

PERAN ORGANISASI KEMASYARAKATAN BUDGOS SEBAGAI MEDIATOR KOMUNIKASI KONFLIK ANTARA DRIVER GORIDE DAN PT. GOJEK DI SAMARINDA

Riska Oktapia Putri ¹, Rina Juwita ², Kadek Dristiana ³

Abstrak

Saat ini masyarakat modern telah menggunakan teknologi di hampir semua aktivitas kehidupan sehari-hari, salah satunya dengan adanya aplikasi transportasi ojek online yaitu Gojek dengan salah satu layanannya GoRide. Berkembangnya penggunaan ojek online di Samarinda saat ini juga dibarengi dengan munculnya berbagai permasalahan yang mewarnai hubungan antara GoRide dan PT. Gojek. Dengan banyaknya berbagai masalah yang dialami oleh mitra, muncul organisasi yang menaungi para driver GoRide sebagai mediator komunikasi untuk menyampaikan aspirasi mitra terhadap permasalahan yang dialami 5 tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran organisasi kemasyarakatan Budgos sebagai mediator komunikasi dalam membantu menyelesaikan konflik antara driver GoRide dengan PT. Gojek di Samarinda.

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif Teori Neo-Klasik Organisasi dimana teori ini memperhatikan pentingnya Insentif-upah dan kondisi kerja karyawan yang dianggap sebagai faktor penting bagi peningkatan produktifitas bekerja. Hal ini menjadi perhatian khusus oleh Budgos sebagai mediator komunikasi GoRide dengan PT. Gojek di Samarinda dengan melakukan mediasi kedua belah pihak menggunakan model mediasi kompromi dan problem solving. Hasil penelitian menunjukkan dengan berkompromi atau rapat secara mufakat dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan mendapatkan akhir dengan tujuan yang sama atau win-win solution.

Kata Kunci: *Komunikasi Organisasi, Peran Mediator, Mediasi Komunikasi, Konflik, Neo-Klasik Organisasi, Driver Gojek.*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: riskaoktapia21@gmail.com

² Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pendahuluan

Saat ini masyarakat modern telah menggunakan teknologi di hampir semua aktivitas kehidupan sehari-hari. Teknologi juga telah memberikan banyak pengaruh terhadap perkembangan transportasi di Indonesia, salah satunya dengan adanya aplikasi transportasi ojek *online*. Dimana penggunanya dapat dengan mudah melakukan transaksi hanya dengan menggunakan *gadget* dan internet untuk dapat memesan ojek *online* dimana dan kapan saja. Salah satu aplikasi ojek *online* yang sudah banyak dikenal masyarakat adalah Gojek. Gojek sendiri mulai didirikan pada tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi yang berlandaskan jiwa sosial, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan mitranya di berbagai sektor. Samarinda merupakan salah satu kota yang sudah menerima keberadaan aplikasi Gojek, termasuk di dalamnya mode layanan Goride.

Goride berkembang pesat di Samarinda dalam beberapa tahun terakhir. Menurut Ivan yang merupakan Sekretaris Jendral Budgos (Bubuhan *Driver* Gojek Samarinda), anggota Goride saat ini telah mencapai puluhan ribu mitra, sehingga pendaftaran untuk calon mitra baru Goride sudah ditutup dari beberapa saat lalu. Berkembangnya penggunaan ojek *online* dalam kehidupan masyarakat saat ini juga dibarengi dengan munculnya berbagai permasalahan yang mewarnai hubungan antara mitra pengemudi dengan perusahaan penyedia layanan. Persaingan antar *driver* Goride bahkan antar aplikasi ojek *online* lainnya yang juga sudah mulai bermunculan di Samarinda, membuat *driver* Goride tidak jarang merasa kesulitan mendapat penghasilan setiap harinya. Peneliti menemukan fakta bahwa banyak terjadi *suspend* secara mendadak tanpa diketahui oleh *driver* Goride, selain itu juga keluhan *driver* seringkali tidak ditanggapi oleh PT. Gojek yang membuat *driver* merasa kebingungan menyampaikan keluhan. Hal tersebut merupakan salah satu hal yang menjadi perhaian organisasi *driver* Goride Samarinda yaitu Budgos.

