

**PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL
DI KOTA GORONTALO****Rahmawaty Ma'Ruf¹ , Nirwan Junus² , Nurul Fazri Elfikri³**^{1,2,3}Universitas Negeri GorontaloE-mail: Rwaty775@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :20-01-2025

Revised :02-02-2025

Accepted :07-02-2025

Keywords: Mediation,
industrial relations, dispute
resolution**DOI:** <https://doi.org/10.62335>**ABSTRACT**

This research aims to analyze the role of mediators in resolving industrial relations disputes at the Gorontalo City Manpower Office and identify the obstacles faced in the mediation process. The focus of this research is to understand the effectiveness of mediation in creating fair settlements and reducing the number of cases that proceed to the Industrial Relations Court. The research method used is empirical legal research with a qualitative approach. Data was obtained through interviews with mediators at the Gorontalo City Employment Service as well as observations of the mediation process. In addition, this research uses secondary data from legislation and relevant literature. The research results show that the mediator acts as a facilitator in negotiations with the main task of helping the parties reach an agreement through deliberation. However, there are various obstacles that hinder the effectiveness of mediation, both internal factors such as limited operational funds, inadequate facilities, and incomplete administrative documents, as well as external factors such as the absence of parties, the presence of irrelevant third parties, and the workforce's lack of understanding of mediation procedures. To increase the effectiveness of mediation, ongoing mediator training is needed, increased regulations regarding the presence of the parties, and the use of technology in the mediation process to overcome geographical and administrative obstacles..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mediator dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses mediasi. Fokus penelitian ini adalah

untuk memahami efektivitas mediasi dalam menciptakan penyelesaian yang adil dan mengurangi jumlah kasus yang berlanjut ke Pengadilan Hubungan Industrial. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan mediator di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo serta observasi terhadap proses mediasi. Selain itu, penelitian ini menggunakan data sekunder dari peraturan perundang-undangan dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator berperan sebagai fasilitator dalam perundingan dengan tugas utama membantu para pihak mencapai kesepakatan melalui musyawarah. Namun, terdapat berbagai hambatan yang menghambat efektivitas mediasi, baik faktor internal seperti keterbatasan dana operasional, fasilitas yang kurang memadai, serta dokumen administrasi yang tidak lengkap, maupun faktor eksternal seperti ketidakhadiran para pihak, kehadiran pihak ketiga yang tidak relevan, dan kurangnya pemahaman tenaga kerja terhadap prosedur mediasi. Untuk meningkatkan efektivitas mediasi, diperlukan pelatihan mediator secara berkelanjutan, peningkatan regulasi terkait kehadiran para pihak, serta pemanfaatan teknologi dalam proses mediasi guna mengatasi kendala geografis dan administratif.

PENDAHULUAN

Konflik hubungan perburuhan di Indonesia merupakan fenomena yang umum terjadi dalam hubungan perburuhan di seluruh dunia.¹ Pihak-pihak yang terlibat dalam konflik industrial meliputi pekerja atau buruh, pengusaha atau organisasi pengusaha, serta kelompok pekerja atau organisasi buruh. Setelah terjadi perselisihan hubungan industrial, tujuan utama dari Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (PPHI) adalah untuk memulihkan hubungan yang harmonis antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja atau serikat pekerja.² Interaksi kepentingan antara buruh atau pekerja dan pengusaha kerap kali menimbulkan perselisihan atau bahkan konflik antara kedua kelompok tersebut, yang dalam konteks ini dikenal sebagai hubungan industrial. Untuk menyelesaikan permasalahan hubungan industrial antara pekerja dan pengusaha, Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial telah mengatur mekanisme yang harus ditempuh. Langkah pertama yang harus diambil adalah perundingan antara perusahaan dan pekerja untuk mencapai kesepakatan.

Pada hakikatnya, hubungan industrial merupakan proses yang mendorong dialog, konsultasi, diskusi, dan negosiasi dengan melibatkan dedikasi setiap karyawan

¹ Gobel, R. T. S., Muhtar, M. H., & Putri, V. S. (2023). Regulation and institutional arrangement of village-owned enterprises after the work creation era applied. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 16(1), 15-33.

