ETNOGRAFI RUANG CHAT: DIALEKTIKA SOLIDARITAS DURKHEIM DAN KONFLIK COSER DALAM KOMUNITAS GIG ECONOMY INFORMAL MAHASISWA

Naila Amalia Putri[1], Muchammad Helmi Umam[2]
[1,2]Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, Indonesia
Email: nailaamaliaa11@gmail.com

Abstrak

Komunitas Hallojek adalah kelompok penyedia layanan transportasi yang dikelola oleh mahasiswa dan beroperasi melalui grup WhatsApp. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika solidaritas dan dinamika persaingan dalam komunitas, yang dilakukan melalui pendekatan etnografi digital. Dengan mengumpulkan data melalui proses observasi langsung di grup WhatsApp dan wawancara terhadap dua driver serta satu pelanggan Hallojek. Analisis dilakukan menggunakan teori solidaritas Emile Durkheim dan teori konflik Lewis Coser. Dari penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa komunitas Hallojek didominasi oleh solidaritas mekanik, hal ini dicerminkan lewat kesamaan pekerjaan, pengalaman, pola interaksi, serta nilai moral yang dibagikan bersama. Sementara itu, tidak ditemukan adanya persaingan yang tampak secara jelas di antara anggota driver, akan tetapi dalam hubungan yang terjalin tersebut menunjukkan sikap kerja sama dan saling mendukung. Ketegangan kecil yang ditemukan dalam komunitas justru semakin memperkuat kohesi kelompok seperti yang dipaparkan oleh Coser dalam teori konflik, di mana konflik dapat memiliki fungsi positif dan berguna untuk menjaga integrasi sosial. Kajian ini menekankan bahwa komunitas Hallojek dapat menjadi sebuah contoh solidaritas sosial yang bertahan dalam ruang digital modern, serta membuktikan relevansi teori Durkheim dan Coser dalam membaca dinamika komunitas kerja yang berbasis platform digital.

Kata Kunci: Solidaritas Durkheim, Konflik Coser, Etnografi, Hallojek.

Abstract

The Hallojek community is a student-run transportation service provider that operates through a WhatsApp group. This study aims to analyze the dynamics of solidarity and competition within the community using a digital ethnographic approach. Data was collected through direct observation in the WhatsApp group and interviews with two drivers and one Hallojek customer. The analysis was conducted using Émile Durkheim's theory of solidarity and Lewis Coser's conflict theory. The study found that the Hallojek community is dominated by mechanical solidarity, as reflected in shared occupations, experiences, interaction patterns, and moral values. Meanwhile, no clear competition was observed among the drivers; rather, their relationships demonstrated cooperation and mutual support. The minor tensions found within the community actually serve to strengthen group cohesion, as described by Coser in his conflict theory, in which conflict can have a positive function and be useful for maintaining social integration. This study emphasizes that the Hallojek community can serve as an example of social solidarity that endures in the modern digital space, and demonstrates the relevance of Durkheim's and Coser's theories in analyzing the dynamics of work communities based on digital platforms.

Keywords*: Durkheim's Solidarity, Coser's Conflict, Ethnography, Hallojek.*

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan kampus, muncul berbagai aktivitas informal yang berkembang secara spontan dan dikelola langsung oleh mahasiswa. Salah satu fenomena yang menarik adalah terciptanya layanan ojek atau antar-jemput informal yang beroperasi di lingkungan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus UIN Sunan Ampel Surabaya, dan layanan ojek tersebut dinamakan sebagai Hallojek. Komunitas ini merupakan komunitas ojek mahasiswa yang tidak berafiliasi dengan *platform ride-hailing* resmi seperti Gojek atau Grab, akan tetapi layanan ini dikelola secara mandiri oleh mahasiswa lewat sebuah grup WhatsApp.

Anggota yang ada di komunitas Hallojek tersebut keseluruhannya adalah mahasiswa, yang menyisikan waktu luangnya untuk bekerja sebagai driver ataupun pengantar barang dan juga makanan. Munculnya komunitas ini membuktikan adanya dinamika sosial yang unik. Pusat aktivitas komunitas ini berada di grup WhatsApp, di mana grup tersebut dipergunakan sebagai ruang koordinasi, negosiasi, serta komunikasi cepat antara driver dan pelanggan. Di dalam grup ini aktivitas tidak dilakukan secara bebas setiap saat, akan tetapi terdapat admin yang mengatur kapan percakapan grup tersebut dibuka, sehingga mengizinkan interaksi secara bebas antara driver dan pelanggan. Percakapan yang dilakukan terbilang sangat singkat, ketika grup telah dibuka dan pelanggan mengajukan kebutuhan mereka, maka driver akan memberikan kode dengan kata “on” sebagai tanda kesiapan untuk menerima pelanggan. Meskipun interaksi dalam grup terjadi dengan singkat, padat, dan sarat makna sosial, akan tetapi pesan yang disampaikan terlihat sangat jelas untuk dipahami oleh anggota dalam komunitas ini.

