

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Perselisihan hubungan industrial merupakan konflik yang terjadi antara pekerja dengan perusahaan serta perusahaan dengan perusahaan yang kemudian dapat mempengaruhi interaksi yang terjadi dalam ruang lingkup perusahaan tersebut. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengatasi masalah ketenaga kerjaan yang berada di wilayah Kota Yogyakarta. Dalam realitanya Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta menyediakan fasilitas mediasi sebagai upaya untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial yang dialami oleh perusahaan di wilayah Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pembahasan yang ada pada Bab 3, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa terdapat beberapa tahapan dalam proses mediasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta sebagai bentuk upaya untuk penyelesaian konflik perselisihan hubungan industrial yang terjadi di Kota Yogyakarta. Hasil dan temuan penelitian menunjukkan bagaimana proses mediasi yang dilakukan oleh Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta. Proses-proses tersebut adalah (1) menerima dan menyaring pengaduan kasus, (2) melakukan klarifikasi, (3) melakukan musyawarah/ diskusi dan yang terakhir adalah (4) hasil akhir proses mediasi.

Proses awal yakni Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta akan menerima dan menyaring pengaduan kasus yang ada, dalam proses ini mediator akan menerima serta mempelajari pengaduan kasus dan menentukan apakah kasus tersebut termasuk ke dalam perselisihan hubungan industrial atau tidak. Setelah itu proses selanjutnya yaitu melakukan klarifikasi. Proses klarifikasi dilakukan dengan melibatkan kedua belah pihak yang berkonflik dan dilakukan duduk perkara. Dalam proses klarifikasi mediator akan melakukan klarifikasi kepada kedua belah pihak mengenai sudah atau belum dilaksanakannya perundingan bipartit dan keputusan akhir dari hasil perundingan bipartit. Proses klarifikasi ini yang nantinya akan menentukan apakah kasus yang diajukan oleh pihak yang berselisih

dapat memperoleh intervensi yang berupa mediasi dari Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta.

Selanjutnya yaitu proses musyawarah/diskusi atau dengan kata lain yaitu mediasi. Dalam proses ini mediator akan menjadi pihak ketiga atau pihak pendengar yang bersifat netral. Kedua belah pihak akan diundang untuk melakukan mediasi di Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta dan dipersilahkan untuk melakukan diskusi secara damai yang mana hasil diskusi tersebut yang akan mempengaruhi keberhasilan mediasi. Dalam proses ini ditemukan kendala yang kerap dihadapi oleh Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta selama proses mediasi yaitu kurangnya itikad baik dari kedua belah pihak yang pada akhirnya menghambat jalannya mediasi.

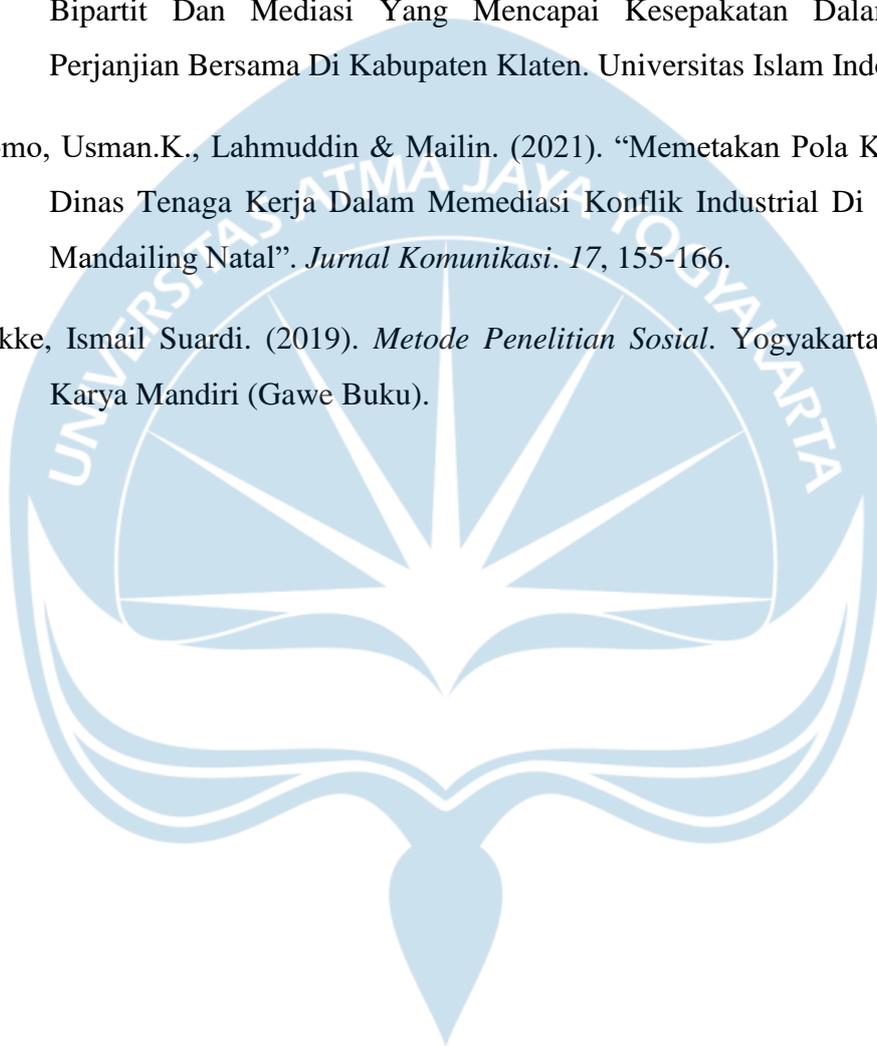
Setelah proses musyawarah selesai dilakukan dan mendapatkan kesepakatan bersama yang disetujui oleh masing-masing pihak maka ketugasan mediator adalah membuat Perjanjian Bersama, namun sebaliknya jika proses musyawarah telah dilakukan namun tidak tercapai kesepakatan bersama antar kedua belah pihak maka mediator akan mengeluarkan Anjuran yang nantinya dapat digunakan sebagai persyaratan untuk melanjutkan kasus perselisihan ke Pengadilan Hubungan Industrial.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press
- Alamsyah, M.F.P. & Rahaju, T. (2022). “Peran Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi”. *Publika* 10(4), 1151-1162.
- Dermawan, Aditya.F. & Saranawa, Bagus. (2021). “Peran Dinas Tenaga Kerja Dalam Proses Mediasi Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial”. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. 2(3), 272-287.
- Kesuma, I. N. J., & Vijayantera, I. W. A. (2018). “Mediasi Hubungan Industrial Sebagai Upaya Alternatif Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial”. *Jurnal Advokasi*, 8(1).
- Lenaini, Ika. (2021). “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling”. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*. 6(1), 33-39.
- Mantili, Rai. (2021). “Konsep Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Antara Serikat Pekerja Dengan Perusahaan Melalui *Combined Process* (Med-Arbitrase)”. *Jurnal Bina Mulia Hukum*. 6(1), 48-64.
- Mayyasya, D. Z., Rahardjo, T., & Lukmantoro, T. (2022). “Mediasi Penyelesaian Konflik Pendirian Rumah Ibadah (Studi Kasus Penolakan Pendirian Gereja Baptis Indonesia Di Kelurahan Tlogosari Kulon Semarang)”. *Interaksi Online*, 10(2), 1-13.
- Mekarisce, A. A. (2020). “Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.

- Nugroho, A. C. (2021). "Teori utama sosiologi komunikasi (fungsionalisme struktural, teori konflik, interaksi simbolik)". *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 2(2), 185-194.
- Prawesti, Maria.V.N. & Rizal, Muhammad. (2024). "Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi Antara Karyawan Dengan Perusahaan Kopi Cap Kijang Bogor". *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan (JIMEK)*. 4(1), 185-193.
- Raco, J.R.. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rangkuti, R. A., & Nadhirah, I. (2023). "Optimalisasi Peran Mediator dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara". *J. Educ. Hum. Soc. Sci*, 5(3), 2139-2148.
- Rullah, Anas. (2023). *Pelaksanaan Mediasi Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (Studi Kasus Dinas Tenaga Kerja Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sari, S. W. (2017). "Mediasi Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016". *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, 5(1), 1-16.
- Sarioa, A. B. (2014). *Manajemen Konflik di Dalam Gereja (Tinjauan Terhadap Suatu Resolusi Konflik Dari Perspektif Teori Mediasi)* (Doctoral dissertation, Magister Manajemen Program Pascasarjana UKSW).
- Sugiantari, A. (2016). "Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial melalui Mediasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Semarang". *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1-10.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sundari, Pipit. (2019). "peran Serikat Pekerja Dalam Mengoptimalkan Kualitas Hubungan Industrial: Studi Kasus Di Kabupaten Semarang". *Jurnal Rekomendasi*. 2(2), 57-67.

- Suryani, Asmi.E. (2014). *Resolusi Konflik Antara Pengusaha Dan Pekerja Di Pabrik Rokok (Studi Kasus Mengenai Demonstrasi Pekerja Akibat Pelanggaran Hak Normatif Yang Dilakukan Oleh Pengusaha Di Pabrik Rokok Adi Bungsu Kota Malang*. Universitas Brawijaya.
- Susianto, Agus. (2012). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Bipartit Dan Mediasi Yang Mencapai Kesepakatan Dalam Bentuk Perjanjian Bersama Di Kabupaten Klaten*. Universitas Islam Indonesia.
- Utomo, Usman.K., Lahmuddin & Mailin. (2021). "Memetakan Pola Komunikasi Dinas Tenaga Kerja Dalam Memediasi Konflik Industrial Di Kabupaten Mandailing Natal". *Jurnal Komunikasi*. 17, 155-166.
- Wekke, Ismail Suardi. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri (Gawe Buku).





