Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura
P- ISSN 2962 - 7230
E- ISSN 2830 - 473X
Vol. 5. No. 1 Tahun 2026
DOI: https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/transceiver

Crisis Communication Study of Online Transportation in Ambon City

Studi Komunikasi Krisis Tranportasi Online di Kota Ambon

Nayla Maryam Marasabessy[1], Said Lestaluhu[2]
[1,2] Ilmu Komunikasi, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Kode Pos 97233, Indonesia
E-mail Korespondensi: saidlestaluhu16@gmail.com

Informasi Artikel
Submited : 03 Februari 2026
Revised : 05 Mei 2026
Accepted : 25 Juni 2026

https://doi.org/10.30598/JIKPvol5iss1pp37-57

Abstract: *This study examines the crisis communication of online transportation in Ambon City that emerged as a result of conflict between Maxim online transportation and conventional public transportation. This conflict was triggered by regulatory inequality, declining income of public transport drivers, as well as the weak response and communication of the local government in managing changes in the digital-based transportation system. The purpose of this study is to analyze the crisis communication study of online transportation in Ambon city. This research applies a qualitative descriptive approach by collecting data through observations, comprehensive interviews, and document analysis. The participants involved in this study include the Provincial/City Transportation Agency of Ambon, public transport drivers, maxim representatives, and users of transportation services. The analysis is conducted using Situational Crisis Response Communication Theory (SCCT) to identify the sources of the crisis, communication strategies, responses of the relevant actors, and public perceptions. The results show that reactive and poorly coordinated crisis communication has led to prolonged conflict and a decline in public trust in the government. Practically, this research provides recommendations to PT Teknologi Perdana Indonesia (Maxim) which is expected to apply the findings of this research as a foundation for evaluating crisis management and improving communication with users. Public transportation providers in Ambon City need to be more responsive to complaints while maintaining good relations with the community. Local governments have a strategic role in formulating transportation policies that address the needs and challenges within the related area. The findings indicate that reactive and poorly coordinated crisis communication causes prolonged conflict and decreases public trust in the government. Therefore, more transparent, participatory, and dialogue-oriented crisis communication among stakeholders is required to prevent conflict escalation and to realize a fair transportation system in Ambon City.*

Keywords: *Ambon City; Crisis Communication; Maxim; Online Transportation; Public Transportation*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji komunikasi krisis transportasi *online* di Kota Ambon yang muncul akibat konflik antara transportasi *online* Maxim dan angkutan umum konvensional. Konflik ini dipicu oleh ketimpangan regulasi, penurunan pendapatan sopir angkutan umum, serta lemahnya respons dan komunikasi pemerintah daerah dalam mengelola perubahan sistem transportasi berbasis digital. Penelitian ini bertujuan mengkaji fenomena komunikasi krisis pada layanan transportasi daring di Ambon, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi dengan melibatkan sejumlah informan penelitian. Dinas Perhubungan Provinsi/Kota Ambon, sopir angkutan umum, pihak Maxim, serta masyarakat pengguna jasa transportasi. Analisis dilakukan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk mengidentifikasi sumber krisis, strategi komunikasi, respons aktor terkait, serta persepsi publik. Secara teoritis diharapkan bahwa penelitian ini akan memajukan keahlian ilmu komunikasi, khususnya terkait komunikasi krisis di sektor *online* dan angkutan umum. Secara praktis penilitian ini memberikan

rekomendasi kepada, PT Teknologi Perdana Indonesia (Maxim) diharapkan dapat menjadikan temuan penelitian ini sebagai bahan acuan dalam mengevaluasi manajemen krisis dan meningkatkan komunikasi dengan pengguna, penyedia transportasi umum di Kota Ambon perlu lebih tanggap terhadap keluhan sekaligus menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan transportasi yang menjawab kebutuhan dan tantangan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang bersifat reaktif dan kurang terkoordinasi menyebabkan konflik berkepanjangan dan menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, dibutuhkan strategi komunikasi krisis yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada dialog antar pemangku kepentingan guna mencegah eskalasi konflik serta mewujudkan sistem transportasi yang berkeadilan di Kota Ambon.

Kata Kunci: Angkutan Umum; Komunikasi Krisis; Kota Ambon; Maxim; Transportasi Online

Copyright © 2026 to Authors
This work is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi faktor penting dalam mendorong transformasi sosial masa kini. Kemajuan teknologi digital tidak hanya memengaruhi cara manusia berkomunikasi, tetapi juga mengubah pola interaksi sosial, cara memperoleh informasi, serta aktivitas ekonomi dan pelayanan publik dalam kehidupan sehari-hari. Digitalisasi menciptakan ruang baru bagi efisiensi, kecepatan, dan kemudahan, sekaligus menghadirkan berbagai tantangan sosial yang memerlukan pengelolaan komunikasi yang efektif (Wahyudin & Rahayu, 2020).

Dalam proses digitalisasi ini, komunikasi berperan penting sebagai jembatan antara teknologi dan masyarakat. Fungsi komunikasi tidak sekadar berfungsi menyampaikan pesan, tetapi juga membangun interpretasi bersama, mengatur perubahan, dan menengahi beragam kepentingan yang muncul karena inovasi teknologi. Apabila perubahan teknologi tidak disertai dengan komunikasi yang jelas dan melibatkan pihak-pihak terkait, kemungkinan terjadinya konflik sosial akan meningkat. Oleh sebab itu, komunikasi berfungsi sebagai alat penting dalam menangani krisis yang muncul akibat perubahan sosial dan ekonomi dalam masyarakat.(Rahmatullah & Sanjaya, 2025)

Salah satu sektor yang mengalami transformasi digital secara signifikan adalah sektor transportasi. Kehadiran transportasi berbasis aplikasi telah mengubah pola mobilitas masyarakat dengan menawarkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien dibandingkan transportasi konvensional. Transportasi daring tidak hanya menyediakan layanan angkutan penumpang, tetapi juga layanan pengiriman barang, pemesanan makanan, dan jasa kurir yang semakin dibutuhkan oleh masyarakat perkotaan. Perkembangan

tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi transportasi telah menjadi bagian dari perubahan gaya hidup masyarakat modern(Amir & Rahman, 2020).

"Krisis adalah kondisi penuh ketidakpastian yang berpotensi menimbulkan dampak negatif serta dapat terjadi dalam berbagai keadaan." (Salsabilla Arum Puspitasari & Subhan Afifi, 2022).

Di Kota Ambon, PT Teknologi Perdana Indonesia (Maxim) menjadi salah satu penyedia layanan transportasi daring yang berkembang pesat sejak mulai beroperasi pada tahun 2022. Kehadiran Maxim memberikan alternatif transportasi bagi masyarakat yang sebelumnya bergantung pada moda transportasi konvensional seperti angkutan kota (angkot), bus, dan becak bermotor roda tiga. Transportasi konvensional selama ini menjadi tulang punggung mobilitas masyarakat dan memiliki kontribusi penting dalam mendukung aktivitas ekonomi perkotaan (Amir & Rahman, 2020).

