



<https://doi.org/10.56552/jisipol.v7i1.276>

## Mengkaji Konflik Kepentingan Antara Taksi Online Dan Taksi Bandara El Tari Kupang

<sup>1)</sup>Beatriks Tri Putri Pining, <sup>2)</sup>Yohanes Kornelius Ethelbert, <sup>3)</sup>Indriyati, <sup>4)</sup>Kristianus Simon H. Molan

<sup>1),2),3),4)</sup> Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang.

Corresponding Author : [ethgatus@unwira.ac.id](mailto:ethgatus@unwira.ac.id)

### Abstract

*The conflict of interest that occurs between online taxis and taxis of El Tari Kupang airport is one example of business competition in the field of transportation. This is an important issue that requires effective handling from policy makers. The purpose of this study is to analyze and identify conflicts between two different types of transportation services using the functional theory of conflict initiated by Lewis A. Coser using indicators of social change and adjustment, social stability, encouraging awareness and group identity, and problem solving and negotiation. The research method used in this research is descriptive qualitative conducted with in-depth interviews, observation and documentation data collection. Based on the results of the research, the handling of conflicts that occur between online taxis and taxis at El Tari Kupang airport has not been carried out effectively, the regulations made have not provided full answers to consumer needs, and regulations related to limiting the operational zone of online taxis at the airport have not been fully accepted by the community both from the users of online transportation services and as the business actors of online taxis and are considered monopolistic. In relation to the above research results, this study provides recommendations for policy makers to consider the needs of the three targets of this policy such as airport taxis, online taxis and the public as users of transportation services.*

**Keywords:** conflict of interest, online taxi, airport taxi

### Abstrak

Konflik kepentingan yang terjadi antara taksi online dan taksi bandara El Tari kupang merupakan salah satu contoh persaingan usaha dibidang transportasi. Hal ini merupakan persoalan penting yang



membutuhkan penanganan yang efektif dari pihak pembuat kebijakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengidentifikasi konflik antara dua jenis jasa layanan transportasi yang berbeda tersebut dengan menggunakan teori fungsional konflik yang dicetuskan oleh Lewis A. Coser menggunakan indikator perubahan dan penyesuaian sosial, stabilitas sosial, mendorong kesadaran dan identitas kelompok, dan penyelesaian masalah dan negosiasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan wawancara mendalam, pengumpulan data observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian penanganan konflik yang terjadi antara taksi online dan taksi bandara El Tari kupang belum dilakukan secara efektif, regulasi yang dibuat belum memberikan jawaban penuh atas kebutuhan konsumen, dan regulasi terkait pembatasan zona operasional taksi online di bandara belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat baik dari pihak pengguna jasa layanan transportasi online maupun sebagai pihak pelaku usaha taksi online dan dinilai bersifat monopoli. Terkait dengan hasil penelitian di atas, kajian ini memberikan rekomendasi bagi para pembuat kebijakan untuk mempertimbangkan aspek kebutuhan dari tiga sasaran kebijakan ini seperti pihak taksi bandara, pihak taksi online dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan transportasi.

**Kata Kunci:** *konflik kepentingan, taksi online, taksi bandara*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi masa kini begitu banyak melahirkan inovasi baru dalam berbagai bidang termasuk bidang transportasi. Sesuai dengan amanat UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum (PR Indonesia, 2009). Pada tahun 2015 pemerintah mulai menetapkan kebijakan tentang pengadaan layanan sarana transportasi berbasis aplikasi (transportasi online).

Transportasi online memiliki sejumlah manfaat yang membantu dalam urusan memindahkan orang dan barang dari satu tempat ketempat lain dengan cara yang lebih praktis dikarenakan transportasi online merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi digital yang banyak menawarkan kemudahan dalam berbagai urusan (Abbas, 1993). Tidak hanya bagi konsumen, transportasi online juga memberikan sejumlah manfaat bagi pengemudi salah satunya adalah sistem kerja aplikasi transportasi online yang memberikan fleksibilitas waktu karena pengemudi dapat memilih kapan dan dimana mereka bekerja, serta menjadikan ojek online sebagai pekerjaan tambahan (*part time or freelance*) (Mahmud Yunus, 2019).

Meskipun banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat akan hadirnya transportasi online, namun hal ini juga menimbulkan pro dan kontra di kalangan masyarakat. Terdapat banyak persoalan yang terjadi sejak hadirnya transportasi online ditengah masyarakat diantaranya konflik yang pernah terjadi di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada juni 2017. Kasus ini menimbulkan konflik antara pihak pengelola bandara dan Paguyuban Pengemudi Ojek Online Jogja (PPOJ)



(Kurniawan, 2018). Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Kota Makassar, Sulawesi Selatan juga pernah terjadi insiden tiga prajurit TNI terlibat dalam sebuah konflik dengan sopir taksi online.

Di provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) konflik serupa juga terjadi di Bandara Eltari Kupang, yang merupakan konflik antara pengemudi taksi bandara dengan pengemudi taksi online (maxim). Konflik ini menimbulkan pertikaian antar dua kubu ini karena pengemudi taksi online yang bersangkutan telah melanggar aturan terkait pembatasan zona operasional dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan angkutan sewa khusus (permenhub 118/2018) tidak diperbolehkan mengambil penumpang di Bandara Eltari Kupang.