## **I. Profil Informan**

1. Nama:
2. Umur:
3. Jabatan dalam instansi:
4. Lama bekerja:

## **II. Daftar Pertanyaan Wawancara**

1. Kapan dan dalam situasi seperti apa biasanya konflik industrial memerlukan intervensi yang berupa mediasi?
2. Seperti apa dan Bagaimana proses intervensi yang dilakukan oleh DINSOSNAKERTRANS Kota Yogyakarta?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh DINSOSNAKERTRANS Kota Yogyakarta selama proses intervensi?
4. Mengapa intervensi DINSOSNAKERTRANS yang merupakan pihak ketiga diperlukan dalam penyelesaian sebuah konflik hubungan industrial?
5. Seperti apa bentuk pertikaian yang memerlukan mediasi dari DINSOSNAKERTRANS?
6. Bagaimana alur proses mediasi dilakukan?
7. Apa metode atau pendekatan yang paling sering digunakan dalam proses mediasi atau penyelesaian pertikaian?
8. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh DINSOSNAKERTRANS untuk mendorongnya sebuah kesepakatan dalam proses mediasi penyelesaian pertikaian?
9. Apakah DINSOSNAKERTRANS memiliki standar keberhasilan sebuah mediasi dalam penyelesaian pertikaian?
10. Bagaimana strategi DINSOSNAKERTRANS untuk meraih keberhasilan mediasi dalam penyelesaian pertikaian?

11. Bagaimana cara memastikan keberhasilan proses mediasi atau penyelesaian pertikaian?
12. Bagaimana cara semua pihak memberikan empati dalam proses mediasi yang berjalan ?
13. Bagaimana cara mediator dalam menunjukkan sifat tidak memaksa dalam memimpin jalannya mediasi?
14. Bagaimana cara memastikan tidak adanya keterpaksaan dari masing-masing pihak?
15. Bagaimana cara mediator dapat tetap tegas tanpa menggunakan kekerasan atau paksaan dalam menjaga jalannya mediasi ?
16. Bagaimana seorang mediator bisa mendorong kedua belah pihak untuk menyelesaikan konflik secara damai tanpa tekanan atau ancaman kekerasan?
17. Bagaimana mediator memulai dan memfasilitasi proses mediasi antara pihak yang berkonflik?
18. Apa teknik fasilitasi yang paling efektif yang biasa digunakan oleh mediator dalam mediasi konflik hubungan industrial?
19. Bagaimana mediator memastikan bahwa semua pihak merasa didengar serta dipahami selama proses mediasi?
20. Bagaimana mediator mengevaluasi efektivitas peran mediator sebagai fasilitator dalam mediasi?
21. Bagaimana mediator menempatkan diri sebagai pihak ketiga atau fasilitator dalam proses mediasi?

### III. Tabel Daftar Pertanyaan

| Konsep  | Unsur                          | Pertanyaan   |
|---|--------------------------------|--|
| <p>Konsep Mediasi: (Kovach 2002) mediasi menggambarkan intervensi dari pihak ke tiga dalam proses penyelesaian pertikaian. Mediasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik secara damai, yaitu dengan sifat tidak memaksa (noncoerceive) dan tidak memakai kekerasan (nonviolence). Mediator sendiri berperan sebagai fasilitator yang membantu pihak-pihak untuk memahami perspektif antara satu sama lain, mengidentifikasi kepentingan bersama, serta merancang solusi yang memuaskan bagi semua.</p> | <p>Intervensi Pihak Ketiga</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapan dan dalam situasi seperti apa biasanya konflik industrial memerlukan intervensi yang berupa mediasi?</li> <li>2. Seperti apa dan Bagaimana proses intervensi yang dilakukan oleh DINSOSNAKERTRANS Kota Yogyakarta?</li> <li>3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh DINSOSNAKERTRANS Kota Yogyakarta selama proses intervensi?</li> <li>4. Mengapa intervensi DINSOSNAKERTRANS yang merupakan pihak ketiga diperlukan dalam penyelesaian sebuah konflik hubungan industrial?</li> </ol> |
|   |                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Seperti apa bentuk pertikaian yang memerlukan mediasi dari DINSOSNAKERTRANS?</li> <li>6. Bagaimana alur proses mediasi dilakukan?</li> <li>7. Apa metode atau pendekatan yang paling sering digunakan dalam proses mediasi atau penyelesaian pertikaian?</li> </ol>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>Proses Penyelesaian dan Pertikaian</p>       | <p>8. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh DINSOSNAKERTANS untuk mendorongnya sebuah kesepakatan dalam proses mediasi penyelesaian pertikaian?</p> <p>9. Apakah DINSOSNAKERTRANS memiliki standar keberhasilan sebuah mediasi dalam penyelesaian pertikaian?</p> <p>10. Bagaimana strategi DINSOSNAKERTRANS untuk meraih keberhasilan mediasi dalam penyelesaian pertikaian?</p> <p>11. Bagaimana cara memastikan keberhasilan proses mediasi atau penyelesaian pertikaian?</p> |
|  | <p>Sifat Tidak Memaksa (<i>noncoercive</i>)</p> | <p>12. Bagaimana cara semua pihak memberikan empati dalam proses mediasi yang berjalan ?</p> <p>13. Bagaimana cara mediator dalam menunjukkan sifat tidak memaksa dalam memimpin jalannya mediasi?</p> <p>14. Bagaimana cara memastikan tidak adanya keterpaksaan dari masing-masing pihak?</p>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Tidak memakai kekerasan (<i>nonviolence</i>).</p> <p>Mediator sebagai fasilitator</p> | <p>15. Bagaimana cara mediator dapat tetap tegas tanpa menggunakan kekerasan atau paksaan dalam menjaga jalannya mediasi ?</p> <p>16. Bagaimana seorang mediator bisa mendorong kedua belah pihak untuk menyelesaikan konflik secara damai tanpa tekanan atau ancaman kekerasan?</p> <p>17. Bagaimana mediator memulai dan memfasilitasi proses mediasi antara pihak yang berkonflik?</p> <p>18. Apa teknik fasilitasi yang paling efektif yang biasa digunakan oleh mediator dalam mediasi konflik hubungan industrial?</p> <p>19. Bagaimana mediator memastikan bahwa semua pihak merasa didengar serta dipahami selama proses mediasi?</p> <p>20. Bagaimana mediator mengevaluasi efektivitas peran mediator sebagai fasilitator dalam mediasi?</p> <p>21. Bagaimana mediator</p> |
|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | menempatkan diri sebagai pihak ketiga atau fasilitator dalam proses mediasi? |
|--|--|--|

## Transkrip Wawancara

### Wawancara 1

Nama : Dwiyono  
 Jabatan : Mediator  
 Hari/Tanggal : Selasa, 24 September 2024  
 Waktu : 10.00 WIB  
 Lokasi : Ruang Mediasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta  
**P : Pewawancara**  
**N : Narasumber**

|            |   |
|------------|---|
| <b>P :</b> | Selamat pagi Bapak, perkenalkan saya catur mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih banyak atas kesempatan dan ketersediaan Bapak untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya tentang Proses Mediasi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. |
| <b>N :</b> | Selamat pagi Mba Catur, bagaimana kabarnya Mba lama tidak berjumpa  |
| <b>P :</b> | Ooh baik Bapak, Bapak sendiri bagaimana kabarnya saya dengar Bapak sudah mau purna tugas nggeh Pak?   |
| <b>N :</b> | Saya baik Mba, iya ini adalah minggu terakhir saya bertugas di Dinsos karena saya sudah pension Mba.  |
| <b>P :</b> | Wah begitu ya Pak Dwi, ini mohon maaf Pak jika saya mengganggu waktu Bapak, maaf juga nggeh Pak kalau semisal nanti pertanyaannya agak lumayan banyak.  |
| <b>N :</b> | Iya Mba tidak masalah   |
| <b>P :</b> | Baik Pak mungkin pertama-tama boleh tolong perkenalkan diri Bapak dulu  |

|            |   |
|------------|---|
|            | mulai dari nama, umur, jabatan dan lama masa jabatan di Dinsos nggeh Pak  |
| <b>N :</b> | Iya jadi perkenalkan nama saya Dwiyono atau biasa kalau di sini saya di panggil Pak Dwi begitu ya Mbak, untuk umur saya sendiri itu saya sudah berumur 60 tahun, saya bekerja di Dinsos selama 34 tahun dan jabatan saya yaitu sebagai Mediator Bidang Kesejahteraan dan Hubungan Industrial.   |
| <b>P :</b> | Baik terima kasih pak ini langsung saja kita masuk ke pertanyaan pertama ya pak?  |
| <b>N :</b> | Monggo Mbak silahkan  |
| <b>P :</b> | Baik Pak saya izin bertanya kira-kira apakah Dinsos sendiri memiliki ketentuan khusus untuk menentukan dalam keadaan yang bagaimana dan kapan waktu untuk intervensi atau suatu mediasi harus dilakukan dalam sebuah kasus hubungan industrial?   |
| <b>N :</b> | Iya jadi, Dinsos pada prinsipnya tidak boleh menolak kasus gitu ya Dinas pada prinsipnya tidak boleh menolak kasus. Kemudian misalnya ada yang baru dateng “oh ini tidak bisa dilakukan mediasi, kami tidak mau menanganinya”. Tidak boleh serta merta seperti itu gitu lo, jadi harus ditelaah dulu, dipelajari dulu ini memang kasus ketenagakerjaan atau bukan kalau memang bukan baru kita kembalikan beserta alasan-alasannya jadi harus ada alasannya kenapa ini kok kita kembalikan tapi tidak bisa kemudian serta merta belum apa-apa “oo tidak bisa ini” gitu ya. Itu dalam bahasa birokrasi atau bahasa kurikulumnya jadi Dinas tidak boleh menolak kasus. Kalaupun itu tadi ya itu bukan kasus ketenagakerjaan ya harus dibaca dan ditelaah dulu baru kemudian dikembalikan dan diberikan alasan mengapa kasus tersebut tidak bisa dilanjutkan. Nah kalau misalnya dari kasus itu ternyata itu kasus ketenagakerjaan ya maka kita harus pertama mempelajari dulu itu tadi kewenangannya, ini kewenangan kita apa engga, kewenangan Dinas Tenaga Kerja atau engga, kewenangan itu menyangkut misalnya lokasinya apakah lokasi perusahaannya ada wilayah Kota Yogyakarta atau tidak, kasusnya termasuk dalam kasus ketenagakerjaan atau tidak. Nah kemudian kalau memang sesuai ketentuan tersebut maka kita masuk ke tahap berikutnya yaitu eem sudah ada upaya perundingan di internal belum ya istilahnya kalau disini kamu mungkin pernah dengan bipartit nya sudah dijalankan apa |