Budgos atau Bubuhan *Driver* Gojek Samarinda merupakan sebuah organisasi yang menaungi para *driver* Goride di Samarinda yang berdiri sejak Desember 2016, dan terdaftar sebagai organisasi resmi pada bulan April 2017. Namun Surat Resmi legalitas Budgos terbit pada tanggal 16 Desember 2021, dengan Nomor AHU-0003960.AH.01.07. Tahun 2021 tentang Pegesahan Pendirian Badan Hukum Perkumpulan Bubuhan *Driver* Gojek Samarinda Peduli. Budgos menampung keluhan atau informasi yang menjadi perhatian sesama *driver* Goride baik itu melalui pembicaraan tatap muka langsung yang biasa dilakukan dimasing-masing markas korwil (koordinator wilayah) pada waktu istirahat atau melalui *chat* grup Whatsapp. Penggunaan

aplikasi *chat* grup tersebut memudahkan sesama *driver* berbagi informasi jika terjadi kecelakaan, ban bocor, kabar duka, kehabisan bahan bakar, agar *driver* lainnya dapat membantu kesulitan *driver* yang mengalami kesulitan tersebut. Budgos dianggap banyak mengertitentang Gojek serta permasalahannya.

Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah “Bagaimana peran organisasi kemasyarakatan Budgos sebagai mediator komunikasi konflik antara *driver* GoRide dan PT. Gojek di Samarinda?”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis peran organisasi kemasyarakatan Budgos sebagai mediator komunikasi dalam membantu menyelesaikan konflik antara *driver* Goride dengan PT. Gojek di Samarinda.

Kerangka Dasar Teori *Komunikasi Organisasi*

Manusia dalam kehidupan sehari-hari pasti berinteraksi komunikasi dengan satu orang, lebih atau bahkan dalam suatu kelompok atau organisasi. Interaksi dengan tujuan yang sama dapat terbentuknya sebuah organisasi yang didalamnya dapat menghubungkan satu pemikiran dengan pemikiran anggota lainnya. Organisasi adalah kegiatan sejumlah orang yang dikoordinasikan kearah pencapaian tujuan bersama, yang merupakan kekuatan sosial yang khas dari masyarakat (Katuuk, dkk, 2016).

Menurut Goldhaber (dalam Irene Silviani, 2020) dalam bukunya *Komunikasi Organisasi*, Goldhaber mengemukakan bahwa komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Komunikasi organisasi juga terjadi di suatu sistem terbuka yang kompleks, dan terpengaruh dengan lingkungan sekitar secara internal dan eksternal. Komunikasi organisasi ini melibatkan orang, sikap, perasaan, hubungan, dan

keterampilan. Dalam pengertian dari Goldhaber tersebut terkandung 7 (tujuh) konsep sebagai berikut:

1. Proses adalah sebuah Organisasi didalamnya pasti adanya kegiatan saling menukar informasi satu anggota dengan lainnya, dan kegiatan tersebut terjadisecara berulang dan terus menerus. Kegiatan tersebut lah dikatakan sebagai proses.
2. Pesan merupakan suatu simbol yang memiliki arti tentang suatu objek yang dihasilkan dari interkasi dengan orang lain. Pesan dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu verbal dan non verbal.
3. Jaringan adalah setiap orang dalam organisasi pasti mempunyai posisi atau peranan tertentu. Pertukaran pesan dari peranan ke peranan lainnya menggunakan jaringan komunikasi yang bisa mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau bahkan keseluruhan anggota organisasi.
4. Keadaan Saling tergantung adalah Organisasi keseluruhan semua saling ketergantungan, apabila suatu bagian dari organisasi tersebut mengalami gangguan maka bagian lainnya akan berpengaruh bahkan ke semua bagian.
5. Hubungan adalah Karena organisasi merupakan sistem yang terbuka (sistem kehidupan sosial), maka fungsi dari bagian terdapat pada manusia atau jalannya pesan dalam organisasi dihubungkan oleh manusia.
6. Lingkungan adalah Semua hal yang secara fisik dan sosial dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkunga terbagi menjadi 2 (dua), yaitu internal (staf, karyawan, golongan fungsional dari organisasi dan komponen lain) dan eksternal (saingan, teknologi, ekonomi, dan faktor sosial).
7. Ketidakpastian adalah Perbedaan informasi yang ada dengan informasi yang diharapkan, biasanya disebabkan banyak atau sedikit informasi yang diterima daripada yang diperlukan.

