

ANALISIS PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK INDUSTRIAL ANTARA PEKERJA DENGAN PENGUSAHA OLEH DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GOWA

Analisis of Mediator's Role on Industrial Dispute Between Labour and Employer by Social, Labour and Transmigration Services of Gowa Regency

Heriyanti

Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Hasanuddin, Makassar (heriyanti.pasinringi@gmail.com)

ARTICLE INFO

Keywords:

Conflict ; Industrial Relation; Mediator Role's

Katakunci:

Konflik; Hubungan Industrial ; Peran Mediator

How to cite:

Heriyanti. (2019). Analisis Peran Mediator dalam Menyelesaikan Konflik Industrial antara Pekerja dengan Pengusaha Oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Kareba : Jurnal Ilmu Komunikasi, 8(1), 195 - 203.

ABSTRACT

In the field of labor mediator role's of industrial relations is crucial in accelerating conflict resolution / industrial disputes. This study aims to explain the source / cause of industrial strife between workers and employers in Gowa, the role of mediator in conflict management / industrial relations disputes between employees and employers in Gowa, and describes the obstacles mediator in conflict management / labor dispute Gowa. This research was conducted at the Department of Social, Manpower and Transmigration Gowa. The method used is a qualitative approach to data collection through interviews, observation and documentation. Determination of informants in this study using purposive sampling technique, with the number of informants as much as twelve (12) people. The results showed that the source / cause of industrial strife between workers and employers in Gowa is the Termination unilaterally taken by the employer which resulted in severance claims by workers who can not be met by the company. The mediator has to play its role in accordance dispute resolution procedures / industrial dispute defined by the Act. Barriers mediator in conflict management / industrial relations disputes in Gowa is less active attitude of the conflicting parties in the mediation process itself, facilities and infrastructure and the lack of a mediator.

Abstrak

Dalam bidang ketenagakerjaan peran mediator hubungan industrial sangat penting dalam percepatan penyelesaian konflik/perselisihan hubungan industrial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumber/penyebab konflik hubungan industrial antara pekerja dan pengusaha di Kabupaten Gowa, peran mediator dalam menangani konflik/perselisihan hubungan industrial di Kabupaten Gowa, serta hambatan-hambatan mediator dalam menangani konflik/perselisihan hubungan industrial di Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik

Purposive Sampling, dengan jumlah informan sebanyak 12 (dua belas) orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber/penyebab konflik hubungan industrial antara pekerja dan pengusaha di Kabupaten Gowa adalah adanya Pemutusan Hubungan Kerja sepihak yang dilakukan oleh pihak pengusaha yang mengakibatkan tuntutan pesangon oleh pekerja yang tidak bisa dipenuhi oleh pihak perusahaan. Mediator telah menjalankan peranannya sesuai prosedur penyelesaian konflik/perselisihan hubungan industrial yang ditetapkan oleh Undang-undang. Hambatan-hambatan mediator dalam menangani konflik/perselisihan hubungan industrial di Kabupaten Gowa adalah kurang aktifnya sikap pihak yang berselisih dalam proses mediasi itu sendiri, sarana dan prasarana dan kurangnya tenaga mediator.

Copyright © 2019. KAREBA. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Dalam bidang ketenagakerjaan, dikenal istilah hubungan industrial yang berkaitan dengan hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh. Dalam hubungan tersebut diharapkan terjadinya suatu komunikasi yang harmonis antara pekerja/buruh dengan pengusaha sehingga mampu menjadikan suatu perusahaan menjadi lebih maju dan berkembang. Akan tetapi, realitas/fakta yang terjadi selama ini memperlihatkan bahwa tidak selalu hubungan industrial tersebut berjalan dengan baik dan lancar. Dalam setiap hubungan industrial seringkali terjadi perbedaan pendapat maupun kepentingan antara pengusaha dan pekerja/buruh yang dapat menimbulkan suatu perselisihan/konflik.

Perusahaan cenderung sepihak untuk melakukan PHK atau pemotongan gaji, tanpa membicarakan dulu dengan pekerja. Sebaliknya, pekerja juga sepihak meminta kenaikan gaji dengan demonstrasi tanpa melihat kompetensi dan keadaan ekonomi yang saat ini terjadi. Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan per Januari 2016, terjadi 208 kasus PHK dengan jumlah pekerja yang ter-PHK sebanyak 1.377 orang. PHK tersebut terjadi di berbagai perusahaan yang berada di DKI Jakarta, Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan, Kalimantan Selatan, dan Kabupaten Bandung. Permasalahan perselisihan hubungan industrial juga terdapat di Kabupaten Gowa. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari observasi awal yang dilakukan pada Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan, Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, diketahui bahwa terdapat 53 kasus konflik/perselisihan yang terjadi antara pengusaha dengan para pekerja sepanjang tahun 2010 sampai dengan tahun 2015.