|            |   |
|------------|---|
|            | <p>belum. Kalau belum dijalankan maka akan kita arahkan untuk melakukan bipartit terlebih dahulu biasanya kita beri waktu satu bulan. Perundingan itu dilakukan oleh pekerja dan perusahaan nah nanti hasil perundingannya itu dilaporkan ke Dinas. Hasil perundingannya misalnya “oh ini selesai dari perundingan bipartit kita mencapai kesepakatan” maka akan kita minta hasil kesepakatannya jika memang sudah terbukti sepakat ya sudah berarti kasusnya selesai, tetapi jika catatan notulen bipartit menyatakan tidak ada kesepakatan atau tidak selesai maka kita masuk ketahap berikutnya yaitu tahap mediasi. kedua belah pihak kita undang dan kita panggil untuk mediasi, kita tentukan waktu, tempat dan jamnya. Mediasi berjalan bisa 3 atau empat kali dalam batasan waktu 30 hari kerja.</p>  |
| <b>P :</b> | <p>Oh berarti untuk sebuah mediasi sendiri ada batasan waktunya nggeh Pak Dwi ?</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Iya Mbak Catur ya itu tadi maksimal 30 hari kerja. Jadi kita bisa masuk, kita bisa intervensi kalau itu sudah ada pengaduan dari salah satu pihak dan biasanya yang banyak mengadu itu pihak pekerja. Ketika pihak pekerja atau siapapun mengadu ya maka kita harus merespon itu, kita masuk ke dalam ranah perselisihan itu tapi posisi kita harus netral ya sebagai Mediator.</p>  |
| <b>P :</b> | <p>Kalau dalam mediasi sendiri Bapak biasanya ada kendala-kendala yang bapak hadapi ga sih pak ?</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Kalau biasanya itu kendalanya <i>klien</i> yang tidak kooperatif ya Mba, biasanya ada yang tidak pernah mau datang selama proses mediasi. kadang ada juga kendala seperti karyawan tidak begitu paham atau bahkan tidak paham mengenai regulasi ketenaga kerjaan, sehingga ketika mengadu dia juga kadang tuntutananya tidak jelas, kemudian kronologi kasusnya juga masih amburadul jadi memang kemudian Mediator dia mau tidak mau harus menyusun keterangan dari pekerja itu. Ibaratnya kita dihadapkan dengan papan puzzle jadi gambar-gambar itu masih acak, dalam hal ini gambar itu ya keterangan dari pekerja yang masih acak dan tidak nyambung makanya kemudian kita harus mencatat dulu terus nanti menyusun kemudian merangkai sehingga menjadi sebuah gambar yang agak jelas, kadang-kadang kita juga harus mencari keterangan lain gitu kan. Misalnya “pak kemaren</p> |

|            |   |
|------------|---|
|            | <p>saya di PHK dari perusahaan ini” nah itukan suatu keterangantapi kita bisa menggali keterangan itu dari pekerja “kenapa kamu di PHK” terus “ini kejadiannya kapan ada temen mu gak?” nah itukan keterangan-keterangan namun masih acak kemudian kita butuh keterangan yang lain seperti “kamu bekerja sudah berapa lama, upahnya berapa, kamu bekerja sebagai apa” itukan puzzle yang kemudian coba kita susun sehingga menjadi sebuah rangkaian gambar yang agak jelas baru kemudian “mau mu apa, apa yang mau kamu tuntutan” kan biasanya dia kadang juga tidak tau apa yang dia mau Mbak jadi itu bisa menjadi kendala dalam suatu mediasi ya sehingga dalam menyusun puzzle itu ada satu bagian yang bolong ga ada keterangannya. Yang berikutnya juga mereka kadang-kadang takut, untuk datang ke Dinas saja mereka takut</p> |
| <b>P :</b> | Para karyawan ya Pak yang biasanya takut itu  |
| <b>N :</b> | Iya karyawan ya mungkin juga karena mereka merasa posisi mereka itu di bawah ya Mbak. Kadang juga ada yang tidak tau kalau misalnya ada upaya seperti ini yang disediakan oleh pemerintah untuk dia memperjuangkan haknya. Jadi biasanya mereka itu takut, ga tau atau ga paham, keterangannya tidak jelas dan ga pernah datang selama proses mediasi, nah itu yang biasanya itu yang menjadi kendala dalam suatu mediasi.  |
| <b>P :</b> | Nah Pak saya sendiri waktu itu mendapatkan rekomendasi untuk mendalami kasus hubungan industrial yang dialami oleh PT.Resvara ya dan kebetulankan Pak Dwi juga yang menangani kasusnya. Mungkin apakah bisa saya diberi gambaran Pak untuk kasus ini?   |
| <b>N :</b> | Oh iya Mbak Catur itu kasus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) jadi itu PT.Resvara memberikan tuntutan kepada karyawannya yang namanya itu Bapak Alex karena Bapak Alex ini melakukan pemutusan hubungan kerja sepihak dia memutus kontrak sebelum kontrak kerjanya berakhir. Nah dalam kasus ini saya juga mengalami kendala seperti yang saya sampaikan tadi Mba karena Bapak Alex tersebut tidak kooperatif dia tidak pernah mau datang selama proses mediasi bahkan sampai proses mediasi selesai selama 30 hari kerja itu.   |
| <b>P :</b> | Wah gitu ya Pak tapi kalau untuk kasus PT.Resvara ini sendiri itu   |

|            |   |
|------------|---|
|            | sebenarnya tergolong berhasil atau tidak ya Pak?  |
| <b>N :</b> | Kalau berhasil dilihat dari sisi tuntutan perusahaan ini tidak berhasil karena karyawan tidak pernah datang itu tadi, jadi ga pernah ada musyawarah antara perusahaan dan karyawan. Jadi ini bisa dikatakan ya gagal karena tidak mencapai kesepakatan tapi bisa juga ini dikatakan ya selesai berhasil, karena secara formal semua prosedur sudah dijalani, pengaduan sudah ditanggapi, sudah ada klarifikasi, sudah ada panggilan mediasi masalah tidak ada kesepakatan ya itu bukan salahnya Dinas karena Dinas sendirikan sudah berusaha. Jadi kalau dilihat dari sisi substansinya tidak berhasil karena tidak pernah ada komunikasi antar keduanya, tapi kalau dari sisi formalnya ya selesai dan berhasil karena kita sudah menjalankan sesuai prosedurnya.  |
| <b>P :</b> | Berarti memang itikat para <i>klien</i> ini sangat berpengaruh ya Pak dalam suatu mediasi itu   |
| <b>N :</b> | Iya Mbak karenakan ini kasus mereka dan terjadi antar kedua belah pihak maka kalau salah satu pihak saja tidak kooperatif ya susah.   |
| <b>P :</b> | Iya ya Pak. Kemudian pak kalau Bapak sendiri ada tidak ya teknik khusus dalam menghadapi kendala-kendala yang dialami selama mediasi itu?   |
| <b>N :</b> | Iya jadi kita punya mekanisme untuk memanggil itu sampai tiga kali bisa tiga atau empat kali ya tergantung dari kebutuhan, tapi kalau misalnya itu tetap tidak mau hadir sebenarnya ada improvisasi ya kita bisa datang pekerja itu bersama dengan perusahaan datang ke rumahnya untuk ya kita musyawarah di rumahnya. Barangkali itu bisa menjadi alternative tetapi, itu juga mungkin bisa menjadi kebiasaan juga kalau misalnya ada kasus yang sama kan. Karena di dalam aturannya, di dalam hukum acaranya mereka yang harus datang ke Dinas, kalau misalnya kemudian kita fasilitasi seperti itu nanti malah justru bisa menimbulkan pertanyaan “loh ini kenapa kok seperti perusahaan ini ada perlakuan khusus sampai Mediator mau datang ke rumah karyawan”. |
| <b>P :</b> | Oh iya ya Pak malah bisa menimbulkan kecemburuan juga bagi perusahaan lain nantinya ya  |
| <b>N :</b> | Iya Mba   |
| <b>P :</b> | Saya rasa ini wawancaranya sudah cukup dulu Pak Dwi, terima kasih   |

|            |   |
|------------|---|
|            | banyak untuk semua jawaban Bapak.   |
| <b>N :</b> | Iya sama-sama Mba Catur maaf kalau masih ada yang kurang ya. Sukses selalu Mba untuk penelitiannya. |

## Wawancara 2

**Nama** : Rr. Markistina Nur Cahyani, S.Sos.  
**Jabatan** : Mediator  
**Hari/Tanggal** : Rabu 30 Oktober 2024  
**Waktu** : 12.00 WIB  
**Lokasi** : Ruang Kepala Bidang Kesejahteraan Hubungan Industrial, Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta  
**P** : **Pewawancara**  
**N** : **Narasumber**

|            |  |
|------------|--|
| <b>P :</b> | Selamat siang Ibu, perkenalkan saya catur mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih banyak atas kesempatan dan ketersediaan Ibu untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya tentang Proses Mediasi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. |
| <b>N :</b> | Selamat, siang juga mbak Catur, Iya mbak sebelumnya saya minta maaf ini untuk keterlambatan waktu dari yang sudah kita janjikan, karena tadi ada rapat mendadak mbak.  |
| <b>P :</b> | Tidak masalah ibu, baik ibu mungkin ini saya izin untuk merekam wawancara ini ya.  |
| <b>N :</b> | Baik mbak silahkan   |
| <b>P :</b> | Sebelumnya boleh tolong perkenalkan diri Ibu dulu bu?  |
| <b>N :</b> | Perkenalkan nama saya Rr. Markistina Nur Cahyani, S.Sos. saya merupakan mediator bidang Kesejahteraan dan Hubungan Industrial sekaligus kepala Seksi Hubungan Industrial. Saya bergabung di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta terhitung sudah 26 tahun.  |