Fenomena Hallojek ini menggambarkan dua dinamika yang saling beriringan, yaitu antara solidaritas dan juga persaingan. Di satu sisi, para driver menunjukkan sikap saling menghargai dengan tidak berebut order dan juga mematuhi aturan tidak tertulis demi menjaga kenyamanan bersama. Pada saat tertentu mereka juga memberikan ruang bagi driver lain yang mungkin lebih membutuhkan penghasilan, hal tersebut menunjukkan adanya rasa solidaritas yang kuat dalam komunitas. Akan tetapi, di sisi lain juga terdapat bentuk persaingan secara tersembunyi, sebab sistem order yang ada di Hallojek ini yaitu, driver yang tercepat merespons akan mendapatkan kesempatan lebih besar untuk dipilih oleh pelanggan. Selain kecepatan respons, kedekatan dengan pelanggan serta reputasi personal juga menjadi faktor yang menentukan driver dapat dipilih oleh pelanggan. Dua dinamika tersebut yang membentuk hubungan sosial yang menarik untuk dianalisis, sebab menunjukkan bagaimana mahasiswa dapat menciptakan struktur sosial dan mekanisme kerja di luar organisasi formal. Dengan demikian, untuk memahami dinamika yang terjadi tersebut, yaitu antara solidaritas dan persaingan yang ada di komunitas ini, maka teori solidaritas Emile Durkheim dan juga teori konflik Lewis A. Coser adalah teori yang relevan untuk membantu menganalisis permasalahan ini.

Dalam pandangan Durkheim, ia membedakan antara solidaritas mekanik dan juga solidaritas organik. Solidaritas mekanik merupakan hubungan yang berakar pada kesamaan nilai dan juga pengalaman, sedangkan solidaritas organik adalah hubungan yang tercipta dari perbedaan fungsi dan saling ketergantungan dalam masyarakat modern.(Fathoni, 2024, p. 136) Dalam konteks komunitas Hallojek, kedua bentuk solidaritas tersebut ditemukan dengan bersamaan. Karena kesamaan identitas anggota yang merupakan mahasiswa, hal tersebut menciptakan adanya kedekatan emosional dan rasa sekomunitas. Kemudian rasa saling ketergantungan dalam penyediaan jasa juga menjadi sebab terbentuknya solidaritas organik yang memiliki fungsi praktis dalam kehidupan kampus.

Meskipun demikian, dinamika solidaritas tersebut tidak bisa dipahami secara keseluruhan tanpa melihat unsur konflik yang ada di dalamnya. Teori yang relevan untuk menganalisis konflik ini adalah teori konflik Lewis A. Coser. Menurut Coser konflik bukan hanya sebagai ancaman semata, akan tetapi sebagai proses sosial yang bisa memperkuat atau

mempertahankan struktur dalam kelompok, pandangan ini merupakan pandangan Coser yang dikembangkan dari gagasan konflik sosial George Simmel. Dalam karyanya yang berjudul *The Functions of Social Conflict*, Coser memberikan gagasan tentang bagaimana konflik memiliki potensi fungsional, yaitu dengan membantu memperjelas batas-batas dalam kelompok, mempererat solidaritas internal, dan mengarahkan pada perubahan yang konstruktif.(Alwi, 2016, p. 65)

Dalam suatu komunitas, adanya konflik tidak selalu dikatakan sebagai perusak, justru dalam banyak kasus membuktikan bahwa konflik juga berfungsi membantu keseimbangan dan mendorong adaptasi. Menurut Coser, konflik yang terbatas hanya pada isu tertentu dan tidak menyerang identitas kelompok dengan keseluruhan dapat mempererat integrasi sosial. Pandangan ini sangat relevan untuk digunakan dalam memahami persaingan yang ada dalam komunitas Hallojek, di mana para driver saling berebut order atau bersaing dalam kecepatan merespons pelanggan. Persaingan yang ada tersebut bukan menjadi penyebab sebuah perpecahan, akan tetapi justru membentuk mekanisme kerja yang lebih teratur dan memperjelas aturan-aturan tak tertulis, sehingga mendorong sikap profesionalisme pada anggota driver yang dapat mendukung keberlanjutan komunitas.

Dengan melihat komunitas Hallojek melalui pandangan solidaritas Durkheim dan konflik Coser, fenomena ini dapat menjadi contoh yang menarik karena menunjukkan bagaimana solidaritas dan konflik persaingan saling terkait dan saling mendukung dalam komunitas kecil berbasis ekonomi digital informal. Interaksi sosial yang terbentuk melalui pesan singkat dalam grup komunitas menunjukkan bagaimana mahasiswa membentuk struktur sosial mikro yang menggambarkan realitas masyarakat modern yang kompleks. Penelitian ini akan mengungkap dinamika tersebut lewat pendekatan etnografi, dengan fokus pada pola interaksi, makna solidaritas, bentuk-bentuk persaingan, serta bagaimana keduanya dapat disepakati dalam komunitas Hallojek.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Seperti pada kajian penelitian tentang layanan ojek online yang ditulis oleh Anggraini & Budiarti (2020) dalam artikel jurnal yang berjudul "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek", artikel ini membahas bagaimana harga, promosi, dan kualitas pelayanan dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek, sementara loyalitas para pelanggan paling utama dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan, bukan promosi secara langsung(Anggraini & Budiarti, 2020).

Berbeda lagi dengan penelitian yang ditulis oleh Hotnida Nainggolan dan Rizki Dewantara (2023) dengan judul "Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab". Penelitian ini menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh promosi, melalui kupon, potongan harga, dan juga paket harga, karena hal tersebut dapat meningkatkan minat dan frekuensi penggunaan Layanan (Nainggolan & Dewantara, 2023).

Kemudian, penelitian terdahulu yang membahas tentang solidaritas Durkheim pada artikel "Solidaritas di Antara Pengrajin Songket: Suatu Tinjauan terhadap Teori Solidaritas Emile Durkheim di Desa Muara Penimbung, Kecamatan Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir", yang ditulis oleh Diany Rizki Amalia, Alfitri, & Yunindyawati (2020). Dalam penelitiannya membahas tentang bentuk solidaritas di antara para pengrajin songket di Desa Muara Penimbung dengan menggunakan perspektif solidaritas Emile Durkheim (Diany Rizki Amalia, Alfitri Alfitri, Yunindyawati Yunindyawati, n.d.).

