

**RESOLUSI KONFLIK OLEH DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN  
INDRAGIRI HULU PADA KONFLIK KARYAWAN DAN  
PT. SINAR REKSA KENCANA**

**Oleh : Riska Indriyana Putri**

Email : [Indriyanairiska@gmail.com](mailto:Indriyanairiska@gmail.com)

**Pembimbing : Abdul Sadad**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas KM 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

**ABSTRACT**

*Disputes in industrial relations are common in the world. Industrial relations disputes according to Law no. 2 of 2004 concerning the Settlement of Industrial Relations Disputes (UU PPHI) is a difference of opinion that results in conflict between employers or a combination of employers and workers/labor or trade unions/labor unions. One of them is the conflict between PT. Sinar Reksa Kencana and its employees, started with the mass Termination of Employment carried out by PT. Sinar Reksa Kencana due to an acquisition by the Mentari Group. This study aims to determine the inhibiting factors of conflict resolution and how the role of the government in carrying out conflict resolution at PT. Sinar Mutual Kencana in Indragiri Hulu Regency. This research is a descriptive qualitative research where data collection uses observation, interviews, and documentation techniques. This study uses the resolution theory put forward by Fisher in (Tisa, 2017), namely Negotiation, Mediation, and Arbitration. One of the obstacles when resolving industrial relations disputes is the lack of knowledge of both parties and the absence of agreement or disagreement, causing disputes and lack of understanding of different labor laws and regulations, and third parties finally provide assistance to both parties.*

**Keyword** : Resolutions , Conflict, Industrial Conflict

## **Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Industri merupakan salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Pelaku di bidang industri adalah pengusaha dan pekerja. Dalam suatu hubungan kerja antara pengusaha dan pekerja didasarkan pada suatu perjanjian kerja yang memiliki unsur pekerjaan, upah, dan perintah. Hubungan industrial adalah suatu sistem hubungan yang terbentuk antara pelaku dalam proses produksi barang dan jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja /buruh dan pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Perselisihan hubungan industrial selama ini terjadi karena tidak tercapainya kesepakatan antara pengusaha dan pekerja. Perselisihan hubungan industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja /buruh atau serikat pekerja/serikat buruh dalam suatu perusahaan. Hal ini sejalan dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang jenis perselisihan hubungan industrial meliputi empat (4) macam yaitu : (a) perselisihan hak, (b) perselisihan kepentingan, (c) perselisihan antara serikat pekerja/serikat buruh hanya dalam satu perusahaan, (d) perselisihan pemutusan hubungan kerja. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sering menimbulkan keresahan, khususnya bagi para pekerja, Keputusan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) ini akan berdampak buruk bagi kelangsungan hidup dan masa depan para pekerja yang mengalaminya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 untuk penyelesaian perselisihan dapat melalui

pengadilan dan diluar pengadilan. Penyelesaian perselisihan dapat melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial mengedepankan musyawarah untuk mufakat (win-win solution) agar dengan demikian produksi barang dan jasa tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Proses penyelesaian perselisihan ditempuh di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu awalnya ditempuh secara bipartid (mediasi kedua belah pihak) namun apabila tidak mencapai kesepakatan maka sistem tripartit diterapkan. Sistem tripartit adalah upaya penyelesaian melalui forum yang dihadiri oleh wakil pengusaha, wakil pekerja/buruh dan wakil pemerintah yaitu Departemen Tenaga Kerja. Perjanjian bersama yang hanya didasari dengan kesepakatan saja dapat berakibat pada tidak terpenuhinya hak-hak pekerja, dalam artian undang-undang telah mengatur sedemikian rupa mengenai perhitungan hak-hak pesangon untuk pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja, apabila pembuatan perjanjian bersama tidak mengacu pada undang-undang, pihak pekerja akan dirugikan dengan perjanjian bersama tersebut, sehingga keadilan untuk pekerja tidak dapat tercapai.