|            |  |
|------------|--|
| <b>P :</b> | Ini mungkin agak sedikit banyak ya bu pertanyaannya, jadikan skripsi saya mengambil topik tentang proses mediasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta.  |
| <b>N :</b> | Iya mbak catur tidak apa-apa   |
| <b>P :</b> | Baik Ibu, kita langsung ke pertanyaannya saja ya bu. Kapan dan dalam situasi seperti apa biasanya konflik industrial memerlukan intervensi yang berupa mediasi?  |
| <b>N :</b> | Iya kalau di DINSOSNAKERTRANS Kota Yogyakarta itu kan ketugasaan kita adalah pembinaan, jadi kalau kita ke perusahaan ranahnya juga ke pembinaan, tetapi kalau itu akhirnya menjadi kasus kita hanya menindaklanjuti dari pengaduan. Pengaduan yang ada kemudian nanti akan kami klarifikasi, karena dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial itu kan kita berdasar pada UU 2 Thn 2004 terkait penyelesaian perselisihan HI tetapi dasar hukumnya juga kita masih pakai UU 13 Thn 2003, kemudian selain itu kita juga memakai yang terbaru UU 6 Thn 2023 tetapi kita masih memakai Peraturan Perusahaan (PP) hasil produknya UU 11 Thn 2020, jadi UU 11 Thn 2020 diganti jadi UU 6 Thn 2023 tetapi PP nya masih relevan, masih dipakai jadi nanti dalam proses PHK itu kita dasar perhitungannya pake PP 35 Thn 2021. |
| <b>P :</b> | Ok baik bu, kemudian bagaimana proses intervensi itu dilakukan apakah harus ada pengaduan dulu atau ada proses lain lagi?  |
| <b>N :</b> | nggeh seperti yang saya katakana tadi bahwa kita melakukan pembinaan, harapan dari Dinas itu terjadi hubungan industrial yang harmonis di perusahaan yang ada di Kota Yogyakarta wilayahnya. Tetapi kalau ternyata ada sesuatu yang menurut pekerja haknya tidak sesuai atau ada permasalahan mereka memang larinya akan ke Dinas yang membidangi Ketenagakerjaan. Jadi kalau kita menangani kasus ya kita akan kalau ada pengaduan kita akan klarifikasi, kita undang kedua belah pihak. kalau dalam penyelesaian itu mereka belum melakukan perundingan bipartit, ya nanti kita akan arahkan untuk melakukan perundingan bipartit terlebih dahulu.   |

|            |  |
|------------|--|
| <b>P :</b> | Kemudian ada ga sih bu kendala yang dialami oleh DISNAKERTRANS Kota Yogya dalam menjalankan intervensi ini?  |
| <b>N :</b> | Kalau kendala sendiri itu sebenarnya tidak ada, dengan catatan adanya niatan baik dari kedua belah pihak yang ingin menyelesaikan. Tetapi kalau tidak ada itikat semisal perusahaan kita undang pun tidak menghadirkan sama saja. Jadi dia tidak mengindahkan undangan dari Dinas nah kendalanya itu tetapi tidak banyak, tapi juga ada  |
| <b>P :</b> | Baik berarti itikat baik dari yang bersangkutan cukup berpengaruh ya bu untuk kelancaran proses mediasi. Selanjutnya, apakah ada kasus-kasus khusus yang memang perlu mediasi atau memang semua kasus hubungan industrial penyelesaiannya hanya melalui mediasi?   |
| <b>N :</b> | Nah, ini proses, jadi sesuai UU No.2 tahun 2004 dalam penyelesaian kasus itukan memang diselesaikan lewat perundingan bipartit, perundingan bipartit inikan perundingan antar kedua belah pihak. Pekerja atau inisiasi pekerja atau pemberi kerja. Dalam perundingan bipartite itukan waktunya 30 hari kerja. Jika terjadi kesepakatan akan dibuat perjanjian bersama atas kesepakatan terkait permasalahan yang dilaporkan ke pekerja atau laporan dari pemberi kerja. Tetapi kalau diperundingan bipartite selama 30 hari kerja itu tidak terjadi kesepakatan salah satu pihak bisa mencatatkan ke Dinas yang membidangi ketenagakerjaan dengan syaratnya permohonan dan dilampiri bukti risalah perundingan bipartite jadi bukti mereka sudah melakukan perundingan bipartite. Baru nanti Dinas akan mencatat kasus itu kemudian dinas akan menawarkan ke kedua belah pihak penyelesaian itu diselesaikan oleh Konsiliator atau Arbitet. Walaupun di DIY ini tidak ada Konsiliator atau Arbite,dulu pernah ada tetapi yang sudah meninggal terus tidak ada regenerasi lagi jadi, nanti setelah mereka mencatatkan ke kita, kita tawarkan karena itu merupakan syarat ya jadi amanah dari Undang-undang proses itu berjalan walaupun tidak ada yang memilih nanti akan dikembalikan ke Dinas. Nah Kepala Dinas akan menugaskan mediator untuk menyelesaikan ke tingkat yang lebih tinggi yaitu mediasi. mediasi juga prosesnya 30 hari kerja. Kalau terjadi kesepakatan ya kita buat Perjanjian Bersama, tetapi jika tidak ada kesepakatan ya mediator |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>mengeluarkan Anjuran. Nah Anjuran itu sebagai tiket untuk salah satu pihak untuk menyelesaikan ke Pengadilan Hubungan Industrial.</p>   |
| <b>P :</b> | <p>Oh gitu, berarti ketika dapat Anjuran itu berarti mediasi belum selesai Bu?</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Oh gak gitu Mba, mediasi sudah selesai jadi Anjuran turun itu setelah 30 hari kerja karena mediasi itu kan dibatasi juga 30 hari kerja. Nah sudah 30 hari kerja tidak ada kesepakatan, tetapi kalau merka sepakat diperpanjang waktu tidak apa-apa, tetapi kalau ternyata ya sudahlah 30 hari kerja tidak ada kesepakatan kita nunggu Anjuran itu nanti setelah Anjuran dibuatkan 10 hari setelah Anjuran dibuatkan salah satu pihak yang harus menjawab kalau kedua belah pihak itu setuju dengan Anjuran Dinas, Anjuran dari Mediator maka Mediator akan membuat Perjanjian Bersama (PB). Tapi kalau salah satu tidak setuju ya akan kita buat Risalah, nah si Rialah itu sebagai syarat untuk mengurus penyelesaian ke tingkat lebih tinggi.</p> |
| <b>P :</b> | <p>Oh gitau, itu semisal <i>in case</i> ada salah satu pihak yang tidak setuju dan tidak menerima anjuran itu bagaimana ya Bu?</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Ya itu nanti salah satu pihakkan secara otomatis dia akan menyelesaikan ke tingkat lebih tinggi ke Pengadilan Hubungan Industrial. Nah untuk syarat ke sana apa tidak hanya Anjuran aja mereka juga perlu Risalah, mereka minta ke Dinas kemudian Dinas membuat Risalah nah itu sebagai salah satu syarat untuk mengajukan gugatan. Walaupun nanti mereka harus membuat gugatan dulu nah lampirannya itu sudah dilakukan mediasi tetapi tidak ada kesepakatan keluar Anjuran nah Risalah dilampirkan.</p>   |
| <b>P :</b> | <p>Kalau untuk wilayah Kota sendiri itu kebanyakan kasus apa ya Bu?</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Untuk wilayah Kota Yogyakarta sendiri itu kebanyakan kasus PHK Mba</p>  |
| <b>P :</b> | <p>Kalau alur mediasi atau proses mediasi sendiri itu bagaimana Bu?<br/>Apakah memang harus dimulai dari pengaduan terlebih dahulu?</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Nggeh jadi kalau beda nggeh kalau sebenarnya alur proses penanganan</p>   |

|            |   |
|------------|---|
|            | <p>itukan kita dari pengaduan ke klarifikasi, kita lihat datanya sudah ada perundingan bipartit atau belum, kalau belum dikembalikan. Kemudian mereka melakukan perundingan bipartit 30 hari kerja, setelah itu mereka mencatatkan ke Dinas dan Dinas akan menugaskan Mediator untuk memediasi. Kalau proses mediasi ya nanti Mediator akan melihat berkas, berkas sudah lengkap, kemudian nanti kita akan buat undangan mediasi pertama, kita sampaikan di kedua belah pihak. Kalau mediasi itukan istilahnya permasalahan yang ada terus penyelesaiannya seperti apakan. Karena penyelesaian di Dinas itukan penyelesaian di luar Pengadilan nggeh jadi tidak pakek ilmu “pokoke” kuncinya ya dimusyawarah mufakat kalau belum ada mufakat dalam melangsungkan musyawarah itukan dilakukan perundingan lagi. Mediasi kedua kita undang mereka, kita mediasi nah tetap kita musyawarah mufakat kalau belum ada mufakat waktu 30 hari kerja masih ada kita lakukan perundingan ketiga nah kalau di perundingan ketiga kalau salah satu pihak tidak sepakat ya sudah nanti Mediator akan mengeluarkan anjuran.</p> |
| <b>P :</b> | <p>Terus ini bu, apa dan metode atau pendekatan yang paling sering dilakukan dalam proses mediasi Bu?</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Nggeh dalam proses mediasi inikan kita juga sering melakukan eee mediasi “Setengah Kamar” jadi setengah kamar itu kedua belah pihak memang kita undang kemudian nanti kalau kita sudah melakukan perundingan setengah kamar salah satu pihak keluar, kemudian nanti dari Mediator akan menyampaikan memberi solusi terbaik seperti apa ke pihak pemberi kerja maupun ke pihak pekerja. Kalau di pihak pemberi kerja ya kita sampaikan aturan sesuai aturan itu seperti ini, tetapkan kita masih ranahnya musyawarah sepakat nah itukan nanti bisa dinego, biasanya itu mereka belum sepakat diangka misalnya, PHK ya PHK nya itu pesangonnya belum sepakat besarannya. Nah itukan kemudian nanti pemberi kerja keluar kemudian kita panggil pekerja, di pekerja juga Mediator harus mau menyampaikan hal sebenarnya bahwa kalau semisal “njenengan tetap kekeh minta tuntutan sesuai aturan yang berlaku padahal nanti sampai ke pengadilan semisal itu biaya akan lebih tinggi kemudian nanti hasilnya</p>  |

