

Manajemen Konflik antara Taksi Konvensional dengan Taksi *Online* di Bandara Husein Sastranegara

Conflict Management between Conventional Taxis and Online Taxis at Husein Sastranegara Airport

¹Rahmat Nugroho, ²Oji Kurniadi

^{1,2}*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116*

email: ¹rahmatnugrh@gmail.com, ²oji.kurniadi@gmail.com

Abstract. Primkopau is a conventional taxi located at Husein Sastranegara Airport. Since 2012, there has been online-based transportation by technological developments in the field of transportation modes that have caused conflict. The purpose of this study is to find out the causes, know the stages of conflict and find out the resolution of conflict. The method used in this research is qualitative method with case study approach. The results of this study indicate that the causes of the conflicts that occur due to ineffective communication from both sides, the limited passengers at the airport, technological developments and regulations of government regulations on the policy of online taxi. Then the stages of the conflict that begins with the deterioration of communication, the sweeping and strike operations conducted by Primkopau taxi drivers and Primkopau negotiations with parties from Grab Indonesia. Problem solving of this conflict can be resolved by the Thomas and Kilmann Conflict Management Theories of collaboration that result in renewal of the red zone rules, the Grab Indonesia service can be used at airports and Primkopau Taxis which become online. This conflict management produces a win-win solution.

Keywords: Primkopau Taxi, Online Taxi, Conflict Management.

Abstrak. Taksi Primkopau merupakan taksi konvensional yang berada di Bandara Husein Sastranegara. Sejak tahun 2012, hadir transportasi berbasis *online* oleh perkembangan teknologi dalam bidang moda transportasi yang menimbulkan konflik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab, mengetahui tahapan konflik dan mengetahui penyelesaian konflik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab konflik yang terjadi diakibatkan karena komunikasi yang tidak efektif dari kedua belah pihak, terbatasnya penumpang di bandara, perkembangan teknologi dan regulasi aturan dari pemerintah terhadap kebijakan taksi *online*. Kemudian tahapan konflik yang terjadi diawali dengan memburuknya komunikasi, adanya aksi *sweeping* dan mogok operasi yang dilakukan oleh supir taksi Primkopau dan negosiasi pihak Primkopau dengan pihak dari Grab Indonesia. Penyelesaian masalah dari konflik ini dapat terselesaikan dengan dikaitkan Teori Manajemen Konflik dari Thomas dan Kilmann yaitu kolaborasi (*collaborating*) yang menghasilkan pembaharuan aturan zona merah, layanan Grab Indonesia dapat digunakan di bandara dan taksi Primkopau yang menjadi *online*. Manajemen konflik ini pada akhirnya menghasilkan *win-win solution*.

Kata Kunci : Taksi Primkopau, Taksi Online, Manajemen Konflik.

A. Pendahuluan

Salah satu taksi konvensional yang beroperasi di Kota Bandung adalah taksi milik Primkopau. Taksi ini dapat kita jumpai di jalanan Kota Bandung yang biasanya sangat mudah ditemui di Bandara Husein Sastranegara karena pengelola dari taksi konvensional ini di bawah naungan dari TNI Angkatan Udara. Berdasarkan hasil pra-riset penelitian, taksi yang beroperasi di bandara didominasi oleh taksi Primkopau.

Pesatnya pertumbuhan pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi *online* oleh masyarakat yang diikuti pula oleh penambahan jumlah mitra atau *driver* taksi *online* di Kota Bandung menimbulkan masalah baru. Dalam perkembangan jasa transportasi *online* sejak tahun 2012 di Indonesia, banyak konflik yang terjadi di wilayah Indonesia. Masalah yang sering terjadi ditimbulkan oleh percepatan perkembangan ilmu pengetahuan disatu sisi, namun pada sisi yang lain dapat menyebabkan konflik pada manusia yang tidak siap menghadapi keadaan yang cepat berubah. Selain itu,

aturan atau regulasi yang diterapkan oleh pemerintah juga dirasa masih belum siap untuk mewadahi dan mengatur pesatnya pertumbuhan mitra atau supir dari taksi *online* dan para pengguna jasa transportasi.

Konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* terjadi di Bandara Husein Sastranegara dengan aksi *sweeping*. Pengunjung bandara Husein Sastranegara yang datang menggunakan taksi ataupun ojek diperiksa oleh tim pengaman bandara, tim pengaman tersebut juga sampai memeriksa telepon seluler milik pengunjung terkait penggunaan layanan *online*.¹ Hal tersebut bukan hanya berpengaruh bagi para pengemudi taksi *online* saja, melainkan para pengguna jasa dan masyarakat umum yang seharusnya mempunyai hak untuk memilih moda transportasi mereka sendiri. Seperti satu aksi pemeriksaan ponsel terhadap pengunjung di Bandara Husein Sastranegara yang sangat mengganggu kenyamanan bagi masyarakat umum.

