

---

**NEGOSIASI DAN MANAJEMEN KONFLIK (STUDI KASUS MANAJEMEN KONFLIK PADA MITRA DRIVER GOJEK DENGAN PT. GOJEK INDONESIA**

Oleh

Yulia Herman<sup>1</sup>, Annisya Mega Dwi Handayani<sup>2</sup>, Anggun Dea Ananda<sup>3</sup>, Malvin Agustino<sup>4</sup>, Rezky Dwiham Ginting<sup>5</sup>, Adi Neka Fatyandri<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Internasional Batam

Email: <sup>1</sup>[2041325.yulia@uib.edu](mailto:2041325.yulia@uib.edu), <sup>2</sup>[2041376.annisya@uib.edu](mailto:2041376.annisya@uib.edu),

<sup>3</sup>[2041372.anggun@uib.edu](mailto:2041372.anggun@uib.edu), <sup>4</sup>[2041291.malvin@uib.edu](mailto:2041291.malvin@uib.edu), <sup>5</sup>[2041368.rezky@uib.edu](mailto:2041368.rezky@uib.edu),

<sup>6</sup>[adi.neka@uib.edu](mailto:adi.neka@uib.edu)

---

**Article History:**

Received: 03-12-2022

Revised: 25-12-2022

Accepted: 04-01-2023

**Keywords:**

Conflict Management,  
Conflict, Partners, Gojek

**Abstract:** *Labour is part of the company's responsibility for welfare in both social, political, cultural and economic aspects. In the working world, businessmen and workers are always in contact, both directly and indirectly. However, there is not uncommon difference of opinion between the two sides due to differences in intent and background. So, it is not uncommon for conflicts between the two, including at PT. Gojek Indonesia. PT Gojek Indonesia is an Indonesian technology company that serves the transportation sector through motorcycle taxi services. As a large company, PT. Gojek Indonesia has many employees and also has many partners who support this company. However, there are many conditions in the field that need to be improved in the management of PT. Gojek Indonesia. This writing itself is basically aimed at analysing conflict management carried out by PT. Gojek Indonesia in the conflict that occurred with the Gojek Driver Partners. To find data, authors use secondary data through literature studies both through journals, news, and so on as a source of data. In addition, the author found that PT. Gojek Indonesia was able to handle this conflict well which was proven through a solution or middle ground that was carried out as a form of conflict resolution.*

---

**PENDAHULUAN**

Buruh ialah individu atau manusia yang memiliki dan memberikan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balas jasa berupa uang ataupun dalam bentuk lain yang diberikan oleh pengusaha atau perusahaan. Buruh merupakan bagian dari perusahaan yang menjadi tanggung jawab perusahaan untuk mensejahterakan baik dalam aspek sosial, politik, budaya maupun terutama ekonomi. Buruh sendiri keberadaannya sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Dalam berhubungan sosial, tidaklah selalu berjalan mulus. Manusia sebagai makhluk *conflictus*, yakni makhluk yang akan selalu terlibat dalam perbedaan, pertentangan, dan persaingan.

Di dunia kerja, pengusaha dan buruh selalu berkaitan secara langsung maupun tidak langsung. Pun, keduanya saling membutuhkan. Tetapi, tak jarang ada perbedaan pendapat antara kedua belah pihak karena adanya perbedaan maksud maupun latar belakang. Maka tidak jarang terjadi konflik antar keduanya.

Dalam interaksi hubungan kerja industrial akan terjalin hubungan antara pekerja dengan perusahaan, yang mana juga diatur dalam UU Nomor 13 Tahun 2003. Hubungan industrial yang rukun dan harmonis antara pengusaha dan pekerja menjadi factor utama dalam meminimalisir terjadinya konflik yang dapat terjadi dalam hubungan kerja industrial tersebut. Akan tetapi, dalam realitasnya hubungan industrial pun tidak selalu berjalan mulus, dan terjadi gesekan baik gesekan kecil maupun besar yang dapat menimbulkan konflik.