Terdapat 4 macam/jenis perselisihan hubungan industrial yaitu perselisihan mengenai hak, kepentingan, pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan. Segala macam perselisihan hubungan industrial yang terjadi tidak dapat diabaikan begitu saja karena jika masalah tersebut tidak segera diatasi maka dikhawatirkan dapat mengganggu kondisi pembangunan di Indonesia terutama dalam bidang ketenagakerjaan dan stabilitas sosial. Perselisihan tersebut juga akan berakibat pada meningkatnya kesenjangan antara kaum pengusaha dan kaum pekerja/buruh. Ada 2 (dua) pilihan cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan perselisihan tersebut yaitu penyelesaian melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan. Dalam hal penyelesaian diluar pengadilan tersebut dapat dibagi menjadi 4 (empat) cara yaitu bipartit, mediasi, konsiliasi dan arbitrase (Husni, 2004).

Perselisihan hubungan industrial yang terjadi sebenarnya dapat diselesaikan oleh para pihak yang berselisih melalui perundingan bipartit. Namun, karena para pihak tidak ada yang bersedia mengalah sehingga cara penyelesaian tersebut tidak mampu menyelesaikan perselisihan yang terjadi. Oleh sebab

itu, diperlukan intervensi dari pihak ketiga yang tentunya bersifat netral/tidak memihak untuk membantu menyelesaikan perselisihan tersebut.

Salah satu penyelesaian dengan menggunakan pihak ketiga tersebut adalah melalui mediasi dengan melibatkan seorang mediator yang netral. Mediasi adalah suatu prosedur penengahan di mana seseorang bertindak sebagai “kendaraan” untuk berkomunikasi antar para pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan mungkin didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya perdamaian tetap berada di tangan para pihak itu sendiri.

Mediator hubungan industrial di tingkat pusat dan daerah memiliki peranan yang strategis untuk mempercepat penyelesaian konflik/ perselisihan hubungan industrial, dan mengantisipasi terjadinya demo pekerja/buruh di tingkat perusahaan.

Tugas dan fungsi kerja mediator hubungan industrial sebagai ujung tombang dalam suatu mekanisme mediasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Mediator menjadi fasilitator yang mempertemukan kepentingan pekerja/buruh dengan pengusaha. Jumlah petugas mediator hubungan industrial masih tergolong minim. Menurut data Kemenakertrans, saat ini hanya tercatat 861 orang mediator hubungan industrial untuk menangani 224.383 perusahaan. Salah satu kendala dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial adalah masih terbatasnya jumlah petugas mediator hubungan industrial, serta belum meratanya kualitas dan kuantitas mediator.

Saat ini masalah ketenagakerjaan menjadi urusan wajib daerah sesuai peraturan otonomi daerah. Upaya ini tentunya akan dapat berhasil secara optimal apabila didukung oleh kebijakan di daerah baik Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Para pimpinan pemerintah daerah (Pemda) sesuai dengan semangat otonomi daerah diharapkan memiliki sistem penempatan, rotasi/mutasi dan pembinaan yang konsisten bagi para pejabat mediator hubungan industrial di daerah.

Sebagai instansi pembina mediator hubungan industrial, Kemenakertrans senantiasa melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas dan kuantitas mediator hubungan industrial baik melalui, diklat, pelatihan-pelatihan dialog, seminar nasional maupun internasional. Kemnakertrans mengklaim telah berhasil menangani 2.861 kasus-kasus perselisihan hubungan industrial yang terjadi antara pengusaha dan pekerja dari seluruh Indonesia. Dari jumlah 2.861 kasus perselisihan hubungan industrial tersebut, sebanyak 2.468 telah terselesaikan. Sedangkan sisanya sebanyak 393 kasus masih dalam proses penyelesaian di awal tahun ini.

Penyebab terjadinya kasus perselisihan hubungan industrial antara lain pembayaran upah, pelaksanaan upah, jamsostek, THR, upah lembur, dan cuti. Selain itu penyebab lainnya seperti kenaikan upah, insentif/kesejahteraan, uang makan, uang transport, bonus, tunjangan kesehatan, premi hadir, uang shift, dan sarana ibadah.