Adanya aksi *sweeping* yang terjadi di Bandara Husein Sastranegara, mengakibatkan permasalahan dari konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* ini dapat menimbulkan dampak penurunan kepercayaan masyarakat akan layanan angkutan transportasi di bandara. Jika konflik terus dibiarkan tanpa adanya penyelesaian, akibat konflik akan berdampak pada citra Primkopau yang merupakan satu-satunya taksi konvensional yang melayani transportasi di Bandara Husein Sastranegara.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengharuskan organisasi mengadakan penyesuaian juga perubahan terhadap prosedur kerja, pemakaian sumberdaya yang lebih berkualitas dan berusaha meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Pesatnya perkembangan teknologi ini juga membuat perkembangan zaman yang semakin modern. Berbagai bidang terkena dampak dari perkembangan teknologi ini yang membuat para pelaku bisnis di dunia bersaing lebih keras dengan memanfaatkan internet sebagai inovasi dari teknologi terbaru. Masyarakat di era digital akan lebih memilih semua yang praktis atau efisien juga ekonomis dalam penggunaannya, terlebih dengan semakin bertambahnya penggunaan ponsel pintar di kalangan masyarakat. Seperti dalam bidang transportasi, para pelaku bisnis membuat inovasi sistem dengan memanfaatkan internet yang merubahnya menjadi *online*.

Dengan demikian, Public Relations sangat dibutuhkan di dalam organisasi. Meskipun di dalam suatu organisasi tidak ada jabatan Public Relations, pekerjaan dan hal-hal yang seharusnya menjadi tugas Public Relations digantikan oleh jabatan lain untuk membantu kinerja perusahaan. Dalam hal ini, Kepala Unit Taksi Primkopau Husein Sastranegara yang diberikan tugas dalam menjembatani konflik tersebut. Peran penting Public Relations dalam organisasi pada umumnya mengarah pada upaya pengendali manajemen dan sebagai pemecah masalah.

Konflik timbul sebagai akibat dari adanya pertentangan, percekocokan, dan perselisihan serta perbedaan pendapat atau pandangan (silang sengketa) antara satu dengan yang lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan Ruslan (2014:75) konflik bersifat konkret dan pengertian disini bukan lagi masalah perselisihan pendapat, tetapi sudah mengarah atau melibatkan emosinya, masing-masing berpegang teguh dengan pendapatnya dan tidak mau lagi mengadakan kontak komunikasi diantara mereka yang tengah bersengketa. Kalau tidak segera diatasi oleh Public Relations dengan tepat dan benar, maka pandangan konflik tersebut tidak bisa diatasi dengan pendekatan-pendekatan komunikasi tertentu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui konflik taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara bisa terjadi, untuk mengetahui

¹ <http://prfmnews.com/berita.php?detail=layanan-taksi-online-menuai-konflik-di-bandara-husein-sastranegara>

tahapan konflik taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara dan untuk mengetahui penyelesaian konflik taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara.

B. Landasan Teori

Menurut DuBrin, A J.(1984:346) dalam buku Liliweri (2005: 246-247) mengartikan konflik mengacu pada pertentangan antar individu atau kelompok yang dapat meningkatkan ketegangan sebagai akibat saling menghalangi dalam pencapaian tujuan. Dengan demikian konflik diartikan sebagai peristiwa yang dapat merugikan organisasi. Teori konflik yang dikemukakan Relf Dahrendorf dalam Rusdiana (2015:131), bahwa dalam suatu perubahan pada hakikatnya masyarakat memiliki dua sisi: konflik di satu pihak; dan stabilitas, harmoni, serta konsesus. Konflik menyebabkan terjadinya interaksi pada tataran yang lebih serius dari sekedar kompetisi.

Perspektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi, objek dan bahkan diri mereka sendirilah yang menentukan perilaku mereka. Perilaku mereka tidak dapat digolongkan sebagai kebutuhan, dorongan impuls, tuntutan budaya, atau tuntutan peran. Manusia bertindak hanya berdasarkan penafsiran mereka atas objek-objek di sekeliling mereka (Mulyana, 2013:70). Penafsiran yang tepat atas simbol tersebut turut menentukan arah perkembangan manusia dan lingkungan dan penafsiran yang keliru atas simbol dapat menjadi musibah bagi manusia dan lingkungannya². Keterbukaan individu dalam mengungkapkan dirinya merupakan hal yang tidak dapat diabaikan dalam interaksi simbolik. Hal-hal lainnya yang harus diperhatikan adalah pemakaian simbol yang baik dan benar, sehingga tidak menimbulkan kerancuan interpretasi.

Dalam menyelesaikan konflik, terdapat beberapa teknik manajemen konflik yang dapat digunakan. Thomas dan Kilmann mengemukakan teknik atau gaya manajemen konflik didalam teorinya. Berikut adalah kelima jenis gaya manajemen konflik tersebut, (Wirawan, 2017: 142).

1. Kompetisi (*competing*).
2. Kolaborasi (*collaborating*).
3. Kompromi (*compromising*).
4. Menghindar (*avoiding*).
5. Mengakomodasi (*accommodating*).

Teori Thomas dan Kilmann merupakan salah satu cara dalam meresolusi konflik. Dengan demikian, manajemen konflik taksi Primkopau juga memungkinkan menggunakan salah satu dari strategi penyelesaian konflik dari teori ini dan dapat menghasilkan pasca konflik yang diinginkan.

Ada berbagai faktor dari dalam organisasi maupun faktor dari luar organisasi yang merupakan sumber dan penyebab konflik. Sumber-sumber konflik perlu diidentifikasi sebagai dasar penerapan manajemen konflik. Perbedaan konflik yang bersumber dari dalam organisasi menurut Wahyudi (2011:96) adalah:

1. Keterbatasan sumberdaya organisasi.

² <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/1115/683>

2. Kegagalan komunikasi.
3. Perbedaan sifat, nilai-nilai dan persepsi.
4. Saling ketergantungan tugas.
5. Sistem penggajian.

Sedangkan penyebab konflik yang bersumber dari luar organisasi (eksternal):

1. Perkembangan iptek.
2. Peningkatan kebutuhan masyarakat.
3. Regulasi dan kebijakan pemerintah.
4. Munculnya kompetitor baru.
5. Keadaan politik dan keamanan.
6. Keadaan ekonomi masyarakat.

Kebutuhan masyarakat meningkat dikarenakan perkembangan perekonomian dan daya beli masyarakat. Beragamnya persepsi masyarakat terhadap fasilitas hidup yang semakin baik membutuhkan sarana dan prasarana yang semakin canggih. Institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat harus mengadakan pembaharuan pelayanan masyarakat. Bagi organisasi yang sudah mapan, tidak terlalu sulit untuk melakukan penyesuaian, akan tetapi bagi institusi yang lainnya sering mengalami kesulitan untuk menjadi institusi mandiri. Konflik yang terjadi antara taksi *online* dan taksi konvensional dapat disebabkan oleh beberapa faktor tersebut.

Setelah mengetahui faktor yang menyebabkan konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara, pemilihan teknik manajemen konflik yang sesuai untuk menyelesaikan konflik dilakukan setelah menganalisis tahapan konflik. Tahapan konflik sendiri diperlukan dalam sebuah manajemen konflik, tahapan konflik yang terjadi antara taksi konvensional Primkopau dengan taksi *online* yang berada di sekitar lingkungan bandara akan sangat menarik untuk diketahui. Konflik yang sudah terjadi sangat lama ini akan dapat dikelola jika tahapan konflik dianalisis untuk pemilihan penggunaan pendekatan yang sesuai. Menurut Fisher, dkk (2001: 19), ada lima tahap konflik, diantaranya:

1. Prakonflik
2. Konfrontasi
3. Krisis
4. Akibat
5. Pascakonflik

Dengan mengacu terhadap beberapa teori, langkah dalam pengambilan manajemen konflik guna menyelesaikan konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara diharapkan akan menciptakan suatu solusi yang efektif. Peran public relations sangat diperlukan dalam penyelesaian masalah konflik ini karena dampak dari konflik yang dapat merusak citra Primkopau.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penyebab konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara adalah komunikasi yang tidak efektif antara pihak dari taksi Primkopau dengan pihak dari taksi *online*. Hal ini dikarenakan tidak adanya wadah komunikasi juga kurangnya informasi mengenai aturan zona merah. Selain itu, penyebab konflik adalah akibat keterbatasan penumpang di bandara yang rata-rata mencapai dua ratus penumpang perhari dengan jumlah supir taksi Primkopau mencapai seratusan orang. Dapat diketahui bahwa supir Primkopau yang rata-rata hanya menarik dua penumpang saja setiap harinya. Dengan keterbatasan tersebut,

adanya taksi *online* menimbulkan masalah baru karena pada dasarnya konflik ini merebutkan sumber penghasilan dari masing-masing pihak yang bertikai yaitu penumpang atau pengunjung bandara yang menggunakan jasa taksi. Setelah itu, adanya perkembangan teknologi yang dimanfaatkan oleh taksi *online* membuat para penumpang lebih memilih menggunakan layanan taksi *online* dibandingkan taksi Primkopau. Dan yang terakhir adalah belum jelasnya peraturan pemerintah yang mengatur moda transportasi *online*. Berbeda dengan taksi Primkopau yang merupakan moda transportasi konvensional yang sudah mempunyai aturan dengan plat berwarna kuning, uji KIR dan sebagainya.

Konflik selalu akan mewarnai fenomena sosial yang terefleksikan sebagai fakta sosial yang dinilai wajar terjadi di dalam masyarakat. Konflik sebagai proses sosial akan selalu berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat karena masyarakat bersifat dinamis. Sesuai dengan Teori Konflik dari Dahrendorf yang menyatakan bahwa didalam sistem sosial terdapat pertikaian dan konflik dan terdapat peran kekuasaan dalam mempertahankan ketertiban dalam masyarakat. Teori ini juga menjelaskan bahwa konflik terjadi ketika tujuan, kebutuhan, dan nilai-nilai kelompok yang bersaing bertabrakan (Rusidana, 2015:132). Penyebab tersebut merupakan jawaban atas tuntutan kehidupan, baik secara pribadi maupun kelompok. Hal ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat yang terjadi atas individu yang diorganisasikan oleh norma dan nilai sosial. Konflik akan selalu terjadi pada diri seseorang dan didalam masyarakat, konflik tidak untuk dihindari, tetapi diatasi karena konflik merupakan proses sosial (Rusdiana, 2015:152).

Tahapan konflik diawali dengan memburuknya komunikasi dari kedua belah pihak yang berlanjut dengan adanya aksi *sweeping* dan demo penolakan terhadap taksi *online*. Namun adanya upaya penyelesaian konflik yang dilakukan oleh pihak Primkopau, menjadikan jenis konflik ini adalah konstruktif. Hal ini berdasarkan adanya negosiasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam upaya penyelesaian konflik dengan teknik manajemen konflik. Konflik konstruktif adalah konflik yang prosesnya mengarah kepada mencari solusi mengenai substansi konflik (Wirawan, 2017:59). Konflik jenis ini membangun sesuatu yang baru atau mepererat hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik, ataupun mereka memperoleh sesuatu yang bermanfaat dari konflik. Dalam konflik konstruktif juga terjadi siklus konflik, yaitu siklus dimana pihak-pihak yang terlibat konflik sadar akan terjadinya konflik dan merespon konflik secara positif untuk menyelesaikan konflik secara *give and take*. Kedua belah pihak akan berupaya berkompromi atau berkolaborasi. Interaksi pihak-pihak yang terlibat konflik merupakan interaksi membangun dan makin mendekatkan jarak interaksi sosial diantara mereka dan membantu pihak-pihak yang terlibat konflik untuk mencapai objektif mereka. Disamping itu, konflik jenis ini memungkinkan interaksi konflik yang keras kembali normal dan sehat. Akhir dari konflik konstruktif antara lain adalah *win win solution*, solusi kolaborasi atau kompromi, serta meningkatkan perkembangan dan kesehatan organisasi atau perusahaan.

Adanya konflik yang terjadi ini membuat hubungan Primkopau dengan salah satu perusahaan layanan jasa transportasi *online* menjadi baik. Negosiasi yang dilakukan oleh pihak Primkopau dengan pihak dari Grab Indonesia mepererat hubungan mereka. Pihak-pihak yang terlibat konflik secara fleksibel menggunakan berbagai teknik manajemen konflik, seperti negosiasi, *give and take*, humor, bahkan *voting* untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak (Wirawan, 2017:59). Dengan adanya negosiasi yang dilakukan oleh Primkopau membuat organisasi ini telah melakukan pengarahan penyelesaian konflik menggunakan teknik

dari manajemen konflik.

Penyelesaian konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara adalah dengan adanya kolaborasi. Taksi Primkopau dengan PT Grab Indonesia sepakat berkolaborasi yang menghasilkan layanan aplikasi Grab dapat berada di bandara. Hal ini dapat dilihat dengan adanya *booth* yang berada di wilayah Bandara Husein Sastranegara. Selain itu, taksi Primkopau yang dulunya menggunakan tarif berdasarkan argo kini telah merubah sistem menjadi *online*. Dengan pemesanan melalui aplikasi dari Grab Indonesia, penumpang dapat dimudahkan karena praktis dalam penggunaan dan pemesanan layanan taksi Primkopau. Terakhir adanya pembaharuan aturan zona merah yang melarang mitra taksi *online* berplat hitam untuk mengambil penumpang di wilayah bandara, menjadikan tidak adanya lagi keributan dalam persaingan mendapatkan penumpang. Kolaborasi ini juga menghasilkan *win-win solution* karena kedua belah pihak yang sama-sama diuntungkan dan tanggapan masyarakat yang baik atas hasil penyelesaian konflik ini. Hal ini menjadikan Primkopau sukses dalam memajemen konflik yang dapat dijadikan sebagai contoh penyelesaian konflik oleh organisasi atau perusahaan lainnya.

D. Kesimpulan

1. Penyebab Konflik Taksi Konvensional dengan Taksi Online di Bandara Husein Sastranegara.

Penyebab konflik taksi konvensional dengan taksi online di Bandara Husein Sastranegara dikarenakan adanya komunikasi yang tidak efektif antara pihak dari Taksi Primkopau dengan pihak dari taksi *online*. Kemudian, terbatasnya penumpang pengguna jasa transportasi taksi di bandara menyebabkan timbulnya persaingan antara taksi Primkopau dengan taksi *online* yang menyebabkan konflik ini terjadi. Persaingan tersebut didasari akibat adanya perkembangan teknologi yang membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa transportasi *online* dikarenakan lebih praktis dan ekonomis. Dengan regulasi aturan pemerintah terhadap transportasi umum berbasis online yang masih belum jelas, penyebab konflik taksi konvensional dengan taksi online di Bandara Husein Sastranegara ini saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

2. Tahapan Konflik Taksi Konvensional dengan Taksi Online di Bandara Husein Sastranegara.

Tahapan pertama dalam konflik antara taksi konvensional dengan taksi *online* di Bandara Husein Sastranegara adalah memburuknya komunikasi antara dua pihak yang terlibat dalam konflik atau tidak adanya pertukaran informasi, salah paham dan prasangka. Tahap selanjutnya adalah adanya aksi mogok beroperasi dan *sweeping* yang dilakukan oleh supir taksi Primkopau di wilayah Bandara Husein Sastranegara untuk menolak kehadiran taksi *online*. Hal ini termasuk kedalam tahapan konfrontasi dengan adanya ungkapan secara terbuka tentang perbedaan dan ungkapan perasaan terhadap pihak dari taksi *online*. Tahapan terakhir adalah adanya negoisasi yang dilakukan oleh pihak dari Primkopau kepada pihak manajemen penyedia layanan taksi *online* yaitu Grab Indonesia untuk menyelesaikan konflik dengan yang terjadi.

3. Penyelesaian konflik antara Taksi Konvensional dengan Taksi Online di Bandara Husein Sastranegara.

Penyelesaian konflik ini berupa adanya kolaborasi antara taksi Primkopau dengan Grab Indonesia. Bentuk kolaborasi yang dihasilkan berupa adanya layanan Grab Indonesia di Bandara Husein Sastranegara. Kolaborasi ini menghasilkan

pembaharuan aturan zona merah dengan mempertegas larangan pengambilan penumpang di wilayah Bandara Husein Sastranegara bagi mitra dari Grab Indonesia. Selanjutnya, proses manajemen operasional taksi Primkopau dikelola oleh Grab atau menjadi online. Dengan demikian, kolaborasi antara taksi Primkopau dengan Grab Indonesia menciptakan *win-win solution* atau dengan kata lain kedua belah pihak sama-sama diuntungkan dan menciptakan dampak yang baik bagi masyarakat umum.

Daftar Pustaka

- Fisher, Simon, dkk. 2001. *Mengelola Konflik: Ketrampilan & Strategi Untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council.
- Liliweri, Alo. 2005. *Prasangka dan Konflik: Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*, Yogyakarta: LKIS
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rusdiana. 2015. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyudi. 2011. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*, Bandung: Alfabeta
- Wirawan. 2017. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus: Desain Dan Metode*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-Dasar Public Realations*, Bandung: Pusat Penerbit Universitas (P2U)

Sumber lain:

“Layanan Taksi Online Menuai Konflik”

<http://prfmnews.com/berita.php?detail=layanan-taksi-online-menuai-konflik-di-bandara-husein-sastranegara> diakses pada tanggal 1 April 2018 pukul 23.48 WIB

“Dadi Ahmadi, Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar.”

<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/1115/683> diakses pada tanggal 5 Agustus 2018 pukul 21.41 WIB