Pekerja meminta tanggung jawab perusahaan PT. Sinar Reksa Kencana dan penjelasan secara tertulis terhadap surat keputusan direksi yang diterbitkan oleh management mentari group, karna keputusan tersebut membuat resah dan ketidak nyamanan karyawan. Karyawan juga meminta kepada management PT. Sinar Reksa Kencana agar menetapkan tanggal dilakukannya Hak-hak karyawan (PHK) berupa surat keputusan dengan hanya mengacu pada undang-undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 Pasal 163 ayat 2.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana usaha yang ditempuh oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu dalam resolusi konflik yang terjadi antara karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana?
2. Apa saja faktor yang menghambat resolusi konflik antara karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana?

## 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui usaha yang ditempuh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu yang terjadi antara karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat penyelesaian konflik antara karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana.

## 4. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan rekomendasi bagi pemerintah untuk menyelesaikan konflik industrial. Terutama bagi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengatasi konflik industrial. Agar nantinya tidak terjadi konflik serta lebih mudah dalam menyelesaikan konflik yang terjadi.

### b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Program Ilmu Studi Administrasi Publik, serta diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi pemikiran ilmu

pengetahuan dan memperdalam tentang kajian keilmuan manajemen konflik.

### c. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber wawasan dan pengetahuan khususnya untuk perkembangan ilmu administrasi yang berkaitan dengan konflik industri, dan peran pemerintah dalam menyelesaikan konflik.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Konsep Teori

#### a. Resolusi

Menurut Kusuma atmadja, Etty. R. Agoes. Resolusi adalah suatu hasil keputusan dari suatu masalah yang telah disetujui melalui consensus maupun pemungutan suara menurut aturan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh organisasi internasional atau badan yang bersangkutan.

Menurut Sarwono (1999) dalam (Rusdiana, 2015) metode resolusi merupakan suatu proses untuk mengatasi perselisihan atau konflik, antara lain kontak hubungan langsung; komunikasi: *bargaining*: tawar-menawar, mediasi: mediator, *win-lose* menjadi *win-win*; arbitrase: pihak ketiga tidak hanya menawarkan, jika perlu memaksa; konsiliasi: mundur, peredaan ketegangan. Secara terperinci beberapa cara penyelesaian konflik berdasarkan kebiasaan yang digunakan masyarakat untuk menyelesaikan konflik.

#### b. Konflik

Konflik merupakan kondisi yang terjadi ketika dua pihak atau lebih menganggap adanya perbedaan yang tidak selaras di antara keduanya. Munculnya sebuah konflik tidak bisa ditentukan kapan terjadinya, bagaimana proses terbentuknya konflik dan tentunya tidak pernah direncanakan oleh pihak manapun. Konflik yang seringkali terjadinya di dasari karena adanya perbedaan kepentingan, tujuan serta perbedaan yang mendasar seperti halnya nilai-nilai, agama, ras, suku dan budaya.

Konflik merupakan suatu kenyataan hidup, tidak terhindarkan dan sering bersifat kreatif. Karena hal itu ahli sosiolog memandang konflik tetap berguna, apalagi karena memang merupakan bagian dari keberadaan manusia. Hal ini di sampaikan **Collin**, bahwa konflik suatu proses sentral dalam kehidupan sosial **George Ritzer** dan **J. Douglas Goodman (2007)** dalam **Widiani (2019)**.

c. Resolusi Konflik

Menurut **Ramsbotham, dkk** dalam **(Irawan, 2016)** resolusi konflik merupakan suatu proses panjang agar bentuk konflik berubah atau terjadi transformasi yang belum dikatakan selesai dengan hanya menghasilkan suatu kesepakatan (*agreement*) tapi juga harus menuju perubahan kondisi yang konstruktif. Artinya resolusi konflik tidak hanya upaya untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak yang berkonflik, tetapi lebih jauh dari itu, resolusi konflik berarti menstruktur ulang atau mentransformasi hubungan pihak-pihak yang berkonflik.