|            |   |
|------------|---|
|            | <p>tidak sesuai yang kita inginkan ya monggo coba dipikir kembali, tuntutananya jangan setinggi itu, monggo diturunkan”. Semisal itu nah, eee teknik-teknik itu atau cara-cara itu yang akan dilakukan Mediator untuk supaya kedua belah pihak itu sepakat, karenakan kita musyawarah untuk mufakat itukan ya harusnyakan mencari solusi yang terbaik ya <i>fifty-fifty</i> ya sama-sama di tengah jangan pengen saya kekeh pengen neng duwur tapi yang dari pemberi kerja itu tetep di bawah jadi gimana caranya pekerja itu turun di mana pemberi kerja itu naik dari apa yang akan dia berikan, nah nanti terjadi kesepakatan kemudian akan kita buat Perjanjian Bersama (PB).</p>   |
| <b>P :</b> | <p>Oh gitu. Nah Bu kalau dari Dinsos sendiri terutama Bidang KHI standar yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu mediasi?</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Enggak Mba, jadi kita dari awal melihat kalau ada itikat baik kedua belah pihak ingin menyelesaikan. Kami menilai ya pasti akan PB, tapi kalau tidak ada itikat baik karenakan kadang gini, mereka itu datang ke kita tidak personal mereka sudah bawa <i>lawyer</i>.</p>  |
| <b>P :</b> | <p>Ooh jadi seperti memang mereka sudah mempersiapkan sebelumnya ya Buk.</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Nggeh Mbak kalau kita kan tau <i>lawyer</i> itu, tetapi ada juga lo <i>lawyer</i> yang memang benar-benar ya kita duduk sama, kita mencari kesepakatan ya hasilnya nah itu yang sama-sama kita menguntungkan, sama-sama tidak dirugikan nah itu. Tetapi kalau ya <i>lawyer</i> nya aja apa lagi pemberi kerjanya semisal terlalu ego tinggi “saya lebih baik membayar <i>lawyer</i> dari pada harga diri saya jatuh dipekerja” itukan kita juga tidak tahu. Kalau Dinas memang kita menetapkan diri kita atau kita melaksanakan ketugasan kita itu harus sesuai aturan yang berlaku, kita tidak bisa berat sebelah karena ya itu konsekuensinya jabatan kita yang dipertaruhkan.</p> |
| <b>P :</b> | <p>Kemudian Bu dari KHI sendiri apakah ada strateggi untuk mengusahakan agar sebuah mediasi berhasil?</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Ya itu kembali lagi ke masing-masing pihak ya, tetapi kita juga melihat ke itikat baik mereka. Kalau kita sudah punya strategi tetapi kalau tidak ada itikat baik dari mereka ya sama aja.</p>   |

|            |  |
|------------|--|
| <b>P :</b> | Ya berarti intinya keberhasilan mediasi itu kembali lagi ke para <i>klien</i> ya Bu.   |
| <b>N :</b> | Nggeh, kalau Dinas kan eee sesuai aturan yang berlaku kami juga kami sampaikan bahwa ini kan musyawarah mufakat, jadi bisa jadi kesepakatan itu di bawah Undang-undang, tapi kan itu merupakan kesepakatan mereka berdua. Tetapi kalau salah satu tidak sepakat ya Dinas akan sesuai aturan yang berlaku.  |
| <b>P :</b> | Nah ini selanjutnya pertanyaan terkait Mediator ya Bu. Ibu kan jugasebagai Mediator. Untuk dari Mediator sendiri itu ada tidak ya Bu cara untuk menunjukkan bahwa mediasi itu bersifat tidak memaksa dan sifat memaksa itu sendiri terjadi dalam suatu proses mediasi?   |
| <b>N :</b> | Ya karena dalam penyelesaian perselisihan ini kan sebenarnya kita sebagai pendengar setia ya jadi kita mendengarkan keluh kesah mereka kemudian kita memberi solusi jangan kita langsung “ah ini ga boleh”. Kita ngomong agak keras aja tanpa kita sadari aja itu nanti bisa dilaporkan loh Mba. Kita memang harus memang jadi pendengar setia, kita memang harus merangkul mereka supaya memang eee kalau menurut saya ya “cobalah kalian berdua itu beralih posisi “pekerja jadi pengusaha, pengusaha jadi pekerja” nah itu. Ya kita punya kalau kembali lagi ke komunikasi sih, kalau komunikasi yang baik kita bisa rangkul mereka. Harapan kami sih bisa selesai nggeh tapi kembali lagi personal mereka ada itikat baik atau engga. Karena contoh-contohnya gini perusahaan ada di Jakarta mereka itu ada itikat baik menyelesaikan Mba. Dari Jakarta SPPD ke sini gimana caranya supaya hak karyawan juga dibayarkan itu ada hak karyawan itu sekitar Rp. 170.000.000 itu dizaman ya sebelum <i>Covid</i> lah ya berarti itu ada itikat baik. Tetapi ada juga Mba sudah kita undang ga hadir, kita undang ga hadir lagi sampai mediasi ya sudah produk mediasi nanti pendapat pekerja kemudian pendapat pengusaha tidak hadir di mediasi pertama, kedua dan ketiga ya nanti Anjuran kita ya sesuai aturan yang berlaku. |
| <b>P :</b> | Inikan mediasi pastinya tidak ada kekerasan di dalamnya ya Bu. Gimana sih Bu cara Mediator itu tetap tegas namun tetap tidak ada kekerasan dalam   |

|            |   |
|------------|---|
|            | sebuah proses mediasi?  |
| <b>N :</b> | Ya kalau saya di awal itu juga kita sampaikan bahwa kita kerja professional, kita tidak akan mempertaruhkan jabatan kita untuk membela salah satu pihak dan pegangan kita juga aturan ketenagakerjaan ya proses ini kan kita dasarnya aturan ketenagakerjaan kalau kita tidak sesuai aturan ketenagakerjaan mereka juga akan tau.   |
| <b>P :</b> | Kalau Ibu sendiri pernah ga Ibu menghadapi selama proses mediasi ini malah si <i>klien</i> ini yang saling ribut?   |
| <b>N :</b> | Iya nggeh, nah setelah itu nanti baru kita sampaikan ya monggo hormai kita, hormai Dinas. Pernah Mba jadi ya harus kita <i>cut</i> jadi kalau sudah seperti debat kusir kita harus sampaikan kita sebagai pendengar si pendengar setia tetapi kalau sudah terjadi debat kusir kita harus jadi penengah. Monggo hormai ini forum Dinas panjenengan menghadiri undangan dari Dinas hormai kami sebagai Mediator karena ketugasan kami juga ingin menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi nah itu kita sebagai pendengar iya, tetapi kalau memang ada juga Mba sampai keluar ruangan mediasi karyawan itu biasanya seperti itu tetapi karyawan itu dia bawa <i>lawyer</i> sampai <i>lawyer</i> nya minta maaf ke kita ga papa kita maklumi SDM kan tidak sama, pendidikannya kan ga sama nggeh kan kita maklumi, kemudian ada juga sudah hampir jadi PB, kesepakatan bersama eeh karyawan keluar dia telepon <i>lawyer</i> akhirnya ga jadi ya ga papa ya kita sampaikan kalau kita dalam pertemuan ini akan terjadi kesepakatan mari kita fasilitasi. Tapi kalau tidak ada kesepakatan ya monggo lanjutkan proses ke tahap selanjutnya. |
| <b>P :</b> | Kalau dari Dinas sendiri itu kalau mediasi itu apa ada ketentuan “oh ini belum boleh bawa <i>lawyer</i> ” ?   |
| <b>N :</b> | Enggak ada Mba, kalau mereka sudah ada surat kuasanya ya silahkan. Tetapi memang kita sampaikan juga lebih baik yang menyampaikan itu pihak pekerja, tapi ada loh Mba pekerja itu gak berani ngomong jadi ketemu pemberi kerja ja udah merasa takut mau ngomong aja udah keluar nah makanya dia melimpahkan ke <i>lawyer</i> .  |