Selain itu, pada penelitian terdahulu yang menggunakan teori konflik Coser, yaitu pada artikel "Kepentingan Politik Elite dalam Proses Pemekaran Provinsi Papua Tengah: Analisis Perspektif Teori Konflik Lewis A. Coser" tahun 2025 yang ditulis oleh Darsono dkk. Penelitiannya membahas konflik kepentingan dalam pemekaran wilayah Papua Tengah. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa konflik memiliki dimensi realistis dan non-realistis serta dapat berfungsi memperkuat solidaritas dan identitas kolektif, meskipun juga berpotensi menimbulkan perpecahan sosial (Darsono, Lestari, & Tualeka, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti Gojek dan Grab, lebih banyak menyoroti aspek pelayanan dan loyalitas pelanggan. Berbeda dari penelitian tersebut, penelitian ini mengkaji komunitas transportasi informal mahasiswa yang menjalankan aktivitas pelayanan melalui grup WhatsApp tanpa menggunakan sistem pengaturan order sebagaimana yang diterapkan pada platform transportasi komersial. Dalam kondisi tersebut, keteraturan aktivitas komunitas tidak sepenuhnya bergantung pada mekanisme pengaturan formal sebagaimana yang diterapkan dalam platform tranportasi digital, tetapi terbentuk melalui norma sosial informal, kebiasaan saling memberikan kesempatan, serta kesepakatan yang berkembang di antara anggota melalui interaksi dalam grup WhatsApp. Fokus penelitian ini terletak pada bagaimana hubungan sosial antardriver terbentuk melalui interaksi dan kebiasaan yang berkembang dalam komunitas, khususnya dalam membangun solidaritas serta menghadapi potensi persaingan untuk memperoleh order. Solidaritas tersebut tercermin melalui kebiasaan sebagian driver yang bersedia memberikan kesempatan kepada driver lain yang belum memperoleh pelanggan, sedangkan potensi persaingan muncul ketika beberapa driver menawarkan layanan secara bersamaan dan pelanggan memiliki kebebasan untuk memilih driver yang diinginkan. Karena itu, penelitian ini menjadi salah satu hal yang penting untuk dikaji, sebab praktik sosial yang ada dalam komunitas kecil seperti Hallojek tersebut mampu menunjukkan bagaimana struktur sosial informal dapat terbentuk, dinegosiasikan, dan dipertahankan melalui interaksi digital sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya pemahaman tentang bagaimana solidaritas dan konflik dapat bekerja dalam skala mikro di era digital, seperti dalam komunitas Hallojek tersebut. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman mengenai bagaimana komunitas kerja informal mahasiswa membangun keteraturan sosial melalui norma, kebiasaan, dan kesepakatan yang berkembang dalam interaksi antaranggotanya. Kajian ini memperlihatkan upaya generasi muda dalam membangun mekanisme kerja sama, mengembangkan aturan tidak tertulis, serta menjaga hubungan sosial di tengah adanya potensi persaingan dalam memperoleh order. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi pada kajian etnografi digital dan sosiologi hubungan sosial di era modern.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi digital. Metode ini dipilih untuk memahami dinamika sosial, pola komunikasi, serta bentuk solidaritas dan potensi persaingan dalam komunitas Hallojek melalui interaksi yang berlangsung di grup WhatsApp. Penggunaan etnogarfi digital memungkinkan peneliti mengkaji praktik sosial dan dan pola interaksi yang berkembang di antara anggota komunitas dalam ruang komunikasi digital. Penelitian dilakukan pada komunitas Hallojek, di mana grup WhatsApp digunakan sebagai tempat beroperasi. Subjek penelitian terdiri atas dua anggota driver Hallojek yang salah satunya juga termasuk admin grup dan satu pelanggan yang menggunakan layanan tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu observasi partisipatif, wawancara, dan juga melalui studi kepustakaan. Proses observasi dilakukan dengan cara mengikuti aktivitas harian dalam grup WhatsApp dan mencatat pola komunikasi, simbol yang digunakan, serta dinamika hubungan antar-anggota. Data yang didapatkan dari proses observasi tersebut dicatat dalam bentuk logbook. Wawancara dilakukan kepada anggota driver dan pelanggan yang biasanya menggunakan layanan Hallojek, ini dilakukan

untuk menggali pengalaman, persepsi, dan makna sosial yang mereka bangun. Kemudian, kajian pustaka dilakukan dengan mencari sumber-sumber yang relevan dengan materi, baik melalui artikel, buku, ataupun jurnal.

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut, dianalisis melalui kajian pustaka dengan menggunakan teori solidaritas Durkhiem dan teori konflik Coser. Kedua teori ini digunakan untuk menafsirkan serta memahami dinamika solidaritas dan persaingan yang terjadi dalam komunitas Hallojek. Solidaritas dalam komunitas ini dapat dipahami melalui perspektif Durkheim, di mana hubungan sosial tercipta melalui kesamaan identitas sebagai mahasiswa sekaligus perbedaan fungsi yang saling melengkapi. Sedangkan teori konflik Coser membantu menjelaskan bahwa persaingan bukanlah sebuah ancaman, akan tetapi bentuk konflik fungsional yang justru akan memperkuat struktur komunitas. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran bahwa solidaritas dan persaingan bukan dua hal yang saling bertentangan, namun justru memiliki fungsi untuk saling melengkapi dalam membentuk keseimbangan sosial di komunitas Hallojek.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui pendekatan etnografi, ditemukan beberapa temuan penting yang berkaitan dengan dinamika solidaritas dan persaingan dalam komunitas Hallojek sebagai layanan ojek mahasiswa yang beroperasi melalui grup WhatsApp. Hasil data diperoleh melalui proses observasi partisipatif selama kurang lebih satu bulan dan wawancara terhadap dua anggota driver dan satu pelanggan yang menggunakan layanan ini. Selain itu, dilakukan analisis dengan memeriksa pola interaksi, pengalaman anggota, dan persepsi terhadap hubungan sosial komunitas Hallojek.