Salah satu faktor keberhasilan perusahaan dalam dunia kerja adalah salah satunya dapat memenuhi kesejahteraan pekerjanya secara maksimal. Kesejahteraan dalam hal ini dapat meliputi pemenuhan hak-hak karyawan, seperti gaji, maupun perlindungan kerja.

PT. Gojek Indonesia adalah merupakan perusahaan asal Indonesia berbasis teknologi yang bergerak dalam bidang transportasi melalui jasa ojek. Adapun layanan andalannya ialah Go-Car, Go-Ride, Go-Food, Go-Send, dan Go-Shop. Akan tetapi, masih ada 15 layanan lainnya yang menjadi layanan pelengkap di fitur Gojek ini. Perusahaan ini berangkat dari visinya, yaitu berupaya membenahi struktur transportasi di Indonesia agar memberi kelugasan bagi masyarakat dalam melakukan pekerjaan sehari-hari seperti mengirim dokumen, berbelanja kebutuhan harian dengan fasilitas kurir, serta turut menyejahterakan ojek pangkalan di Indonesia. Sedangkan terdapat lima misi perusahaan ini, yaitu memberikan kesempatan lapangan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia; dengan memanfaatkan kemajuan teknologi serta untuk meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, perusahaan ini ingin menjadi basis pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik; memberikan pelayanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan; menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

Dengan demikian, sebagai perusahaan besar maka PT. Gojek Indonesia memiliki banyak karyawan. Tak hanya, karyawan, PT. Gojek Indonesia juga memiliki banyak mitra yang menjadi penopang perusahaan ini. Akan tetapi, kondisi di lapangan nyatanya masih banyak yang perlu diperbaiki dalam manajemen PT. Gojek Indonesia. Berangkat dari hal ini, penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan konflik di PT. Gojek Indonesia dan mitra drivernya.

## LANDASAN TEORI

### Konflik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konflik diartikan sebagai perselisihan, percekocokan, dan pertentangan. Konflik sendiri pada dasarnya adalah pertentangan dari beberapa pihak yang ditandai oleh pergerakan sehingga terjadi persinggungan. Secara umum, konflik merupakan gejala sosial yang berjalan seiring dengan kehidupan sosial, sehingga dengan demikian konflik sifatnya ialah inheren yang artinya akan selalu ada dalam setiap dimensi ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja. Dengan sifatnya yang sosial, maka konflik dan masyarakat merupakan dua hal yang berjalan seiringan. Secara etimologis, konflik berasal dari Bahasa Latin *configere*, yang berarti benturan. Pada umumnya, istilah

konflik ini dipandang sebagai suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian.

### **PT. Gojek Indonesia**

PT. Gojek Indonesia merupakan hasil tangan anak bangsa yang awalnya berdiri di Jakarta pada tahun 2010. Pertama kali perusahaan ini berinisiatif hadir dalam memberi solusi dengan tujuan memperlancar kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan ibukota. Nadiem Makarim, merupakan seorang pendiri perusahaan ini yang berbekal dari pengalamannya sebagai konsumen transportasi ojek, yang bertekad menciptakan sarana atau sebuah wadah agar jasa transportasi ojek dapat beroperasi dengan efektif serta efisien. Pada dasarnya, perusahaan ini berperan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek dengan bantuan teknologi.

Pada awal peluncurannya, Gojek beroperasi melalui *call center* dan hanya berbasis di wilayah Jakarta saja, dan kemudian berkembang dengan kehadiran aplikasi yang dilengkapi sistem yang tertata. Melalui kehadiran aplikasi ini, pengguna Gojek dapat dengan mudah memesan objek melalui daring dan dapat dibayarkan melalui tunai ataupun melalui e-wallet gopay.