Pengertian lain, dalam buku R.Wayne Pace dan Don F. Faules, (dalam Poppy Ruliana, 2014:17-18) Mulyana menjelaskan “komunikasi organisasi sebagai bentuk penafsiran pesan melalui ketergantungan dalam komunikasi untuk menciptakan, memelihara, dan mengubah suatu organisasi tertentu”. Hal ini memungkinkan seorang individu didalam organisasi tersebut bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama serta mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi disekitar antara satu sama lain.

Teori Neo-Klasik Organisasi

Teori ini muncul setelah adanya perubahan pada Teori Klasik Organisasi, terutama sejak adanya ilmu tentang perilaku manusia (individu). Teori ini juga dikenal sebagai “Teori Hubungna Manusiawi” yang diawali oleh Elton Mayo

(1927), yang dimana membentuk aliran antar manusia (*human relation school*), memandang organisasi terbentuk dari tugas-tugas dari sisi manusia dan menekankan pada “Aspek psikologis” dan “sosial karyawan” sebagai individu ataupun kelompok kerja (dalam Romy dan Ardansyah, 2022).

Elton Mayo (dalam Maniagasi, 2018) menyimpulkan bahwa “pentingnya memperhatikan Insentif-upah dan kondisi kerja karyawan yang dianggap sebagai faktor penting bagi peningkatan produktifitas”. Teori Neo-Klasik Organisasi ini menjelaskan diperlukan adanya partisipasi, perluasan kerja dan Manajemen *Bottom-up*. Peneliti mengambil Teori Neo-Klasik Organisasi dari Elton Mayo karena seperti dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Budgos membantu para driver untuk mendapatkan haknya sebagai pegawai atau mitra Gojek dengan tepat, seperti insentif atau upah yang sesuai dengan pekerjaan agar produktifitas dari para mitra juga seimbang dengan baik. Dalam hal ini Gojek dan mitra memiliki *win-win* solusi dan tujuan yang sama.

Teori Mediasi Komunikasi

Mediasi adalah salah satu proses penyelesaian masalah yang sedang terjadi diantara dua pihak atau lebih, dan diselesaikan melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral (Rahmadi, 2011). Dengan adanya pihak netral (pihak ketiga) ini, kita bisa menemukan titik permasalahan yang terjadi antara pihak pertama dan kedua. Dalam hal ini, pihak ketiga bisa menjadi kunci dalam penyelesaian suatu masalah yang terjadi. Menurut Folberg dan Taylor (1984) mediasi adalah suatu proses dimana para pihak dengan bantuan seseorang atau beberapa orang dalam menyelesaikan masalah, untuk mencari alternatif dalam mencapai penyelesaian yang dapat memudahkan kebutuhan mereka (dalam Nugroho, 2009).

Effendy (2009) mengatakan komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan pendapat, sikap, dan perilaku, secara langsung melalui lisan maupun tidak langsung melalui media. Dalam melakukan mediasi kepada kedua belah pihak yang bermasalah, orang yang menjadi penengah harus memahami proses komunikasi yang baik dan benar, agar nantinya pada hasil akhir terdapat kesepakatan yang adil untuk kedua pihak yang bermasalah.

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa mediasi komunikasi adalah suatu proses penyampaian suatu informasi atau pendapat kepada para pihak yang sedang berkonflik dengan keterlibatan pihak ketiga sebagai pihak netral untuk membantu dalam mencari penyelesaian konflik.

Model Mediasi

Untuk menentukan peran mediator dalam posisinya sebagai pihak ketiga (penengah) dan peran para pihak untuk melihat permasalahan dan upaya penyelesaian sengketa. Agar sengketa bisa diselesaikan dengan penyelesaian yang tepat, mediator harus mengetahui model mediasi yang tepat. Menurut Lawrence Boulle (dalam Abbas, 2009) menyebutkan ada empat model mediasi, yaitu *settlement mediation, facilitative mediation, transformative mediation, evaluative mediation*.