Dari proses observasi yang dilakukan dalam grup WhatsApp, interaksi yang terjadi di komunitas ini menunjukkan bahwa komunikasi berlangsung dengan sangat sederhana, akan tetapi bersifat fungsional serta mengikuti aturan yang ditetapkan oleh admin. Perizinan chat dibuka oleh admin hanya pada waktu-waktu tertentu, setelah dibuka maka interaksi pelanggan dan driver akan berlangsung. Pola pesan yang dominan adalah penggunaan kata "on" sebagai tanda ketersediaan layanan. Pelanggan yang membutuhkan jasa ojek akan menggunakan ungkapan seperti, *"driver on? Atau "delivery on?*, maka setelah itu driver yang siap menerima permintaan dari pelanggan akan meresponsnya dengan cepat. Dari keseluruhan anggota driver Hallojek, beberapa driver tampak terlihat lebih aktif dan responsif dibanding lainnya. Ritme interaksi dalam grup ini cenderung stabil dan konsisten setiap harinya, ini menunjukkan bahwa komunitas memiliki pola komunikasi yang mapan dan dapat diprediksi.

Meskipun interaksi yang berlangsung dalam grup terjadi secara singkat dan fungsional, namun dari data observasi membuktikan adanya perbedaan itensitas keaktifan di antara anggota driver. Di beberapa hari menunjukkan hanya satu atau dua driver yang merespons permintaan pelanggan, sedangkan di hari lain dua driver hampir membalas pesan pelanggan secara bersamaan. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat kecenderungan kompetisi yang terjadi berdasarkan kecepatan respons, meskipun bagi anggota komunitas sendiri tidak menganggapnya sebagai bentuk persaingan.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap dua anggota driver Hallojek mengungkapkan bahwa mereka menganggap komunitas ini sebagai komunitas yang kompak, saling mendukung, dan juga memiliki fungsi layaknya teman kerja yang saling membantu. Kedua driver menyatakan bahwa hubungan yang terjalin dalam komunitas yaitu antar anggota driver berlangsung dengan harmonis dan tidak terdapat persaingan internal. Menurut mereka tujuan utama dalam komunitas ini adalah memudahkan mahasiswa lain yang membutuhkan layanan transportasi atau pengantaran barang, sehingga kerja sama dianggap sebagai nilai utama dalam komunitas. Para driver menyatakan, pembagian order di komunitas

Hallojek berlangsung secara alami. Driver yang sedang "on" akan merespons pelanggan lebih dahulu, sedangkan driver lain umumnya menghargai urutan tersebut. Kemudian, ketika terdapat driver yang telah mendapatkan pelanggan akan tetapi terjadi kendala atau urusan yang harus diselesaikan oleh driver, maka driver akan mengalihkan orderan tersebut kepada anggota lain dan memastikan pelanggan tetap terlayani dengan baik. Hal tersebut menggambarkan bentuk solidaritas organik, di mana hubungan antar individu dibangun dengan dasar saling membutuhkan dan saling melengkapi dalam menjalankan fungsi layanan.

Meskipun demikian, dari wawancara yang dilakukan terhadap pelanggan layanan Hallojek menunjukkan temuan yang berbeda. Menurut pelanggan, meskipun dalam komunitas terkesan akrab dan saling mendukung, namun persaingan akan tetap hadir dalam bentuk kompetisi halus. Dari pengakuan pelanggan, mereka cenderung memilih driver yang merespons paling cepat atau driver yang sudah menjadi langganan. Faktor lain seperti kecepatan membalas, profesionalisme komunikasi, dan pengalaman sebelumnya juga menjadi suatu pertimbangan yang penting bagi pelanggan. Dari pengakuan pelanggan terdapat pola "yang cepat, maka dia yang dapat", hal ini menandakan adanya mekanisme kompetitif meskipun tidak terjadi secara terbuka diakui oleh anggota driver. Dengan demikian, hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi mengenai keberadaan persaingan dalam komunitas antara anggota driver dengan pelanggan yang menggunakan layanan.

Emile Durkheim lahir di Epinal, Prancis yang hidup pada tahun 1858-1917, ia berasal dari keluarga Yahudi dan dikenal sebagai salah satu tokoh utama dalam sosiologi modern. Ia banyak memfokuskan perhatiannya pada persoalan moralitas, keteraturan sosial, dan kohesi masyarakat. Pemikiran Durkheim menekankan bahwa masyarakat mempunyai realitas kolektif yang lebih besar daripada individu, gagasan inilah yang menjadi fondasi pemikirannya tentang fakta sosial. Karya-karyanya yang banyak dikenal seperti *The Division of Labor in Society* (1893) dan *The Elementary Forms of Religious Life* (1912), di dalamnya Durkheim membahas konsep-konsep penting tentang kesadaran kolektif, fakta sosial, dan juga pemikiran mengenai solidaritas mekanik dan organik.(Wahyuni, 2017, p. 133)

Emile Durkheim memandang solidaritas sosial sebagai unsur yang menjaga keterikatan dan kesatuan dalam kehidupan masyarakat. Solidaritas terbentuk melalui hubungan sosial yang mengikat individu sebagai bagian dari suatu kelompok. Durkheim membedakan solidartas sosial menjadi dua bentuk, yaitu solidaritas mekanik dan solidaritas organik. Solidaritas mekanik didasarkan pada kesamaan nilai, kepercayaan, norma, dan aktivitas anataranggota masyarakat. Sementara itu, solidaritas organik terbentuk melalui pembagian kerja dan perbedaan fungsi sosial yang menciptakan hubungan saling ketergantungan antarindividu.(Fathoni, 2024, pp. 163–164) Dengan demikian, kedua bentuk solidaritas tersebut memiliki dasar keterikatan yang berbeda, yakni kesamaan pada solidaritas mekanik dan ketergantungan fungsional pada solidaritas organik.