Gojek sendiri bermitra dengan ojek pangkalan dengan sistem bagi hasil yang ditentukan dengan ketentuan 20/80, yang berarti sebesar 20% pendapatan yang diterima oleh mitra akan diberikan kepada perusahaan dan sebesar 80% diberikan untuk driver Gojek. Gojek turut serta memberikan pengembangan pada mitra pengemudi untuk memberikan layanan terbaik agar kepuasan serta loyalitas pengguna dapat terjamin.

### **Negosiasi**

Negosiasi atau dalam bahasa Inggris *negotiation* secara umum adalah proses tawar-menawar dengan cara berunding untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak (Syafrida, 2020). Pada dasarnya, dapat disimpulkan bahwasanya negosiasi yakni adalah sebuah proses kontak sosial antar dua orang atau lebih yang memiliki maksud dan keinginan yang berbeda sehingga mendapatkan kesepakatan yang sama-sama menguntungkan antara kedua belah pihak (*win-win solutions*)

### **Manajemen Konflik**

(Wawan, 2011) mendefinisikan manajemen konflik, yakni proses antar pihak yang terlibat dengan menghadirkan pihak lainnya atau pihak ketiga untuk mengatur strategi konflik dan memberlakukannya dalam mengendalikan konflik agar mendapatkan hasil resolusi yang sesuai dengan keinginan. Sementara itu, Moore dalam (Dhul Hijjah Yani, 2020) mengatakan bahwa manajemen konflik atau pengelolaan konflik merupakan proses yang dilakukan oleh seseorang atau individu dalam mengelola; mengatur pertentangan dalam suatu bentuk sebuah sikap ataupun perilaku.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode dan Pendekatan**

Pada tulisan ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Maka, penelitian ini menggunakan objek menjadi instrumen kunci sehingga informasi serta analisis dapat ditelaah secara mendalam. Tak mengherankan pula bahwa hasil daripada data penelitian ini dapat berupa kata-kata tertulis maupun lisan berupa teks deskriptif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana, peneliti wajib

mendeskripsikan secara rinci dan detail mengenai peristiwa yang diamati se jelas mungkin. Sehingga penelitian ini bertujuan agar gambaran deskripsi dapat ditinjau secara sistematis dan faktual terhadap fenomena yang diteliti.

#### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada konflik antara Mitra Driver Gojek dan PT. Gojek Indonesia

#### **Sumber Data**

Sumber data utama pada penelitian ini adalah teks berita dari portal berita online yang dijadikan sebagai sumber dalam mendapatkan data penelitian. Kemudian pada data sekunder pada penelitian ini sendiri berasal dari beberapa literatur pustaka.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hubungan Industrial dalam Undang Undang**

Hubungan Industrial dalam UU No.13/2003 mengenai ketenagakerjaan pasal 1 ayat 16, diartikan sebagai suatu sistem hubungan yang terbentuk antara pelaku dalam proses produksi baik barang maupun jasa, yang terdiri atas unsur pengusaha, pekerjaan, serta pemerintah yang berdasar pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dapat diartikan, hubungan kerja industrial merupakan hubungan antar semua pihak yang terlibat dan memiliki kepentingan serta bertanggung jawab atas proses produksi barang maupun layanan jasa pada sebuah perusahaan. Hubungan industrial tercipta dan dibuat agar senantiasa terjalin ruang aman, rukun, dan sejalan selaras dengan perusahaan sehingga pada prosesnya produktivitas perusahaan meningkat sejalan dengan kesejahteraan elemen perusahaan, yakni semua pihak yang memiliki kepentingan dan turut andil dalam perusahaan.