1. *Settlement mediation* dikenal sebagai mediasi kompromi atau mediasi yang bertujuan untuk mendorong terwujudnya kompromi dari tuntutan kedua belah pihak yang sedang bertikai dan dapat menyelesaikan pertikaian lebih cepat.
2. *Facilitative mediation*, disebut sebagai mediasi berbasis kepentingan *problem solving* yang bertujuan untuk menghindarkan para pihak yang bermasalah dari posisi mereka dan menegosiasikan kebutuhan dan kepentingan.
3. *Transformative mediation*, dikenal sebagai mediasi terapi dan rekonsiliasi (perdamaian). Mediasi model ini untuk mencari penyebab yang mendasari munculnya permasalahan di antara para pihak yang bermasalah, dengan pertimbangan untuk tetap berhubungan baik serta meningkatkan hubungan di antara mereka melalui pengakuan dan pemberdayaan sebagai dasar resolusi konflik dari pertikaian yang ada.
4. *Evaluative mediation*, disebut sebagai mediasi norma. Merupakan model mediasi yang bertujuan untuk mencari kesepakatan berdasarkan hak-hak legal dari para pihak. Peran mediator dalam model ini adalah memberi informasi dan saran serta bujukan kepada kedua belah pihak dan memberikan prediksi tentang hasil – hasil yang di dapatkan.

Mediator

Pada dasarnya mediator tidak diperbolehkan untuk melakukan intervensi kepada kesepakatan yang telah dibuat oleh kedua belah pihak, mediator hanya mengarahkan kepada kesepakatan yang sesuai dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Akan tetapi, mediator yang berasal dari anggota masyarakat tidak mengikat dengan ketentuan aturan formal seperti di pengadilan (Karmuji, 2016). Dalam hal ini mediator tidak memihak kepada pihak manapun, hanya membantu kedua belah pihak dalam menyelesaikan masalah tanpa ikut dalam permasalahan tersebut. Dari definisi mediator, peneliti menyimpulkan bahwa mediator adalah seseorang dalam hal ini bisa disebut pihak ketiga yang mampu memfasilitasi, membantu atau memberikan suatu ruang untuk kedua pihak yang sedang bermasalah untuk menyelesaikan masalah.

Peran Mediator

Mediasi bisa berhasil ditentukan dari peranan mediator karena mediator harus melakukan interaksi komunikasi yang positif, sehingga mampu menawarkan alternatif penyelesaian dan pemenuhan kepentingan (Karmuji, 2016). Ada beberapa peran mediator yang dapat ditemukan ketika proses mediasi berlangsung, antara lain:(Abbas, 2009)

1. Menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan diri antara kedua belah pihak. Dalam hal ini mediator memberi arahan kepada dua pihak yang sedang bermasalah untuk tetap menjadi diri sendiri tanpa merasa tinggi maupun rendah, agar nantinya mendapatkan kesepakatan yang baik untuk dua pihak tersebut.
2. Menerangkan proses mediasi dan mendidik para pihak dalam hal komunikasi dan menguatkan suasana yang baik. Mediator memberitahu kepada pihak yang terlibat agar tetap dalam suasana tenang, tanpa adanya keributan atau sampai menyangkut kekerasan verbal.
3. Membantu para pihak untuk menghadapi situasi atau kenyataan.
4. Mengajarkan para pihak dalam proses mediasi dan keterampilan tawar-menawar. Dalam hal ini negosiasi sangat penting dalam proses mediasi, agar mendapatkan hasil yang baik kepada kedua belah pihak.
5. Membantu para pihak mengumpulkan informasi penting dan menciptakan pilihan-pilihan untuk memudahkan penyelesaian Masalah. Mediator harus mengumpulkan data-data yang terkait dengan permasalahan agar bisa di pertanggung jawabkan oleh kedua belah pihak yang sedang bermasalah, dan memberikan pilihan solusi yang baik untuk penyelesaian masalah tersebut.