|            |  |
|------------|--|
| <b>P :</b> | Mungkin karena dia merasa posisi dia di bawah ya bu  |
| <b>N :</b> | Ditekan Mba, dia juga mungkin ya di dalam keseharian-harian nya dia tau pemberi kerjanya arogan seperti kemarin ada juga sampai di mediasi itu ya namanya pemberi kerja dia tidak mau direndahkan di depan karyawan ya dia sampai terlalu ya merendahkan karyawan. Seharusnya kan tidak boleh seperti it, nah kita juga meng-cut kita sampaikan bahwa ya pertemuan ini kan kita ingin menyelesaikan ada ya seperti diselesaikan tadi harus sepakat apa yang jadi kesepakatan memang harus dipegang jadi kita ya kalau kita sepakat menyelesaikan ya harusnya sesuai aturan yang ada. |
| <b>P :</b> | Selanjutnya Bu, bagaimana sih cara Mediator itu memulai dan memfasilitasi mediasi proses mediasi anatara kedua belah pihak?  |
| <b>N :</b> | Ya kalau diawali dengan ya memang supaya kita inginkan mediasi ini berjalan dengan lancar ya kita pimpin dengan berdoa, kemudian kita sampaikan aturan dasar penyelesaian itu apa, terus aturan-aturan yang terkait dalam penyelesaian perselisihan itu kita sampaikan, kemudian nanti karena yang mengadu itu dari pihak pekerja otomatis kita sampaikan pekerja untuk menyampaikan keluh kesahnya permasalahan nah baru nanti ditanggapi oleh pihak pemberi kerja, kemudian mediator juga akan mendengarkan karena tugas kita kan juga menghimpun data-data yang ada.              |
| <b>P :</b> | Kalau untuk Ibu ya sebagai Mediator sendiri, Ibu punya gak ya teknik fasilitas yang paling efektif untuk digunakan mediator dalam mediasi mungkin seperti pendekatan personal seperti itu?   |
| <b>N :</b> | Ya itu kita kalau Mediator kan memang ada “setengah kamar” itu nah setengah kamar itu memang kita manfaatkan untuk pendekatan masing-masing pihak. Karena kan tidak semua yang berselisih itu tau tentang aturan ketenagakerjaan kita sampaikan yang benarnya seperti ini. Karena itu sama si sebenarnya teknik-teknik itu sama.   |
| <b>P :</b> | Mmm selanjutnya ya Bu, ini bagaimana Mediator memastikan semua pihak merasa didengar dalam proses mediasi?   |
| <b>N :</b> | Iya biasanya kita berikan kesempatan mereka untuk menyampaikan pendapatnya dan diakhir penguhujung acara itupun kita sampaikan lagi  |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>masih adakah uneg-unegnya ya kalau memang masih butuh konsultasi ya kami membuka untuk konsultasi tetapi kami sampaikan juga bahwa kita tidak akan mempertaruhkan jabatab kita untuk berpihak salah satu, nah itu kuncinya di itu sih. Boleh mau kedua belah pihak konsultasi boleh karena lebih baik mereka konsultasi ke Dinas yang membidangi ketenagakerjaan dari pada mereka konsultasi atau dia mengadunya ke Dewan, Wali Kota, sosial media itu kan gak pas tapi kalau mereka mengadu ke Ombudsman paling Ombudsman nanti akan klarifikasi ke kita mencari informasi apakah ini benar.</p>   |
| <b>P :</b> | <p>Kalau untuk Ibu sendiri pernah ga Bu ngalamin mungkin di luar jam kerja ada <i>klien</i> yang curhat ke Ibu?</p>  |
| <b>N :</b> | <p>Ada, jadi kalau saya pribadi apalagi kita sudah difasilitasi ya sekarang WA itu kan mudah, tapi saya sampaikan bahwa “monggo bisa WA dulu ke saya konsultasi”. Saya seperti kemarin sampai sore kemudian ternyata di setengah 6 itu ada temen “Ibu boleh saya telepon kalau saya WA itu kalimat yang saya tulis itu dengan apa yang saya inginkan itu mungkin tidak tersampaikan” nah iya boleh monggo dia ya telepon. Kalau saya tidak menutup untuk konsultasi di luar jam kerja dengan catatan ya WA dulu karena ya seperti tadi saya mohon maaf tadikan seperti itu saya sudah mengandekan untuk wawancara bersama Mba tetapi ada tamu yang harus ditemui dan saya harusnya saya bisa menemui Mba Catur saya dapat tugas dadakan untuk menemui tamu dan memimpin rapat.</p> |
| <b>P :</b> | <p>Ah iya Ibu ga papa. Iya Ibu mungkin sekian dulu wawancaranya terima kasih banyak karena jawaban dari Ibu tentu sangat membantu dalam penelitian saya ini.</p>   |
| <b>N :</b> | <p>Sama-sama Mba Catur, nanti jika masih ada data yang kurang monggo silahkan datang lagi ya.</p>  |
| <b>P :</b> | <p>Baik Ibu terima kasih banyak.</p>   |

### Wawancara 3

Nama : Scholastika Vika Tri Febriani, S.Ak  
Jabatan : Mediator  
Hari/Tanggal : Kamis 30 Oktober 2024  
Waktu : 14.00 WIB  
Lokasi : Ruang Parikesit III Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Kota Yogyakarta

**P: Pewawancara**

**N : Narasumber**

|    |  |
|----|--|
| P: | Selamat siang mbak. Mungkin boleh perkenalan diri dulu mbak, mulai dari nama siapa dan jabatannya apa.   |
| N: | Oke. Perkenalkan saya Scholastika Vika Febriani. Jabatannya sebagai mediator hubungan industrial ahli pertama di Dinas Sosial Tenaga Kerja Transmigrasi Kota Yogyakarta.   |
| P: | Nah aku mau izin tanya-tanya tentang proses mediasi dinas ya mbak.   |
| N: | Oke.   |
| P: | Nah ini tu kapan dan dalam situasi seperti apa sih mbak biasanya konflik industrial tu bias ditangani oleh Dinsos?   |
| N: | Jadi untuk kapan dan situasi seperti apa itu kita biasanya hanya bias memediasi 4 kasus perselisihan. Yang pertama perselisihan hak, kedua perselisihan kepentingan, ketiga perselisihan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), yang keempat itu perselisihan antara serikat pekerja atau serikat buruh dalam satu perusahaan. Kasus seperti itu yang bias masuk di mediasi, dan tidak semuanya itu bisa masuk ke mediasi. Kenapa? Karena sesuai UU No. 2 Tahun 2004, untuk penyelesaian perselisihan industrial itu harus diawali dengan perundingan bipartit. Jadi ketika ada kasus atau pengaduan yang masuk di dinas, kita akan klarifikasi dulu ini. Kita mengundang kedua belah pihak, kemudian semata-mata untuk klarifikasi apakah ini benar karyawan dari PT ini, apakah benar dari karyawan ini adalah pimpinannya, |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>seperti itu. Lalu klarifikasi seperti apa sih kasusnya dari sisi pekerja seperti ini dari sisi perusahaan seperti ini. Kemudian kita tanyakan apakah sudah dilakukan perundingan bipartit sesuai UU No. 2 itu? Segala perselisihan itu memang harus didahulukan musyawarah mufakat kedua belah pihak yang disebut dengan bipartit. Nah ketika dalam perundingan bipartit itu mereka sudah setuju, mereka sudah menandatangani perjanjian bersama menPapai kesepakatan, maka tidak akan masuk ke mediasi. Gitu.</p>   |
| P: | <p>Kalau untuk Dinas Sosial Tenaga Kerja Kota Yogyakarta sendiri, itu kebanyakan menangani kasusnya dari 4 kasus perselisihan itu yang mana mbak? Mungkin untuk tahun 2024.</p>   |
| N: | <p>Kalau tahun 2024 ini biasanya setiap tahun ya, itu memang jika sekilas kebanyakannya itu tentang hak gaji dan hak-hak pekerja yang belum dibayarkan. Kemudian yang kedua itu PHK. Itu sih.</p>   |
| P: | <p>Oke. Kalau dalam proses mediasi nih mbak, mbak sendiri sebagai mediator pernah nggak ngalamin kendala-kendalanya gitu?</p>   |
| N: | <p>Sebelumnya jam terbang ya, maksudnya untuk pengalaman untuk aku sendiri itu belum terlalu banyak. Karena sebenarnya aku belum legitimate juga sebagai mediator. Tapi selama mengikuti mediasi bersama dengan para mediator itu kendalanya adalah kurang adanya itikad baik dari salah satu pihak atau juga ada juga yang terbawa emosi. Itu sih yang menjadi kendala kita. Karena untuk mediasi itu kan proses musyawarah mufakat, isinya negosiasi antara kedua belah pihak, nah ini tuh perlu banget untuk ada itikad baik untuk kedua belah pihak. Ketika itu tidak ada, ada yang punya emosi, pokok e nah itu yang jadi kendala untuk kita bisa mediasi. Gitu sih.</p> |
| P: | <p>Biasanya kalau ada kendala kayak gitu, kan mbak kan udah pernah nangani mediasi ya mbak? Itu ada nggak sih mbak Para-Para dari mbak untuk menghadapi kendalanya.</p>   |
| N: | <p>Oke kebetulan belum lama ini ada, hm belum sampai mediasi masih pada klarifikasi gitu, dari pihak pekerja sudah emosi duluan. Akhirnya kita pisah, kita keluarkan. Jadi dari pekerja diluar ruangan, kita tenang karena memang ada kayak anPaman dari pekerja untuk perusahaan. Situasinya sudah tidak kondusif maka kita akan memisahkan kedua belah</p>  |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>pihak. Terus dijadwalkan ulang untuk pertemuan ini. Kita sPorsing. Kemudian kita akan mengundang satu-satu. Di lain hari kita undang, bagaimana dari sisi perusahaan, alternatifNe apa yang diberikan oleh perusahaan, solusi apa yang diberikan agar permasalahan ini bisa selesai. Kemudian juga dari pekerja kita tanyakan seperti apa keinginan dari pekerja. Setelah keduanya kita mendapatkan pokok permasalahannya dan keinginan masing-masing dan kemampuan perusahaan juga, kita komplikasikan juga dari pekerja seperti ini kepada perusahaan, dari perusahaan seperti ini kepada pekerja. Kebetulan akhirnya mereka berdua ini memang tidak mau lagi saling bertemu, sudah sakit hati dengan emosinya itu kan, tidak mau bertemu dan akhirnya kita buat perjanjian Bersama di ruangan yang terpisah juga. Itu sih.</p> |
| P: | <p>Terus untuk selanjutnya nih mbak, seperti apa sih mbak bentuk bentuk pertikaian yang emang bener-bener perlu mediasi? Ada nggak? Mungkin ini kayak oh ini belum parah jadi ada kan tadi Puman kayak bipartit kayak gitu... Atau semuanya emang kalau udah dilaporkan ke Dinsos emang harus mediasi?</p>   |
| N: | <p>Iya, semua. Untuk semua kasus yang udah di adu di dinas dan sudah melalu bipartit, kita akan masuk ke mediasi, kalau kasus perselisihan hubungan industrial itu adalah kasus hubungan industrial. Kita lihat dulu kasusnya ini jenisnya apa sih. Tuntutan dari yang pengadunya tuh apa, apa yang dia harapkan. Kalau memang terkait dengan industrial kita lanjut ke mediasi. Tapi kalau memang bukan di ranah hubungan industrial, apakah perdata atau apa itu yang kita akan kembalikan. Gitu.</p>  |
| P: | <p>Selanjutnya mbak, gimana sih alur mediasi dari Dinsos itu? Mungkin mendaftarkan dulu atau apa?</p>  |
| N: | <p>Biasanya itu pihak yang merasa dirugikan ya, dan itu kebanyakan pekerja. Tidak menutup kemungkinan perusahaan juga, tapi kebanyakan dari pekerja. Itu akan membuat surat pengaduan kepada dinas. Kemudian dinas menindaklanjuti dengan klarifikasi. Nanti kalau sudah dilakukan bipartit, kita akan lanjut ke mediasi. Tetapi kalau tidak atau belum dilakukan bipartit, kita akan kembalikan kepada kedua belah pihak untuk melakukan</p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>perundingan bipartit selama 30 hari kerja, apabila tidak menPapai kesepakatan maka bipartit dianggap gagal dan akan dilanjutkan ke mediasi satu. Nah ini Patatan untuk di Kota Yogyakarta atau DIY ya, untuk perselisihan hubungan industrial itu sebenarnya tidak hanya diselesaikan oleh mediator atau mediasi. Bisa juga pilihannya itu melalu arbiter, arbitasi, terus ada juga konsiliasi melalui konsiliator. Puman di DIY ini kita tidak ada arbiter atau konsiliator, jadi semua perselisihan hubungan industrial itu pada akhirnya diselesaikan oleh mediator. Gitu.</p>  |
| P: | <p>Untuk selanjutnya mbak, ada nggak sih mbak metode atau pendekatan yang paling sering dilakukan Dinsos untuk upaya proses penyelesaiannya kasus?</p>  |
| N: | <p>Nah metode pendekatannya ini ada apa aja sih sebenarnya?</p>   |
| P: | <p>Ya mungkin ada pendekatan khusus untuk mendekati si pegawainya itu atau gimana gitu mbak, ada enggak?</p>  |
| N: | <p>Oo aku kira ada kayak ilmunya, maksudnya kalau sosiologi kan ada metode apa apa termasuk yang mana nih.</p>  |
| P: | <p>Dari Dinsosnya aja sih ada enggak Para-Paranya supaya lebih bisa merangkul mereka lebih bisa menPeritakan permasalahan mereka tu apa sih, gitu.</p>  |
| N: | <p>Oke kalua metode atau pendekatan itu biasanya kalau mediator dengan Para setengah kamar, itu bergantian dengan perusahaan, nanti pekerjaanya menunggu di luar ruangan dulu, kemudian gentian. Fungsinya untuk apa? Itu bukan untuk membujuk ya, tapi lebih ke memberi pengertian kepada masing-masing pihak bahwa ini loh salah mu disini, aturannya seperti ini, kalau kamu menuntut segini itu kurang pas, tapi diluar perusahaan tahu, kalua perusahaan tahu mereka pasti akan “itu kan dia salah” gitu kan. Makanya kita pakai metode setengah kamar. Nanti begitu juga dengan perusahaan. Perusahaan tu kadang ada salahnya juga. Kita tidak menyalahkan salah satu pihak ya. Karena mediator kan hanya perantara, hanya mendengarkan, kita sama sekali tidak memihak pada salah satu pihak. Nah kemudian kita pasti akan kasih tahu nih me menejemen bahwa aturannya seperti ini, tuntutan pekerja itu seperti ini, dan sebenarnya, sebaiknya.... tanpa didengarkan oleh pihak yang lainnya, gitu.</p> |

