

DINAMIKA PERAN SERIKAT PEKERJA NASIONAL DALAM MENGATASI PERSELISIHAN KONFLIK KOMUNIKASI ANTAR PEKERJA (STUDI KASUS ORGANISASI PSP. SPN PT. PARKLAND WORLD INDONESIA)

Riska Ferdiana¹, Mahmuda², Aat Fatisti Gama³, Budi Ilham Maliki⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Bangsa

Email: riskalaksana87@gmail.com

Abstrak

Perselisihan antar pekerja dan perwakilan anggota Serikat Pekerja selalu ada pada permasalahan yang menjadi hal yang sangat serius bagi Serikat Pekerja Nasional, dimana konflik diakibatkan adanya kesalahpahaman antara pekerja dan para perwakilan anggota Serikat Pekerja Nasional. Tujuan pada penelitian ini ingin mengetahui dari pada peran Serikat Pekerja Nasional dalam mengatasi dan menangani dinamika yang terjadi di PT. Parkland World Indonesia antara pekerja. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus dari konflik internal organisasi dan manajemen konflik. Hasil dan pembahasan Manajemen Konflik dengan menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal, melakukan strategi-strategi pendekatan untuk menghindari sebuah konflik yang terjadi dalam organisasi. Usaha dan upaya menjadi satu kunci untuk melakukan refleksi dalam penyegaran organisasi dengan menggunakan komunikasi organisasi yang baik dan efektif kepada anggota, pengurus dan struktural organisasi Serikat Pekerja Nasional di Kabupaten Serang yang terjaga secara kordinatif dan efektif dengan Pimpinan Serikat Pekerja (PSP) SPN di setiap Perusahaan.

Kata Kunci: Dinamika, Manajemen Konflik, Komunikasi

Abstract

Disputes between workers and representatives of the Workers' Union are always a serious issue for the National Workers' Union, where conflicts arise due to misunderstandings between the workers and the representatives of the National Workers' Union. The purpose of this study is to understand the role of the National Workers' Union in addressing and handling the dynamics occurring at PT. Parkland World Indonesia among the workers. The research method used by the author in this study is a descriptive qualitative method with a case study of internal organizational conflict and conflict management. The results and discussion on Conflict Management involve using interpersonal communication approaches and implementing strategies to avoid conflicts within the organization. Efforts and initiatives are key to reflecting and rejuvenating the organization through effective and efficient organizational communication with members, administrators, and the structural organization of the National Workers' Union in Serang District, coordinated and effectively maintained with the Leadership of the Workers' Union (PSP) SPN in each company.

Keywords: Dynamic, Conflict Managemnt, Communication

PENDAHULUAN

Perselisihan antar pekerja dan perwakilan anggota Serikat Pekerja selalu ada pada permasalahan yang menjadi hal yang sangat serius bagi Serikat Pekerja Nasional, dimana konflik diakibatkan adanya kesalahpahaman antara pekerja dan para perwakilan anggota Serikat Pekerja

Nasional. Karena permasalahan yang dihadapi perusahaan bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, prosedur kerja dan uang saja, tetapi menyangkut pula pada pekerja untuk masa depannya (Yusuf & Setiawan, 2021). Mengenai tenaga kerja merupakan fokus permasalahan yang sangat diperhatikan bagi seluruh perusahaan (Andini, 2016). Jika terdapat konflik antara peraturan yang ada dari peraturan pemerintah dan peraturan regional, baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten kota dengan Undang-Undang, bisa dilakukan dengan secara bipatrit pada perselisihan ini (Capella et al., 2023).

Konflik internal organisasi diawali dari perselisihan serta perbedaan asumsi dan persepsi yang terjadi oleh pengurus dan anggota-anggotanya yang berada dalam organisasi serikat pekerja (Saepulloh & Laksana, 2022). Dinamika yang terjadi pada peristiwa antara pekerja dan perwakilan anggota Serikat Pekerja Nasional, dimana pekerja memiliki perspektif akan fungsi Serikat Pekerja pada perlindungan yang dilakukan untuk pekerja. Serikat pekerja sebagai pihak dalam pembuatan perjanjian kerja bersama dan penyelesaian perselisihan industrial, wakil pekerja/buruh dalam lembaga kerja sama dibidang ketenagakerjaan sesuai dengan tingkatannya, dan sebagai sarana menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sarana penyalur aspirasi dalam memperjuangkan hak dan kepentingan anggotanya (Nababan, 2018).