Di dalam penelitian ini, penulis memilih mediator sebagai objek kajian. Karena mediator mempunyai peran yang cukup besar dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial khususnya untuk metode mediasi. Hal ini jelas bahwa seorang mediator yang berperan sebagai negosiator harus memiliki keterampilan dalam mengelola konflik, melakukan pemecahan masalah secara kreatif melalui kekuatan komunikasi yang baik dan kemampuan dalam menganalisis sebuah permasalahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran mediator dalam menyelesaikan konflik industrial antara pekerja dengan pengusaha di Kabupaten Gowa.

2. BAHAN DAN METODE

2.1. Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang berlokasi di Jalan Mesjid Raya No. 30 Sungguminasa Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

2.2. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2009), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 (dua belas) orang yaitu Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa (1 orang), Kepala Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan Kabupaten Gowa yang sekaligus merupakan mediator hubungan industrial pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa (1 orang), pekerja dan pengusaha (9 orang) dari perusahaan, dan pihak serikat pekerja (1 orang). Informan dari perusahaan merupakan pekerja dan pengusaha yang pernah menyelesaikan kasus konflik industrial pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

2.3. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Selama peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan, peneliti juga melakukan analisis data. Semua data yang diperoleh diolah menggunakan analisis tiga jalur analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Pawito, 2007).

3. HASIL PENELITIAN

3.1. Sumber konflik/perselisihan hubungan industrial antara pekerja dengan pengusaha di Kabupaten Gowa

Penyebab konflik industrial di Kabupaten Gowa adalah pelanggaran disiplin. Pihak perusahaan menilai karyawan tidak disiplin dalam bekerja sehingga dilakukan pemecatan sepihak. Sementara, pihak karyawan menilai perusahaan melakukan tindakan semena-mena dengan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tersebut. Tak adanya kesepahaman dalam komunikasi antara karyawan dan perusahaan menjadikan persoalan ini tak ada titik temu. Semua pihak merasa benar dan tepat dalam tindakannya.

Kendala keuangan yang dialami perusahaan sehingga dianggap pailit memaksa dilakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dalam kondisi PHK, pihak karyawan yang di-PHK kemudian menuntut pesangon yang menjadi hak mereka. Konflik terjadi karena perusahaan menolak memberikan pesangon sesuai dengan tuntutan karyawan yang di-PHK. Berdasarkan aturan, pesangon diatur berdasarkan ketentuan aturan ketenagakerjaan. Pihak perusahaan menolak memberikan pesangon dengan alasan ketidakmampuan keuangan perusahaan. Sementara, pesangon menjadi hak dan wajib diberikan kepada karyawan.

Mutasi yang dilakukan secara sepihak oleh perusahaan tidak diterima karyawan karena berbagai alasan. Karyawan menuntut kebijaksanaan perusahaan agar tidak dimutasi, misalnya dengan alasan keluarga, namun tidak diterima. Pilihan terakhirnya adalah, mutasi sama halnya karyawan “dipaksa” untuk berhenti dan mengundurkan diri dari perusahaan. Konflik ini berlanjut karena karyawan tidak menerima untuk dimutasi, sementara perusahaan tetap bertahan dengan keputusan memindahkan karyawan.

Pengunduran diri dianggap sebagai hak karyawan, namun tidak diterima perusahaan. Salah satu cara memaksa agar karyawan batal mengundurkan diri adalah dengan menahan gaji karyawan

tersebut. Tak adanya titik temu antara karyawan yang akan megundurkan diri dan merasa dizalimi dengan ditahan gajinya menjadi penyebab terjadinya konflik. Sementara, di sisi lain, perusahaan tetap ngotot dengan cara menahan gaji agar karyawan tersebut mengurungkan niatnya mengundurkan diri atau alasan lainnya yang menjadi dalih perusahaan.

3.2. Peran mediator dalam menyelesaikan konflik/perselisihan industrial antara pekerja dan pengusaha di Kabupaten Gowa

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten gowa setelah menerima pengaduan konflik/perselisihan hubungan industrial akan melakukan prosedur-prosedur: mencatat perselisihan yang disampaikan oleh para pihak ke dalam Buku Register Perselisihan Hubungan Industrial oleh Petugas Administrasi Teknis, pencatatan perselisihan yang belum memiliki atau dilampiri bukti-bukti penyelesaian secara biparpit, Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa memberikan kebijakan tersendiri membantu para pihak untuk memanggil dan memfasilitasi perundingan secara biparpit terlebih dahulu, ini dikarenakan ada beberapa faktor yang menyebabkan perundingan biparpit sulit untuk dilakukan pekerja dengan perusahaan/pengusaha tempatnya bekerja.