d. Konflik Industri dan Akar Permasalahan

Akar masalah konflik (*the root causes of conflict*) bisa dikatakan sebagai sebab yang paling mendasar dari munculnya hubungan-hubungan konflik dan dinamika yang dikarakterisasi oleh berbagai bentuk strategi konflik. Perspektif struktural dalam sosiologi konflik memiliki pandangan bahwa akar masalah konflik selalu berkaitan dengan kekuasaan (*power*) dan angka kepentingan di dalamnya (Rubenstein, 1996). Kekuasaan secara sosiologis dimanifestasikan pada bentuk wewenang legal formal, dan modal-modal ekonomi dan budaya.

Walaupun demikian dalam konteks konflik industrial, kekuasaan lebih didefinisikan oleh wewenang legal formal negara dan modal ekonomi

pasar. Kekuasaan legal formal negara yang mampu menciptakan regulasi bekerjasama dengan kekuasaan ekonomi pasar yang bisa menentukan keberhasilan ekonomi suatu negara. Pada pengertian struktural ini, bisa dilihat bagaimana dua kekuasaan tersebut melakukan perselingkuhan untuk kepentingan dan tujuan masing-masing pemegang kekuasaan.

## 2. Konsep Operasional

Dalam pengoperasiannya penulis menggunakan konsep dan teori yang dikemukakan oleh **Fisher** dalam **(Tisa, 2017)** sebagai berikut:

a. Negosiasi

Negosiasi adalah suatu proses pemecahan masalah secara sukarela antara pihak-pihak yang berkonflik untuk menyelesaikan masalah mereka oleh mereka sendiri. Negosiasi menurut pemahaman, sikap dan keterampilan yang baik dalam menyelesaikan konflik. Negosiasi dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana penyelesaian konflik yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja terhadap PT. Sinar Reksa Kencana dan Karyawan tanpa melibatkan pihak lain.

b. Mediasi

Mediasi adalah strategi resolusi konflik melalui suatu pihak ketiga yang netral yang membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah mereka. Pihak ketiga yang disebut mediator tidak mempunyai kepentingan terhadap hasil resolusi. Mediasi dalam penelitian ini merujuk kepada sejauh mana pihak ketiga dalam membantu penyelesaian konflik antara PT. Sinar Reksa Kencana dan Karyawan.

c. Arbitrasi

Arbitrasi adalah suatu strategi resolusi konflik yang juga melibatkan suatu pihak ketiga yang netral. Tetapi dalam arbitrasi pihak ketiga mempunyai otoritas untuk menentukan hasil atau solusi konflik yang harus dipatuhi oleh pihak-pihak yang berkonflik. Arbitrasi dalam penelitian ini merujuk pada ada atau tidaknya keterlibatan pihak arbiter yang membantu dalam menyelesaikan konflik antara PT. Sinar Reksa Kencana mengingat ini adalah permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan industrial dan sudah berlangsung cukup lama.

## Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan dan menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa yang benar-benar terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat.

### 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu. Alasan peneliti memilih melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti tertarik untuk membahas masalah ini lebih lanjut dan juga karena konflik ini masih berlangsung hingga saat ini dan sudah terjadi dalam jangka waktu yang lama, dan belum ditemukan titik terang penyelesaiannya.

## 3. Informan penelitian

**Tabel 3 Informan Penelitian**

No	Nama Informan
1	Kepala seksi penyelesaian hubungan industrial
2	Sekretaris Dinas Tenaga Kerja
3	Sub Bagian Umum dan Kekaryawanan
4	Staff Dinas Tenaga Kerja

Sumber: *Data Olahan, 2023*

Tabel 3 menunjukkan bahwa pada penelitian ini ada empat informan yang dimintai informasi terkait penelitian ini yaitu resolusi konflik industri PT. Sinar Reksa Kencana dan Karyawan.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Teknik pengumpulan data secara observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tempat atau fokus yang ingin di teliti. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana penanganan konflik yang terjadi antara PT. Sinar Reksa Kencana dan Karyawan.