#### **Konflik Mitra Driver dengan PT. Gojek Indonesia**

Setiap perusahaan pasti memiliki hubungan dengan pekerja atau karyawan, karena pekerja atau karyawan adalah salah satu elemen penting yang menopang perusahaan. UU tersebut merupakan rujukan bagi mitra driver gojek dalam memenuhi hak-haknya sebagai pekerja di PT Gojek, sehingga adanya keinginan dari para buruh driver gojek untuk membentuk serikat buruh gojek, bertujuan untuk meminta PT. Go-Jek dalam memberikan kepastian serta kejelasan mengenai peran mitra *driver*. Walaupun serikat tersebut belum terbentuk secara sah dan resmi, tetapi buruh driver gojek ini perlu dilindungi hak-haknya baik perlindungan hukum dan kesejahteraan buruh driver gojek, sehingga perlu dijamin mengenai keberadaannya sama seperti dengan buruh-buruh lain di perusahaan (Randi, 2017).

Konflik yang terjadi antara mitra driver gojek dan perusahaan tersebut berakar dari aksi mogok kerja yang dilakukan oleh mitra driver gojek tersebut, dengan pemicu utamanya adalah belum terpenuhinya hak-hak yang diterima oleh driver gojek. Nyatanya, status kemitraan yang selama ini dilakukan antara mitra driver dengan PT. Gojek Indonesia melenceng dari UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan tersebut.

#### **Akar Masalah dan Faktor terjadinya Konflik**

Terdapat tiga tuntutan dari mitra driver kepada PT. Gojek Indonesia, yaitu yang pertama terdapat keinginan mitra *driver* untuk menjadi karyawan, karena hal ini berkaitan dengan pemotongan upah yang selama ini tidak pasti mengenai landasannya, sehingga butuh kepastian atau kejelasan mengenai mekanisme pemotongan gaji. Kedua, adanya keinginan

untuk pengembalian ke tarif awal yang sebelumnya Rp 4.000 diturunkan menjadi Rp 3.000, para mitra driver merasa hal ini merugikan mereka secara pendapatan ekonomi, akan tetapi permintaan ini telah ditolak oleh PT. Gojek Indonesia. Ketiga, mengenai transparansi PT. Gojek terhadap mitra driver, yang mana selama ini disebutkan bahwa PT. Gojek Indonesia tidak memberikan secara transparan mengenai hal-hal yang menyangkut kemitraan sehingga menimbulkan tanda tanya besar. Dari peristiwa tersebut, terjadi aksi demonstrasi oleh mitra driver di depan kantor PT. Gojek Indonesia.

### **Penyelesaian Konflik**

Penyelesaian konflik ini pada awalnya menggunakan negosiasi antar kedua belah pihak tetapi belum ada solusi konkret yang menjadi jalan terbaik antara dua belah pihak, perundingan selalu mengalami kebuntuan karena belum ada yang mengesampingkan masing-masing kepentingannya antar kedua belah pihak tersebut. Tentunya, hal ini memicu konflik pada PT. Gojek Indonesia serta menghambat proses pelayanan PT. Gojek kepada konsumen. Penyelesaian melalui musyawarah antara pihak PT. Gojek Indonesia dengan mitra driver yang ditengahi oleh salah satu mediator netral. Sehingga dengan negosiasi tersebut perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan daripada buruh tersebut atau dalam konteks ini ialah mitra serta para mitra pun mengetahui apa yang menjadi keinginan oleh perusahaan. Hasil daripada negosiasi tersebut nantinya didapatkan titik tengah dimana perusahaan dan para mitra dapat membuat kesepakatan bersama yang saling menguntungkan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Buruh adalah individu yang mempergunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balas jasa baik dalam bentuk uang maupun dalam bentuk lain yang diberikan oleh pengusaha atau perusahaan. Buruh merupakan bagian dari perusahaan yang menjadi tanggung jawab perusahaan untuk mensejahterakan baik dalam aspek sosial, politik, budaya maupun terutama ekonomi.