Dalam solidaritas mekanik, kesamaan antaranggota berkaitan erat dengan konsep kesadaran kolektif (*collective consciousness*). Konsep ini merujuk pada keseluruhan kepercayaan pada perasaan bersama yang dianut oleh anggota masyarakat. Kesadaran kolektif menjadi pengikat sosial karena menyediakan nilai dan pemahaman bersama yang memengaruhi perilaku individu dalam kehidupan kelompok. Kuatnya kesadaran kolektif membuat individu merasa menjadi bagian dari suatu kesatuan, sehingga hubungan sosial tidak hanya didasarkan pada kepentingan pribadi, tetapi juga mempertimbangkan nilai dan kepentingan bersama.(Fanani, 2024, p. 163)

Pembentukan kesadaran kolektif juga berkaitan dengan proses kehidupan bersama yang dijelaskan melalui konsep *soscial current* atau arus sosial. Dalam pemikiran Durkheim, arus sosial dapat dipahami melalui dinamika interaksi kolektif yang dalam situasi tertentu melahirkan collective effervescence, yakni pengalaman emosional bersama yang menguat ketika individu terlibat dalam kegiatan kolektif. Pengalaman tersebut dapat memperkuat

keyakinan dan perasaan bersama yang kemudian menjadi bagian dari kesadaran kolektif.(Maulidia, 2019, pp. 191–193) Meskipun konsep ini banyak dijelaskan melalui konteks ritual keagamaan, pembahasannya menunjukkan bahwa kehidupan kolektif memiliki peran dalam pembentukan ikatan dan pemahaman bersama.

Selain kesadaran kolektif, pemikiran Durkheim juga mengenal representasi kolektif (*collective representations*), yaitu bentuk pengetahuan dan pemaknaan yang dihasilkan serta dimiliki bersama oleh suatu kelompok mengenai realitas di sekitarnya. Representasi kolektif menunjukkan bahwa pemahaman individu tidak sepenuhnya terbentuk secara terpisah, melainkan turut dipengeruhi oleh kehidupan sosial dan aturan yang berkembang dalam masyarakat.(Redon, 2023, p. 8) Dengan demikian, solidaritas sosial dapat dipahami bukan hanya melalui kesamaan dan keterkaitan antaranggota, tetapi juga melalui nilai, kepercayaan, serta pemaknaan bersama yang turut membentuk kehidupan kelompok.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa solidaritas dalam komunitas Hallojek terutama terbentuk melalui kesamaan aktivitas para driver sebagai penyedia jasa antar jemput dan pengantaran barang bagi mahasiswa. Kesamaan tersebut terlihat dari mekanisme pelayanan yang dilakukan melalui grup WhatsApp, yaitu driver merespons permintaan pelanggan dengan kata “on”. Selain itu, pekerjaan sebagai pengemudi Hallojek merupakan kegiatan sampingan bagi kedua responden driver, meskipun dengan alasan bergabung yang berbeda. Dalam perspektif Durkheim, kesamaan aktivitas dan pengalaman tersebut mencerminkan solidaritas mekanik, yakni keterikatan sosial yang didasarkan pada kesamaan antaranggota kelompok.(Fathoni, 2024, p. 163)

Solidaritas mekanik tersebut juga tercermin melalui kesadaran kolektif yang berlandaskan nilai saling membantu dan menjaga kepentingan bersama.(Fanani, 2024, p. 163) Kedua driver menyampaikan bahwa anggota komunitas bersedia membantu ketika pengemudi lain mengalami kendala dalam menerima pesanan. Driver pertama menjelaskan adanya kebiasaan membagikan pesanan ketika seorang driver tidak dapat mengambil order atau sedang menerima terlalu banyak pesanan. Meskipun driver kedua menyatakan tidak terdapat aturan tidak tertulis, ia menekankan pentingnya bersikap adil dan tidak egois dalam mengambil pesanan. Perbedaan jawaban ini menunjukkan bahwa nilai kebersamaan dapat dipahami sebagai pedoman perilaku, meskipun tidak seluruh anggota memaknainya sebagai aturan yang secara khusus disepakati. Hal tersebut memperlihatkan bahwa keterikatan sosial di Hallojek tidak hanya berorientasi pada kepentingan individu, tetapi juga mempertimbangkan keberadaan anggota lain.

Pemahaman bersama dalam komunitas juga terlihat melalui penggunaan kata “on” sebagai kode komunikasi dalam pelayanan. Pelanggan menggunakan istilah “Driver On?” atau “Delivery On?” untuk menyampaikan kebutuhan, sedangkan driver membalas dengan “on kak” sebagai tanda kesiapan menerima pesanan. Penggunaan istilah tersebut dipahami oleh pengemudi dan pelanggan tanpa penjelasan tambahan. Dalam perspektif representasi kolektif Durkheim, kode “on” dapat dipahami sebagai bentuk pemaknaan bersama yang terbentuk melalui kebiasaan interaksi kelompok.(Redon, 2023, p. 8) Selain mempermudah koordinasi, pengumuman admin mengenai format akun driver dan mekanisme pemesanan turut membangun pemahaman mengenai pihak yang berwenang memberikan pelayanan. Dengan demikian, koordinasi komunitas tidak hanya berlangsung melalui aturan yang disampaikan admin, tetapi juga melalui simbol dan kebiasaan komunikasi yang dipahami Bersama.