Konflik

Lawang mendefinisikan konflik adalah sebuah perjuangan untuk memperoleh hal yang langka seperti nilai, status, kekuasaan dan sebagainya. Konflik juga bisa didefinisikan sebagai sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama (dalam Chandra, 2007). Definisi ini mencakup beragam konflik yang orang alami dalam organisasi yaitu ketidaklarasan tujuan, perbedaan pendapat, ketidaksepahaman yang dikarenakan terlalu tingginya ekspektasi yang diharapkan dalam suatu hal. Menurut Frost dan Wilmot (dalam Pace dan Faules, 2013) mendefinisikan konflik sebagai suatu perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalan yang langka dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka. Konflik baru

terjadi ketika atau setelah perbedaan tersebut dikomunikasikan.

Bentuk Konflik

Pada dasarnya bentuk konflik dalam organisasi terdiri atas lima yaitu: (Menurut Thakore, 2013)

1. Konflik Interpersonal, Konflik ini menekankan interaksi komunikasi individu-individu di dalam organisasi. Konflik ini bisa timbul dari banyaknya perbedaan di dalam masing-masing individu, seperti perbedaan pendapat, persepsi dan sifat.
2. Konflik Intrapersonal, Konflik ini melibatkan internal individu itu sendiri, misalnya emosi yang tidak terkontrol dapat menimbulkan efek yang dapat mempengaruhi berjalannya komunikasi organisasi menjadi terhambat.
3. Konflik Intergrup, Konflik ini terjadi di antara individu yang berada dalam satu kelompok atau anggota kelompok tersebut. Konflik ini juga bisa menghambat komunikasi di dalam kelompok tersebut.
4. Konflik Interorganisasional, Konflik ini terjadi antara dua organisasi yang berbeda. Biasanya konflik ini terjadi karena adanya kompetisi diantara dua perusahaan yang saling merebutkan sesuatu hal yang menguntungkan bagi masing-masing organisasi.

Manajemen Konflik

Membiarkan konflik terjadi dalam jangka waktu yang lama akan mengganggu kinerja anggota sehingga sistem operasional dalam organisasi terganggu. Dalam Surbakti (2012), mengemukakan beberapa teknik untuk menyelesaikan konflik dalam organisasi, yaitu:

1. *Problem Solving*, Metode ini dilakukan dengan cara melakukan perdebatan secara langsung tatap muka antara individu atau kelompok yang sedang berkonflik. Penyelesaian dengan *problem solving* ini tidak menentukan yang benar atau salah, tetapi digunakan untuk menyelesaikan konflik secara terbuka.
2. Menghindar, Metode ini efektif dilakukan untuk konflik jangka pendek, karena untuk konflik jangka panjang metode ini tidak dapat menyelesaikan konflik dengan baik.
3. Keramahan, Metode penyelesaian konflik ini adalah salah satu jalan untuk meminimalkan perbedaan antara individu atau kelompok, tetapi menekankan pada persamaan. Perbedaan yang menggunakan keramahan akan menurunkan perasaan (emosi) antar individu atau kelompok yang sedang berkonflik.
4. Kompromi, Metode ini paling sering digunakan dalam penyelesaian konflik. Kompromi dapat melibatkan pihak luar atau pihak ketiga. Dalam metode ini, tidak ada yang menang ataupun kalah, kompromi menghasilkan solusi yang menguntungkan satu sama lain.

5. Kekuasaan, Metode ini cocok untuk mengatasi konflik dalam jangka pendek, karena metode kekuasaan hanya memperbaiki dampak dari konflik bukan dari penyebabnya.
6. Kolaborasi, Sering disebut juga sebagai *win-win strategy*. Hampir sama dengan kompromi, metode ini menyelesaikan konflik karena memandang masalah yang terjadi sebagai “ masalah bersama” dan mencari solusi bersama.
7. Penyesuaian Diri, Metode ini digunakan individu atau kelompok yang mau mengalah agar permasalahan yang terjadi cepat selesai. Tetapi kelemahannya metode ini dianggap terlalu lemah dan dipandang sebagai “kehilangan muka”.
8. Restrukturisasi, Metode ini biasanya disebabkan oleh hubungan struktural yang perlu dilakukan adalah penataan kembali struktur organisasi untuk menyegarkan komunikasi organisasi yang terjalin lancar kembali.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah cara kerja penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek (realitas atau fenomena) secara apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan. (Ibrahim, 2015).