Namun, perkembangan transportasi daring juga menimbulkan konsekuensi sosial dan ekonomi bagi pelaku transportasi konvensional. Meningkatnya penggunaan layanan Maxim berdampak pada berkurangnya jumlah penumpang angkutan kota yang berimplikasi pada penurunan pendapatan sopir angkot. Kondisi tersebut memunculkan ketegangan antara layanan transportasi berbasis aplikasi dengan moda transportasi tradisional yang selanjutnya mengalami perkembangan menjadi konflik terbuka. Fenomena ini selaras dengan kajian (Tumuwe et al.) yang menyatakan bahwa kehadiran transportasi *online* sering menimbulkan perubahan sosial dan ekonomi yang memengaruhi pelaku transportasi konvensional.

Ketegangan tersebut memuncak pada aksi demonstrasi dan mogok massal yang dilakukan oleh sopir angkutan kota yang tergabung dalam Asosiasi Sopir Angkutan Kota Ambon (ASKA) pada tahun 2024. Para sopir angkot menuntut pemerintah untuk melakukan pembatasan bahkan pembekuan operasional Maxim karena dianggap mengancam keberlangsungan usaha mereka. Di sisi lain, pihak Maxim menegaskan bahwa perusahaan telah memenuhi persyaratan administratif dan beroperasi sesuai ketentuan yang berlaku. Situasi ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi dan kepentingan antaraktor yang memiliki kepentingan dalam permasalahan tersebut.

Dalam konteks komunikasi krisis, pihak Maxim berperan sebagai organisasi yang menghadapi tekanan publik akibat tudingan sebagai penyebab menurunnya pendapatan sopir angkot. Sopir angkutan kota berperan sebagai kelompok yang terdampak langsung sehingga menjadi aktor utama dalam menyampaikan tuntutan dan protes. Dinas Perhubungan Provinsi Maluku dan Dinas Perhubungan Kota Ambon berperan sebagai regulator yang bertanggung jawab mengelola kebijakan transportasi, memfasilitasi dialog, serta menjaga stabilitas hubungan antara transportasi daring dan transportasi konvensional. Sementara itu, masyarakat pengguna jasa transportasi berperan sebagai publik yang membentuk persepsi terhadap konflik dan kebijakan yang diambil oleh para pemangku kepentingan.

Situasi tersebut menunjukkan adanya krisis komunikasi yang melibatkan berbagai aktor dengan kepentingan yang berbeda. Ketidakjelasan informasi, lambannya respons kebijakan, serta minimnya komunikasi yang terkoordinasi menyebabkan konflik semakin berkembang dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pihak-pihak yang terlibat. Berdasarkan sudut pandang *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), kondisi tersebut dapat dianalisis melalui konsep *crisis attribution*, yaitu bagaimana publik memberikan atribusi tanggung jawab terhadap penyebab krisis, yang selanjutnya memengaruhi tingkat ancaman reputasi (*reputational threat*) dan strategi respons krisis (*crisis response strategy*) yang dilakukan oleh organisasi (Akhyar & Pratiwi, 2019).

Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) sebagai kerangka analisis utama. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada dampak ekonomi transportasi *online*, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana masing-masing aktor, yaitu pihak Maxim, sopir angkot, Dinas Perhubungan Provinsi Maluku, dan Dinas Perhubungan Kota Ambon membangun persepsi terhadap krisis, menentukan pihak yang dianggap bertanggung jawab, serta merumuskan strategi komunikasi dalam merespons konflik transportasi *online* di Kota Ambon. Dengan demikian, konsep *crisis attribution*, *crisis cluster*, *reputational threat*, dan *crisis response strategy* dari SCCT dapat digunakan secara lebih mendalam untuk menjelaskan dinamika komunikasi krisis yang terjadi (Akhyar & Pratiwi, 2019).

Dalam konteks konflik antara transportasi konvensional dan layanan transportasi berbasis aplikasi Maxim di Kota Ambon, terdapat beberapa aktor utama yang berperan dalam komunikasi krisis, yaitu pemerintah daerah, sopir angkutan umum, pihak Maxim, media massa, serta masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Pemerintah daerah berperan sebagai regulator dan mediator yang bertanggung jawab menjaga stabilitas sosial serta mencari solusi atas konflik yang muncul. Sopir angkutan umum berperan sebagai kelompok yang terdampak langsung oleh kehadiran Maxim dan menjadi sumber utama penyampaian tuntutan maupun aspirasi. Sementara itu, pihak Maxim berperan sebagai organisasi yang harus memberikan klarifikasi, informasi, dan respons terhadap berbagai kritik maupun penolakan yang berkembang di masyarakat. Selain itu, media memiliki peran sebagai saluran informasi yang mampu memengaruhi pandangan masyarakat mengenai konflik yang terjadi. Di sisi lain, masyarakat atau pengguna jasa transportasi berperan sebagai *stakeholder* yang menerima, menafsirkan, dan merespons berbagai pesan yang disampaikan oleh para aktor tersebut. Interaksi komunikasi antara aktor-aktor ini menjadi faktor penting dalam menentukan apakah krisis dapat diredam atau justru semakin berkembang.

Urgensi memahami peran masing-masing aktor dalam komunikasi krisis terletak pada pentingnya koordinasi dan konsistensi pesan yang disampaikan kepada publik. Komunikasi yang tidak terkoordinasi berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, memperburuk konflik, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, kajian mengenai respons komunikasi para aktor dalam konflik transportasi antara angkutan umum dan Maxim menjadi penting untuk memahami efektivitas strategi komunikasi krisis yang diterapkan serta dampaknya terhadap penyelesaian konflik.

Dalam konteks penelitian ini, konflik antara Maxim dan transportasi umum di Kota Ambon dapat dipahami sebagai bentuk krisis sosial yang melibatkan banyak aktor, termasuk perusahaan transportasi daring, pengemudi transportasi umum, pemerintah daerah, dan masyarakat pengguna jasa transportasi. Oleh karena itu, SCCT digunakan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh para aktor tersebut memengaruhi persepsi publik terhadap konflik yang terjadi.