Sebelum sampai kepada tahap mediasi, kedua pihak yang berselisih mengisi pendaftaran pengaduan perselisihan hubungan industrial untuk selanjutnya ditangani oleh satu mediator atau lebih yang dicantumkan dalam lembar disposisi. Dalam lembar disposisi (terdapat dalam lampiran) Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa menugaskan mediator menangani kasus tersebut biasanya sehari setelah pengaduan perselisihan hubungan industrial.

Mediator segera membuat panggilan kepada para pihak untuk dimintai keterangan/klarifikasi berkaitan dengan surat pengaduan yang didaftarkan dan langsung ditandatangani oleh kepala dinas.

Dengan kehadiran kedua pihak yang berselisih, mediator akan berperan untuk mendengar, mengumpulkan informasi dan, menggali keterangan dari masing-masing pihak tentang apa pokok-pokok perselisihan hubungan industrial yang dihadapi sehingga pihak yang berselisih dapat mengungkapkan apa sebenarnya yang menjadi kepentingan yang diinginkan pihak tersebut diterima oleh pihak lawannya.

Menurut data, Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sendiri belum pernah ada kasus yang ditangani oleh konsiliator atau arbiter. Tetapi memang mungkin pengaruh faktor kepercayaan masyarakat yang sudah tinggi terhadap mediator, secara tidak langsung dapat dilihat hampir seluruh pihak yang pernah atau sedang berselisih mempercayakan penyelesaian kasusnya melalui mediasi yang ditangani oleh mediator.

3.3. Hambatan mediator dalam menyelesaikan konflik industrial di Kabupaten Gowa.

Dalam setiap langkah penyelesaian perselisihan hampir dipastikan ada beberapa kendala yang menghambat jalannya mediasi. Dalam tugasnya melakukan mediasi dan menyelesaikan perselisihan hubungan industrial mediator mengalami hambatan-hambatan yaitu hambatan yang berasal dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sendiri dan kendala yang berasal dari pihak perusahaan dan pihak tenaga kerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) dari pekerja itu sendiri kadang mempengaruhi proses mediasi, tidak sedikit pada beberapa kasus pekerja tidak mau menerima masukan dari mediator yang memberi masukan sudah sesuai undang-undang. Dari pihak perusahaan/pengusaha, faktor domisili pengusaha itu sendiri banyak yang domisilinya diluar kota sehingga sulit meluangkan waktunya, walaupun ada kewenangan yang diberikan kepada bagian personalia kewenangan yang terbatas sehingga harus bolak balik menunggu keputusan dari pengusaha/atasannya

4. PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab konflik/perselisihan hubungan industrial antara pekerja dengan pengusaha di Kabupaten Gowa adalah karena PHK dan tuntutan uang pesangon, PHK karena alasan pelanggaran, dan karena alasan mutasi yang tidak bisa diterima oleh pekerja. Menurut Robbins dalam Sofiyati (2011), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya (*accident conditions*). Kondisi tersebut yang disebut sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu; komunikasi, struktur dan *variable pribadi*. Faktor komunikasi merupakan faktor penyebab yang utama dalam kasus perselisihan antara pekerja dan pengusaha di Kabupaten Gowa. Tidak terjalannya komunikasi yang baik antara pekerja dengan pengusaha menyebabkan terjadinya konflik/perselisihan.

Konflik adalah adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok atau pun organisasi-organisasi (Winardi, 2007). Konflik juga berarti bentuk perasaan yang tidak sesuai yang melanda hubungan antara satu bagian dengan bagian lain, satu orang dengan orang lain, satu kelompok dengan kelompok lain (Liliweri, 2015). Dalam sebuah organisasi apapun bentuk dan jenisnya merupakan himpunan benturan-benturan, baik antar individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan yang disebut konflik dalam bekerja. Dengan kata lain dalam kehidupan organisasi yang didalamnya terlibat interaksi sejumlah manusia sebagai karyawan/anggota organisasi, terjadi konflik merupakan fakta yang tak dapat dihindari (Nawawi, 2006).