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (realitas itu ada dan sesuai dengan hukum alam), digunakan untuk peneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2015).

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada Peran Mediator Organisasi Kemasyarakatan Budgos dalam menyelesaikan Konflik antara *driver* Gojek Samarinda dan PT. Gojek Samarinda. Aspek yang menjadi fokus adalah : Peran Mediator yang dapat ditemukan ketika proses mediasi berlangsung (menurut Abbas, 2009):

- a) Menumbuhkan kepercayaan diri antara kedua belah pihak,
- b) Menerangkan proses mediasi dan mendidik
- c) Menghadapi situasi (kenyataan)
- d) Mengajarkan proses mediasi dan negosiasi

- e) Membantu mengumpulkan informasi dan menciptakan pilihan

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Ibrahim, 2015)

1. Data Primer Dalam proses penelitian, sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan-serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Key informan peneliti adalah Sekretaris Jenderal Budgos Samarinda, serta informan pendukung peneliti adalah 5 driver Gojek yang sudah bekerja 5 tahun lebih hingga sekarang.
2. Data Sekunder
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder berupa dokumen arsip organisasi BUDGOS.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Satori dan Komariah, 2009):

1. Observasi. Dalam penelitian ini, peneliti telah terjun langsung melihat keadaan ke Kantor PT. Gojek di Samarinda dan menemui Budgos sebagai Organisasi yang menaungi para *driver* Gojek di Samarinda.
2. Wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan *key informan* Sekjen Budgos Bapak Ivan Jaya Pratama sebagai orang yang mengetahui semua tentang permasalahan yang ada di Gojek dan 5 (lima) *informan* yaitu para *driver* Gojek yang peneliti anggap mengetahui dan memahami situasi yang terjadi selama permasalahan berlangsung.
3. Dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi secara langsung di lapangan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian dan akan peneliti lampirkan pada penelitian untuk menunjang argumen peneliti.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan etnografi dengan metode analisis data kualitatif model interaktif yang ditawarkan Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari kegiatan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*) (dalam Ibrahim, 2015).

Hasil Penelitian

Berikut adalah hasil penelitian yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan diri : Di Samarinda

- mitra Gojek memiliki *basecamp* tiap wilayah yang meliputi setiap kelurahan, kecamatan di Samarinda. *Basecamp* tersebut digunakandriver untuk beristirahat atau menggunakannya sebagai ruang diskusi jika terjadi kendala. Selain itu Dalam diskusi atau rapat Budgos memberikan motivasi atau arahan yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan *driver*, arahan tersebut sangat membantu para *driver* dengan proses-proses mediasi. Dalam ruang diskusi biasanya Budgos langsung mempertemukan kedua pihak dalam menyelesaikan konflik, karena dalam hal ini Budgos merupakan pihak ketiga atau sebagai Mediator.
2. Mendidik : Beberapa diskusi kecil yang dilakukan oleh Budgos untuk menyelesaikan permasalahan diakhiri dengan solusi yang tepat tanpa ada konflik berlanjut, kecuali permasalahan besar yang menyangkut tentang kebijakan Manajemen Gojek seperti halnya terkait insentif, bonus, suspend atau pemberhentian mitra secara sepihak, biasanya diskusi yang dilakukan bisa berlanjut pada diskusi selanjutnya. Selama diskusi yang dilakukan Budgosdilakukan dengan musyawarah mufakat agar tidak terjadi selisih paham, Budgos selalu mengutamakan ketenangan emosi untuk kedua belah pihak. Suasana yang baik seperti ini sangat diperlukan guna menemukan solusi yang tepat bukansolusi cepat.
 3. Menghadapi Kenyataan : Banyak kejadian Pro dan Kontra yang terjadi selama Gojek muncul diSamarinda dan di alami langsung oleh para mitra *driver* Gojek Sendiri, hal ini menjadi perhatian khusus oleh Budgos.Selama merekamenjadi pihak ketiga atau sebagai mediator banyak fakta-fakta sering terlewatkan, sehingga hal itulah yang biasanya menyebabkan konflik. Hal yang seharusnya tidak terjadi, menjadi konflik. Budgos menetapkan membuat layanan komunikasi menggunakansosial media Whatsapp untuk mengetahui apa saja yang sedang terjadi di lapangan oleh para *driver* secara *update*. Sehingga memudahkan Budgos untukmengetahui permasalahan yang tidakbisa di jangkau oleh Budgos bisa langsung di atasi. Selain layanan komunikasi melalui Whatsapp, Budgos juga membuka laman komunikasi Facebook dan Instagram dengan berbagai informasi, cerita keluhan dan apayang sedang terjadi pada *driver* Gojek di Kota Samarinda. Instagram mempunyai 822 pengikut dan halaman FacebookBudgos saat ini mempunyai anggota sebanyak 11,2 Ribu anggota. Halaman Facebook ini termasuk Grup komunitas Facebook secara private karena jika kita ingin bergabung harus ada persetujuan admin di halaman facebook tersebut.
 4. Negoisasi : Penerapan tawar menawar dalam setiap konflik tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan, sepertinegoisasi yang dilakukan oleh pihak Budgos dan supir angkutanumum saat permasalahan pada awal Gojek masuk di Samarinda. Penawaran yang di berikan Budgos tidak di terima oleh supir angkutan umum, butuh pertimbangan yang banyak dan point-point yang harus dijelaskan oleh pihak Budgos yang dimana juga di bantu oleh Manajemen Gojek Samarinda dan Dinas Perhubungan