### b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai resolusi konflik PT. Sinar Reksa Kencana dan Karyawan, Wawancara dilakukan penulis terhadap *key information* informan pelengkap untuk mendapatkan data terkait.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan serta menganalisis

dokumen yang mendukung penelitian. Dokumentasi ini dapat berupa foto.

#### d. Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan teknik analisis data Model Miles dan Huberman dalam Yusuf (2017) yang menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model alir, karena peneliti melakukan pemilihan atau sudah ditentukan terlebih dahulu untuk informan dalam penelitian. Kemudian data tersebut dikelola dan disajikan sesuai dengan keperluan, terakhir menarik kesimpulan dari data-data yang didapatkan sejak awal penelitian.

##### a) Reduksi Data

Proses penyederhanaan dan pemilihan data kasar yang telah di dapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan agar data yang di dapat lebih terfokus pada faktor penyebab, dampak dan penyelesaian dari pemerintah terkait resolusi konflik industri PT. Sinar Reksa Kencana di Kabupaten Indragiri Hulu.

##### b) Penyajian Data (*display data*)

Penyajian data dilakukan untuk membuat kumpulan informasi menjadi tersusun agar memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dalam bentuk teks naratif yang disertai dengan table yang sesuai dengan penelitian.

##### c) Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Verifikasi merupakan tahap terakhir dalam menganalisis data berupa penarikan kesimpulan. Kesimpulan merupakan tahap mencari arti, makna dan menjelaskan yang disusun secara singkat agar mudah dipahami sesuai tujuan penelitian. Kegiatan penulis dalam verifikasi data adalah melakukan penggunaan penulisan yang tepat dan padu sesuai data yang telah mengalami proses *display data*, melakukan

peninjauan terhadap catatan-catatan lapangan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, data yang ada dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori untuk menjawab tujuan penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Resolusi Konflik Oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Pada Konflik Karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana

Resolusi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Resolusi konflik juga merupakan rencana yang disusun untuk mencapai apa yang sebenarnya menjadi tujuan dari konflik. Dimana dalam kasus ini strategi digunakan dalam upaya menyelesaikan sebuah konflik agar konflik tersebut tidak semakin meluas dan dapat segera di selesaikan. Konflik yang akan dibahas dalam penelitian ini merupakan konflik industri.

Untuk lebih jelas mengenai permasalahan ini dan mencoba mencari penyelesaiannya maka peneliti akan membahas dan menganalisis hasil wawancara mengenai konflik ini melalui Resolusi Konflik yang di paparkan oleh Fisher dalam Tisa (2017) dengan indikator sebagai berikut Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrasi.

#### a. Negosiasi

Dalam konflik diperlukan negosiasi, negosiasi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengelola atau menangani konflik yang ada di bidang dan konteks komunikasi. Negosiasi merupakan salah satu bentuk manajemen konflik selain mediasi dan dialog. Negosiasi lebih menekankan pada adanya pertukaran usulan yang diajukan untuk meminimalisir perbedaan akibat adanya ketidak

sesuaian tujuan yang dialami para anggota dengan cara menciptakan sebuah kesepakatan. Sebelum membahas lebih jauh mengenai konflik industri antara karyawan dan PT. Sinar Reksa Kencana, Pemerintah daerah (Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hulu) sebagai pihak ketiga yang membantu menangani permasalahan ini harus mengetahui dan melakukan negosiasi atau identifikasi masalah sebagai tahap pertama menyelesaikan konflik ini melalui resolusi konflik.