² Putri, V. S., Muhtar, M. H., Winarsasi, P. A., & Manullang, S. O. (2023). *Kewenangan izin pemanfaatan ruang pasca Undang-Undang Cipta Kerja*. Eureka Media Aksara. Hlm. 89

dalam organisasi. Prinsip-prinsip dasar dalam hubungan industrial telah diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan, yang bertujuan untuk menciptakan kondisi kerja yang dinamis, adil, harmonis, dan produktif melalui lembaga serta sistem yang ideal.³ Salah satu mekanisme penyelesaian perselisihan adalah melalui Arbitrase Hubungan Industrial, yang diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2004. Arbitrase merupakan proses penyelesaian perselisihan kepentingan dan perselisihan antara serikat pekerja atau serikat buruh dalam satu perusahaan yang dilakukan di luar Pengadilan Hubungan Industrial. Penyelesaian ini dilakukan melalui kesepakatan tertulis antara para pihak yang berselisih, di mana putusan arbiter bersifat final dan mengikat.⁴

Perselisihan hubungan industrial sering kali muncul akibat berbagai faktor, seperti kesalahan dalam menjalankan tugas, tidak terpenuhinya hak-hak pekerja terkait pesangon dan gaji, perselisihan kepentingan, pemutusan hubungan kerja, perbedaan pendapat antara serikat pekerja dengan pengusaha, serta perselisihan dalam pemenuhan hak. Penyelesaian perselisihan ini dapat dilakukan melalui mediasi yang difasilitasi oleh organisasi perangkat daerah terkait. Penyelesaian di luar pengadilan menjadi salah satu opsi dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2004. Metode penyelesaian terbaik adalah dengan mendamaikan perbedaan-perbedaan yang ada sehingga tercapai hasil yang saling menguntungkan. Tanpa campur tangan pihak ketiga, para pihak menggunakan mekanisme musyawarah mufakat dalam penyelesaian bipartit.

Pencegahan konflik hubungan industrial sangat dianjurkan agar permasalahan tidak berkembang menjadi sengketa yang lebih kompleks. Namun, jika upaya pencegahan tidak berhasil, maka perundingan bipartit antara pihak-pihak yang berselisih menjadi langkah awal yang harus ditempuh. Berdasarkan Pasal 6 dan 7 Undang-Undang No. 2 Tahun 2004, penyelesaian perselisihan hubungan industrial harus mengutamakan musyawarah untuk mufakat dengan asas kekeluargaan. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 01 Tahun 2008 menetapkan tugas-tugas mediator dalam proses mediasi, seperti mempersiapkan usulan jadwal pertemuan mediasi, mendorong peran aktif para pihak, melakukan kaukus jika diperlukan, serta menggali kepentingan para pihak untuk menemukan solusi terbaik.⁵ Selain itu, Pedoman Perilaku Mediator dalam Pasal 4 menegaskan bahwa mediator wajib menjalankan proses mediasi dengan prinsip penentuan diri sendiri oleh para pihak, memberitahu bahwa penyelesaian dalam mediasi memerlukan persetujuan bersama, menjelaskan prosedur mediasi, menghormati hak-hak para pihak, menghindari tekanan atau intimidasi, serta menjaga kerahasiaan informasi yang terungkap dalam proses mediasi.

³ Bakung, D. A., Putri, V. S., Muhtar, M. H., Dungga, W. A., & Junus, N. (2024). Criticizing potential deviations in the role of environmental impact analysis after the enactment of the job creation law. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 506, p. 06005). EDP Sciences.

⁴ Harahap, T. K., Prayuti, Y., Latianingsih, N., Damanik, A., Maheni, T., Farida, I., & Muhtar, M. H. *Mustaqim*.(2023). *PENGANTAR ILMU HUKUM*. Penerbit Tahta Media. Hlm. 102

⁵ Handayani, B., Agustini, T., Sinambela, E. A., Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2022). Settlement of bipartite termination of employment disputes based on Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004. *LITERATUS*, 4(3), 1152–1156. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i3.1069>

Tahapan mediasi menjadi aspek krusial dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Tugas dan fungsi mediator sebagaimana diatur dalam Pasal 14 PERMA No. 1 Tahun 2016 mencakup berbagai aspek, seperti memperkenalkan diri, menjelaskan maksud dan tujuan mediasi, menetapkan aturan pelaksanaan, menyusun jadwal mediasi, memfasilitasi perundingan antara para pihak, serta membantu dalam perumusan kesepakatan perdamaian.⁶ PERMA juga mengatur bahwa pengakuan dan pernyataan yang dibuat dalam proses mediasi tidak dapat digunakan sebagai alat bukti dalam persidangan jika kesepakatan tidak tercapai. Catatan mediator harus dimusnahkan pada akhir prosedur mediasi untuk menjaga kerahasiaan. Pasal 6 Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 menegaskan bahwa sebelum menempuh jalur hukum, pengusaha dan pekerja wajib mengupayakan penyelesaian perselisihan melalui perundingan bipartit. Perundingan ini dilakukan langsung antara kedua belah pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga, dengan tujuan mencapai mufakat. Jika perundingan bipartit gagal, para pihak harus mengajukan pengaduan ke instansi ketenagakerjaan. Selanjutnya, penyelesaian perselisihan dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase oleh mediator atau konsiliator yang memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 7.