Samarinda. *Driver* juga sering menerapkan negoisasi yang sudah diajarkan oleh Budgos dalam hal apapun untuk mendapatkan *win-win solution* yang tepat untuk setiap permasalahan.

5. Mengumpulkan informasi: *Driver* pada saat istirahat terlebih pada jam siang, akan berkumpul di *basecamp* wilayah mereka masing-masing. Pada saat berkumpul di *basecamp*, *driver* sering bertukar cerita tentang kejadian yang mereka alami saat menerima orderan *customer*. Jika koordinator wilayah merasa itu suatu masalah, Korwil tersebut akan sampaikan kembali permasalahan tersebut. Untuk informasi yang bersifat penting dan urgent seperti kecelakaan, kehilangan, atau meninggal dunia, biasanya informasi akan di dapatkan melalui jalur komunikasi Whatsapp, yang mana sangat memudahkan informasi cepat tersampaikan. Untuk Whatsapp anggota Budgos memiliki banyak Grup Whatsapp karena banyaknya anggota *driver* yang join.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada bab pembahasan, peneliti menarik kesimpulan dari rumusan masalah peran organisasi kemasyarakatan Budgos sebagai mediator komunikasi dalam menyelesaikan konflik antara *driver* Goride dan PT. Gojek di Samarinda dengan menggunakan Model Mediasi *Settlement Mediation* atau mediasi kompromi, Budgos membantu para mitra *driver* untuk melakukan mediasi yang bertujuan mendorong terwujudnya kompromi atau kesepakatan dari kedua belah pihak yang sedang bermasalah dan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat dan dalam musyawarah mufakat. Model ini dianggap sangat tepat dengan situasi yang di alami oleh kedua belah pihak.

Selain itu juga Budgos menggunakan model mediasi *Facilitative Mediation* atau mediasi berbasis kepentingan dan *problem solving*, Budgo membantu menegosiasikan kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan para pihak yang sedang bermasalah, dan melakukan tahap-tahap yang panjang. Model Mediasi ini biasana digunakan oleh Budgos jika permasalahan tersebut besar dan membutuhkan proses dalam penyelesaiannya.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat saran yang bermanfaat untu Budgos, di antaranya:

1. Untuk tetap menjalin hubungan yang baik dengan para mitra Gojek, dan Manajemen Gojek agar selalu bisa membantu permasalahan yang dialami oleh *driver*.