Sedarmayanti (2001), mengemukakan konflik merupakan perjuangan antara kebutuhan, keinginan, gagasan, kepentingan atau pihak saling bertentangan, sebagai akibat dari adanya perbedaan sasaran (*goals*); nilai (*values*); pikiran (*cognition*); perasaan (*affect*); dan perilaku (*behavior*).

Konflik hanya terjadi bila semua pihak yang terlibat, mencium adanya ketidaksepakatan. Menurut Robins dalam Wirawan (2009), konflik adalah suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usahanya untuk mencapai tujuan atau meneruskan kepentingannya. Menurut Digilamo dalam Wirawan (2009), konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika individu atau kelompok merasa ada perbedaan dan oposisi antara dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok tentang kepentingannya dan sumber daya, kepercayaan, nilai-nilai, atau kebiasaan itu berarti bagi mereka.

Menurut Goleman (2002), mengemukakan bahwa ada lima jenis konflik yaitu konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik antar individu dan kelompok, konflik antar kelompok dan konflik antar organisasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa jenis konflik/perselisihan antara pekerja dengan pengusaha adalah jenis konflik interpersonal yaitu konflik karena pertentangan kepentingan juga termasuk konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama (*intraorganisasi*). Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf, pekerja dan pekerja – manajemen merupakan dua macam bidang konflik antar kelompok.

Sumber/penyebab konflik/perselisihan hubungan industrial Di Kabupaten Gowa sebagian besar adalah karena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan tuntutan uang pesangon, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karena alasan pelanggaran, dan karena alasan mutasi yang tidak bisa diterima oleh pekerja, dan pihak yang paling banyak melaporkan kasus perselisihannya adalah pekerja sebagai pihak yang merasa dirugikan. Dan jenis perselisihan industrial yang ada di Kabupaten Gowa adalah perselisihan hak, perselisihan kepentingan dan yang paling banyak adalah perselisihan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Peranan mediator itu sendiri tentunya tidak terlepas dari tugas, kewajiban dan kewenangan yang dimiliki mediator dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang ditanganinya. Tugas mediator selain melakukan mediasi juga bertugas untuk melakukan penyuluhan, pengawasan, dan pembinaan kepada pihak yang berselisih untuk mengurangi rentan kasus perselisihan hubungan industrial yang terjadi di Kabupaten Gowa. Penyuluhan dan pembinaan yang dilakukan tidak selalu terjun ke lapangan tetapi juga pada saat proses mediasi. Mediator memberi gambaran-gambaran tentang bagaimana seharusnya hubungan industrial yang harmonis.

Pelaksanaan kewenangan yang dimiliki mediator sudah sesuai dengan yang terdapat dalam undang-undang. Tetapi melihat faktanya, kewenangan yang dimiliki mediator ini membuat posisi mediator menjadi lemah dalam prakteknya. Kewenangan yang diberikan membuat mediator dibatasi dalam upaya maksimalnya untuk menyelesaikan perselisihan melalui mediasi. Misalnya, dalam pemanggilan pihak yang berselisih, bagi pihak yang tidak hadir atau terkesan mengabaikan panggilan maka mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa. Atau dalam pelaksanaan mediasi itu sendiri, mediator yang sudah mengeluarkan anjuran tertulis dan pihak yang berselisih tidak melakukan langkah selanjutnya ke pengadilan.

Jadi peranan mediator di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah; 1). Melakukan mediasi kepada para pihak yang berselisih untuk menyelesaikan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan hubungan kerja (PHK) dan perselisihan antar serikat pekerja/ serikat buruh hanya dalam satu perusahaan dan membantu para pihak yang berselisih untuk memperkecil perbedaan mereka dan mencapai suatu penyelesaian yang dapat diterima atau dapat disepakati yang tujuan utamanya selesai pada kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian bersama; 2). Selain itu mediator juga berperan sebagai pihak yang melayani masyarakat bukan hanya pada saat pelaksanaan mediasi tetapi juga peranannya dalam pembinaan, penyuluhan, dan pencegahan agar perselisihan hubungan industrial tidak semakin banyak terjadi di Kabupaten Gowa dan dapat tercipta hubungan industrial yang harmonis; 3). Mediator berperan sebagai pihak ketiga yang netral yang mempunyai peranan sebagai seorang penyelidik, sumber informasi, lembaga pengayom dan penasihat, dan sebagai pelindung dalam proses mediasi yang selalu diharapkan untuk dapat mencapai kesepakatan bersama tanpa harus melalui penyelesaian melalui jalur pengadilan.