|    |   |
|----|---|
| P: | Kalau dari Dinsosnakertrans sendiri mbak, ada nggak sih standar keberhasilan mediasi? Kayak mediasi yang berhasil tu seperti apa? Atau mediasi ini belum berhasil karena belum menPapai apa gitu.   |
| N: | Sebenarnya mediasi itu keluar <i>produPt</i> nya itu ada dua, perjanjian Bersama dan anjuran. Kalau sepakat itu perjanjian bersama kalau tidak sepakat itu anjuran. Sebetulnya itu standar keberhasilannya memang perjanjian bersama. Tapi tidak menutup kemungkinan bahwa anjuran adalah hasil mediasi yang berhasil. Bukan berarti ketika kita mengeluarkan anjuran, mediasi kita gagal. Tidak selalu seperti itu sih. Bedanya Puman kalau perjanjian bersama itu berarti kedua belah pihak ini sudah menPapai di satu titik temu untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial. Kalau kita mengeluarkan anjuran, berarti kita di mediasi ini memang belum menemui titik temu. Karena kan mediasi itu musyawarah mufakat ya, kita menPari titik temu diantara kedua belah pihak. Kalau disini memang tidak ditemukan titik temu diantara kedua belah pihak maka silakan melanjutkan ke pengadilan hubungan industrial. Nah disitu tidak ada lagi musyawarah mufakat, semuanya benar-benar akan dilihat dari aturan yang berlaku. |
| P: | Nah kalau dari mediator sendiri nih mbak, ada nggak sih mbak Para semua pihak memberikan empati dalam proses mediasi yang berjalan gitu? Mungkin kayak gimana Para memberikan perhatiannya dalam mediasi mungkin e mediator itu mendengarkan semuanya gimana gitu, memastikan semua pihak merasa didengar enggak sih, Kadangkan mungkin ada karyawan yang “kok ini dinasnya mihak ke perusahaan saya aja ya, kok saya merasa pendapat saya nggak didengar” gitu. Ada enggak sih mbak Para-Para dari mediator? Mungkin mbak sendiri sebagai mediator.  |
| N: | Oke. Kalau dari kami itu pasti menanyakan ya, selalu mengasih kesempatan dari pihak pekerja nanti didengarkan oleh pengusaha, pengusaha yang berbiPara nanti pekerja yang mendengarkan, kemudian kami hanya menanggapi. Nah dalam kami menanggapi, kami pasti akan menanyakan ada hal yang kurang jelas atau masih ada hal yang mengganjal perlu ditanyakan? Gitu. Terus kami juga menekankan bahwa jangan ada kata pokok e gitu. Karena diantara kedua belah pihak kemungkinan terbesarnya   |

|    |  |
|----|--|
|    | itu Puman miskomunikasi. Gitu. Jadi kami ada di tengah, mereka saling mendengarkan keluh kesah mereka. Gitu sih. Harapannya kedua belah pihak saling mendengarkan dan kami juga memberikan waktu untuk saling berbiPara, apa sih keluh kesahnya. Gitu.   |
| P: | Kalau untuk selanjutnya mbak, bagaimana Para mediator memulai atau memfasilitasi proses mediasi ini mbak, antara pihak berkonflik. Apakah mbak mengundang dulu salah satunya, atau langsung keduanya, atau gimana tuh mbak.  |
| N: | Oke kalau itu biasanya kita pasti akan mengundang langsung keduanya. Melihat dari situasi dan kondisi kalau tidak memungkinkan, kita mengundang salah satu.  |
| P: | Apa sih mbak fasilitas yang paling efektif yang biasa mbak gunain untuk menyelesaikan konflik hubungan industrial ini? Ada teknik-teknik tertentu nggak?   |
| N: | Emm teknik, fasilitas apa ya. Em membawa suasana untuk tidak terlalu tegang sih. Jadi, ada diberPandainnya tapi juga kita harus lihat situasi ya apakah ini bias diberPandain orangnya, atau enggak. Gitu. Tapi sebisa mungkin jangan yang terlalu tegang, karena kalau tegang itu emang beda banget sih hasilnya. Apa yang diinginkan itu semakin harus, tidak bisa dinego lagi. Tapi ketika kita membawa suasana mediasi itu Pair, berPanda, mereka tuh bisa saling menurunkan ego sampai yang saling menurunkan tuntutan mereka. Gitu. Terus juga kalau kita ada, kita selalu mengusahakan untuk menyediakan fasilitas minum air putih itu minimal. Tapi kalau memang pas ada untuk makanan, kita juga berikan makanan untuk menPairkan suasana aja sih. Itu sebenarnya sedikit membantu. |
| P: | Untuk yang terakhirnya mbak, gimana sih mediator itu menempatkan diri sebagai pihak ketiga atau fasilitator dalam proses mediasi itu? Jadi menempatkan dirinya itu bagaimana?  |
| N: | Oke kalau mediator itu kan pihak ketiga yang netral ya, tidak berpihak. Kita menempatkan diri sebagai pendengar aja. Karena sebagian besar perselisihan itu memang miss komunikasi. Terus dan mereka kadang kurang paham juga aturannya seperti apa, terus juga itu sih kita memberikan  |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>pengertian di masing-masing pihak tanpa berpihak kepada salah satunya ya, terus kita menempatkan diri ya sebagai pendengar aja. Gitu sih. Nanti bagaimanapun keputusan kedua belah pihak kita tidak akan memaksa, tidak akan juga e sampe ke yang membohongi atau sampe yang memanipulasi atau ya menjaga etika profesi aja sih. Karena kita juga Puman sebagai media penghubung ya, penengah antara kedua belah pihak yang berselisih untuk dapat bermusyawarah mufakat. Gitu.</p>   |
| P: | <p>Kalau kata mbak tadi kan, mediasi tu nggak semua pesertanya kooperatif ya, setahu aku kadang kan juga bisa yang udah dihubungi tapi nggak dateng, kayak gitu itu sebenarnya ada enggak sih mbak trik tertentu atau kalau enggak dateng ya udah mediasi dilakukan sama salah satu pihak doang?</p>   |
| N: | <p>Oke. Nah kalau ada kasus salah satu pihak enggak datang, sebenarnya mediasi itu tidak harus kedua belah pihak yang hadir. Ketika salah satu pihak tidak hadir, maka kita akan membuat notulensi mediasi itu hanya keterangan dari salah satu pihak aja dan tidak akan mungkin munPul perjanjian bersama, pada akhirnya akan munPulnya anjuran dan itu bisa dipastikan akan berat sebelah, karena kita tidak mendengarkan pendapat dari pihak yang lain. Gitu sih. Nah terus kendalanya kalau tidak hadir itu kita juga pasti akan <i>follow up</i> karena kita kan menangani masalah itu yang perusahaannya ada di Kota Yogyakarta aja. Kita kan <i>follow up</i> nih, kenapa perusahaan nggak pernah dateng? Kalau misalnya ada Pabang lain, atau kantor pusatnya di Jakarta kita akan komunikasi kok sama mediator di sana, misalnya di Jakarta pusat atau Jakarta Barat, kita akan komunikasikan sama mediator di sana, perusahaan ini pusatnya disana seperti apa sih, karena kita ada kasus di Yogyakarta, bisa dibantu enggak untuk menghadirkan menejemennya untuk menyelesaikan ini, atau seperti apa gitu. Atau kalau enggak kita juga komunikasi juga sama Kemnaker. Karena kalau lintas proNinsi itu kan nanti peraturan perusahaannya itu kan dipegang sama pusat Kemnaker. Kita juga komunikasi sama Kemnaker bahwa perusahaan ini, peraturan perusahaannya sudah disahkan atau belum. Seperti apa latar belakang perusahaannya, soalnya kita ada kasus nih, tapi dari disininya</p> |

|    |  |
|----|--|
|    | bilang kalau peraturan perusahaan itu masih berproses, tapi kita harus berkoordinasi juga sama Kemnaker. Gitu sih. |
| P: | Oke, pertanyaannya sudah Pukup mbak. Jawaban mbak sudah menjawab semua pertanyaan. Terima kasih ya Mbak Nika.      |
| N: | Oke.   |

#### Wawancara 4

Nama : Hamson L  
 Jabatan : Panatua Gereja  
 Hari/Tanggal : Selasa 26 November 2024  
 Waktu : 09.00 WIB  
 Via : Chat WhatsApp

**P: Pewawancara**

**N : Narasumber**

|           |   |
|-----------|---|
| <b>P:</b> | <p>Selamat pagi pak.<br/>         Sebelumnya maaf mengganggu waktunya.</p> <p>Perkenalkan saya Maria Catur Wulandari mahasiswa Sosiologi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian terkait proses mediasi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. Saya mendapatkan kontak bapak melalui website Gereja HKBP pak.</p> <p>Keperluan saya menghubungi Bapak yaitu saya ingin meminta bantuan Bapak untuk menjadi informan penelitian saya karena sesuai data yang saya dapat melalui Dinsos Kota Yogyakarta, Gereja HKBP Kota Baru merupakan klien yang ditangani pada tahun 2024 ini, Jika Bapak berkenan saya ingin melakukan wawancara bersama Bapak apakah bisa?</p> |
| <b>N:</b> | <p>Ooh iya Mbak salam kenal ya, kalau saya dan pihak gereja berkenan saja untuk dijadikan narasumber, karena memang kami selalu terbuka untuk mahasiswa yang mau melakukan penelitian di Gereja kami.</p>   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | Tetapi maaf jika untuk bertemu mungkin agak susah ya Mbak karena kami juga sudah mulai sibuk untuk mempersiapkan Natal.   |
| <b>P:</b>                         | Baik Pak kalau memang begitu keadaannya tidak apa-apa.  |
| <b>N:</b>                         | Iya Mbak kemungkinan saya hanya bisa lewat chat saja, nanti mba tuliskan saja apa yang mau ditanyakan atau bisa mengirimkan form pertanyaannya mba  |
| <b>P:</b>                         | Baik bapak, kalau hari ini saya kirimkan formnya apa bisa pak?  |
| <b>N:</b>                         | Boleh nanti say abaca-baca dulu kemudian akan saya jawab sebisa saya ya mbak  |
| <b>P:</b>                         | Baik kalao begitu pak, saya kirimkan <i>file</i> daftar pertanyaanya ke bapak ya.   |
| <b>N:</b>                         | Iya, nanti ditunggu saja ya saya langsung kirimkan jawabannya hari ini.   |
| <b>P:</b>                         | Baik pak.   |
| <b>(Menunggu sekitar dua jam)</b> |   |
| <b>P:</b>                         | Halo Bapak, apakah sudah selesai?   |
| <b>N:</b>                         | Sudah mbak, ini sebentar lagi saya kirimkan maaf ya agak lama tadi sedang ada tamu yang berkunjung  |
| <b>P:</b>                         | Baik bapak tidak masalah  |
| <b>N:</b>                         | Nama lengkap: Hamson L<br>Umur: 57 tahun<br>Jabatan dalam Instansi: Penatua Gereja<br>Lama Bekerja: 10 tahun  |
| <b>P:</b>                         | Apa permasalahan yang terjadi di instansi anda sehingga memerlukan intervensi dari Dinsos?  |
| <b>N:</b>                         | Permasalahan dengan tenaga tata usaha gereja  |
| <b>P:</b>                         | Kapan Dinsos memberikan intervensinya?  |
| <b>N:</b>                         | Jadi kami itu sudah berdiskusi dulu dengan bekerja kami itu terkait dengan tuntutan nya, sudah kami coba diskusikan secara internal atau setau saya ya secara bipartit, namun ternyata kami tidak menemukan titik terang dari diskusi itu sehingga kami pihak gereja sepakat untuk mengadukan kasus ini ke Dinas. Ya meskipun gereja ini sebenarnya kan bukan termasuk industri tetapi saya rasa ini bisa ditangani oleh Dinas karena kan dalam instansi kami sendiri terdapat pekerja da nada pengupahan juga. |

|           |  |
|-----------|--|
| <b>P:</b> | Bagaimana respon awal pihak Dinsos terhadap permasalahan yang instansi alami?  |
| <b>N:</b> | Tergolong cukup baik, Dinas juga sigap dalam merespon pengaduan kami   |
| <b>P:</b> | Bagaimana alur proses mediasi dilakukan oleh Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta?   |
| <b>N:</b> | Pertama Dinas memastikan kepada kami apakah sudah bipartit atau belum kemudian bagaimana hasilnya setelah kami tunjukkan hasilnya lalu Dinas mengundang kami dan memang menyarankan untuk mediasi. setelah itu kami mendapatkan undangan untuk melakukan mediasi di Dinas. |
| <b>P:</b> | Apakah selama proses mediasi mediator mendengarkan dengan baik apa yang anda sampaikan?  |
| <b>N:</b> | Iya mediator cukup baik dalam mendengarkan juga memberikan respon terkait apa yang kami sampaikan  |
| <b>P:</b> | Apakah selama proses mediasi mediator dapat mengkondisikan situasi agar tetap kondusif?  |
| <b>N:</b> | Iya, mediator juga selalu bersikap netral dan berusaha mengkondisikan mediasi agar tetap kondusif tidak jarang dalam proses mediasi mediator juga memberikan selingan yang berupa candaan agar kita tidak tegang saja.   |
| <b>P:</b> | Apakah proses mediasi sudah sesuai dengan harapan instansi?  |
| <b>N:</b> | Saya rasa sudah cukup sesuai, ya meskipun kasus ini tetap harus naik ke pengadilan hubungan industrial karena pekerja kami tetap ingin mempertahankan egonya. Tetapi saya rasa Dinas sudah cukup baik dalam memberikan intervensinya                                       |
| <b>P:</b> | Baik bapak terima kasih ya pak untuk respon serta jawaban yang bapak berikan. Jawaban ini tentu sangat membantu saya dalam menjalankan penelitian ini. Kemudian saya izin menyantumkan nama bapak ya pak sebagai informan saya.  |
| <b>N:</b> | Iya mbak sama-sama maaf ya saya tidak menjawab semua pertanyaan dan hanya bisa menjawab seadanya saja. Silahkan mba kalau memang nama saya mau dicantumkan tidak apa-apa.  |
| <b>P:</b> | Jawaban bapak sudah sangat membantu pak terima kasih banyak bapak  |
| <b>N:</b> | Iya mbak terima kasih kembali.   |



BAB I-IVI\_SKRIPSI\_MARIA CATUR WULANDARI - Revisi 9  
Januari 2025.docx

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>22%</b>       | <b>22%</b>       | <b>13%</b>   | <b>9%</b>      |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <a href="https://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a><br>Internet Source             | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | <a href="https://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a><br>Internet Source                     | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Internet Source                          | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <a href="https://123dok.com">123dok.com</a><br>Internet Source   | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <a href="https://profit.ub.ac.id">profit.ub.ac.id</a><br>Internet Source                                   | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <a href="https://kopukmnakertrans.jogjakota.go.id">kopukmnakertrans.jogjakota.go.id</a><br>Internet Source | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <a href="https://journal.unhas.ac.id">journal.unhas.ac.id</a><br>Internet Source                           | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <a href="https://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a><br>Internet Source                           | <b>1%</b> |
| <b>9</b> | <a href="https://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a><br>Internet Source                         | <b>1%</b> |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | <a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a><br>Internet Source   | 1 %  |
| 11 | <a href="http://journal.umy.ac.id">journal.umy.ac.id</a><br>Internet Source                                     | 1 %  |
| 12 | <a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a><br>Internet Source                                 | 1 %  |
| 13 | <a href="http://journal.universitassuryadarma.ac.id">journal.universitassuryadarma.ac.id</a><br>Internet Source | 1 %  |
| 14 | <a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a><br>Internet Source                               | <1 % |
| 15 | <a href="http://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |
| 16 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 17 | <a href="http://journal.amikveteran.ac.id">journal.amikveteran.ac.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 18 | <a href="http://id.berita.yahoo.com">id.berita.yahoo.com</a><br>Internet Source                                 | <1 % |
| 19 | Submitted to Universitas Negeri Semarang<br>Student Paper   | <1 % |
| 20 | <a href="http://ejournal.uki.ac.id">ejournal.uki.ac.id</a><br>Internet Source                                   | <1 % |
| 21 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Internet Source   | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 22 | <a href="http://sintama.stibsa.ac.id">sintama.stibsa.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 23 | <a href="http://doaj.org">doaj.org</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 24 | <a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 25 | <a href="http://m.hukumonline.com">m.hukumonline.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 26 | <a href="http://repository.ubharajaya.ac.id">repository.ubharajaya.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 27 | <a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 28 | Submitted to Universitas Negeri Surabaya<br>The State University of Surabaya<br>Student Paper   | <1 % |
| 29 | <a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 30 | <a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 31 | Heru Susanto, Nursyamsu Nursyamsu.<br>"IMPLEMENTASI PERMA NOMOR 1 TAHUN<br>2016 TENTANG PROSEDUR MEDIASI",<br>Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah dan<br>Hukum, 2017<br>Publication | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 32 | Submitted to Universitas Atma Jaya<br>Yogyakarta<br>Student Paper | <1 % |
| 33 | digilib.iain-palangkaraya.ac.id<br>Internet Source                | <1 % |
| 34 | legalstudies71.blogspot.com<br>Internet Source                    | <1 % |
| 35 | ejournal.undip.ac.id<br>Internet Source                           | <1 % |
| 36 | digilib.uinsby.ac.id<br>Internet Source                           | <1 % |
| 37 | id.123dok.com<br>Internet Source                                  | <1 % |
| 38 | repository.unjaya.ac.id<br>Internet Source                        | <1 % |
| 39 | repo.uinsatu.ac.id<br>Internet Source                             | <1 % |

Exclude quotes  Off

Exclude matches < 25 words

Exclude bibliography  On