Di dunia kerja, pengusaha dan buruh selalu berkaitan secara langsung maupun tidak langsung. Akan tetapi, dalam berhubungan sosial, tidaklah selalu berjalan mulus. Manusia adalah makhluk conflictus, yakni makhluk yang selalu terlibat dalam perbedaan, pertentangan, dan persaingan. Tak jarang ada perbedaan pendapat antara kedua belah pihak karena adanya perbedaan maksud maupun latar belakang. Maka tidak jarang terjadi konflik antar keduanya, termasuk di PT. Gojek Indonesia.

PT. Gojek Indonesia adalah merupakan perusahaan asal Indonesia berbasis teknologi yang bergerak dalam bidang transportasi melalui jasa layanan ojek. Sebagai perusahaan besar maka PT. Gojek Indonesia memiliki banyak karyawan dan juga memiliki banyak mitra yang menjadi penopang perusahaan ini. Salah satu faktor keberhasilan perusahaan dalam dunia kerja adalah salah satunya dapat memenuhi kesejahteraan pekerjanya secara maksimal. Akan tetapi, kondisi di lapangan nyatanya masih banyak yang perlu diperbaiki dalam manajemen pPT. Gojek Indonesia.

Berdasarkan penelusuran tulisan ini, konflik pada PT. Gojek Indonesia diselesaikan menggunakan negosiasi antara kedua belah pihak. Pada awalnya, negosiasi masih belum menemukan jalan tengah yang menjadi solusi terbaik antara kedua belah pihak, dimana perundingan selalu mengalami kebuntuan. Akan tetapi, pada akhirnya negosiasi dapat

2000

JCI

Jurnal Cakrawala Ilmiah

Vol.2, No.5, Januari 2023

---

dilancarkan dan didapatkan titik tengah dimana perusahaan dan para mitra dapat membuat kesepakatan bersama yang saling menguntungkan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

**Saran.**

Saran dari penulis ialah, sebelum mencapai kepuasan pelanggan, ada baiknya PT. Gojek Indonesia memberikan terlebih dahulu kenyamanan kepada mitra driver agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Selain itu, dengan adanya kenyamanan tersebut nantinya memberikan dampak jangka panjang bagi perusahaan, seperti mengurangi potensi konflik. Dengan demikian, kredibilitas PT. Gojek Indonesia terjaga sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan mitra.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Wawan dan Dewi M. (2011). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. *Nuha Medika*: Yogyakarta.
- [2] Dalimunthe, R. F., & SE, M. (2008). Peranan Manajemen Konflik pada suatu Organisasi.
- [3] Dhul Hijjah Yani, F., Sjamsuddin, S., & Nuh, M. (2020). MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENYELESAIAN PERMASALAHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL (Studi Dalam Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan). *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 14(1), 32-41.
- [4] Fadli, F. (2015). *IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) TIGA KOTO KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS Konflik BURUH KEBUN KEMITRAAN KUD TIGA KOTO DENGAN* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- [5] Hidayat, W. N. (2016). Konflik Internal Antara Manajemen Dan Driver Gojek Surabaya. *Paradigma*, 4(3).
- [6] Gojek.com. (2010). Visi Misi Kami. *Diakses pada 5 November 2022, dari /https://:go-Jek.com*.
- [7] Kamimm, A. B. M., & Khandiq, M. R. (2019). Mitra Pengemudi Gojek dalam Jeratan Ekonomi Berbagi Melalui Platform. *Jurnal Studi Pemuda*, 8(1), 57-74.
- [8] Randi, R. (2017). BURUH VS PERUSAHAAN (Studi Kasus Konflik Buruh/Pekerjaa Driver Go-Jek dengan PT Go-Jek Indonesia). *Share: Social Work Journal*, 7(2), 10-17.
- [9] Syafrida, S., & Hartati, R. (2021). Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah hukum dan Keadilan*, 7(2), 248-264.
- [10] Sudarmanto, E., Sari, D. P., Tjahjana, D., Wibowo, E., Mardiana, S. S., PurbaA, B., ... & Arfandi, S. N. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.