Dalam peranan dan proses pelaksanaan mediasi oleh mediator di Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa terdapat hambatan yang dihadapi mediator antara lain, berasal dari kurang aktifnya sikap pihak yang berselisih dalam proses mediasi itu sendiri, masih minimnya sarana dan prasarana yaitu tidak adanya ruang sidang khusus untuk mediasi di Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa sehingga menggunakan ruangan lain/ ruangan kerja untuk sidang mediasi. Kendala yang terakhir dari undang-undang yang membatasi peranan mediator dalam penyelesaian perselisihan melalui mediasi. Mediator tidak mempunyai upaya paksa terhadap pelaksanaan anjuran tertulis yang dikeluarkan oleh mediator. Padahal apabila anjuran tertulis yang dikeluarkan mediator setelah menyatukan persepsi pihak yang berselisih tidak dilaksanakan maka salah satu pihak yang berselisih akan dirugikan.

Terdapat empat hambatan yang biasanya terjadi pada saat komunikasi dan negosiasi, yaitu: Komunikator tidak mendengar, komunikator tidak mengerti, dan komunikator tidak menerima, dan tidak terjadi umpan balik antara komunikator dan komunikan.

Umpan balik pada dasarnya merupakan bagian dari proses klarifikasi dan konfirmasi terhadap informasi dan data yang diberikan. Proses umpan balik akan berjalan sesuai dengan sasaran jika sebagai seorang komunikator dan negosiator memiliki informasi dan data yang benar-benar siap dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa hambatan komunikasi merupakan salah satu hambatan yang dihadapi mediator dalam menangani konflik hubungan industrial antara pekerja dan pengusaha di Kabupaten Gowa.

Untuk mengatasi hambatan komunikasi diperlukan komunikasi yang efektif yaitu komunikasi yang tepat sasaran dan terjalannya pemahaman dan pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Semua orang mempunyai kemampuan untuk komunikasi, tetapi untuk tercapainya sasaran komunikasi secara efektif, ada beberapa elemen pribadi yang harus diperhatikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian data dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Penyebab konflik/perselisihan hubungan industrial antara pekerja dengan pengusaha di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah karena PHK dan tuntutan uang pesangon, PHK karena alasan pelanggaran, dan karena alasan mutasi yang tidak bisa diterima oleh pekerja. Peranan mediator dalam perselisihan hubungan industrial di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Gowa sudah sesuai Prosedur Penyelesaian Konflik/Perselisihan Hubungan Industrial yaitu melakukan mediasi kepada pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja/ serikat buruh hanya dalam satu perusahaan. Mediator dalam peranannya juga berperan melakukan fungsi penyuluhan, pengawasan, pencegahan dalam fungsinya sebagai mediator untuk meminimalisasi perselisihan hubungan industrial yang terjadi di Kabupaten Gowa. Dalam peranan dan proses pelaksanaan mediasi oleh mediator di Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa terdapat hambatan yang dihadapi mediator antara lain, berasal dari kurang aktifnya sikap pihak yang berselisih dalam proses mediasi itu sendiri, masih minimnya sarana dan prasarana yaitu tidak adanya ruang sidang khusus untuk mediasi di Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa serta kurangnya mediator hubungan industrial pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Kendala yang terakhir dari undang-undang yang membatasi peranan mediator dalam penyelesaian perselisihan melalui mediasi. Mediator tidak mempunyai upaya paksa terhadap pelaksanaan anjuran tertulis yang dikeluarkan oleh mediator. Adapun sarannya adalah bagi pekerja dan pengusaha hendaknya lebih berperan aktif dalam penyelesaian konflik/perselisihan melalui mediasi itu sendiri. Pemerintah harusnya memberikan aturan hukum yang memberikan kekuatan kepada lembaga mediasi terutama memberikan kekuatan eksekutorial atas putusan-putusan yang dikeluarkannya. dan bagi Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang memadai dan penambahan jumlah mediator di Dinsosnakertrans Kabupaten Gowa.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, Kepala Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan Kabupaten Gowa, pihak pekerja dan pengusaha, pihak serikat pekerja atas kesediaannya menjadi informan serta semua pegawai Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

REFERENSI

Goleman D. (2002). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Husni L. (2004). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan Dan Diluar Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Liliwari A. (2015). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nawawi. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja dilingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Madah University Press.
- Pawito.(2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sofiyati. (2011). *Konflik dan Stress, Makalah Pengembangan dan Perilaku Organisasi*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Winardi. (2007). *Manajemen Konflik : Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung: Mandar Maju.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.