Karena maraknya konflik yang terjadi antara taksi online dan taksi bandara ini, maka banyak peneliti terdorong untuk melakukan berbagai kajian terhadap fenomena atau masalah tersebut melalui berbagai penelitian misalnya penelitian yang dilakukan oleh (Endrax Dwi Kurniawan) yang menelaah bagaimana PT angkasa pura mengatasi insiden yang dialami oleh seorang pengemudi taxi online di “zona merah” bandara , yang memicu reaksi negatif dari publik dan konflik dengan Paguyuban Pengemudi Ojek Online Jogja (PPOJ), dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan melakukan strategi komunikasi krisis *full apology* melalui hubungan media seperti *press release* ,wawancara terbuka dan sosialisasi taksi resmi bandara, dapat menyelesaikan konflik kepentingan antara dua kubu ini. (Zuvia Husnalita) juga mengkaji fenomena tentang pembatasan zona operasional taksi online di bandara dengan hasil penelitian bahwa dengan adanya pembatasan zona operasional menimbulkan dampak negatif seperti terbentuknya pangsa pasar (*market share*), terjadi halangan masuk (*entry barrier*) yang dialami oleh taksi online, proses pembentukan harga menjadi tidak efisien, perusahaan taksi bandara mendapatkan keuntungan yang lebih besar, merugikan pihak taksi online, hingga tidak memberikan hak pilih bagi konsumen. Penelitian yang telah dilakukan ini belum mengkaji masalah serupa dengan menggunakan teori fungsional konflik (Lewis A. Coser). Persoalan terkait konflik kepentingan yang terjadi antara taksi online dan taksi bandara ini juga dapat dianalisis menggunakan teori fungsional konflik (Lewis A. Coser). Teori ini membantu menjelaskan bagaimana konflik dapat berfungsi dalam suatu sistem sosial. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi konflik kepentingan yang terjadi antara dua jenis layanan tersebut, serta untuk menemukan solusi atas permasalahan ini. Penelitian ini memberikan kontribusi



teoritis yakni memperluas perspektif sosiologis terkait peran konflik dalam mendorong inovasi layanan transportasi.

## KAJIAN PUSTAKA

Konflik sosial merupakan sebuah fenomena sosial yang menarik untuk diteliti dan dikaji. Konflik sosial telah memunculkan berbagai teori konflik yang dicetuskan oleh beberapa tokoh ilmiah salah satunya adalah Lewis A Coser (Muhammad, 2017). Teori konflik merupakan teori yang melihat perubahan sosial tidak semata terjadi akibat dari penyesuaian nilai-nilai yang memberi perubahan, melainkan terjadi akibat dari adanya konflik dimana konflik-konflik tersebut memberikan kesepakatan yang berbeda dari keadaan sebelumnya (Dodi, 2017). Tidak hanya melihat perselisihan atau konflik yang terjadi ditengah masyarakat sebagai sesuatu yang selalu bersifat negatif (disfungsional), Coser justru berpandangan bahwa konflik dapat meningkatkan fungsi positif dalam masyarakat. Menurutnya, konflik yang terjadi di tengah masyarakat dapat dijadikan sebagai masukan yang dapat memberi sumbangan terhadap suatu keputusan dalam suatu persoalan (Rofiah, 2016).

Lewis A. Coser *"Conflict with another group defines group structure and consequent reaction to internal conflict"*. Dalam pernyataan tersebut Coser menegaskan bahwa, ketika konflik terjadi, kelompok akan lebih cenderung memperkuat ketahanan kelompoknya masing-masing (Dodi, 2017). Dengan melihat manfaat yang timbul dari adanya konflik, maka peneliti menjadikannya sebagai bahan kajian penelitian terhadap konflik kepentingan antara taksi online dan taksi konvensional di Kota Kupang.

Perubahan dan penyesuaian sosial merupakan perubahan yang terjadi di dalam sebuah komunitas atau kelompok terkait dengan struktur sosial, pola nilai serta norma yang berkaitan dengan interaksi yang terjadi didalamnya. Perubahan sosial adalah perubahan yang terjadi didalam fungsi struktur masyarakat (Soerkanto, 2009). Perubahan sosial dapat dikatakan sebagai suatu bentuk keberagaman dari norma-norma yang ada, yang dapat disebabkan oleh berbagai macam perubahan kondisi, salah satunya adalah penemuan-penemuan baru dalam masyarakat. Sedangkan menurut (Soemardjan, 1974) "Perubahan sosial merupakan perubahan-perubahan yang terjadi pada lembaga-lembaga kemasyarakatan dalam suatu masyarakat yang memengaruhi sistem sosialnya. Stabilitas Sosial, merupakan kondisi di mana sebuah sistem cenderung tidak mengalami perubahan yang signifikan atau kacau, atau di mana perubahan yang terjadi masih berada dalam batas-batas yang telah ditentukan atau disepakati (Plano, 1969). Mendorong kesadaran dan identitas kelompok,



