

## ABSTRAK

Perkembangan proses hubungan industrial berbanding lurus dengan terjadinya konflik ketenagakerjaan. Berdasarkan UU No.2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial dan Peraturan Menteri No. 17 tahun 2014 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Mediator Serta Tata Kerja Mediasi menyatakan bahwa apabila terjadi perselisihan antara pekerja dan pengusaha wajib diupayakan penyelesaiannya melalui proses bipartit terlebih dahulu dan apabila tidak dapat diselesaikan secara bipartit, maka penyelesaian perselisihan hubungan Industrial tersebut dapat diupayakan penyelesaiannya melalui proses tripartit yaitu penyelesaian perselisihan yang ditengahi oleh seorang mediator dari instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan atau yang biasa disebut dengan mediasi. Pemerintah Indonesia mendorong proses musyawarah melalui mediasi tersebut menjadi solusi penyelesaian konflik ketenagakerjaan sesuai dengan landasan filosofis penyelenggaraan ketenagakerjaan di Indonesia yakni membangun hubungan industrial yang harmonis sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Namun, dalam prakteknya, proses mediasi ada yang selesai dengan perjanjian kerja sama (berhasil) dan anjuran (tidak berhasil). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses mediasi di Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta dan sejauh mana efektivitas penyelesaian konflik ketenagakerjaan berkaitan dengan kompetensi dan level pengalaman mediator. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan beberapa strategi penelitian, yaitu: pendekatan studi kasus, triangulasi data, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Penelitian ini menemukan bahwa proses mediasi di Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta telah sesuai dengan regulasi yang telah ada, namun tidak aturan terkait tata cara pelaksanaan mediasi itu sendiri. Kemudian, masing-masing mediator telah memiliki kompetensi yang bersertifikat dan pengalaman dalam menangani kasus, akan tetapi masih ada beberapa hambatan dalam mencapai keberhasilan mediasi.

**Kata kunci:** *Konflik Ketenagakerjaan, Kompetensi dan Pengalaman Mediator, Mediasi*

## ABSTRACT

The development of the industrial relations process is directly proportional to the occurrence of labor conflicts. Based on Law No. 2 of 2004 concerning Settlement of Industrial Relations Disputes and Ministerial Regulation No. 17 of 2014 concerning the Appointment and Dismissal of Mediators and Mediation Work Procedures states that in the event of a dispute between workers and employers, efforts must be made to resolve it through a bipartite process first and if it cannot be resolved in a bipartite manner, the settlement of the Industrial relations dispute can be pursued through a tripartite process, namely settlement of disputes mediated by a mediator from the agency responsible for manpower affairs or commonly referred to as mediation. The Indonesian government encourages the deliberation process through mediation to become a solution to resolving labor conflicts following the philosophical foundation of labor administration in Indonesia, namely building harmonious industrial relations following Pancasila values. However, in practice, the mediation process is completed with a cooperation agreement (successful) and a recommendation (unsuccessful). The purpose of this study was to determine the mediation process at the Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta and the extent to which the effectiveness of resolving labor conflicts was related to the competence and level of experience of the mediator. This study uses qualitative research methods that use several research strategies, namely: case study approach, data triangulation, and inductive conclusion drawing. This study found that the mediation process at the Dinsosnakertrans of Yogyakarta City was under existing regulations, but there were no rules regarding the procedure for implementing the mediation itself. Then, each mediator has certified competence and experience in handling cases, but there are still some obstacles to achieving successful mediation.

**Keywords:** *Employment Conflict; Competence and Experience of Mediators; Mediation*