2. Untuk ruang diskusi diharapkan Budgos memiliki ruang diskusi yang tetap, tanpa berpindah-pindah tempat lagi. Agar tidak membingungkan *driver* baru jika ingin ikut berdiskusi dengan Budgos.
3. Menjelaskan secara rinci penggunaan aplikasi Gojek kepada *driver* karena masih banyak *driver* yang tidak mengerti cara penggunaan aplikasi tersebut sehingga menimbulkan permasalahan kedepannya. Bisa saja dengan cara membuka seminar atau kelas khusus *driver* baru atau bahkan yang sudah lama agar lebih mudah di pahami.
4. Budgos diharapkan menekankan kepada pihak Manajemen aplikasi Gojek untuk memperbarui *upgrade* Aplikasi Gojek mitra agar meminimalisir terjadinya permasalahan yang sering di alami oleh para mitra. Karena masih banyak permasalahan mengenai aplikasi yang membingungkan para mitra *driver* Gojek.

Daftar Pustaka

Buku:

- Abbas, Syahrizal. 2009. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana
- E.B, Surbakti. 2012. *Panduan Lengkap Management Perusahaan Solusi Cerdas Meningkatkan Profit*. Jakarta Pusat: Praninta Akaara
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: RemajaRosdakarya
- Fuchs, Christian. (2016). *Critical Theory of Communication: New Readings of Lukacs, Adorno, Marcuse, Honneth and Habermas in the Age of The Internet*. Di publikasikan oleh University of Westminster Press, London. Diakses 30 Maret 2020.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. ALFABETA
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis RISET KOMUNIKASI*. Jakarta: PT. Kencana
- Moleong, Lext. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA
- Nugroho, Susanti Adi. 2009. *Mediasi sebagai Alternative Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: PT. Telaga Ilmu Indonesia
- Pace, Wayne R. & Faules, F.D. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Edisi ke-8). (Mulyana, Terjemahan). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rahmadi, Takdir. 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sembiring, Jimmy. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbtrase)*. Jakarta: Visi Media
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Romy, Dr. Elly & Ardansyah, Muhammad. 2022. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Medan: Umsu Press
- Mahyuddin, dkk. 2021. *Teori Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Jurnal Online:

- Fadli, Ahmad. (2016). *Studi Komunikasi Intepersonal Mediator Pengadilan Agama Samarinda dalam Penyelesaian Sengketa Kasus Perceraian*. Volume 4, Nomor 3, 432-445. (Diakses 10 Februari 2020 di <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/>)
- Karmuji. (2016). *Peran dan Fungsi Mediator dalam Penyelesaian Perkara Perdata*. *Jurnal Ummul Qura*. Volume VII, Nomor 1, 36-52. (Diakses 3 Maret 2020 di <http://ejournal.kopertais4.or.id>)
- Katuuk, dkk. (2016). *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni VOX Angelica*. Volume V, Nomor 5, 1-10. (Diakses tanggal 10 Juli 2020 di <https://media.neliti.com/media/publications/>)
- Randi, Ari G.H. (2016). *Peran Organisasi Masyarakat (ORMAS) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam Menopang Pembangunan di Indonesia*. Volume 1, Nomor 1, 49-67. (Diakses 3 Maret 2020 di <http://jurnal.unpad.ac.id>)
- Thakore, Digvijaysinh. (2013). *Conflict and Conflict Management*. *Journal of Business and Management*, Volume 8, Issue 6, 07-16. (Diakses 29 Desember 2019 di <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/>)
- Maniagasi, Yusuf Gabriel. (2018). *Penguatan Kapasitas Puskesmas Sebagai Organisasi Publik (Kajian dalam Perspektif Teori Organisasi)*. Volume 7 (1), 73-74. Diakses 24 Agustus 2022 di <http://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik>)

Skripsi:

- Razid Khana P. 2018. *Pola Komunikasi Masyarakat Desa Bangunrejo Kecamatan Tenggarong Seberang dalam Meredam Konflik Etnis* [Skripsi]. Samarinda (ID): Universitas Mulawarman.

Sumber Internet:

<https://www.gojek.com/about/> (diakses tanggal 29 September 2019)

<https://samarinda.prokal.co/read/news/4847-kasih-banget-go-jek-samarindasing-diintimidasi> (diakses tanggal 30 September 2019).