Masalah ketenagakerjaan pada dasarnya sangat luas dan sangat kompleks. Hal ini disebabkan pemahaman yang terbatas tentang masalah ketenagakerjaan yang dihadapi perangkat dan tidak memberikan cara untuk menangani masalah yang muncul. Oleh karena itu, permasalahan yang dihadapi pada akhirnya akan berdampak negatif dan jelas merugikan pekerja itu sendiri. Fungsi serikat pekerja adalah untuk menyelesaikan perselisihan perburuhan. Perselisihan antara serikat pekerja/serikat buruh berdasarkan Pasal 21, Pasal 1 (22) UU 2000, yaitu gabungan antara pengusaha atau pengusaha dan proses kerja karyawan/karyawan atau serikat pekerja/serikat. Perselisihan yang menyebabkan perselisihan (Setiawan, 2022).

Pada permasalahan ini peneliti membutuhkan data dan sumber dalam melakukan observasi. Oleh karena itu, butuh kerja sama antara pengurus Serikat Pekerja Nasional dan para pekerja dalam melakukan mediasi pada perselisihan pekerja. Penyesuaian pengurus dan anggota

saat berkonflik memang tidak mudah, karena banyak asumsi dan persepsi berbeda serta akan tetapi dengan pendekatan komunikasi interpersonal mampu memberikan pencerahan pada anggota yang berkonflik satu sama lainnya (Saepulloh & Laksana, 2022). Hal ini terbukti dengan cara mereka melakukan komunikasi antarpribadi dengan sikap kesediaan membuka diri, sikap saling menghargai, sikap positif dan saling mendukung serta komunikasi antarpribadi efektif dalam meredam konflik (Amin, 2017).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus dari konflik internal organisasi dan manajemen konflik (Mahardika et al., 2022). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan dokumentasi serta pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara mengamati keadaan (Laksana et al., 2022). Penentuan informan pada penelitian ini didasarkan pada kriteria orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat yang terkait dengan penelitian, sehingga hasil dari penelitian dapat diakui keabsahannya (Kenedi et al, 2022). Observasi dan melakukan wawancara dengan para pengurus Serikat Pekerja Nasional. Penelitian yang sudah dikembangkan ini sesuai daripada hasil pengamatan dilapangan serta penilaian dari masing-masing Pimpinan Serikat Pekerja (PSP) SPN perusahaan (Saepulloh & Laksana, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik adalah sesuatu yang biasa terjadi dalam organisasi mana pun karena individu-individu yang ada di dalamnya memiliki pendapat yang berbeda diantara mereka, ada orang yang tidak dapat menerima pendapat orang lain di antara mereka (Siregar & Usriyah, 2021). Organisasi terdiri atas berbagai macam komponen yang berbeda dan saling memiliki ketergantungan dalam proses kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering menyebabkan terjadi ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik (Royani, 2014). Tujuan utama manajemen konflik adalah membangun dan mempertahankan kerja sama yang kooperatif dengan para bawahan, teman sejawat, atasan, dan pihak luar (Ruliana, 2016).

Manajemen Konflik

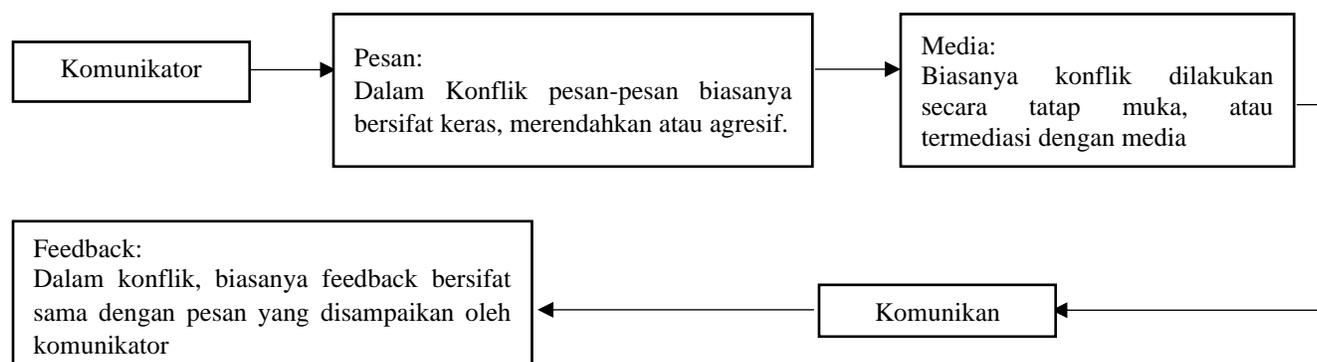
Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan penyelesaian konflik dan ketenangan, hal positif, kreatif bermufakat atau agresif (Royani, 2014). Pengertian manajemen konflik sebagai proses dari pihak ketiga, dalam menyusun strategi konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan, manajemen konflik ini tersebut dimaksudkan sebagai sebuah proses terpadu (*Intergrated*) menyeluruh untuk menetapkan tujuan organisasi dalam penanganan konflik serta manajemen konflik sangat terkait dengan visi, strategi dan sistem nilai atau kultur organisasi manajemen konflik (Tumiwa, 2020). Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi para pelaku dan bagaimana mereka memengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik (Ruliana, 2016).