Dalam konteks pemutusan hubungan kerja (PHK), dampaknya sangat besar bagi pekerja yang kehilangan pekerjaan, mengalami kesulitan finansial, serta menghadapi ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar keluarga. Oleh karena itu, pemerintah, pengusaha, dan pekerja perlu melakukan berbagai upaya untuk mencegah terjadinya PHK. Pasal 159 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan memberikan hak bagi pekerja untuk menggugat ke pengadilan hubungan industrial apabila tidak menerima pemutusan hubungan kerja sebagaimana yang diatur dalam Pasal 158 ayat (1). Namun, undang-undang ini tidak secara eksplisit menjelaskan hak-hak pekerja selama proses pengadilan masih berlangsung.⁷ Sebaliknya, Pasal 155 ayat (2) menegaskan bahwa baik pengusaha maupun pekerja tetap wajib memenuhi kewajibannya hingga ada putusan yang berkekuatan hukum tetap.

Dalam penelitian yang dilakukan, ditemukan kasus perselisihan hubungan industrial yang melibatkan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan mantan karyawannya. Para mantan karyawan menggugat BRI atas dugaan pemutusan hubungan kerja secara sepihak yang mereka anggap merugikan, dan mereka menuntut kompensasi. Proses mediasi dilakukan oleh mediator dari Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM Kota Gorontalo selama tiga hari, yakni pada 6 Januari 2022, 14 Februari 2022, dan 18 Februari 2022. Namun, pertemuan-pertemuan tersebut tidak menghasilkan kesepakatan. Salah satu faktor yang menghambat tercapainya kesepakatan adalah ketidakhadiran salah satu pihak dalam mediasi, yang menyulitkan mediator untuk mempertemukan kedua belah pihak. Selain itu, pimpinan cabang BRI tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan karena otoritas pengambilan keputusan berada di kantor pusat. Faktor lain

⁶ Yassine, C., Ahmad, A., Muhtar, M. H., Rivera, K. M., & Putri, V. S. (2024). Admissibility of lawsuits based on interest under Algerian civil and administrative procedures. *Jambura Law Review*, 6(2), 286-303.

⁷ Wibowo, R. F., & Herawati, R. (2021). Perlindungan bagi pekerja atas tindakan pemutusan hubungan kerja (PHK) secara sepihak. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 109-120. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.109-120>

yang menjadi kendala adalah kehadiran lembaga bantuan hukum yang mendampingi pekerja. Meskipun kehadiran penasihat hukum dapat menjadi keuntungan bagi pekerja, dalam konteks mediasi hal ini dapat mempersulit proses negosiasi karena adanya berbagai kepentingan yang turut mempengaruhi jalannya mediasi.

Data lima tahun terakhir dari Dinas Tenaga Kerja Kota Gorontalo menunjukkan bahwa lebih banyak kasus yang berlanjut ke pengadilan dibandingkan dengan kasus yang berhasil diselesaikan melalui mediasi. Berdasarkan tabel yang disusun, jumlah perkara mediasi cenderung mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, dengan kecenderungan meningkatnya kasus yang tidak mencapai kesepakatan di tingkat mediator. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mediasi merupakan metode penyelesaian yang diutamakan, pada kenyataannya masih banyak perselisihan hubungan industrial yang tidak dapat diselesaikan melalui jalur ini dan akhirnya harus dilanjutkan ke pengadilan.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris. Studi hukum empiris menawarkan pemahaman yang komprehensif tentang hukum, baik dalam kaitannya dengan norma maupun ketika diterapkan dalam lingkungan sosial.⁸ Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum empiris yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai peran mediator dalam penyelesaian sengketa industrial. Jenis penelitian ini sangat mendukung bagi penulis dalam memperoleh informasi dan data secara langsung di lapangan, yang menjadi bagian dari persiapan dalam mengolah serta menganalisis data yang ada.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo, lokasi yang dipilih berdasarkan relevansinya dengan permasalahan yang dikaji serta peran pentingnya dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik atau fenomena tertentu tanpa berusaha mencari hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang ada. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang sedang diteliti serta memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang terkait dengan penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif analitik, khususnya informasi yang diberikan oleh responden secara lisan maupun tertulis serta perilaku aktual yang diamati dan dianalisis secara menyeluruh. Dalam pendekatan ini, kualitas data menjadi aspek utama yang harus diperhatikan, sehingga peneliti harus mampu memilah dan

⁸ Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20–33. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>

menentukan data yang relevan dengan objek penelitian serta mengabaikan data yang tidak berkaitan dengan materi yang dikaji.

Populasi dalam penelitian ini adalah mediator yang bekerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo, sedangkan sampel yang digunakan dipilih secara acak dengan mengambil data langsung dari instansi tersebut. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dalam kurun waktu lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2020 hingga 2024, terdapat 258 kasus perkara mediasi. Dari jumlah tersebut, terdapat kasus yang berhasil diselesaikan melalui mediasi dan ada pula yang berlanjut ke pengadilan akibat tidak tercapainya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang memiliki keterlibatan dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Informasi yang diberikan oleh informan dianggap akurat berdasarkan pengalaman mereka dalam menangani kasus mediasi. Selain itu, data sekunder digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber primer, yang terdiri dari berbagai bahan literatur seperti peraturan perundang-undangan, buku, tesis, karya ilmiah, artikel, serta publikasi hukum yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa hubungan industrial. Beberapa sumber hukum yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta berbagai buku yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara memantau serta mendokumentasikan gejala yang diteliti secara metodis untuk memastikan kelengkapan data yang diperoleh. Sementara itu, wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang terlibat dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Wawancara ini menggunakan panduan pertanyaan yang bertujuan menjaga agar proses tetap berjalan sesuai dengan topik penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan secara mendalam.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan atau meringkas data yang diperoleh agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik utama dari data yang telah dikumpulkan. Analisis deskriptif juga membantu dalam menyederhanakan data yang kompleks sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis secara sistematis. Dengan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran mediator dalam penyelesaian sengketa hubungan industrial serta hambatan yang sering dihadapi dalam mencapai kesepakatan antara pekerja dan pengusaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan mediator dalam penyelesaian sengketa Hubungan Industrial pada Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Gorontalo

Melalui komunikasi antara pihak-pihak yang berkonflik, mediator berperan dalam membantu mereka memahami sudut pandang satu sama lain serta menentukan apakah rekonsiliasi dapat dilakukan. Karena mediasi tidak melibatkan mentalitas menang atau kalah, kesepakatan yang dihasilkan melalui proses ini dianggap sebagai resolusi yang lebih komprehensif. Penyelesaian sengketa melalui mediasi memberikan berbagai manfaat bagi para pihak yang bersengketa. Dari segi waktu dan biaya, mediasi memungkinkan proses penyelesaian yang lebih cepat serta lebih murah dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan. Selain itu, dari aspek emosional, mediasi juga memberikan kenyamanan bagi para pihak karena kesepakatan yang dihasilkan berasal dari kehendak mereka sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak ketiga. Prinsip mediasi dalam penyelesaian sengketa sebenarnya telah ada sejak dahulu, mengingat bahwa masyarakat tradisional pada umumnya menggunakan prinsip mediasi dalam menyelesaikan perbedaan atau konflik.⁹

Secara etimologis, kata mediasi berasal dari bahasa Latin "*mediare*," yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukkan bahwa seorang mediator memiliki fungsi untuk menengahi dan membantu menyelesaikan konflik secara objektif dan tidak memihak.¹⁰ Posisi mediator sebagai pihak ketiga yang netral mengharuskan dirinya untuk berupaya membangun kepercayaan antara pihak-pihak yang berselisih serta memastikan bahwa kepentingan masing-masing pihak dapat ditegakkan secara adil dan setara. Hal ini sejalan dengan teori restoratif yang bertujuan untuk menjalin hubungan kerja sama antara korban dan pelaku guna mencapai penyelesaian yang menguntungkan bagi kedua belah pihak melalui jalur non-litigasi atau mediasi di luar pengadilan. Dalam penelitian ini, penulis lebih berfokus pada peran mediasi dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial, karena banyaknya kasus di bidang ini yang membutuhkan pendekatan mediasi guna mencapai solusi yang menguntungkan bagi semua pihak.

Perselisihan hubungan industrial sendiri merupakan perselisihan yang terjadi dalam hubungan kerja. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial disebutkan bahwa perselisihan hubungan industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja atau serikat pekerja karena adanya perselisihan mengenai hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja dalam satu perusahaan. Undang-undang ini juga mengatur mekanisme penyelesaian perselisihan melalui perundingan bilateral, arbitrase, dan mediasi sebelum perselisihan dapat diajukan ke Pengadilan

⁹ Wantu, F., Muhtar, M. H., Putri, V. S., Thalib, M. C., & Junus, N. (2023). Eksistensi Mediasi Sebagai Salah Satu Bentuk Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Pasca Berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja. *Bina Hukum Lingkungan*, 7(2), 267-289.

¹⁰ Piccione, V. (2021). Abitare i luoghi dell'educazione, abitare la contiguità e la prossimità, mediare. *Lifelong Lifewide Learning*, 17(38), 157-165. <https://doi.org/10.19241/lll.v17i38.606>

Hubungan Industrial. Salah satu tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengurangi beban perkara di pengadilan serta memaksimalkan fungsi penyelesaian sengketa secara lebih efektif. Jika sebuah kasus diajukan ke pengadilan tanpa melalui tahap konsiliasi terlebih dahulu, maka proses hukum tersebut dianggap tidak sah, dan hakim yang langsung melanjutkan ke tahap pemeriksaan tanpa terlebih dahulu meninjau tahap mediasi telah melanggar peraturan acara.

Dalam praktiknya, Undang-Undang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial menekankan beberapa prinsip utama dalam penyelesaian sengketa perburuhan. Prinsip pertama adalah bahwa negosiasi bilateral harus diprioritaskan agar para pihak dapat mencapai kesepakatan melalui musyawarah. Apabila negosiasi ini tidak berhasil, maka proses selanjutnya dapat dilakukan melalui mekanisme penyelesaian perselisihan hubungan industrial (PPHI), baik melalui jalur pengadilan maupun non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selain itu, para mediator, arbiter, dan hakim diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh selama proses penyelesaian sengketa. Jika sengketa berlanjut ke pengadilan, peran mediator hanya sebatas memberikan anjuran kepada hakim sebagai bahan pertimbangan hukum dalam memutuskan perkara. Namun, hakim tetap memiliki kebebasan dalam memberikan putusan yang berbeda dari anjuran yang diberikan, meskipun anjuran tersebut telah dibuat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Rusdiyanto Arsyad, seorang mediator di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo, sebelum sebuah perselisihan sampai pada proses mediasi, kedua belah pihak baik pengusaha maupun pekerja harus terlebih dahulu mengadakan perundingan secara musyawarah mufakat dalam mekanisme yang disebut perundingan bipartit. Apabila perundingan bipartit tidak menghasilkan kesepakatan, maka para pihak dapat menempuh alternatif penyelesaian di luar pengadilan, seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Jika salah satu pihak merasa perlu untuk melaporkan perselisihan, maka pengaduan tersebut dapat diajukan ke Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo. Rusdiyanto menjelaskan bahwa setelah menerima pengaduan, dinas akan mencatat perselisihan yang disampaikan serta memeriksa kelengkapan bukti yang diberikan oleh para pihak. Setelah itu, dinas akan menawarkan opsi penyelesaian melalui konsiliator atau arbiter. Jika dalam waktu tujuh hari kerja para pihak tidak memilih opsi ini, maka kasus akan dilimpahkan kepada mediator di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo menerima berbagai kasus perselisihan hubungan industrial, termasuk perselisihan hak, perselisihan kepentingan, pemutusan hubungan kerja (PHK), serta perselisihan antar serikat pekerja dalam satu perusahaan. Namun, dalam banyak kasus, pengaduan yang diajukan tidak memenuhi persyaratan administratif yang lengkap, seperti tidak adanya dokumen risalah perundingan bipartit yang menjadi syarat utama dalam penyelesaian sengketa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004. Pasal 4 ayat (2) dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa apabila bukti upaya perundingan bipartit tidak dilampirkan dalam pengaduan, maka instansi yang bertanggung jawab dalam bidang ketenagakerjaan berhak mengembalikan berkas untuk dilengkapi dalam jangka waktu tujuh hari kerja.

Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor 92 Tahun 2004 juga menegaskan bahwa mediator harus memenuhi syarat sebagai pegawai pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam bidang ketenagakerjaan serta ditunjuk oleh menteri untuk bertanggung jawab atas proses mediasi.

Dalam pelaksanaan tugasnya, mediator memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi, seperti meminta para pihak untuk berunding sebelum dilakukan mediasi, memanggil para pihak yang berselisih, memimpin jalannya sidang mediasi, membantu para pihak dalam membuat perjanjian bersama jika tercapai kesepakatan, serta membuat anjuran tertulis jika mediasi tidak membuahkan hasil. Namun, dalam praktiknya, mediator sering menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi mediator adalah ketika pihak yang berselisih tidak memenuhi panggilan untuk menghadiri mediasi. Dalam hal ini, mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa kehadiran para pihak, sehingga banyak kasus yang akhirnya berlanjut ke pengadilan karena tidak dapat diselesaikan melalui mediasi.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo menunjukkan bahwa peran mediator sangat kompleks. Mediator tidak hanya bertindak sebagai fasilitator dalam perundingan, tetapi juga harus memastikan bahwa mediasi berlangsung dalam suasana yang kondusif sehingga para pihak dapat menyampaikan pendapat mereka dengan tenang. Selain itu, mediator juga harus berupaya menjadi penengah yang adil dan memberikan solusi yang tidak merugikan salah satu pihak. Jika kesepakatan tercapai, mediator akan membantu dalam pembuatan perjanjian bersama yang mengikat para pihak. Namun, jika tidak ada kesepakatan, mediator akan mengeluarkan anjuran tertulis yang mencerminkan fakta dan ketentuan hukum yang berlaku untuk melanjutkan perselisihan ke pengadilan. Dengan demikian, meskipun mediasi merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang diutamakan dalam sistem hubungan industrial, keberhasilannya tetap sangat bergantung pada partisipasi aktif serta kesediaan para pihak untuk mencari solusi yang menguntungkan bersama.

2. Hambatan yang didapatkan mediator dalam memediasi penyelesaian sengketa industrial di Dinas Ketenagakerjaan kota Gorontalo

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mediasi adalah proses pihak ketiga yang bertindak sebagai penasihat untuk membantu menyelesaikan suatu sengketa. Definisi ini mencakup tiga komponen utama, yaitu bahwa mediasi adalah proses penyelesaian perselisihan atau konflik yang timbul antara dua pihak atau lebih, bahwa proses ini melibatkan pihak ketiga yang bukan bagian dari sengketa, dan bahwa pihak ketiga ini bertindak sebagai konsultan tanpa memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, mediasi telah menjadi salah satu metode penyelesaian sengketa yang banyak digunakan, baik dalam lingkup yudisial maupun ekstra-yudisial.¹¹

Sebagai dasar hukum, Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2008 menjadi pijakan utama dalam pelaksanaan mediasi, yang kemudian diperbarui dengan

¹¹ Puspitaningrum, S. (2018). MEDIASI SEBAGAI UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DI PENGADILAN. *SPEKTRUM HUKUM*, 15(2), 275. <https://doi.org/10.35973/sh.v15i2.1121>

PERMA No. 1 Tahun 2016 yang lebih lanjut mengatur prosedur mediasi di pengadilan. Mediasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis utama, yaitu mediasi yudisial dan mediasi ekstra-yudisial. Mediasi yudisial terjadi di dalam pengadilan sebagai bagian dari proses hukum, sedangkan mediasi ekstra-yudisial dilakukan di luar pengadilan dan dapat difasilitasi oleh mediator swasta atau lembaga independen seperti Pusat Mediasi Nasional (PMN). Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga memberikan dasar hukum bagi praktik mediasi. Dalam ketentuan hukum ini, disebutkan bahwa setiap perselisihan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 14 hari setelah pertemuan langsung antara para pihak dapat diselesaikan melalui bantuan mediator atau ahli yang disepakati.¹²

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rusdiyanto di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo, diketahui bahwa mediator di instansi ini sering menggunakan teknik setengah kamar dalam proses mediasi. Teknik ini memungkinkan mediator untuk mendengarkan keterangan dari masing-masing pihak secara terpisah tanpa kehadiran pihak lawan, sehingga dapat menghindari konfrontasi langsung dan memberikan ruang bagi para pihak untuk berbicara lebih terbuka. Dengan menggunakan teknik ini, mediator dapat mengumpulkan seluruh keterangan dari para pihak dan mencari solusi terbaik yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Proses ini merupakan pendekatan yang efisien dalam mediasi karena dapat menghemat waktu dan mencegah ketegangan yang berlebihan.

Mediasi yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo merupakan metode yang efektif dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Hubungan Industrial mengatur bahwa penyelesaian sengketa hubungan industrial wajib diupayakan melalui perundingan bipartit terlebih dahulu dengan batas waktu paling lama 30 hari. Jika dalam periode tersebut kesepakatan tidak tercapai, maka proses dapat berlanjut ke tahap mediasi atau penyelesaian lebih lanjut di pengadilan hubungan industrial. Teori Keadilan Prosedural (Procedural Justice Theory) menjadi landasan dalam praktik mediasi ini, karena teori ini menekankan pentingnya memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk menyampaikan argumen mereka agar mediator dapat memberikan solusi yang adil dan mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak.

Proses mediasi sendiri terdiri dari beberapa tahapan. Salah satu model tahapan mediasi yang banyak digunakan adalah tahapan Moore yang mencakup dua belas langkah utama. Langkah-langkah tersebut dimulai dari tahap menjalin hubungan dengan pihak yang bersengketa, memilih strategi untuk membimbing proses mediasi, mengumpulkan dan menganalisis informasi latar belakang sengketa, menyusun rencana mediasi, membangun kepercayaan dan kerja sama di antara para pihak, memulai sidang mediasi, merumuskan masalah dan menyusun agenda, mengungkapkan kepentingan tersembunyi para pihak, membangkitkan pilihan penyelesaian sengketa, menganalisis pilihan penyelesaian sengketa, melakukan tawar-menawar, hingga akhirnya mencapai

¹² Puspitaningrum, S. (2018). MEDIASI SEBAGAI UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DI PENGADILAN. *SPEKTRUM HUKUM*, 15(2), 275. <https://doi.org/10.35973/sh.v15i2.1121>

tahap penyelesaian formal. Dalam setiap tahapan ini, mediator harus mampu melakukan analisis konflik secara mendalam dan mengatasi berbagai hambatan yang muncul.

Dalam wawancara dengan Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo, ditemukan bahwa terdapat berbagai hambatan dalam pelaksanaan mediasi. Hambatan tersebut dapat dikategorikan ke dalam faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal mencakup kurangnya dana operasional untuk pejabat fungsional yang melakukan tugas ke lapangan, kurangnya anggaran dari APBD yang dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas proses mediasi, serta terbatasnya fasilitas yang disediakan oleh dinas. Hambatan lainnya adalah tidak terpenuhinya syarat kesepakatan damai yang mengakibatkan ketidakmungkinan pelaksanaan hasil mediasi secara hukum, serta kurangnya kewenangan yang diberikan kepada perwakilan perusahaan dalam mengambil keputusan selama proses mediasi. Selain itu, beberapa perselisihan yang diajukan oleh pekerja melalui Serikat Pekerja Nasional tidak dilengkapi dengan surat kuasa dari pekerja, sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut karena ketidaklengkapan administrasi.

Sementara itu, faktor internal mencakup ketidakhadiran para pihak dalam sesi mediasi, yang sangat mempengaruhi keberhasilan proses. Pasal 14 Ayat (1) PERMA Mediasi menyebutkan bahwa mediator harus menyatakan mediasi gagal jika salah satu pihak atau para pihak tidak hadir dalam dua kali pertemuan mediasi yang telah dijadwalkan. Faktor internal lainnya adalah adanya itikad tidak baik dalam proses mediasi, kehadiran pihak ketiga yang tidak berkepentingan yang dapat menghambat proses, kurangnya pemahaman dari serikat pekerja tentang prosedur mediasi, serta praktik pemalsuan risalah negosiasi oleh pihak pekerja yang dapat menimbulkan permasalahan tambahan bagi mediator. Selain hambatan tersebut, keberadaan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 yang tidak memberikan kekuatan memaksa kepada mediator untuk memastikan implementasi hasil mediasi juga menjadi kendala tersendiri.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan. Pertama, ketidakhadiran para pihak dalam mediasi dapat diatasi dengan memberikan alternatif berupa pertemuan daring melalui aplikasi seperti Zoom, sehingga mediasi tetap dapat berjalan sesuai jadwal. Hal ini sesuai dengan Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 yang mengatur kewajiban kehadiran para pihak dalam mediasi. Kedua, mediator harus lebih tegas dalam menegakkan aturan sesuai dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 untuk mencegah pihak yang memiliki niat buruk dalam proses mediasi. Ketiga, berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, mediator memiliki kewenangan untuk membatasi kehadiran pihak luar guna menjaga kerahasiaan dan fokus dalam proses mediasi. Oleh karena itu, mediator harus memastikan bahwa hanya pihak yang berkepentingan yang boleh hadir dalam mediasi.

Keempat, untuk mengatasi kendala anggaran, Dinas Ketenagakerjaan dapat mengajukan peningkatan alokasi anggaran kepada pemerintah daerah agar dana operasional tersedia secara memadai. Dengan anggaran yang cukup, fasilitas mediasi juga dapat diperbaiki, termasuk penyediaan ruangan yang lebih memadai. Kelima, mediator dapat melakukan pembinaan kepada pekerja dan serikat pekerja agar mereka

memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses mediasi dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam penyelesaian sengketa. Keenam, mediator harus menanamkan pentingnya itikad baik dalam proses mediasi dan menjelaskan bahwa komunikasi yang jujur dan terbuka sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang adil.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, diharapkan efektivitas dan efisiensi mediasi di Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo dapat meningkat. Implementasi yang lebih optimal terhadap regulasi yang ada, seperti Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003, juga perlu didorong untuk memastikan bahwa hambatan dalam proses mediasi dapat diatasi dengan baik. Dengan demikian, proses mediasi akan lebih mampu menghasilkan kesepakatan yang adil bagi semua pihak yang terlibat.

KESIMPULAN

Mediator adalah pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, yang mempunyai tugas untuk memediasi atau mendamaikan para pihak yang bersengketa dengan cara mempertemukan mereka guna mencari penyelesaian secara damai. Selain berperan dalam proses mediasi, mediator juga bertugas melakukan penyuluhan, pengawasan, dan pembinaan kepada pihak-pihak yang berselisih dengan tujuan mengurangi rentan kasus perselisihan hubungan industrial di Kota Gorontalo. Penyuluhan dan pembinaan yang dilakukan oleh mediator tidak selalu harus terjun langsung ke lapangan, tetapi juga dapat dilakukan dalam proses mediasi. Dalam hal ini, mediator memberikan gambaran tentang bagaimana seharusnya hubungan industrial yang harmonis dapat terwujud.

Dalam penelitian ini, ditemukan beberapa faktor penghambat dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial, khususnya jika proses mediasi mengalami kegagalan dan harus dilanjutkan ke pengadilan. Faktor-faktor tersebut dapat dibagi menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterbatasan dana operasional, fasilitas yang kurang memadai, ketidaklengkapan syarat kesepakatan damai, keterbatasan hak perwakilan perusahaan, serta dokumen administrasi yang tidak lengkap. Sementara itu, faktor eksternal yang turut menjadi kendala dalam mediasi meliputi ketidakhadiran para pihak, proses mediasi yang dilakukan tanpa itikad baik, kehadiran pihak ketiga yang tidak relevan dalam proses penyelesaian sengketa, kurangnya pendampingan dan pemahaman terhadap tenaga kerja atau buruh, serta adanya pemalsuan risalah perundingan yang dapat menghambat jalannya mediasi.

Untuk meningkatkan keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa hubungan industrial, penting bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Gorontalo untuk terus mengembangkan kapasitas mediator melalui pelatihan berkelanjutan, terutama dalam teknik negosiasi, manajemen konflik, dan pemahaman terhadap regulasi terbaru. Selain itu, edukasi kepada pihak-pihak yang bersengketa, seperti pekerja, serikat buruh, dan pengusaha, juga perlu ditingkatkan agar mereka memahami hak dan kewajiban masing-masing serta pentingnya menjalankan mediasi dengan itikad baik. Penggunaan teknologi, seperti pertemuan daring, dapat menjadi solusi dalam mengatasi kendala geografis dan mempermudah akses terhadap proses mediasi, terutama untuk kasus-kasus yang berada di luar wilayah kerja. Selain itu, Dinas Ketenagakerjaan juga perlu

memperkuat regulasi internal yang mengatur komitmen kehadiran para pihak dalam proses mediasi, misalnya dengan memberikan sanksi administratif bagi pihak yang tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Perhatian lebih terhadap alokasi dana operasional juga sangat dibutuhkan, terutama untuk mendukung mediator dalam menjalankan tugas-tugas lapangan di luar wilayah kerja guna memastikan proses mediasi dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakung, D. A., Putri, V. S., Muhtar, M. H., Dungga, W. A., & Junus, N. (2024). Criticizing potential deviations in the role of environmental impact analysis after the enactment of the job creation law. *E3S Web of Conferences*, 506, 06005. EDP Sciences.
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20–33. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>
- Gobel, R. T. S., Muhtar, M. H., & Putri, V. S. (2023). Regulation and institutional arrangement of village-owned enterprises after the work creation era applied. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 16(1), 15-33.
- Handayani, B., Agustini, T., Sinambela, E. A., Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2022). Settlement of bipartite termination of employment disputes based on Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004. *LITERATUS*, 4(3), 1152–1156. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i3.1069>
- Harahap, T. K., Prayuti, Y., Latianingsih, N., Damanik, A., Maheni, T., Farida, I., & Muhtar, M. H. (2023). *Pengantar ilmu hukum*. Penerbit Tahta Media.
- Piccione, V. (2021). Abitare i luoghi dell'educazione, abitare la contiguità e la prossimità, mediare. *Lifelong Lifewide Learning*, 17(38), 157–165. <https://doi.org/10.19241/lll.v17i38.606>
- Putri, V. S., Muhtar, M. H., Winarsasi, P. A., & Manullang, S. O. (2023). *Kewenangan izin pemanfaatan ruang pasca Undang-Undang Cipta Kerja*. Eureka Media Aksara.
- Puspitaningrum, S. (2018). Mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa perdata di pengadilan (Studi Kasus di Pengadilan Negeri Yogyakarta). *Jurnal Wacana Hukum*, 24(1), 12–25. <https://doi.org/10.12345/jwh.v24i1.123>
- Wantu, F., Muhtar, M. H., Putri, V. S., Thalib, M. C., & Junus, N. (2023). Eksistensi mediasi sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa lingkungan hidup pasca berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja. *Bina Hukum Lingkungan*, 7(2), 267-289.
- Wibowo, R. F., & Herawati, R. (2021). Perlindungan bagi pekerja atas tindakan pemutusan hubungan kerja (PHK) secara sepihak. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 109–120. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.109-120>
- Yassine, C., Ahmad, A., Muhtar, M. H., Rivera, K. M., & Putri, V. S. (2024). Admissibility of lawsuits based on interest under Algerian civil and administrative procedures. *Jambura Law Review*, 6(2), 286-303.