Manusia menggunakan pikiran, perasaan, dan keinginan mereka untuk menghadapi dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Ini adalah keinginan dan kebutuhan untuk berhubungan (berinteraksi) dengan orang lain karena naluri gregariousness manusia (Soekanto, 2009). Menurut beberapa penelitian, manusia pada zaman kuno telah terikat dalam kelompok untuk memperoleh keuntungan (Baumeister & Leary, 1995 dalam Aronson et al., 2005). Penyelesaian masalah dan negosiasi. penyelesaian masalah berarti menemukan cara terbaik untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan proses berpikir, pembelajaran, memori, persepsi, dan motivasi (Santrock, 2011). (Olya, 1973) "Pemecahan masalah adalah upaya untuk menyelesaikan masalah dengan memahami masalah, merencanakan solusi, melaksanakan rencana, dan mengevaluasi hasilnya". Penyelesaian masalah adalah proses kognitif yang melibatkan penggunaan strategi, pengetahuan, dan keterampilan tertentu untuk menemukan solusi terhadap masalah atau hambatan. Negosiasi, menurut (McShane dan Glinow, 2010) adalah suatu proses di mana dua atau lebih pihak bernegosiasi dan berusaha untuk mencapai tujuan yang berbeda.

Teori fungsional konflik yang dicetuskan oleh Lewis A coser menjadi perspektif yang dinilai tepat untuk mengkaji konflik kepentingan antara taksi online dan taksi bandara di kota kupang. Hal ini mencakup bagaimana konflik dapat dilihat sebagai fungsi yang dapat meningkatkan perubahan dan penyesuaian sosial, mendorong stabilitas sosial, mendorong kesadaran dan identitas kelompok yang diperkuat akibat adanya konflik yang dapat dinilai sebagai fungsi positif, serta penyelesaian masalah dan negosiasi yang dilakukan oleh pihak terkait yakni pihak pemerintah, pihak pelaku usaha (driver taxi online dan konvensional) dan pihak pengguna layanan (masyarakat) di kota Kupang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. penelitian ini bersifat deskriptif yakni dapat memberikan pemahaman serta gambaran secara sistematis terkait permasalahan sosial seperti konflik kepentingan antara individu maupun kelompok dalam masyarakat. (Moelong, 2007) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku-perilaku yang diamati serta dilakukan pada kondisi sosial. Dalam hal ini, peneliti ingin menggali dan mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan masalah yang ada. Fokus dari penelitian ini adalah mengkaji konflik yang terjadi menggunakan perspektif teori fungsional konflik yang dijadikan



acuan dalam upaya penyelesaian permasalahan terkait konflik kepentingan antara dua jenis layanan taksi yang berbeda, dengan mengumpulkan data dari PT Angkasa Pura 1, kantor primkopau, Perusahaan Taksi Online Kota Kupang dan Pangkalan Taksi bandara El Tari Kota Kupang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung pada keadaan lingkungan, interaksi serta perilaku narasumber. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung aktivitas taksi konvensional di Bandara Eltari Kupang, pangkalan taksi.

Wawancara dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan peneliti sesuai dengan keperluan penelitian dengan menyertakan narasumber sebanyak 9 orang yang terbagi atas 1 orang dari PT Angkasa Pura Bandara Eltari Kupang, 1 orang dari kantor primkopau, 1 orang dari Dinas Perhubungan kota kupang, pengemudi taksi online 2 orang, pengemudi taksi bandara 2 orang, dan konsumen 2 orang. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam tidak berstruktur terkait pertanyaan yang diajukan tidak dilakukan sesuai petunjuk sistematis dan pertanyaan yang diajukan akan terus dikembangkan dapat menghasilkan pengetahuan tambahan. Dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat merekam suara dan pengambilan gambar. Study dokumen dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen tertulis. Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dalam tiga tahap reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, atau verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara demografi, kupang menjadi kota multi etnis dan menjadi tujuan migrasi terkenal dari daerah-daerah sekitarnya, karena statusnya sebagai ibu kota provinsi. Kebanyakan penduduknya berusia muda dengan 65% dari populasi kota digolongkan sebagai tenaga kerja produktif potensial berusia di atas 15 tahun dan kelompok usia paling banyak adalah 20 sampai 24 tahun, yang dapat dikaitkan dengan masuknya migran muda dari daerah lain, dan peningkatan populasi tahun 2023 adalah sekitar 5% hal ini juga menjadi salah satu penyebab Kota Kupang menjadi salah satu lokasi strategis diterapkannya berbagai jenis kebijakan yang dirancang pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan hidup. Jasa kemasyarakatan, sosial, dan perorangan mencapai 62.272 ribu pada tahun 2022. Pada tahun 2021 terdapat total 1.665,93 km jalan di dalam kota, dimana terdapat 1.423,05 km telah diaspal. Kota kupang dilayani oleh layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Grab, Gojek, Maxim dan lainya selain itu juga dilayani Bandara Internasional El Tari. Databooks, menunjukan bahwa di Kota Kupang terdapat 305,67 ribu unit



kendaraan bermotor pada April 2025, termasuk mobil pribadi, bus, dan kendaraan sewa khusus dan pada tahun-tahun sebelumnya jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan.