Beragam studi mengungkapkan bahwa SCCT bermanfaat untuk mengevaluasi pendekatan komunikasi dalam berbagai situasi krisis. Coombs mengidentifikasi bahwa respons yang diambil perlu disesuaikan dengan tingkat pertanggung jawaban organisasi untuk menjaga reputasi secara maksimal.(Xiaoyu., 2025) menunjukkan bahwa strategi *rebuild* lebih efektif digunakan pada krisis dengan tingkat tanggung jawab tinggi dibandingkan strategi deny. (Hyo J. Kim and Glen T. Cameron and affiliations, 2022) menemukan bahwa respons cepat dan terbuka mampu mengurangi kemarahan publik selama krisis. Penelitian (Malecki, 2021) terkait komunikasi pemerintah selama pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa transparansi informasi dan konsistensi pesan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik. (A & , Lucinda Austin b, 2021) juga menegaskan bahwa penggunaan media digital dalam komunikasi krisis meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Di Indonesia, penelitian (Rachmat Kriyantono., 2015) menunjukkan bahwa SCCT relevan digunakan dalam konteks organisasi publik karena mampu menjelaskan hubungan antara strategi komunikasi dan reputasi lembaga. Sehingga kebijakan mitigasi krisis dapat berjalan secara optimal melalui strategi komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mengelola situasi darurat melalui koordinasi dengan pihak internal dan masyarakat dilakukan dengan mengkombinasikan antara luring dan daring (Kahardja, 2020), kasus Covid-19. Komunikasi krisis yang dilakukan pemerintah saat Covid-19 masih kurang baik (Aditya Ratna Aji1, 2024), mengidentifikasikan Virus Corona sebagai asal potensial hingga para peneliti menyebutnya dengan Novel Corona Virus 2019 (Rabbani., 2022), kondisi krisis aktifitas UMKM justru memberikan kontribusi yang

nyata dalam hal meningkatkan kompetitif pasar persaingan dan menciptakan stabilitas sistem ekonomi lokal (Wulandari Meisyaroh Catur , Avida Faricha Karin, Nurzidta Okta Rinanda, Riza Indah Pramesti, 2023), Selama krisis KPK, banyak artikel berita yang telah diterbitkan oleh portal berita detikcom dan kompas.com dalam pemberitaan kasus dugaan gratifikasi dan penyuapan yang melibatkan FB (Nurul Rohmah Hidayati, 2025), Penelitian ini turut melakukan analisis perbandingan untuk melihat variasi penerapan strategi respons SCCT oleh Kemenkeu pada dua media berita, yaitu CNN Indonesia dan Kompas.com (Aditya Ratna Aji1, 2024), mengkaji berbagai penelitian komunikasi krisis di Indonesia pada fase awal pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif teori dan metodologi (Aditya Ratna Aji1, 2024), krisis PT KAI tidak berangkat dari kegagalan operasional institusional, melainkan bermula dari isu personal pengguna yang kemudian berkembang menjadi krisis reputasi akibat dinamika percakapan media sosial. Eskalasi krisis terjadi terutama melalui proses atribusi tanggung jawab publik yang terbentuk secara cepat dan kolektif, sehingga ancaman reputasi lebih ditentukan oleh persepsi daripada fakta objektif (Suci & Musi, 2026), penelitian mengenai strategi komunikasi krisis humas PT. Lion Air dalam menghadapi kecelakaan JT 610 menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam merancang pengelolaan krisis (Fitri et al., 2021). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perusahaan atau lembaga pemerintah dan belum banyak mengkaji konflik transportasi daring yang melibatkan berbagai kelompok kepentingan secara simultan.

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar penelitian ini. Pertama, sebagian besar penelitian SCCT berfokus pada organisasi bisnis, lembaga pemerintah, atau krisis kesehatan publik, sementara kajian mengenai konflik transportasi daring dan transportasi konvensional masih relatif terbatas. Kedua, penelitian yang menerapkan SCCT dalam konteks kota menengah dengan karakteristik sosial budaya yang kuat seperti Kota Ambon masih sangat sedikit. Padahal faktor budaya lokal dapat memengaruhi persepsi publik terhadap krisis dan efektivitas strategi komunikasi. Ketiga, penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada strategi komunikasi organisasi sebagai aktor utama krisis. Belum banyak penelitian yang menganalisis interaksi komunikasi antara perusahaan transportasi daring, pengemudi transportasi umum, pemerintah daerah, dan masyarakat secara bersamaan. Keempat belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji konflik Maxim dan transportasi umum di Kota Ambon menggunakan perspektif SCCT sebagai kerangka analisis utama. Sehingga kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan SCCT dalam menganalisis konflik antara transportasi daring Maxim dan transportasi umum di Kota Ambon sebagai bentuk krisis sosial

yang melibatkan banyak pemangku kepentingan. Tidak seperti studi terdahulu yang hanya menyoroti satu organisasi, penelitian ini membahas dinamika komunikasi antara perusahaan transportasi daring, pengemudi transportasi umum, pemerintah daerah, dan masyarakat pengguna jasa transportasi. Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan karakteristik sosial budaya masyarakat Ambon sebagai faktor yang memengaruhi persepsi publik terhadap krisis dan efektivitas strategi komunikasi yang digunakan. Oleh sebab itu, kajian ini diharapkan mampu memperkaya perkembangan SCCT pada konteks konflik transportasi digital di daerah.

2. METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui desain studi kasus deskriptif karena bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dikaji strategi komunikasi krisis yang dilakukan para pemangku kepentingan dalam konflik antara transportasi daring Maxim dan angkutan umum di Kota Ambon. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena, persepsi, dan pengalaman para informan terkait konflik yang terjadi tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang diteliti (Nyangfah Nisa Septiana, Zulfatul Khoiriyah, 2024).

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam konflik antara transportasi daring dan transportasi konvensional di Kota Ambon. Informan penelitian terdiri atas pihak Maxim Ambon, sopir angkutan umum, Dinas Perhubungan Provinsi Maluku, pengguna jasa transportasi, dan tokoh masyarakat. Secara keseluruhan penelitian ini melibatkan sembilan informan, yang terdiri atas satu manajer operasional Maxim, satu pengemudi Maxim, tiga sopir angkutan umum, satu pejabat Dinas Perhubungan Provinsi Maluku, dua pengguna jasa transportasi, dan satu tokoh masyarakat.

Data penelitian terdiri atas sumber data penelitian terdiri atas data utama dan pendukung. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber terpilih, sementara data pendukung berasal dari dokumen serta laporan terkait, regulasi, artikel berita, serta jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Di samping proses wawancara, penelitian ini turut melaksanakan pengamatan langsung terhadap dinamika transportasi di Kota Ambon serta dokumentasi untuk mendukung data penelitian.

Pengumpulan informasi dilakukan melalui metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengamatan dilakukan untuk mengevaluasi situasi serta interaksi yang

terjadi antara pengemudi layanan transportasi *online* dan angkutan umum. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan format semi-terstruktur yang dilengkapi panduan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif mengenai pandangan, pengalaman, dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh masing-masing pihak. Dokumentasi digunakan untuk menambah informasi yang berasal dari hasil observasi dan wawancara.

Pengolahan data dilakukan dengan pendekatan model interaktif (Miles., 2022) yang mencakup tiga proses utama, yakni penyaringan informasi, pengorganisasian data, serta penyusunan hasil akhir. Tahap penyaringan dilakukan melalui pemilahan data yang sesuai dengan fokus kajian. Informasi yang telah diolah selanjutnya disusun secara deskriptif agar lebih mudah dianalisis. Tahap akhir dilakukan dengan merumuskan hasil temuan melalui identifikasi pola, konsep, dan keterkaitan data selama proses penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dimulai dari proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pemerintah daerah, sopir angkutan umum, pihak Maxim, dan pengguna jasa transportasi, serta observasi lapangan dan studi dokumentasi berupa berita media, peraturan, notulen pertemuan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan konflik transportasi di Kota Ambon. Data yang terkumpul kemudian ditranskripsikan, diorganisasikan, dan diklasifikasikan berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan reduksi data dengan menyeleksi oleh para aktor yang terlibat. Data yang telah direduksi kemudian dianalisis menggunakan perspektif *Situational Crisis Communication Theory* untuk mengidentifikasi jenis krisis, atribusi tanggung jawab krisis, serta strategi respons komunikasi yang digunakan oleh masing-masing aktor. Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk menggambarkan pola komunikasi, hubungan antaraktor, serta efektivitas respons yang diberikan selama krisis berlangsung. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi melalui triangulasi sumber guna memastikan keabsahan, konsistensi, dan kredibilitas temuan penelitian. guna memastikan kredibilitas hasil penelitian, studi ini menerapkan metode verifikasi sumber melalui perbandingan keterangan dari sejumlah narasumber yang berbeda, yaitu pihak Maxim, sopir angkutan umum, Dinas Perhubungan, pengguna jasa transportasi, dan tokoh masyarakat. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data dan memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Ambon adalah wilayah perkotaan yang berada di Provinsi Maluku, Republik Indonesia, dan berada di bagian selatan Pulau Ambon. Secara administratif, Kota Ambon

berbatasan langsung dengan Kabupaten Maluku Tengah di tiga sisi daratan, sementara sisi selatannya berbatasan dengan Laut Banda. Secara historis, Ambon bermula dari sebuah benteng bernama Nossa Senhora da Anunciada, yang kemudian berkembang menjadi pusat permukiman dan aktivitas perdagangan. Perkembangan tersebut menjadikan Kota Ambon sebagai pusat kebutuhan sekunder dan tersier di wilayah Kepulauan Maluku sejak masa kolonial hingga saat ini, sekaligus sebagai kota terbesar dan ibu kota Provinsi Maluku.

Studi ini dilakukan pada wilayah Kota Ambon yang berada di Provinsi Maluku, dengan fokus pada lokasi-lokasi yang menjadi pusat aktivitas transportasi umum serta wilayah yang dilaporkan sebagai titik munculnya perselisihan antara pengemudi kendaraan umum lokal dengan operator layanan transportasi daring Maxim. Secara geografis, lokasi penelitian meliputi Terminal Mardika, yang terletak di Jalan Terminal Mardika, Kelurahan Rijali, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon, Maluku, sebagai pusat konsentrasi trayek angkot dan mobilitas penumpang harian. Selain itu, kawasan Batu Merah dan Passo menjadi fokus observasi karena merupakan wilayah dengan volume penumpang tinggi sekaligus area yang kerap dilaporkan sebagai titik konflik antara angkutan konvensional dan transportasi daring.

Penelitian juga mencakup pasar-pasar tradisional seperti Pasar Mardika dan Pasar Batu Merah, serta ruas-ruas jalan utama yang berfungsi sebagai koridor transportasi perkotaan dan lokasi pengambilan penumpang oleh pengemudi Maxim. Selain itu, peneliti memasukkan kawasan umum lain, seperti area sekitar kampus, pusat perbelanjaan, perkantoran, dan permukiman 38 padat penduduk, yang menjadi lokasi utama pergeseran preferensi masyarakat dari angkutan kota menuju layanan transportasi daring. Lokasi-lokasi tersebut dipilih karena merepresentasikan titik pertemuan kepentingan antara pengemudi angkot, pengemudi Maxim, dan pengguna jasa transportasi.

Kota Ambon dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tingkat mobilitas harian yang tinggi, struktur trayek angkot yang padat dan saling beririsan, serta pertumbuhan layanan transportasi daring yang relatif cepat sejak tahun 2022. Kondisi tersebut menjadikan Kota Ambon sebagai wilayah yang relevan untuk mengamati dinamika kompetisi antara moda transportasi konvensional dan transportasi berbasis aplikasi, sekaligus sebagai ruang terjadinya komunikasi krisis antara berbagai aktor transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi yang berlangsung pada kondisi konflik antara perusahaan transportasi berbasis aplikasi dan operator angkutan konvensional (angkot) di Kota Ambon. Sumber data utama dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat kelompok informan, yaitu perwakilan dari Dinas Perhubungan, pengemudi angkot dari berbagai rute, perwakilan manajemen Maxim, dan pelanggan aplikasi Maxim. Di samping

melaksanakan sesi wawancara, peneliti juga menjalankan observasi di lapangan di area-area yang terlibat dalam konflik seperti Terminal Mardika, daerah Batu Merah, Passo, serta beberapa pasar tradisional, dan menganalisis laporan media lokal terkait aksi mogok angkot dan diskusi antara pemerintah daerah dan pelaku transportasi.

Sumber Krisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis yang terjadi dalam sektor transportasi di Kota Ambon berakar pada perubahan sistem transportasi akibat kehadiran layanan transportasi daring, khususnya Maxim. Sumber krisis dalam penelitian ini dipahami sebagai kondisi yang mengganggu stabilitas pekerjaan sopir angkutan kota, baik dari aspek ekonomi, sosial, maupun kelembagaan. Perubahan pola mobilitas masyarakat, perbedaan model pelayanan, serta ketidaksiapan regulasi lokal menjadi faktor utama yang memperburuk hubungan antara transportasi daring dan angkutan umum konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan sopir angkutan kota, pengguna jasa transportasi, serta perwakilan Dinas Perhubungan, ditemukan bahwa dampak paling nyata dari kehadiran Maxim adalah penurunan jumlah penumpang angkot secara signifikan. Salah satu sopir angkot menyatakan bahwa penurunan penumpang mencapai lebih dari 50 persen sejak layanan Maxim beroperasi di Kota Ambon. Kondisi ini secara langsung berdampak pada menurunnya pendapatan harian sopir angkot dan meningkatkan rasa ketidakpastian ekonomi. Penurunan tersebut diperkuat oleh pengakuan pengguna jasa transportasi yang lebih memilih Maxim karena dianggap lebih cepat, mudah diakses, dan memiliki tarif yang relatif terjangkau.

Pilihan masyarakat terhadap Maxim tidak dapat dilepaskan dari karakteristik layanan yang ditawarkan. Maxim menyediakan layanan berbasis aplikasi dengan sistem penjemputan langsung (*door-to-door*), estimasi waktu kedatangan, serta fleksibilitas pembayaran. Hal ini sangat berbeda dengan angkutan kota yang beroperasi berdasarkan trayek tetap dan titik pemberhentian tertentu. Perbedaan pola pelayanan ini menempatkan angkutan umum konvensional pada posisi yang kurang kompetitif, terutama di tengah tuntutan masyarakat urban terhadap efisiensi waktu dan kenyamanan perjalanan.

Selain faktor pelayanan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persoalan regulasi menjadi sumber krisis yang signifikan. Perwakilan Dinas Perhubungan menjelaskan bahwa izin operasional transportasi daring seperti Maxim berasal dari pemerintah pusat, sehingga pemerintah daerah tidak dapat mengambil tindakan secara sepihak, termasuk pembekuan operasional. Proses penetapan tarif, pembatasan armada, maupun pengaturan zonasi harus melalui mekanisme hukum yang panjang dan melibatkan berbagai kementerian. Keterbatasan

kewenangan ini menciptakan kekosongan regulasi di tingkat daerah yang pada akhirnya memicu ketegangan antara sopir angkot dan transportasi daring.

Di tengah kondisi tersebut, persaingan antara angkutan kota dan Maxim semakin terlihat di lokasi-lokasi strategis yang padat aktivitas masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, titik-titik seperti Terminal Mardika, kawasan pasar, dan ruas jalan utama sering menjadi arena gesekan antara sopir angkot dan pengemudi Maxim. Sopir angkot melaporkan terjadinya perebutan penumpang yang kerap disertai konflik verbal dan intimidasi. Tidak adanya aturan teknis di lapangan serta lemahnya pengawasan memperbesar potensi konflik terbuka di ruang publik.

Tabel 1. Jenis angkutan umum

No	Jenis Angkutan	Jumlah	Keterangan
1	Angkutan Kota (Angkot)	1.844	Plat Kuning
2	Maxim	270	Plat Putih
3	Taksi	30	Plat Hitam

Sumber: Data olahan peneliti, 2026

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun jumlah armada Maxim lebih sedikit dibandingkan angkot, dampaknya terhadap distribusi penumpang sangat signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa persoalan utama bukan semata pada jumlah armada, tetapi pada efektivitas model layanan dan preferensi pengguna.

Faktor lain yang memperparah krisis adalah kurangnya dialog dan komunikasi berkelanjutan antar pemangku kepentingan. Sopir angkot merasa bahwa keluhan mereka tidak sepenuhnya didengarkan dan ditindaklanjuti secara serius. Meskipun pemerintah daerah dan pihak terkait telah beberapa kali memfasilitasi audiensi dengan organisasi sopir seperti ASKA dan Organda, pertemuan tersebut dinilai masih bersifat reaktif dan belum menghasilkan solusi jangka panjang. Pihak Maxim di sisi lain menyatakan telah membuka ruang komunikasi, namun belum sepenuhnya melibatkan organisasi sopir secara intensif dan berkelanjutan.

Kondisi ini menunjukkan adanya krisis komunikasi yang ditandai oleh lemahnya koordinasi, minimnya transparansi kebijakan, serta absennya forum dialog yang konsisten. Tanpa komunikasi yang terstruktur dan berkesinambungan, setiap kebijakan atau keputusan yang diambil cenderung dipersepsikan tidak adil oleh salah satu pihak. Akibatnya, ketegangan sosial terus berulang dan berpotensi mengganggu stabilitas layanan transportasi di Kota Ambon.

Respons Komunikasi

Respons Komunikasi Para Aktor dalam Konflik Maxim dan Angkutan Umum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons komunikasi yang dilakukan oleh para aktor yang terlibat dalam konflik antara transportasi daring Maxim dan angkutan umum di Kota Ambon cenderung berbeda sesuai dengan posisi dan kepentingan masing-masing.

Respons Komunikasi Pemerintah Daerah

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Perhubungan menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki keterbatasan kewenangan dalam mengambil tindakan terhadap operasional Maxim karena izin operasional transportasi daring berada di bawah kewenangan pemerintah pusat.

Salah satu informan dari Dinas Perhubungan menyatakan:

> "Jadi begini, kita pemerintah daerah ini tidak semata-mata mau mengambil sikap terhadap online ini. Tidak, karena izinnya dari pemerintah pusat. Kita bisa melihat harganya, tarif atas, tarif bawah. Tetapi harga itu juga pun harus lewat regulasi. Jadi ini bukan satu dua hari, tidak, ini butuh waktu dan proses." (Informan Dishub,11 maret 2026).

Informan yang sama juga menegaskan bahwa pemerintah daerah tidak memiliki kewenangan untuk menghentikan operasional Maxim secara sepihak.

> *"*Maxim tidak bisa dibekukan, siapapun orangnya walaupun entah itu wali kota tidak bisa, tidak semena-mena langsung bahwa Maxim benar-benar dibekukan karena izin itu dari pemerintah pusat." (Informan Dishub, 11 maret 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah daerah lebih berfokus pada klarifikasi mengenai keterbatasan kewenangan yang dimiliki. Namun, respons tersebut belum sepenuhnya mampu mengurangi ketidakpuasan kelompok angkutan umum yang mengharapkan tindakan yang lebih konkret dari pemerintah.

Respons Komunikasi Sopir Angkutan Umum

Berbeda dengan pemerintah daerah, respons komunikasi sopir angkutan umum lebih banyak diwujudkan dalam bentuk penyampaian keluhan dan tuntutan terhadap pemerintah maupun pihak Maxim. Para sopir mengaku telah berulang kali menyampaikan aspirasi mereka, namun merasa belum memperoleh solusi yang memadai.

Salah satu sopir angkutan umum menyatakan:

*"*Su sering tapi respon dari pemerintah sg memuaskan. Dong bilang akan ditindaklanjuti, tapi tsg ada perubahan yang signifikan." (Sopir Angkot, 11 maret 2026).

Selain itu, para sopir juga menginginkan adanya komunikasi langsung dari pihak Maxim untuk memahami kondisi yang mereka alami.

*"*Harus dong datang bicara. Jangan sembunyi di belakang aplikasi. Katong di jalan tiap hari, katong yang rasa langsung panasnya." (Sopir Angkot, 11 maret 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya persepsi bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak Maxim belum mampu menjembatani kepentingan para sopir angkutan umum.

Respons Komunikasi Pihak Maxim

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Maxim lebih menekankan komunikasi internal dan upaya mediasi dalam merespons konflik yang terjadi.

Menurut salah satu informan dari pihak Maxim:

*"*Langkah pertama yang kami lakukan adalah melaksanakan mediasi internal untuk memahami akar permasalahan. Kami juga meningkatkan komunikasi dengan perwakilan pengemudi serta mengupayakan pelaksanaan diskusi dengan perwakilan sopir angkutan umum guna mencari solusi yang saling menguntungkan." (Pihak Maxim, 12 maret 2026).

Selain itu, Maxim juga melakukan pemantauan terhadap perkembangan konflik melalui sejumlah indikator tertentu.

*"*Kami menggunakan beberapa indikator, seperti banyaknya keluhan dari pelanggan, tingkat pembatalan perjalanan, pemberitaan media yang merugikan, serta kemungkinan dampaknya terhadap keuangan." (Pihak Maxim,12 maret 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi Maxim lebih berorientasi pada pengelolaan operasional dan mitigasi dampak reputasi perusahaan.

Respons Pengguna Jasa Transportasi

Pengguna jasa transportasi memiliki pandangan yang berbeda terhadap konflik yang terjadi. Sebagian besar pengguna menilai bahwa layanan transportasi daring menawarkan kemudahan dan kenyamanan yang lebih baik dibandingkan angkutan umum.

Salah satu pengguna menyatakan:

*"*Menurut beta, angkot su seng jadi pilihan utama lagi. Banyak orang pilih ojek aplikasi karena lebih cepat dan nyaman." (Pengguna Transportasi, 12 maret 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya perubahan preferensi masyarakat terhadap moda transportasi yang dianggap lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas saat ini.

Analisis dalam Perspektif SCCT

Berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), persepsi publik terhadap tanggung jawab krisis sangat menentukan strategi komunikasi yang harus digunakan oleh setiap aktor. Dalam penelitian ini, pemerintah daerah memperoleh atribusi tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan pihak lainnya karena dianggap belum mampu menghadirkan regulasi yang jelas terkait operasional transportasi daring di Kota Ambon.

Sementara itu, pihak Maxim memperoleh atribusi tanggung jawab pada tingkat sedang karena dipandang sebagai pihak yang memperoleh manfaat dari perubahan sistem transportasi. Di sisi lain, sopir angkutan umum lebih banyak dipersepsikan sebagai kelompok yang terdampak oleh perubahan tersebut. Oleh karena itu, strategi *corrective action* dan *bolstering* menjadi pendekatan yang paling relevan bagi pemerintah daerah, sedangkan pihak Maxim perlu menerapkan strategi *rebuilding* dan *bolstering* guna menjaga hubungan dengan publik dan kelompok transportasi konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons komunikasi para aktor yang terlibat dalam konflik transportasi *online* dan angkutan umum di Kota Ambon cenderung bersifat reaktif, tidak terkoordinasi, dan berjalan secara parsial. Respons komunikasi dalam konteks ini dipahami sebagai sikap, tindakan, serta pesan yang disampaikan oleh pemerintah daerah, sopir angkutan kota, pihak Maxim, dan pengguna jasa transportasi dalam merespons situasi krisis yang berkembang. Pola respons komunikasi tersebut sangat memengaruhi dinamika konflik, baik dalam meredam maupun memperpanjang ketegangan di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan, respons komunikasi pemerintah daerah lebih banyak diwujudkan dalam bentuk klarifikasi normatif terkait kewenangan regulasi. Pemerintah menegaskan bahwa izin operasional transportasi *online* seperti Maxim merupakan kewenangan pemerintah pusat, sehingga pemerintah daerah tidak dapat secara sepihak membekukan atau menghentikan operasionalnya. Pernyataan tersebut disampaikan berulang kali kepada sopir angkot dan publik sebagai bentuk penjelasan atas keterbatasan kewenangan daerah. Selain itu, pemerintah daerah menyampaikan bahwa setiap kebijakan terkait tarif, pembatasan operasional, maupun regulasi harus melalui proses hukum yang panjang dan melibatkan kementerian terkait. Dalam praktiknya, respons komunikasi pemerintah lebih sering muncul setelah adanya tekanan, seperti aksi mogok atau demonstrasi,

melalui audiensi dan rapat bersama organisasi sopir. Hal ini menunjukkan bahwa respons pemerintah bersifat situasional dan belum terbangun secara berkelanjutan.

Respons komunikasi sopir angkutan kota didominasi oleh ekspresi keluhan dan tuntutan secara langsung. Sopir angkot menyatakan telah berulang kali menyampaikan aspirasi kepada Dinas Perhubungan, namun merasa bahwa respons yang diberikan belum memberikan perubahan nyata. Perasaan tidak didengar tersebut mendorong sopir angkot untuk menggunakan aksi kolektif, seperti mogok dan demonstrasi, sebagai bentuk komunikasi publik. Dalam wawancara, sopir angkot juga menekankan pentingnya komunikasi langsung dari pihak Maxim, bukan hanya melalui pemerintah, agar perusahaan memahami secara langsung dampak ekonomi yang mereka alami sejak hadirnya transportasi online. Dengan demikian, respons komunikasi sopir angkot cenderung bersifat konfrontatif dan reaktif sebagai akibat dari akumulasi kekecewaan.

Sementara itu, respons komunikasi dari pihak Maxim lebih banyak dilakukan secara internal dan terbatas. Berdasarkan keterangan informan, Maxim menggunakan sejumlah indikator internal untuk menilai tingkat keparahan konflik, seperti meningkatnya keluhan pelanggan, pembatalan perjalanan, pemberitaan media, serta potensi dampaknya terhadap keuangan dan reputasi perusahaan. Langkah awal yang dilakukan Maxim ketika muncul ketegangan adalah melakukan mediasi internal dan meningkatkan komunikasi dengan para pengemudi. Maxim juga mengupayakan dialog melalui forum audiensi dengan pemerintah dan perwakilan sopir angkot. Namun, komunikasi tersebut belum berlangsung secara rutin dan belum sepenuhnya menjangkau organisasi sopir secara luas. Di ruang publik, Maxim relatif minim melakukan komunikasi terbuka atau pernyataan resmi, sehingga persepsi masyarakat lebih banyak terbentuk melalui pemberitaan media dan narasi dari pihak sopir angkot.

Respons komunikasi pengguna jasa transportasi atau publik menunjukkan pola yang berbeda. Pengguna cenderung bersikap pasif secara langsung, namun tetap berperan dalam dinamika krisis melalui opini dan perilaku. Dalam wawancara, pengguna menyatakan bahwa angkutan kota tidak lagi menjadi pilihan utama karena dianggap kurang nyaman dan memakan waktu, sementara transportasi *online* dinilai lebih cepat dan praktis. Selain itu, publik kerap menyampaikan pendapat melalui percakapan sehari-hari dan media sosial, terutama ketika aksi mogok angkot mengganggu aktivitas mereka. Perpindahan preferensi pengguna dari angkot ke Maxim juga menjadi bentuk komunikasi non-verbal yang menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang lebih efisien.

Strategi Komunikasi (Analisis SCCT)

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), ditemukan bahwa pemerintah daerah dipersepsikan publik sebagai aktor utama yang memikul tanggung jawab terbesar dalam krisis transportasi daring di Kota Ambon. Atribusi tanggung jawab tersebut muncul karena pemerintah dianggap lambat, kurang tegas, dan belum responsif dalam mengatur operasional transportasi daring yang berdampak langsung pada keberlangsungan angkutan kota. Persepsi ini tercermin dari pernyataan publik dan sopir angkot yang menuntut kejelasan regulasi, pembatasan jumlah armada transportasi daring, serta penetapan tarif dasar untuk mencegah persaingan tidak sehat. Dalam konteks SCCT, kondisi ini menempatkan pemerintah daerah pada kategori krisis yang menuntut penerapan strategi corrective action dan bolstering secara bersamaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa publik tidak hanya mengharapkan klarifikasi atau imbauan dari pemerintah, tetapi tindakan konkret yang dapat dirasakan secara langsung. Informan menilai bahwa selama ini komunikasi pemerintah lebih bersifat normatif dan belum disertai kebijakan operasional yang jelas di lapangan. Hal ini memperkuat atribusi kesalahan kepada pemerintah sebagai regulator lokal, meskipun izin operasional transportasi daring berada pada kewenangan pemerintah pusat. Dengan demikian, secara empiris penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara ekspektasi publik dan kapasitas komunikasi krisis pemerintah daerah.

Dari sisi pemerintah daerah, hasil wawancara mengungkapkan bahwa keterbatasan kewenangan menjadi alasan utama lambannya pengambilan keputusan. Proses penetapan tarif, pembatasan armada, maupun regulasi zonasi harus melalui tahapan hukum yang panjang dan melibatkan kementerian terkait. Pemerintah daerah menegaskan bahwa setiap kebijakan harus melalui kajian biro hukum serta persetujuan pemerintah pusat, sehingga tidak dapat dilakukan secara instan. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara publik dan pemerintah mengenai kecepatan serta ruang gerak pengambilan kebijakan, yang kemudian memicu krisis kepercayaan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa krisis tidak hanya terjadi pada level kebijakan, tetapi juga pada aspek komunikasi antarpemangku kepentingan. Minimnya komunikasi yang berkelanjutan memperburuk situasi dan meningkatkan ketegangan antara sopir angkot, pihak Maxim, dan pemerintah daerah. Dalam kerangka SCCT, kondisi tersebut memperlihatkan belum optimalnya strategi *bolstering*, khususnya dalam membangun empati, transparansi, dan keterlibatan publik secara konsisten.

Selain otoritas lokal, penelitian ini menunjukkan bahwa setiap aktor perlu menyiapkan metode komunikasi krisis yang spesifik, tergantung pada tingkat atribusi tanggung jawab yang

diimputasikan oleh masyarakat. Kedudukan Maxim dipahami sebagai salah satu aktor yang berkontribusi atas ketidakseimbangan pasar, oleh karena itu dibutuhkan kombinasi strategi dukungan, perbaikan, dan tindakan korektif untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, pengemudi angkot dan organisasi yang terlibat lebih dilihat sebagai pihak yang terpengaruh, sehingga strategi dukungan dan keterlibatan relevan untuk mempertahankan legitimasi mereka di hadapan publik.

Persepsi Publik

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pandangan masyarakat berpengaruh besar terhadap perkembangan situasi krisis transportasi *online* di Kota Ambon. Persepsi publik dalam konteks ini dipahami sebagai pandangan, penilaian, dan interpretasi masyarakat terhadap kelompok atau aktor yang berperan dalam perselisihan antara layanan transportasi digital dan kendaraan umum tradisional. Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman langsung, paparan informasi media, serta interaksi sosial yang berlangsung di ruang publik. Dalam situasi krisis, persepsi publik menjadi indikator penting karena memengaruhi tingkat kepercayaan, legitimasi, dan atribusi tanggung jawab terhadap aktor-aktor terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi media, ditemukan bahwa sebagian besar publik, termasuk sopir angkot, pengguna layanan transportasi, dan masyarakat umum, cenderung mengarahkan atribusi kesalahan utama kepada pemerintah daerah. Pemerintah daerah, khususnya Dinas Perhubungan, wali kota, dan pejabat provinsi, dipersepsikan sebagai pihak yang paling bertanggung jawab atas berlarut-larutnya konflik. Informan menilai pemerintah lamban, kurang tegas, dan tidak responsif dalam mengatur keberadaan transportasi daring, sehingga menciptakan ketidakpastian regulasi dan ruang konflik yang berkepanjangan. Pernyataan publik menunjukkan adanya kekecewaan terhadap janji regulasi yang tidak segera direalisasikan serta minimnya perubahan kebijakan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Temuan penelitian juga memperlihatkan adanya kesenjangan persepsi antara pemerintah daerah dan sopir angkot. Di satu sisi, pemerintah daerah menjelaskan bahwa kewenangan pengaturan izin operasional transportasi daring berada di tingkat pusat, sehingga membatasi ruang gerak pemerintah daerah dalam mengambil tindakan cepat. Namun di sisi lain, penjelasan tersebut tidak sepenuhnya diterima oleh publik. Kondisi ini memunculkan persepsi bahwa pemerintah daerah tidak cukup berupaya melindungi kepentingan pelaku transportasi konvensional, sehingga atribusi tanggung jawab lebih besar diarahkan kepada regulator lokal dibandingkan pemerintah pusat.

Selain pemerintah daerah, perusahaan Maxim menempati posisi atribusi sekunder dalam persepsi publik. Masyarakat menilai bahwa model operasional Maxim, seperti penerapan tarif yang lebih murah, fleksibilitas rute, serta praktik penjemputan di area yang selama ini menjadi pangkalan angkot, turut mempercepat disrupsi pasar transportasi. Sopir angkot memandang kehadiran Maxim sebagai ancaman langsung terhadap ruang ekonomi mereka. Meskipun demikian, publik juga mengakui bahwa meningkatnya penggunaan transportasi daring tidak terlepas dari perilaku konsumen yang mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi, sehingga kesalahan tidak sepenuhnya diarahkan kepada Maxim, melainkan pada absennya regulasi yang adaptif.

Sementara itu, atribusi terhadap sopir angkot relatif lebih rendah. Secara umum, masyarakat memandang sopir angkot sebagai pihak yang paling terdampak oleh perubahan sistem transportasi. Penurunan pendapatan, sepinya penumpang, dan meningkatnya beban operasional menjadikan angkot dipersepsikan sebagai korban disrupsi digital. Namun, persepsi ini dapat berubah ketika terjadi tindakan anarkis, seperti penghadangan atau intimidasi terhadap pengemudi transportasi daring. Dalam situasi tersebut, sebagian publik mulai memberikan penilaian negatif kepada sopir angkot, terutama apabila tindakan tersebut mengganggu ketertiban umum dan keselamatan masyarakat.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa persepsi publik dalam krisis transportasi *online* di Kota Ambon bersifat kompleks dan berlapis, dengan pemerintah daerah sebagai aktor yang paling dominan dalam atribusi tanggung jawab, diikuti oleh perusahaan transportasi daring, sementara sopir angkot lebih banyak diposisikan sebagai pihak terdampak.

Dampak Konflik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik antara angkutan kota konvensional dan layanan transportasi daring Maxim di Kota Ambon menimbulkan berbagai dampak yang signifikan dan bersifat multidimensional. Dampak konflik tidak hanya dirasakan oleh para pelaku transportasi, tetapi juga oleh masyarakat pengguna jasa serta pemerintah daerah sebagai pengelola sektor transportasi. Konflik ini berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap stabilitas ekonomi, hubungan sosial, kelancaran operasional transportasi, serta persepsi terhadap kebijakan dan regulasi pemerintah.

Dari aspek ekonomi, hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa sopir angkutan kota mengalami penurunan pendapatan yang cukup drastis sejak hadirnya layanan Maxim. Para sopir menyatakan kesulitan memperoleh penumpang, sehingga pendapatan harian tidak lagi mencukupi untuk menutup biaya operasional seperti bensin, setoran kendaraan, dan

kebutuhan hidup sehari-hari. Penurunan pendapatan ini berdampak lanjutan terhadap sektor ekonomi kecil di sekitar pangkalan angkot, seperti pedagang, bengkel, dan penjual bahan bakar. Kondisi tersebut menunjukkan adanya efek multiplikasi ekonomi, di mana menurunnya pendapatan sopir berimbas pada menurunnya daya beli dan aktivitas ekonomi masyarakat sekitar. Dalam jangka menengah, situasi ini berpotensi mendorong sopir angkot mencari pekerjaan lain atau berhenti beroperasi, yang pada akhirnya dapat mengurangi kapasitas layanan transportasi publik.

Selain dampak ekonomi, konflik ini juga menimbulkan dampak sosial yang cukup kuat. Sopir angkot menunjukkan perasaan kecewa, tidak didengar, dan diperlakukan tidak adil, terutama karena minimnya komunikasi langsung antara pihak Maxim dan komunitas sopir angkot. Ketidakadaan dialog yang terbuka dan berkelanjutan memicu rasa ketidakpercayaan serta memperlemah hubungan antar kelompok pelaku transportasi. Kondisi ini berpotensi meningkatkan ketegangan sosial dan memperburuk kohesi sosial di ruang publik, khususnya di lingkungan kerja para sopir.

Dari sisi operasional, konflik berdampak pada terganggunya kelancaran sistem transportasi di Kota Ambon. Persaingan di titik-titik padat seperti terminal, pasar, dan ruas jalan utama sering memicu perebutan penumpang yang disertai ketegangan dan keributan. Beberapa sopir angkot mengurangi intensitas perjalanan bahkan menghentikan operasional karena pendapatan tidak sebanding dengan biaya. Di sisi lain, pengguna jasa transportasi mengaku merasa tidak nyaman dan kurang aman akibat konflik yang terjadi di lapangan, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap layanan transportasi secara umum.

Dampak lainnya terlihat pada aspek politik dan regulasi. Hasil wawancara menunjukkan adanya persepsi ketidakadilan terhadap kebijakan pemerintah daerah dalam mengatur transportasi daring dan angkutan konvensional. Sopir angkot menilai regulasi yang berlaku lebih ketat bagi mereka, sementara transportasi daring dinilai belum diatur secara jelas. Minimnya sosialisasi kebijakan serta ketiadaan forum dialog resmi memperkuat ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa konflik transportasi di Kota Ambon tidak hanya berdampak pada sektor ekonomi dan sosial, tetapi juga memengaruhi legitimasi kebijakan dan tata kelola transportasi daerah.

4. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil kajian yang telah dilakukan, dapat dinyatakan bahwa pertikaian antara angkutan umum konvensional dan layanan transportasi daring Maxim di Ambon adalah sebuah krisis yang disebabkan oleh persaingan dalam sektor ekonomi, perbedaan dalam kualitas

layanan, regulasi daerah yang belum maksimal, dan komunikasi yang lemah di antara para pemangku kepentingan. Tindakan komunikasi yang diambil oleh pemerintah daerah, Maxim, dan asosiasi sopir angkot masih bersifat reaktif dan belum terorganisir dengan baik. Bila dilihat melalui lensa Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT), strategi komunikasi yang diterapkan belum sepenuhnya sejalan dengan tingkat tanggung jawab yang ditangkap oleh masyarakat, sehingga belum berhasil meredakan konflik dengan baik.

Studi ini memberikan saran bagi pemerintah daerah untuk merancang kebijakan transportasi yang lebih fleksibel dan melibatkan partisipasi masyarakat, bagi Maxim agar dapat memperkuat komunikasi serta kerjasama dengan pemangku kepentingan setempat, dan bagi sopir angkot untuk memperbaiki kualitas layanan serta membangun cara komunikasi yang lebih positif. Selain itu, penelitian ini mengindikasikan bahwa penyelesaian masalah transportasi memerlukan pendekatan komunikasi krisis yang kolaboratif untuk mewujudkan sistem transportasi yang adil dan berkelanjutan di Ambon.

5. DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, D. M., & Pratiwi, A. S. (2019). Media sosial dan komunikasi krisis: Pelajaran dari industri telekomunikasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi ULTIMACOMM, 11*(1), 35–52.

Aji, A. R., & Putra, D. P. (2024). Strategi respon komunikasi krisis Kemenkeu pada kasus pejabat pajak RAT (analisis berita CNN). *9*(3), 515–530.

Austin, L., Fisher Liu, B., & Jin, Y. (2021). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *37*(4), 337–438.

Fitri, N., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi komunikasi krisis maskapai penerbangan di Indonesia (studi analisis komunikasi krisis Adam Air, Air Asia, dan Sriwijaya Air dalam menghadapi krisis kecelakaan pesawat melalui perspektif komunikasi Islam). *1*, 89–104.

Hidayati, N. R., & Putra, D. P. (2025). Strategi respons komunikasi krisis pada kasus mantan pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi. *8*(1), 38–49.

Kahardja, I. W. (2020). Strategi komunikasi mempertahankan reputasi organisasi dalam manajemen krisis dengan menggunakan teori komunikasi krisis situasional.

Kim, H. J., & Cameron, G. T. (2022). Emotional news frames and crisis communication. *38*(6).

Kriyantono, R. (2015). *Public relations, issue & crisis management: Pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*. Kencana.

Malecki, K. M. C., Keating, J. A., & Safdar, N. (2021). Crisis communication and public perception of COVID-19 risk in the era of social media. *Clinical Infectious Diseases, 72*(4), 699–704. https://doi.org/10.1093/cid/ciaa758

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Puspitasari, S. A., & Afifi, S. (2022). Analisis strategi komunikasi krisis. *Cantrik, 2*(1), 63–80. https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6

Rabbani, R. S., Tsabita, A. N., Maulida, & Ida, S. (2022). Kebijakan pemerintah Indonesia dalam menanggapi isu keamanan nasional. *4*(6), 1461–1478.

Rahmatullah, A., & Sanjaya, F. I. (2025). Analysis of event management application development at event organizer using rapid application development model. *5*, 216–221.

Septiana, N. N., Khoiriyah, Z., & S. (2024). Metode penelitian studi kasus dalam pendekatan kualitatif.

Suci, F. N., & Musi, S. (2026). Strategi komunikasi krisis PT KAI dalam menangani kasus Tumbler Tuku: Analisis menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT). *Mukasi, 5*(1), 353–367. https://doi.org/10.54259/mukasi.v5i1.6757

Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis metode pengembangan sistem informasi berbasis website: A literature review. *15*, 26–40.

Wulandari Meisyaroh Catur, A. F. K., Rinanda, N. O., Pramesti, R. I., & W. V. H. (2023). Analisis peran modal sosial oleh pelaku usaha sektor informal. *7*(2).

Xiaoyu, J., Syafila, K., & Mahamed, M. (2025). A comparative analysis of crisis communication strategies: Handling faculty academic misconduct and sexual misconduct in Chinese higher education institutions. *SAGE Open*. https://doi.org/10.1177/21582440251328551