

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Pemikiran .....	7
1. Komunikasi Antar Pribadi .....	7
2. Teori Konflik Realistik Kelompok .....	10
3. Komunikasi Resolusi Konflik .....	11
4. Aktor dalam Proses Resolusi Konflik .....	14
F. Kerangka Konsep .....	16
G. Metodologi Penelitian .....	17
1. Jenis Penelitian .....	17
2. Subjek Penelitian .....	18
3. Lokasi Penelitian .....	18
4. Sumber Data .....	19

5. Teknik Pengumpulan Data .....	20
6. Teknik Analisis Data .....	21

## **BAB II KOMUNIKASI DAN RESOLUSI KONFLIK DAN TRANSPORTASI BEBASIS ONLINE (GOJEK) .....23**

A. Penelitian Terdahulu Terkait Komunikasi Resolusi Konflik.....	23
B. Kehadiran Transportasi Berbasis <i>Online</i> di Dunia.....	26
C. Konflik Antar Kelompok Gojek dan Transportasi Konvensional.....	31
D. Komunikasi dan Resolusi Konflik .....	33

## **BAB III TINJAUAN UMUM .....37**

A. PT. Gojek Indonesia.....	37
B. Ojek Pangkalan .....	44
C. Profil Narasumber Penelitian .....	44

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....47**

A. Pengantar.....	47
B. Temuan Data .....	49
1. Penyebab Timbulnya Konflik Berdasarkan Perspektif Berbagai Pihak .....	49
2. Peran Gojek dalam Proses Komunikasi dan Resolusi Konflik .....	54
3. Peran Ojek Pangkalan dalam Proses Komunikasi dan Resolusi Konflik.....	58
4. Peran PT. Gojek Indonesia Wilayah Yogyakarta dalam Proses Komunikasi dan Resolusi Konflik.....	62
5. Peran Aparat Kepolisian Sektor Danurajen dalam Proses Komunikasi dan Resolusi Konflik .....	68
C. Analisis Data .....	73
1. Konflik Realistik Kelompok Gojek dan Ojek Pangkalan.....	73
2. Penerapan Komunikasi dan Resolusi Konflik Oleh Para Aktor .....	77
3. Pendekatan Komunikasi Resolusi Konflik yang Diterapkan	

Para Aktor .....	80
4. Peranan Perusahaan Gojek dalam Komunikasi dan Resolusi Konflik .....	84
5. Hasil Komunikasi dan Resolusi Konflik .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>
Lampiran 1: Transkrip Wawancara.....	100

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

### Gambar

Gambar 1.1	Kerangka Konsep .....	16
Gambar 3.1	Logo PT. Gojek Indonesia .....	37
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Pusat PT. Gojek Indonesia.....	40
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Regional PT Gojek Indonesia .....	42
Gambar 4.1	Batas Penjemputan Penumpang Gojek .....	59
Gambar 4.2	Musyawarah di Posko Ojek Pangkalan.....	60
Gambar 4.3	Plang Zona Merah dan Sisa Spanduk Penolakan.....	61
Gambar 4.4	Kopdar Antara Satgas dan Mitra Gojek .....	66
Gambar 4.5	Mediasi yang Dilakukan di Kantor Polsek Danurejan.....	69
Gambar 4.6	Patroli oleh Anggota Kepolisian .....	72

### Tabel

Tabel 2.1	Tarif Layanan Gojek Ketika Awal Beroperasi di Yogyakarta .....	30
Tabel 2.2	Perbandingan dan Perbedaan Mediasi dan Arbitrase.....	36
Tabel 3.1	Jenis Awal Layanan PT. Gojek Indonesia .....	38