

**SKRIPSI**

**ALUR PROSES MEDIASI PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL  
OLEH DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA  
YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**MARIA CATUR WULANDARI**

**201007480**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ALUR PROSES MEDIASI PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL  
OLEH DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA  
YOGYAKARTA**

**DISUSUN OLEH:**

**MARIA CATUR WULANDARI**

**201007480**

**MENYETUJUI**

**DOSEN PEMBIMBING**



**AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ALUR PROSES MEDIASI PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL**  
**OLEH DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA**  
**YOGYAKARTA**

**DISUSUN OLEH:**  
**MARIA CATUR WULANDARI**

**201007480**

**TELAH DIUJI PADA HARI SENIN TANGGAL 3 FEBRUARI 2025**

**DI RUANG UJIAN FISIP UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**TIM PENGUJI:**

**TANDA TANGAN**

**DRA. LUCINDA, M.LETT.**

**PENGUJI UTAMA**



.....

**AGUSTINUS ARYO LUKISWORO, S.SOS., M.A.**

**PENGUJI I**



.....

**STEFANUS NINDITO, S.SOS., M.SI.**

**PENGUJI II**



.....



.....

**KRISTIAN TAMTOMO, PH.D.**

**KETUA PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Catur Wulandari

NPM : 201007480

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : *Alur Proses Mediasi Perselisihan Hubungan Industrial Oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Yogyakarta*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi, maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran diri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak mana pun.

Yogyakarta, 21 Januari 2025  
Saya yang menyatakan



Maria Catur Wulandari

## ABSTRAK

Suatu hubungan industrial tidak selalu berjalan dengan harmonis, di mana realita yang terjadi menggambarkan bahwa hubungan tersebut tidak selalu berjalan dengan baik dan harmonis. Konflik yang terjadi dalam suatu hubungan industrial dapat dikatakan sebagai perselisihan hubungan industrial. Dinas Tenaga Kerja merupakan suatu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam dunia ketenaga kerjaan. Mediasi merupakan salah satu intervensi yang diberikan oleh Disnaker sebagai upaya penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta merupakan contoh lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengatasi permasalahan ketenaga kerjaan yang terjadi di Kota Yogyakarta. Pada tahun 2024 tercatat 18 kasus perselisihan hubungan industrial yang telah ditangani oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan alur proses mediasi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam menangani konflik hubungan industrial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep mediasi dari Khovach (2002). Hasil penelitian menunjukkan bagaimana tahapan-tahapan proses pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. Tahapan proses tersebut adalah menerima dan menyaring pengaduan kasus, melakukan klarifikasi, melakukan musyawarah/diskusi serta penentuan hasil akhir dari mediasi.

**Kata kunci:** hubungan industrial, perselisihan hubungan industrial, mediasi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Proses Mediasi Oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta*. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Tuhan Yesus Kristus, atas limpahan berkat dan kasih-Nya yang tidak pernah berkesudahan.
2. Ayahanda Fx. Heri Kartono, terima kasih telah mempercayakan semua keputusan yang penulis ambil untuk menentukan pilihan penulis serta melanjutkan mimpi penulis. Terima kasih atas cinta, do'a, dan motivasi yang selalu membuat penulis percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan masa studi penulis hingga akhir.
3. Ibunda Siti Indarwati, S.Ag, terima kasih untuk semua do'a dan setiap pertanyaan "kapan wisuda ?" yang berhasil memberikan motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak-Kakak penulis, Fransiska Hetty Lestari, S.Kep.,Ners, Maria Agustina Rahayu, dan Yosef Singgih.Kurnia, S.Pi telah menyemangati penulis pada saat menyusun skripsi dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Agustinus Aryo Lukisworo, S.Sos., MA. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dari *internship* hingga skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan waktu yang telah Bapak berikan, serta saran, masukan yang membangun, dan solusi yang sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Ibu Dra. Lucinda, M.Lett. dan Bapak Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji penulis. Terima kasih atas saran dan masukan yang telah diberikan untuk penyempurnaan penelitian yang telah penulis lakukan.
7. Bapak Dwiyono, Ibu Rr. Markistina Nur Cahyani, Mba Scholastika Vika Tri Febriani dan Bapak Hamson L yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Terima kasih atas bantuan dan informasi yang telah diberikan selama penulis melaksanakan penelitian ini
8. Faustina Toni Gemati S.Psi teman dan juga kakak sekaligus berperan sebagai psikolog pribadi penulis. Terima kasih atas keceriaan, waktu, motivasi serta dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa leluasa menyampaikan serta mengekspresikan kesulitan penulis selama proses pengerjaan skripsi ini. “Tidak dengan mu, mungkin aku akan memiliki jadwal berobat rutin dengan psikolog”.
9. Jeanne Inka Tania Zendy Kirana, Verena Septiriani, Mutiara Rahmawati sebagai sahabat yang selalu mendukung penulis dengan memberikan waktu, hiburan, serta ruang bagi penulis untuk berbagi cerita dan pengalaman selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Siti Amelia, Benedicta Marisa, Gresheyia Claudy, Nicholas Alexander Djafar, Nathanael Felix Robertus, Lovi Tarisa, Bernadia Yovita Tiara Sambodo, Maria Fani dan Sena Intania Sebayang, selaku teman setia penulis yang selalu memberikan dukungan dan afirmasi positif serta bersedia berteman baik dengan penulis dari semester I hingga menyusun Skripsi.
11. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, yang dulu pernah berjanji untuk membersamai penulis selama proses penulisan skripsi, namun nyatanya pergi meninggalkan penulis ketika skripsi ini baru akan dibuat. Terima Kasih untuk patah yang telah diberikan sehingga dapat memberikan motivasi serta semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan proses untuk menjadi lebih baik seperti lagu yang dibawakan oleh Feast berjudul Nina dan mengingatkan penulis dengan kalimat “Semua orang ada masanya dan semua masa ada orangnya”.

12. Terakhir tidak lupa pula penulis berterima kasih kepada anak kecil manja yang terjebak ditubuh perempuan dewasa ini. Terima kasih sudah menjadi berani, kuat dan hebat selama menjalani proses studi yang tidak mudah ini. Mari terus menjadi kuat dalam menghadapi pertanyaan “kapan” yang tiada akhirnya.

Penulis sadar dan mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena beberapa kendala maupun keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari para pembaca ataupun peneliti selanjutnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Januari 2025

Penulis

Maria Catur Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Kajian Pustaka .....	4
1.4. Kerangka Konseptual .....	9
1.4.1. Definisi Mediasi.....	9
1.4.2. Proses Mediasi Secara Umum.....	10
1.4.3. Kerangka Berpikir.....	13
1.5. Tujuan Penelitian .....	15
1.6. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II METODE DAN DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
2.1. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	16
2.2. Informan .....	17
2.2.1. Profil Informan .....	20
2.3. Operasionalisasi Konsep .....	21
2.4. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, dan Analisis Data .....	24
2.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	24
2.4.2. Jenis Data .....	27
2.4.3. Uji Keabsahan Data .....	28
2.4.4. Analisis Data.....	31

2.5. Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian.....	33
2.5.1. Profil Bidang Kesejahteraan dan Hubungan Industrial .....	33
<b>BAB 3 TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Temuan Lapangan.....	35
3.1.1. Proses Mediasi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam menangani Konflik Hubungan Industrial.....	35
3.2. Pembahasan.....	42
<b>BAB 4 KESIMPULAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Kesimpulan.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Berpikir 1 ..... 14

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Daftar Informan .....	20
Tabel 2. Operasionalisasi Konsep .....	22