#### **b. Mediasi**

Penyelesaian melalui sarana mediasi melibatkan pihak ketiga yang disebut mediator. Pihak ketiga yang menjadi mediator harus netral, tidak berpihak serta membantu para pihak yang berselisih untuk mencapai kesepakatan secara sukarela. Yang dimaksud dalam mediator adalah karyawan pada instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan perselisihan yang diselesaikan lewat jalur mediasi ini meliputi perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan hubungan kerja, perselisihan antar serikat pekerja/buruh. Tugas mediator adalah hanya terbatas membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan, ia tidak memiliki kewenangan untuk memaksa. Setelah tercapai kesepakatan maka mediator membuat anjuran tertulis.

#### **c. Arbitrasi**

Penyelesaian konflik dengan cara arbitrasi yaitu melalui suatu lembaga yang di pimpin oleh seseorang yang berperan untuk memutuskan. Arbitrasi dapat berlaku di masyarakat yang sudah memiliki lembaga pengadilan secara formal maupun informal dan nonformal. Kesepakatan penyelesaian konflik industri melalui arbitrasi harus disetujui oleh kedua belah pihak.

## **Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan mediasi permasalahan perselisihan hubungan industrial kasus pemutusan hubungan kerja terdapat kendala yang menghambat dari proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang seharusnya dapat terselesaikan sesuai dengan harapan dan dapat menemukan kesepakatan antar kedua belah pihak. Kendala yang dihadapi mediator itu sendiri yaitu sikap para pihak yang bersikukuh untuk mempertahankan keinginannya dan tidak bisa menerima solusi yang diberikan oleh mediator. Sampai sekarang masalah ini belum selesai, upaya dari Dinas Tenaga Kerja sudah dilakukan, tetapi belum ada titik temu yang tepat dalam menyelesaikan konflik tersebut.

### **2. Saran**

Kepada pihak buruh karyawan atau serikat kerja di perusahaan agar menerima usul atau saran dan anjuran yang diberikan pihak mediator penyelenggaraan hubungan industrial serta mematuhi segala ketentuan tentang persyaratan yang ditetapkan oleh pihak mediator penyelenggaraan hubungan industrial. Kepada pihak perusahaan agar dapat menunjukkan sikap yang kooperatif untuk mendukung terlaksananya proses mediasi bagi setiap penyelenggaraan hubungan industrial yang terjadi di perusahaan dan dapat mematuhi segala ketentuan tentang persyaratan yang dibuat oleh pihak Mediator Dinas Tenaga Kerja Kab. Indragiri Hulu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Fatwal Farunnisa, Rosdianti Razaq, Alimudin Said. (2017). Peran Pemerintah dalam Menangani Konflik Pemutusan Hubungan Kerja

- Karyawan PT. Gunung Mas di Kabupaten Pangkep.
- Huge, M. Oliver, R., Tom, W. (2002). *Resolusi Damai Damai Konflik Kontemporer Menyelesaikan, Mencegang, Mengelola, dan Mengubah Konflik Bersumber Politik, Sosial, Agama, Ras*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ika, May Indrawati. (2021). Resolusi Konflik Lahan Hak Guna Usaha PT. Alam Sari Lestari di Kabupaten Indragiri Hulu
- Najib, M. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Nisa, Jakiatin. (2015). Resolusi Konflik dalam Perspektif Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Patilima, H. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta
- Suryadi. (2017). *Konflik Masyarakat dengan PT. Rimba Rokan Lestari (PT. RRL) di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis*. Universitas Riau.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Tisa, Fina Ria. (2017). Resolusi Konflik antara Perseroan Terbatas Bangun Nusa Indah Lampung (PT. BNIL) dengan Masyarakat Serikat Tani Korban Gusuran PT. BNIL (STKKBG) di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2016
- Wandi Adiansyah, Nurliana Cipta Apsari, Santoso Tri Raharjo. (2018). Resolusi Konflik Agraria di Desa Genteng Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang.
- Wahyudi. (2015). *Manajemen Konflik dalam Organisas*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, A. M. (2014). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Kencana.
- Zulkarnaini, Z., & Gevisioner, G. Differences Perception And Interest In Peatland Management Policy. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 65-72.

#### **Dokumen :**

- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Konflik Industrial.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu.