas. Pemerintah daerah bersama pengelola terminal perlu menetapkan area khusus bagi ojek online dan ojek pangkalan. Zonasi ini bertujuan untuk mengurangi konflik ruang serta memberikan kepastian bagi masing-masing pihak dalam menjalankan aktivitasnya.
2. Penguatan regulasi dan pengawasan. Pemerintah perlu mempertegas aturan terkait operasional transportasi online dan konvensional, termasuk mekanisme penjemputan dan penurunan penumpang. Selain itu, pengawasan di lapangan harus ditingkatkan untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

3. Mediasi dan dialog antar pihak. Pendekatan komunikasi melalui forum dialog yang melibatkan perwakilan ojek online, ojek pangkalan, serta pihak otoritas seperti Dinas Perhubungan menjadi penting untuk membangun kesepahaman bersama. Mediasi ini dapat menghasilkan kesepakatan yang lebih adil dan dapat diterima oleh semua pihak.
4. Integrasi sistem transportasi. Perusahaan penyedia aplikasi dapat bekerja sama dengan pengelola terminal untuk menyediakan titik penjemputan resmi (*pick-up point*) yang terintegrasi dengan sistem digital. Hal ini dapat mengurangi konflik sekaligus meningkatkan efisiensi layanan.
5. Pemberdayaan dan adaptasi ojek pangkalan. Upaya peningkatan kapasitas, seperti pelatihan penggunaan teknologi atau integrasi ke dalam platform digital, dapat menjadi solusi jangka panjang agar ojek pangkalan mampu bersaing secara lebih adil di era digital.

Berdasarkan berbagai strategi yang telah diuraikan, pengelolaan konflik tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan yang lebih menyeluruh. Strategi manajemen konflik yang diterapkan dalam konteks ini tidak dapat bersifat jangka pendek, melainkan harus dirancang secara komprehensif dan berkelanjutan. Pendekatan yang hanya berfokus pada penyelesaian sesaat, seperti pembatasan wilayah tanpa pengawasan yang konsisten, cenderung tidak efektif dalam meredakan konflik secara permanen. Sejalan dengan itu, Fisher et al. (2011) menekankan bahwa penyelesaian konflik yang efektif tidak hanya bergantung pada kompromi jangka pendek, tetapi juga pada kemampuan para pihak untuk membangun komunikasi dan kesepahaman yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, dialog dan mediasi menjadi instrumen penting untuk menciptakan kesepakatan bersama yang dapat diterima oleh semua pihak.

Melalui kerja sama yang terbangun secara berkelanjutan, diharapkan dapat tercipta kejelasan terkait aturan operasional, pembagian ruang, serta mekanisme interaksi yang lebih tertib. Dengan demikian, strategi yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai upaya membangun sistem transportasi yang lebih adaptif, adil, dan mampu mengakomodasi perkembangan teknologi di masa mendatang.

Tabel 3. Strategi Manajemen Konflik Operasional

| Strategi | Tujuan | Pihak Terlibat |
|--------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Zonasi | Mengurangi konflik ruang | Pemerintah daerah, Dinas Perhubungan |
| Regulasi | Menertibkan operasional | Pemerintah |
| Mediasi | Membangun komunikasi | Semua pihak |
| Integrasi | Meningkatkan efisiensi layanan | Platform dan pengelola terminal |
| Pemberdayaan | Adaptasi ojek pangkalan | Pemerintah |

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai strategi manajemen konflik operasional ojek online di kawasan Terminal Purabaya (Bungurasih), Surabaya, dapat disimpulkan bahwa konflik yang terjadi bersifat kompleks dan multidimensional, yang melibatkan aspek ruang, ekonomi, serta struktural dan regulasi. Konflik ruang terjadi akibat belum adanya pengaturan zonasi yang jelas antara ojek online dan ojek pangkalan, sehingga memicu perebutan wilayah operasional di area terminal. Konflik ekonomi muncul karena adanya perbedaan sistem penetapan tarif antara transportasi online yang berbasis aplikasi dengan transportasi konvensional, yang berdampak pada persaingan tidak seimbang dan penurunan pendapatan ojek pangkalan. Sementara itu, konflik

struktural dan regulasi disebabkan oleh ketidakjelasan aturan yang secara khusus mengatur operasional kedua moda transportasi tersebut, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan persepsi ketidakadilan di lapangan. Jika dianalisis dari perspektif teori, konflik ini dapat dijelaskan melalui Karl Marx yang menyoroti ketimpangan penguasaan sumber daya, Dahrendorf yang melihat konflik sebagai bagian inheren dari struktur sosial, serta Coser yang menekankan bahwa konflik juga memiliki fungsi sosial dalam memperjelas batas dan hubungan antar kelompok. Adapun strategi manajemen konflik yang diterapkan meliputi penetapan zonasi operasional, penguatan regulasi dan pengawasan, mediasi antar pihak, integrasi sistem transportasi, serta pemberdayaan ojek pangkalan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian konflik tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan membutuhkan pendekatan yang komprehensif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Jadi, penyelesaian konflik di Terminal Purabaya masih membutuhkan kerja sama semua pihak, baik pemerintah, penyedia aplikasi, maupun pengemudi ojek konvensional. Dengan begitu, diharapkan tercipta sistem transportasi yang lebih tertata, adil, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi tanpa merugikan salah satu pihak.

Referensi

1. Kartikasari, Affandi mohammad, A. (). Strategi Adaptif Pengendara Ojek Pangkalan dalam Menghadapi Persaingan dengan Ojek Online di Stasiun Gubeng Lama Surabaya.
2. Zahro Halimatuz, Fitriya Sri Devi, J., Palupi Yuan, A. (2023). Dampak Transformasi Ojek Online terhadap Ojek konvensional (Studi Kasus di Stasiun Jember). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, Vol 1, hal 134-143.
3. Kementerian Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. *Berita Negara RI*.
4. Dahrendorf, R. (1959). *Class and class conflict in industrial society*. Stanford University Press.
5. Button, K. (2010). *Transport economics* (3rd ed.). Edward Elgar Publishing.
6. Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3rd ed.). Penguin Books
7. Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik transportasi Indonesia 2025*. Badan Pusat Statistik.
8. kartikasari, A. M. A. (n.d.). Strategi adaptif pengendara ojek pangkalan dalam menghadapi persaingan dengan ojek online di Stasiun Gubeng Lama Surabaya.
9. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Jakarta: Kemenhub.
10. Susilo, Y. O., & Cats, O. (2014). Exploring key determinants of travel behavior in Southeast Asia. *Transportation Research Procedia*, 25, 127–139.
11. Winarno, B. (2012). Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus. CAPS.
12. Pratama, A. (2018). Perkembangan transportasi berbasis aplikasi di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 18(2), 101–110.
13. Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict*. Free Press.
14. ALFINA DIAS, S. E. T. I. A. W. A. T. I. (2025). POTRET OJEK PANGKALAN DI TENGAH PERTUMBUHAN OJEK ONLINE (Studi kasus di Terminal Rajabasa Bandar Lampung).
15. Hanum, F., Adiansah, W., & Nulhaqim, S. A. (2024). ANALISIS RESOLUSI KONFLIK PADA FENOMENA KONFLIK OJEK ONLINE VS OJEK PANGKALAN DI WILAYAH JATINANGOR SUMEDANG. *Share: Social Work Journal*, 14(1), 38–45.
16. Maghfirah, S., Zakwan, M. H., Marpaung, F. A. H., & Hasibuan, A. (2025). Implementation of Safety Management System to Improve Safety Performance of Construction Workers: Literature Review. *AMK: Abdi Masyarakat UIKA*, 4(2), 105-111.
17. Maghfirah, S., Mrp, F. A. H., Aprillia, R., Salianto, S., Ramadhani, D. A., & Naufal, A. F. (2026). A QUALITATIVE STUDY ON DOMINANT FACTORS CAUSING FIRES IN MEDAN CITY. *HEARTY*, 14(2), 472-478.