Meningkatnya jumlah kendaraan di Kota Kupang menjadi tanda bahwa transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat di Kota Kupang sebagai pelancar dalam banyak urusan. Tidak hanya digunakan untuk mengantar manusia, transportasi juga digunakan oleh banyak pihak untuk menghantar barang ketempat tujuan dengan metode jasa titip. Melihat kebutuhan akan transportasi semakin beragam dan meningkat, maka pemerintah membuat kebijakan terkait transportasi berbasis aplikasi (transportasi online). Lebih khusus, masyarakat banyak menggunakan transportasi online jenis taksi karena memiliki banyak kegunaan dan dirasa lebih nyaman. Dari Desember 2019 sampai Januari 2020 pengguna jasa layanan transportasi maxim terus mengalami peningkatan. Namun, transportasi online juga dianggap sebagai masalah oleh sebagian pihak karena dianggap merugikan driver transportasi konvensional. Teori fungsional konflik yang dicetuskan oleh Lewis A. Coser dinilai mampu melihat konflik sebagai kekuatan yang mendorong perubahan dan penyesuaian sosial, stabilitas sosial, penyelesaian masalah dan negosiasi, memperlambat hubungan sosial, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat jika dikelola dengan baik. Teori fungsional konflik berfungsi sebagai teori yang mampu mengkaji sebuah konflik dari sudut pandang yang lebih positif.

Dalam penelitian ini teori fungsional konflik dijadikan kerangka konseptual dalam mengkaji konflik antara taksi online dan taksi konvensional yang ada di Kota Kupang dimana terdapat empat indikator penting dalam teori ini yakni perubahan dan penyesuaian sosial dengan aspek yang diukur yakni pola perilaku antar kelompok dalam masyarakat (pemerintah, masyarakat sebagai konsumen dan driver taksi sebagai pelaku usaha), stabilitas sosial aspek yang diukur yakni penanganan konflik yang efektif, mendorong kesadaran dan identitas kelompok aspek yang diukur yakni kesamaan kepentingan nilai atau tujuan, dan penyelesaian masalah dan negosiasi aspek yang diukur adalah kebijakan publik.

### **Pola perilaku:**

Berkaitan dengan perilaku masyarakat sebagai *target group* yang menyesuaikan diri dengan perubahan sosial yang terjadi di era sekarang yang mana perkembangan teknologi membawa banyak dampak dan perubahan bagi kehidupan banyak orang salah satunya adalah layanan transportasi berbasis aplikasi (transportasi online) yang merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi digital. Pada tahun 2015 pemerintah



mulai menetapkan kebijakan tentang pengadaan layanan sarana transportasi berbasis aplikasi (transportasi online). Masyarakat telah menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar dan menerima kehadiran transportasi online khususnya jenis layanan taksi karena selain menjadi jawaban atas kebutuhan akan layanan transportasi yang berkualitas, kehadiran akan layanan transportasi online juga dapat dimanfaatkan sebagai lapangan pekerjaan dan berkontribusi dalam mengurangi tingkat pengangguran terlebih khusus di Kota Kupang.

Disisi lain kehadiran transportasi online di Kota Kupang ternyata dianggap sebagai tantangan oleh sebagian pihak yakni pengemudi taksi konvensional. Tantangan yang dimaksud adalah karena hadirnya transportasi online ini menimbulkan persaingan usaha diantara kedua jenis jasa layanan yang berbeda ini. Tidak dapat dipungkiri, fenomena ini ternyata juga menimbulkan konflik antara pengemudi dari kedua jenis layanan yang berbeda ini. konflik ini seringkali terjadi di area khusus seperti Bandara El Tari Kupang. Bandara El Tari Kupang merupakan kawasan khusus yang memiliki aturan terkait *parking area* (area parkir) dan memiliki visi untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan *customer* tidak semua kendaraan dapat memarkirkan kendaraan di arean bandara. Tiket masuk bandara bagi kendaraan bermotor dibagi atas 2 jenis yakni kendaraan roda 2 dikenakan tarif Rp 5.000, sementara kendaraan roda 4 dikenakan tarif sebesar Rp 10.000

### **Penanganan konflik yang efektif:**

Konflik kepentingan yang terjadi antara taksi online dan taksi konvensional di bandara El Tari Kupang haruslah mendapatkan penanganan yang efektif. Saat terjadi konflik, kedua pihak yang bertikai hanya diberi jalan keluar untuk berdamai tanpa ada solusi atau jalan keluar lain yang lebih efektif memecahkan masalah atau konflik yang terjadi antara dua kubu tersebut. Konflik ini terjadi akibat pengemudi taksi online kedapat saat menjemput penumpang di bandara. Pihak bandara sebelumnya telah membuat aturan terkait zonasi atau pembatasan zona operasional di bandara, karena bandara merupakan area khusus, memiliki sistem kerjasama dengan pihak pemilik usaha taksi bandara yakni primkopau, sehingga beberapa aturan diperketat salah satunya adalah tentang kendaraan yang dapat beroperasi di bandara. Solusi yang efektif harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak termasuk penumpang taksi bandara dan taksi online. Konflik dapat diselesaikan dengan banyak cara seperti negosiasi, peningkatan pelayanan, dan peraturan yang jelas.