Gambar 1. Tangkapan Layar Respons "on" pada grup WhatsApp Hallojek



Gambar 2. Pengumuman Admin Mengenai Mekanisme Pemesanan

Di samping corak mekanik, Hallojek juga memperlihatkan unsur solidaritas organik melalui pembagian peran antara admin, driver, dan pelanggan. Admin bertugas mengatur waktu operasional serta menyampaikan mekanisme pemesanan, driver memberikan layanan, sedangkan pelanggan menggunakan layanan tersebut. Perbedaan fungsi ini menciptakan hubungan saling ketergantungan dalam keberlangsungan kegiatan komunitas.(Fathoni, 2024, p. 163) Namun, unsur organik tersebut masih terbatas pada koordinasi karena para driver

tetap menjalankan jenis pekerjaan yang relatif sama. Oleh karena itu, hubungan sosial di Hallojek lebih dominan memperlihatkan solidaritas mekanik dibandingkan solidaritas organik.

Interaksi dalam grup juga memperlihatkan adanya keteraturan komunikasi yang berpusat pada kebutuhan pelayanan. Observasi menunjukkan bahwa anggota cenderung menggunakan grup untuk menyampaikan permintaan dan merespons pesanan, sementara admin mengatur waktu pembukaan dan penutupan grup. Pola tersebut menunjukkan adanya kecenderungan anggota menyesuaikan tindakan dengan tata komunikasi kelompok. Meskipun demikian, data belum memperlihatkan pengalaman emosional bersama yang cukup untuk dianalisis sebagai collective effervescence.(Maulidia, 2019, p. 191) Dengan demikian, arus sosial dalam komunitas lebih tepat dibaca secara terbatas melalui keteraturan interaksi, bukan sebagai bukti terbentuknya luapan emosi kolektif.

Berdasarkan uraian tersebut, solidaritas komunitas Hallojek cenderung bercorak mekanik yang ditandai oleh kesamaan aktivitas, nilai saling membantu, dan pemahaman bersama dalam interaksi. Unsur solidaritas organik juga ditemukan, tetapi terbatas pada pembagian fungsi antara admin, driver, dan pelanggan. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberlangsungan komunitas tidak hanya ditopang oleh mekanisme pelayanan, tetapi juga oleh norma informal dan simbol komunikasi yang dipahami bersama. Namun, keberadaan solidaritas tersebut tidak sepenuhnya menghilangkan persaingan dalam memperoleh pesanan.

Lewis Alfred Coser merupakan kelahiran Berlin, Jerman yang dibesarkan dalam keluarga Yahudi dan hidup pada tahun 1913-2003. Coser adalah salah satu tokoh penting dalam teori konflik modern, ia menegaskan bahwa konflik tidak selalu bersifat destruktif, akan tetapi juga dapat memberikan fungsi positif bagi kelangsungan kelompok. Dalam karyanya, *The functions of Social Conflict* (1956), Coser menekankan bahwa konflik dapat berfungsi sebagai penguat integrasi internal, menjaga batas kelompok, serta menjadi mekanisme adaptasi sosial.(“Lewis A. Coser - Wikipedia,” n.d.)

Coser dikenal sebagai salah satu teoritisi sosiologi konflik struktural yang dipengaruhi pemikiran Georg Simmel. Ia memandang konflik sebagai bagian dari kehidupan sosial yang tidak selalu berdampak negatif. Konflik dapat muncul karena perbedaan kepentingan, nilai, status, maupun perebutan sumber daya yang terbatas. Dalam kondisi tertentu, konflik justru dapat membantu menjaga hubungan sosial melalui penguatan solidaritas kelompok, penegasan norma, dan penyesuaian hubungan antaranggota. Namun, fungsi tersebut bergantung pada sumber ketegangan, persoalan yang diperselisihkan, serta cara kelompok mengelola sebuah konflik.(Musahwi & Pitriyani, 2022)

Coser membedakan konflik menjadi dua bentuk, yaitu konflik realistis dan non-relaistis. Konflik realistis muncul karena ketidakpuasan terhadap kepentingan tertentu dan diarahkan untuk mencapai tujuan konkret, misalnya memperoleh keuntungan atau sumber daya. Sementara itu, konflik non-realistis lebih berkaitan dengan ketegangan emosional dan keinginan melampiaskan kekecewaan, bukan untuk mencapai tujuan objektif tertentu.(Iroth & Fauzi, 2025)

Konflik juga dapat memiliki fungsi integratif. Dalam situasi tertentu, konflik mendorong anggota kelompok memeperjelas norma, membangun kesepakatan, dan menyesuaikan hubungan sosial. Dengan demikian, konflik yang dikelola secara tepat dapat memperkuat solidaritas dan komunikasi kelompok. Sebaliknya, konflik yang tidak dikenali atau tidak dikelola berpotensi menganggu hubungan antaranggota.(Alfira & Endrizal, 2026)

Untuk mencegah ketegangan berkembang menjadi permusuhan yang merusak, Coser mengemukakan konsep katup penyelamat (*safety valve*). Konsep ini merujuk pada mekanisme yang memberi ruang bagi penyaluran ketidakspastian sehingga tekanan dalam kelompok tidak berkembang menjadi konflik yang lebih besar. Mekanisme tersebut dapat

berupa komunikasi terbuka, musyawarah, atau kesepakatan bersama.(Iroth & Fauzi, 2025, p. 134)

Dalam komunitas Hallojek, peluang memperoleh pelanggan dapat dipahami sebagai sumber daya yang terbatas karena satu pesananan pada umumnya hanya dilayani oleh satu driver. Situasi ini membuka kemungkinan munculnya persaingan, terutama ketika beberapa driver merespons permintaan pelanggan dalam waktu berdekatan. Berdasarkan catatan pengamatan pada 21 Oktober 2025, terdapat lebih dari satu driver yang memberikan respons "on" terhadap permintaan layanan. Tangkapan layar percakapan grup juga memperlihatkan pola serupa, yaitu pelanggan menanyakan ketersediaaan driver dan beberapa anggota menjawab "on kak". Temuan tersebut menunjukkan adanya situasi kompetitif dalam memperoleh pesanan, meskipun belum cukup unutk menyimpulkan bahwa telah terjadi konflik terbuka antaranggota.

Jika dibaca melalui konsep konflik realistis Coser, persaingan tersebut berkaitan dengan kepentingan konkret, yaitu memperoleh kesempatan untuk melayani pelanggan. Kecepatan merespons pesan dapat mempengaruhi peluang seorang driver dipilih, sebagaimana keterangan pelanggan yang menyatakan bahwa ia cenderung memilih driver yang lebih dahulu menghubungi atau merespons. Dengan demikian, persaingan di Hallojek lebih tepat dipahami sebagai potensi ketegangan yang muncul dari mekanisme pembagian pesanan, bukan sebagai pertentangan terbuka yeng telah terbukti terjadi.(Iroth & Fauzi, 2025).

Menariknya, terdapat perbedaan pandangan mengenai keberadaan persaingan. Dua responden driver menyatakan bahwa tidak terdapat persaingan di antara anggota, sedangkan responden pelanggan menilai bahwa persaingan tetap ada. Perbedaan ini dapat menunjukkan bahwa persaingan dimaknai secara berbeda oleh para anggota dan pengguna layanan. Bagi driver, persaingan mungkin dipahami sebagai pertentangan atau perebutan yang menganggu hubungan kelompok. Sementara itu, pelanggan dapat melihatnya dari situasi ketika beberapa driver merespons pesanana secara bersamaan. Perbedaan persepsi tersebut tidak serta-merta membuktikan adanya konflik tersembunyi, tetapi memperlihatkan bahwa dinamika persaingan dapat hadir dalam praktik pelayanan tanpa selalu diakui sebagai konflik oleh para driver.

Di sisi lain, data menunjukkan adanya kebiasaan saling membantu dan membagikan pesanan. Salah satu responden driver menjelaskan bahwa pesanan dapat dialihkan kepada driver lain ketika ia tidak dapat mengambilnya atau sedang memiliki terlalu banyak. Responden lainnya juga menekankan pentingnya sikap adil dan tidak mementingkan diri sendiri. Catatan pengamatan pada 16 Oktober 2025 memperlihatkan seorang driver yang tidak segera merespons permintaan lainnya, sehingga memberi kesempatan kepada driver lain. Praktik tersebut menunjukkan bahwa kepentingan memperoleh pesanan tidak selalu ditempatkan di atas kepentingan bersama. Dalam kerangka Coser, kedaan ini dapat dibaca sebagai penegasan norma informal yang membantu menjaga hubungan kelompok ketika terdapat peluang persaingan.

Konsep fungsi integratif konflik Coser dapat digunakan secara terbatas untuk memahami hubungan antara potensi persaingan dan pemeliharaan solidaritas di Hallojek. Kemungkinan persaingan dalam memperoleh pesanan berdampingan dengan kebiasaan berbagi order dan membantu sesama driver. Praktik tersebut memperlihatkan bahwa hubungan antaranggota tidak hanya ditentukan oleh kepentingan individual, tetapi juga oleh norma kebersamaan. Namun, fungsi integratif konflik dalam komunitas ini lebih tampak sebagai kemungkinan analitis yang berkiatan dengan keberadaan norma saling membantu, bukan sebagai akibat konflik terbuka yang telah teramati.(Alfira & Endrizal, 2026, p. 72)

Adapun konsep katup penyelamat (safety valve) perlu diterapkan secara hati-hati. Data menunjukkan bahwa admin mengatur waktu buka dan tutup grup serta menyampaikan

informasi mengenai layanan yang tersedia. Peran tersebut membantu koordinasi kegiatan, tetapi dalam hal ini tidak dinyatakan bahwa admin secara khusus menjadi penengah konflik atau menyediakan mekanisme penyaluran keluhan. Demikian pula, kebiasaan berbagi pesanan dapat membantu mengurangi potensi ketegangan, tetapi hal tersebut tidak dinyatakan secara langsung bahwa praktik itu sengaja dibentuk sebagai mekanisme penyelesaian konflik. Untuk itu bukti mengenai keberadaan safety velve dalam Hallojek masih terbatas.(Iroth & Fauzi, 2025, p. 134)

Berdasarkan uraian tersebut, dinamika Hallojek memperlihatkan bahwa persaingan dan solidaritas dapat hadir secara bersamaan. Persaingan muncul sebagai kemungkinan ketika beberapa driver merespons pesanan yang sama, sedangkan solidaritas tampak melalui kebiasaan membantu dan membagikan order. Temuan ini sejalan dengan pendangan Coser bahwa ketegangan dalam kelompok tidak selalu berujung pada perpecahan. Meskipun demikian, data penelitian lebih kuat menunjukkan adanya potensi persaingan yang berjalan berdampingan dengan norma kebersamaan daripada konflik internal yang terbuka. Oleh sebab itu, dinamika Hallojek dapat dipahami sebagai hubungan sosial yang terus menyeimbangkan kepentingan memperoleh pesanan dengan upaya mempertahankan solidaritas komunitas.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa solidaritas sosial dalam komunitas Hallojek, yang beroperasi melalui grup WhatsApp, bercorak mekanik dengan unsur organik yang terbatas. Corak mekanik tampak dari kesamaan aktivitas para driver sebagai penyedia jasa antar-jemput dan pengantaran barang, nilai saling membantu yang menjadi pedoman perilaku, serta pemahaman bersama atas kode komunikasi “on” sebagai representasi kolektif. Unsur organik terlihat dari pembagian peran antara admin, driver, dan pelanggan, tetapi masih terbatas pada koordinasi karena para driver menjalankan jenis pekerjaan yang relatif sama. Adapun arus sosial hanya dapat dibaca melalui keteraturan interaksi di dalam grup, sedangkan pengalaman emosional bersama yang cukup untuk dianalisis sebagai *collective effervescence* belum ditemukan.

Dalam perspektif Coser, peluang memperoleh pelanggan merupakan sumber daya yang terbatas sehingga membuka potensi persaingan, terutama ketika beberapa driver merespons permintaan yang sama. Persaingan tersebut lebih tepat dipahami sebagai potensi ketegangan yang berkaitan dengan kepentingan konkret, yaitu konflik realistis, daripada sebagai konflik terbuka antaranggota. Para driver dan pelanggan memaknai keberadaan persaingan secara berbeda, dan potensi tersebut berjalan berdampingan dengan kebiasaan berbagi pesanan serta sikap adil dan tidak mementingkan diri sendiri. Fungsi integratif konflik dan peran katup penyelamat (*safety valve*) dalam komunitas ini hanya dapat dibaca secara terbatas, karena data belum menunjukkan konflik terbuka maupun admin yang berperan khusus sebagai penengah.

Dengan demikian, solidaritas dan persaingan dalam komunitas Hallojek hadir secara bersamaan, dan keberlangsungan komunitas ditopang oleh norma informal, simbol komunikasi, serta pengaturan admin pada layanan yang berjalan melalui WhatsApp. Temuan ini menunjukkan bahwa teori Durkheim dan Coser dapat digunakan secara saling melengkapi untuk membaca dinamika komunitas kerja informal di ruang digital.

DAFTAR PUSTAKA

Alfira, N., & Endrizal, E. (2026). Resolusi Konflik Internal dalam Komunitas Ojek Pangkalan Wali Singa di Simpang Gantiang, Kota Padang Panjang. *Jurnal Antropologi Sumatera*, *23*(2), 66–77. https://doi.org/10.24114/pbc1st77

Alwi, H. (2016). *Pengantar studi konflik sosial: Sebuah tinjauan teoritis* (S. Suprapto, Ed.). Mataram: Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram. Retrieved from https://repository.uinmataram.ac.id/1024/

Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, *8*(3), 86–94. https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94

Darsono, D.-, Lestari, R. A., & Tualeka, B. A. (2025). Kepentingan Politik Elite dalam Proses Pemekaran Provinsi Papua Tengah: Analisis Perspektif Teori Konflik Lewis A. Coser. *Journal of Urban Sociology*, 155–165. https://doi.org/10.30742/jus.v8i2.4940

Diany Rizki Amalia, Alfitri Alfitri, Yunindyawati Yunindyawati. (n.d.). Solidaritas di Antara Pengrajin Songket: Suatu Tinjauan terhadap Teori Solidaritas Emile Durkheim di Desa Muara Penimbung, Kecamatan Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir | Jurnal Empirika. *20-06-2021*. Retrieved from https://journalempirika.fisip.unsri.ac.id/index.php/empirika/article/view/90

Fanani, A. F. (2024). Studi Solidaritas Sosial dalam Tradisi Sedekah Kubur Perspektif Emile Durkheim. *JURNAL YAQZHAN: Analisis Filsafat, Agama Dan Kemanusiaan*, *10*(1), 157–172. https://doi.org/10.24235/jy.v10i1.15637

Fathoni, T. (2024). Konsep Solidaritas Sosial dalam Masyarakat Modern perspektif Émile Durkheim: The Concept of Social Solidarity in Modern Society: Émile Durkheim's Perspective. *Journal of Community Development and Disaster Management*, *6*(2), 129–147. https://doi.org/10.37680/jcd.v6i2.6402

Iroth, N. C., & Fauzi, A. M. (2025). Solidaritas Internal Kelompok Masyarakat Teluk Kumai Barat dalam Konflik Tanah Hak Pengelolaan Lahan (HPL) dengan PT PELINDO III Surabaya. *Paradigma*, *14*(2). Retrieved from https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/72465

Lewis A. Coser—Wikipedia. (n.d.). Retrieved November 8, 2026, from https://en.wikipedia.org/wiki/Lewis_A._Coser

Maulidia, H. (2019). Relasi Agama dan Masyarakat dalam Perspektif Emile Durkheim dan Karl Marx. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, *13*(2), 183–200. https://doi.org/10.24815/jsu.v13i2.17506

Musahwi, M., & Pitriyani, P. (2022). *RESOLUSI KONFLIK PERSPEKTIF LEWIS A. COSER (Studi Tentang â€œTradisi Damaiâ€ Masyarakat Desa Batu Badak Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur)*. *8*(2), 312–329. https://doi.org/10.24235/jy.v8i2.12020

Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online serta Mutu Layanan Pengiriman kepada Loyalitas Konsumen terhadap Aplikasi GRAB. *Journal of Computer Science and Information Technology*, *1*(1), 44–58. https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i1.335

Redon, S. (2023). Contribuições De Émile Durkheim À Sociologia E À Psicossociologia Do Conhecimento: Das representações coletivas às representações sociais. *Revista De Ciências Sociais da UEMS - ISSN 2764-0655*, *3*(3), 3–20. https://doi.org/10.61389/rcs.v3i3.7447

Wahyuni. (2017, Desember). Teori Sosiologi Klasik. Retrieved November 6, 2026, from https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17616/1/WAHYUNI.pdf