### **Solidaritas dan simbol kelompok:**

Konflik kepentingan antara taksi online dan taksi konvensional yang pernah terjadi di bandara El Tari Kupang juga tidak hanya melibatkan dua orang saja, melainkan melibatkan sekelompok pengemudi taksi bandara dengan seorang pengemudi taksi online jenis Maxim. Hal ini terjadi karena pengemudi taksi bandara tersebut melakukan penjemputan penumpang tepat di area bandara sehingga menimbulkan rasa tidak suka dari para sopir taksi bandara dan kuatnya solidaritas mereka menjunjung nilai kepentingan kelompok mereka, sehingga terjadilah pengerojokan yang dilakukan oleh sekelompok pengemudi taksi bandara terhadap pengemudi taksi online tersebut. Selain dua kasus di atas, terjadi juga kasus penahanan yang dilakukan oleh sopir taksi bandara terhadap sopir taksi online di area bandara, pada 21 Juni 2024 lalu. Kejadian ini menuai banyak kritik dari kalangan masyarakat luas terkait aksi yang dilakukan oleh sopir taksi bandara.

Beberapa orang berpendapat bahwa hal itu tidak seharusnya dilakukan karena saat itu taksi online tersebut sedang berada diluar pintu keluar bandara. Ada juga yang berpendapat bahwa kebanyakan orang akan lebih memilih taksi online karena biaya yang dikeluarkan lebih terjangkau dan pelayanannya bagus. Ada juga yang mengkritik aksi tersebut dengan negatif dan menyarankan agar pihak taksi bandara mengoreksi diri mengapa sampai penumpang dari bandara lebih memilih menggunakan jasa transportasi layanan Maxim, dan krenakan yang melakukan pemesanan adalah penumpang, sementara sopir karena mendapatkan orderan lalu menerima pesanan tersebut.

### **Kebijakan publik:**

Kebijakan publik terkait taksi di Indonesia mengatur penyelenggaraan taksi konvensional dan taksi online. Regulasi yang mengatur tentang taksi online adalah Permenhub (Peraturan Menteri Perhubungan) No.118 tahun 2018 tentang penyelenggaraan angkutan sewa khusus yang mencabut (PM) No. 118 tahun 2017, peraturan menteri ini mengatur tentang berbagai aspek, termasuk izin dan penyelenggaraan, tarif dan pengawasan. Pemerintah melalui regulasi yang dikeluarkan tidak hanya mengatur penyelenggaraan mengenai taksi, melainkan juga memuat beberapa aspek penting kebijakan publik terkait taksi seperti izin dan penyelenggaraan, tarif, pengawasan dan pelanggaran, dan perlindungan konsumen. (1) aspek yang pertama terkait izin penyelenggaraan. Perusahaan taksi online wajib memiliki izin penyelenggaraan mencakup izin dari pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Perseroan Terbatas (PT).



selain harus mendapatkan izin dari pemerintah pusat, perusahaan taksi online juga harus mendapatkan izin dari Pemerintah Daerah (PEMDA) seperti SIM khusus angkutan umum, STNK, serta pengujian kendaraan bermotor secara berkala. Adapun biaya izin penyelenggaraan yang mana pegurusan atas izin penyelenggaraan dikenakan biaya sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan retribusi daerah. (2) aspek yang kedua terkait penetapan tarif. Pemerintah melalui menteri perhubungan dan pemerintah daerah memiliki wewenang untuk menentukan tarif angkutan sewa khusus, termasuk taksi online. Penetapan tarif haruslah transparan dan harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti jarak, waktu, dan kondisi lalu lintas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola perusahaan maxim Kota Kupang, tarif yang ditetapkan pada transportasi online jenis maxim dibuat dengan mempertimbangkan jarak pengantaran.

Dalam kota, dimulai dengan harga RP 5000.00 biaya minimal perjalanan termasuk 0,2 km perjalanan RP 4200.00/km. Antar kota mulai dengan Rp 6000.00 biaya minimal perjalanan satu arah termasuk 0 km RP 4200.00/km, biaya minimal perjalanan pulang pergi termasuk 0 km, 4200.00/km dan diberikan waktu tunggu gratis 5 menit RP 5000.00. sementara itu, berdasarkan data yang didapatkan dari perusahaan grab, tarif yang ditetapkan untuk zona 3 yaitu tarif dasar minimal (0-4 km): Rp 9.200-Rp 11.000, tarif per km Rp 2.300-Rp 2.750. (3) terkait pengawasan dan pelanggaran. Pemerintah harus selalu melakukan pengawasan terhadap taksi online, termasuk hal terkait pelayanan, keabsahan kendaraan dan kenyamanan. Pengawasan terhadap aturan yang berlaku juga akan dikenakan sanksi yang berlaku. (4) perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen ini mencakup terkait kualitas pelayanan dan sistem pengaduan. Kualitas pelayanan dari taksi online diharapkan dapat dilakukan dengan maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap *customer* seperti kendaraan yang bersih, kenyamanan selama perjalanan, dan keamanan penumpang.

Dari beberapa regulasi yang telah diatur baik sedemikian rupa ini, ternyata terdapat juga tantangan dan masalah yang dihadapi seperti konflik dengan pengemudi konvensional karena taksi online secara tidak langsung menyebabkan persaingan usaha dan konflik antara pengemudi. Terdapat juga pelanggaran hukum beberapa taksi online terbukti melakukan pelanggaran aturan seperti menggunakan kendaraan yang tidak memenuhi syarat. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa sebagian orang merasa tidak puas terhadap fasilitas terkait keamanan dan kenyamanan yang tidak diberikan. Selain itu, peraturan yang telah berlaku belum sepenuhnya ideal, belum sepenuhnya mengatur dan mengatasi semua persoalan



terkait taksi online. Bandara telah membuat aturan terkait penggunaan dan pembatasan zonasi taksi online, tidak mengizinkan taksi online untuk menjemput penumpang di bandara.

### **Perubahan dan penyesuaian sosial: pola perilaku masyarakat sebagai *target group***

Pola perilaku masyarakat dapat dipengaruhi oleh perubahan sosial yang terjadi ditengah masyarakat. (Soemardjan, 1974) mengatakan bahwa Perubahan sosial merupakan perubahan-perubahan yang terjadi pada lembaga-lembaga kemasyarakatan dalam suatu masyarakat yang memengaruhi sistem sosialnya, termasuk nilai, sikap-sikap sosial, dan pola perilaku di antara kelompok-kelompok dalam masyarakat. Dalam menyikapi perubahan, masyarakat sebagai sasaran dari sebuah kebijakan akan melakukan penyesuaian diri terhadap kebijakan yang dibuat yang telah disesuaikan dengan perkembangan teknologi salah satunya dalam bidang transportasi. Masyarakat kota kupang sejak hadirnya taksi online, merasa sangat terbantu. Kehadiran taksi online sejauh ini telah membawa dampak yang besar bagi perekonomian masyarakat kota kupang dan sekitarnya. Masyarakat kini banyak menggunakan layanan transportasi online bahkan beberapa orang dalam 1 ponsel dapat menginstal 2 bahkan lebih aplikasi transportasi online. Perilaku ini terjadi karena konsumen kerap kali membandingkan dan mempertimbangkan sesuai kebutuhan, keuntungan yang mereka dapatkan seperti adanya promo, dan sebagai alternatif apabila mengalami kesulitan mendapatkan driver. Selain jasa layanan yang digunakan, transportasi berbasis aplikasi ini juga dimanfaatkan sebagai lapangan pekerjaan bagi berbagai kalangan hal inilah yang menjadi salah satu penyebab polusi udara berlebih yang timbul akibat jumlah kendaraan terus meningkat selain itu juga menyebabkan kemacetan dan kepadatan.

Jadi, kehadiran transportasi berbasis aplikasi (transportasi online) tidak hanya membawa dampak positif, melainkan juga membawa dampak negatif yang juga sangat berdampak bagi kehidupan masyarakat. Seringkali, masyarakat tidak mempertimbangkan berbagai macam dampak yang ditimbulkan namun hanya melihat dari sisi keuntungan saja. Dari hasil penelitian, masalah kemacetan, kepadatan jalan dan polusi udara yang ditimbulkan dari padatnya kendaraan ternyata tidak menghalangi keinginan orang untuk memiliki kendaraan pribadi dan dijadikan sebagai alat mata pencaharian. Pola perilaku masyarakat dalam menanggapi perubahan yang terjadi ini sangat berdampak buruk terhadap pendapatan sopir taksi konvensional seperti penurunan penggunaan jasa layanan ini karena banyaknya



masyarakat yang beralih ke moda transportasi online. Perubahan pola perilaku seperti inilah yang menyebabkan para sopir taksi konvensional merasa dirugikan oleh kehadiran transportasi online.

### **Stabilitas sosial: penanganan konflik yang efektif oleh pihak berwenang**

Sejak tahun 2023 lalu, konflik yang terjadi di bandara El Tari Kupang mulai terminimalisir. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa peluang terjadinya konflik kepentingan antara taksi online dan taksi bandara masih terus terjadi. Penanganan konflik oleh pihak berwenang dilakukan dengan cara mendamaikan kedua pihak yang berkonflik dan memberi sanksi bagi pihak yang melanggar aturan, namun langkah ini belum sepenuhnya menjadi langkah yang efektif dan menjanjikan untuk tidak terjadi konflik berikutnya. Upaya yang telah dilakukan oleh pihak TNI AU dalam menanggapi permasalahan ini adalah dengan melakukan kontrol setiap harinya dan memperketat aturan serta penjagaan didalam area bandara untuk mengawasi aktivitas-aktivitas di bandara agar lebih kondusif. Petugas melakukan penjagaan di pos TNI AU tepat di depan pintu masuk area bandara sebagai tindakan pengawasan. Sejak diterapkannya fungsi pengawasan oleh pihak berwenang situasi menjadi lebih stabil.

### **Mendorong kesadaran dan identitas kelompok: solidaritas dan simbol kelompok**

Para pengemudi taksi bandara El Tari kupang berada di bawah naungan TNI AU sebagai pemilik usaha taksi bandara, yang segala urusanya diatur oleh otoritas TNI AU dan diajalkan oleh anggota koperasi sehingga segala hal terkait dengan taksi bandara menjadi tanggung jawab primkopau seutuhnya. Taksi bandara memiliki tanda khusus pada mobil kendaraan yang pada bodynya memiliki logo khusus bandara atau tulisan "taksi bandara" yang jelas. Para pengemudi taksi bandara sebelum resmi menjadi pegawai pada perusahaan taksi bandara tentunya harus melewati seleksi uji mahir berkendara dan diarahkan untuk terlebih dahulu mengikuti pelatihan. Hal ini dibuat untuk melatih kedisiplinan dan meningkatkan kesadaran serta identitas para pengemudi taksi bandara untuk bekerja dan melayani penumpang dengan sebaik-baiknya untuk menjaga nama baik perusahaan baik PT Angkasa Pura maupun perusahaan taksi dan perusahaan grab yang telah bekerja sama dengan perusahaan taksi bandara sebagai penyedia jasa layanan transportasi. Taksi online seperti Grabcar dan Maxim juga memiliki stiker yang ditempelkan pada kendaraan yang disediakan oleh perusahaan taksi online tersebut sebagai identitas



kelompok. Upaya pemberian logo atau pemasangan stiker pada kendaraan ini bertujuan sebagai pembeda antara kendaraan biasa dengan taksi online.

### **Penyelesaian masalah dan negosiasi: kebijakan publik terhadap taksi bandara dan taksi online**

Primkopau merupakan jasa layanan transportasi yang dimiliki dan dioperasikan oleh pihak primkopal, yang merupakan sebuah koperasi yang berada di Kota Kupang. Taksi bandara yang dapat kita temui di bandara El Tari Kupang merupakan layanan taksi yang disediakan oleh pihak TNI AU sebagai fasilitas untuk membantu penumpang bandara El Tari kupang dalam hal transportasi. Bandara El Tari Kupang merupakan jenis bandara enclave sipil, yang artinya bandara ini dikelola oleh pihak militer karena berada dalam wilayah militer dalam hal ini adalah TNI AU tetapi dapat digunakan bersama dengan penerbangan sipil. Bandara El Tari Kupang dikelola oleh entitas militer, namun seluruh fasilitas yang tersedia dapat digunakan oleh penerbangan militer dan sipil. Karena bandara El Tari merupakan objek vital Negara yang harus dikelola dengan baik maka segala kebijakan terkait bandara harus dikontrol dan dikelola dengan baik untuk mewujudkan visi misinya sebagai badan usaha yang memiliki visi untuk membantu perekonomian Negara sehingga segala keputusan terkait kebijakan yang dibuat pemerintah harus dipatuhi oleh otoritas bandara.

Kebijakan terkait persetujuan penetapan tarif parkir, tarif taksi bandara dan regulasi terkait wilayah operasional bandara diatur oleh primkopau selaku koperasi yang berwenang mengatur tentang taksi di bandara. Pemerintah memiliki kebijakan pengadaan sarana layanan transportasi online untuk dapat mempermudah masyarakat dalam berbagai urusan namun juga tetap mempertimbangkan nasib dari para pengemudi taksi konvensional sehingga adanya pembagian zona operasional bandara sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mempertimbangkan kepentingan dari pengemudi taksi bandara. Terdapat dua cara mengakses taksi bandara yakni dapat dilakukan secara online dan offline. Pemesanan secara online hanya dapat dilakukan menggunakan aplikasi Grab karena ada perjanjian kerja sama antara primkopau dan perusahaan Grab. Harga yang ditetapkan ketika menggunakan aplikasi Grab tentunya lebih tinggi dibandingkan ketika melakukan pemesanan secara offline. Primkopau sebagai penyedia layanan taksi bandara menetapkan tarif tinggi pada taksi bandara dengan alasan fasilitas, keamanan, dan kenyamanan penumpang telah diperhitungkan dengan baik. Kebijakan pembagian zona operasional oleh otoritas TNI AU terkait taksi online yang belum memiliki izin



resmi tidak diperbolehkan untuk menjemput penumpang di bandara. Kebijakan ini dinilai tidak mempertimbangkan kepentingan penumpang dan terkesan monopoli karena perbandingan harga antara taksi online dan taksi bandara sangat jauh berbeda.

## **PENUTUP**

Konflik kepentingan yang terjadi antara taksi online dan taksi bandara El Tari Kupang merupakan contoh nyata dari dinamika persaingan usaha pada sektor transportasi yang disebabkan oleh kemajuan teknologi dan perkembangan perubahan kebutuhan masyarakat. Teori fungsional konflik yang dicetuskan oleh Lewis A. Coser dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis konflik yang terjadi antara dua jenis layanan transportasi yang berbeda tersebut melalui indikator perubahan dan penyesuaian sosial, stabilitas sosial, kesadaran serta identitas kelompok, dan penyelesaian masalah serta negosiasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penuli, penanganan konflik antara dua pihak tersebut masih belum dilakukan secara efektif. Regulasi yang ada khususnya terkait pembatasan zona operasional taksi online di bandara ternyata belum sepenuhnya menjawab kebutuhan dari pihak konsumen dan pelaku usaha, sehingga dinilai cenderung memihak pada satu pihak dan seringkali menimbulkan kesan monopoli. Hal ini menyebabkan regulasi terkait pembagian zonasi tersebut kurang diterima secara baik oleh pihak pengguna jasa maupun oleh pihak pengemudi taksi online. Konflik antara taksi online dan taksi konvensional bandara El Tari Kupang jika dikaji dan dianalisis menggunakan teori fungsional konflik, tidak hanya membawa dampak negatif, namun juga dapat menjadi pemicu perubahan sosial, memperkuat identitas kelompok masing-masing dan sebagai penyesuaian kebijakan. Akan tetapi, tanpa penanganan yang tepat, konflik ini berpotensi mengganggu stabilitas sosial dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Penelitian ini juga merekomendasikan agar para pembuat kebijakan dapat mempertimbangkan semua pihak yang terlibat, sebagai sasaran dari kebijakan ini yakni taksi online, taksi bandara, serta masyarakat sebagai pengguna jasa layanan transportasi. Pendekatan yang lebih inklusif dan dialogis diperlukan dan harus diterapkan agar regulasi yang dihasilkan dapat diterima secara adil dan efektif, serta mampu untuk menyelesaikan konflik secara kondusif. Dengan demikian, konflik tersebut dapat dijadikan sebagai fungsi pendorong inovasi dan perbaikan sistem transportasi pada masa mendatang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). 済無No Title No Title No Title. 1–23.
- Amir, M., & Rahman, A. (2020). Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional (Bentor) Di Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 2597–4084. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/miraipg.313>
- Andi, M. M. (2021). Pemanfaatan Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Makassar Pelanggan Grabbike). *Jurnal Of Anthropology*, 3(1), 7. <http://eprints.unm.ac.id/20673/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/20673/1/AndiMaulanaM.pdf>
- Dodi, L. (2017). SENTIMENT IDEOLOGY: MEMBACA PEMIKIRAN LEWIS A. COSER DALAM TEORI FUNGSIONAL TENTANG KONFLIK (Konsekuensi Logis Dari Sebuah Interaksi di Antara Pihak Jamaah LDII Dengan Masyarakat Sekitar Gading Mangu-Perak-Jombang). *Jurnal Al-'Adl*, 10(1), 104–124.
- Ferdila, M., Kasful, D., & Us, A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 2021. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb>
- Gunawan, Y., Efendi, A., & Bahar, S. B. (2023). Dampak Keberadaan Transportasi Online Terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional: Studi Kasus Penarik Ojek Di Baubau. *SCEJ (Shell Civil Engineering Journal)*, 8(2), 95–108. <https://doi.org/10.35326/scej.v8i2.5171>
- Guntoro, H., Rikardo, D., Amirullah, Fahrisoni, A., & Suarsana, I. P. (2022). Analisa Hubungan Kebersihan Cargo Bilges dengan Cargo Hold dalam Mendukung Kelancaran Proses Bongkar Muat. *Journal Marine Inside*, 1(2), 1–32. <https://doi.org/10.56943/ejmi.v1i2.9>
- Hakim, A. R. (2022). *Stabilitas Negara di Indonesia Menurut Al-Qur'an* (Issue 2).
- Husnalita, S. (2020). *PEMBATASAN ZONA OPERASIONAL TAKSI ONLINE DI POSITIF DAN HUKUM ISLAM ( Studi tentang Persaingan Usaha ) FAKULTAS SYARI ' AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH*.
- Ii, B. A. B., & Pendidikan, K. (2014). 2 1 14. 13(02), 14–74.
- Saleh, A. (2015). Pengertian, Batasan, dan Bentuk Kelompok. *Dinamika Kelompok*, 1–64. <http://repository.ut.ac.id/4463/1/LUHT4329-M1.pdf>



- Sumartono. (2019). Dinamika Perubahan Sosial dalam Teori Konflik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 5, h 4-7.
- Suriata, S. (2023). Pengembangan Media Kotak Nusantara Untuk Meningkatkan Kesadaran Budaya Siswa Sekolah Dasar Di Kota Tarakan. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Borneo*, 4(2), 301–315. <https://doi.org/10.35334/jbkb.v4i2.3260>
- Yunus, M., Soesilowati, E., Liesnoor, D., & Aarsal, T. (2019). Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online dalam Peningkatan Kinerja Driver. *Seminar Nasional Pascasarjana* 2019, 2(1), 1039–1043. <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/view/410>
- Paz, O. (1983). ين ن ث ل ا م و ي Scanned with CamScanner. *Sombras de Obras*.