Komunikasi Interpersonal

Konflik yang terjadi dalam organisasi ditinjau dari alur komunikasi yang terjadi di dalam manajemen organisasi, karena segala persepsi serta asumsi akan dapat menimbulkan sebuah konflik yang terjadi antara individu dan personal. Konflik merupakan suatu pertentangan atau perdebatan, yang diungkapkan, antara paling sedikit dua pihak yang saling tergantung, dimana mereka saling mempersepsikan adanya ketidaksesuaian tujuan, ketiadaan tingkah laku (imbalan) yang menyenangkan, dan adanya campur tangan pihak lain dalam mencapai tujuan (McQuail Dennis, 1997). Pengetahuan tentang diri akan dapat meningkatkan komunikasi dan pada saat yang sama berkomunikasi dengan orang lain meningkatkan tentang diri seseorang (Kurniawati, 2013). Pendekatan Komunikasi Interpersonal dalam melakukan penyelesaian konflik, dapat dilakukan dengan teknik komunikasi seperti konseling. Konseling resolusi konflik interpersonal dapat diartikan sebagai proses konseling yang menggunakan kerangka kerja konseling dan resolusi konflik dalam membantu menyelesaikan konflik dengan komunikasi interpersonal (Azizah & Purwoko, 2019).

Komunikasi Menjadi Solusi Konflik

Konflik Horizontal dapat dimaknai sebagai konflik sosial organisasi yang melibatkan gesekan sebagai efek dari komunikasi yang tidak sehat, atau tidak berlangsung sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan pertentangan (Amin, 2017). Paradigma komunikasi dalam sebuah konflik menjadi acuan dalam penyelesaian konflik organisasi. Paradigma dialogis dalam komunikasi bisa diterapkan untuk menjelaskan dan memahami bagan proses komunikasi dalam konflik sebagai berikut;



Gambar 1

Bagan proses komunikasi dalam konflik

Bagan diatas menunjukkan bahwa proses komunikasi dalam konflik dilakukan berdasarkan model transaksional, yang menunjukkan munculnya interaksi dari komunikan ke komunikator yang menghasilkan *feedback* (Fajar, 2016). Komunikasi transaksional, istilah transaksi mengisyaratkan bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam keadaan interdependensi atau timbal balik; eksistensi satu pihak ditentukan oleh eksistensi pihak lainnya (Rayudaswati, 2017).

Bagaimanapun juga konflik mungkin timbul dan sulit untuk dielakan, oleh karena itu ada beberapa cara untuk mencegah konflik sebagai berikut, yaitu: 1. Prosedur kalah; 2. Kotak saran; 3. Kebijakan; 4. Pertemuan kelompok; 5. Rapat anggota, dan lain-lain (Lumintang, 2015). Upaya penyelesaian konflik dapat dilakukan melalui komunikasi dengan cara negosiasi, negosiasi merupakan keterampilan seseorang dalam berkomunikasi yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Amin, 2017).

Strategi Penyelesaian pendekatan interpersonal

Di samping pendekatan-pendekatan penyingkapan diri dan umpan balik, ada tiga strategi dasar untuk menurangi konflik, yaitu: 1. Pendekatan Kalah-Kalah, untuk menyelesaikan konflik adalah dimana mengambil jalan aturan-aturan birokratif atau peraturan-peraturan yang berlaku untuk menyelesaikan konflik; 2. Pendekatan Menang-Kalah, Pendekatan fungsional adalah dalam hal penciptaan ditemukan dalam hubungan manajemen-serikat buruh, dan banyak situasi konflik yang terjadi di organisasi-organisasi serta strategi menang-kalah mengabaikan bentuk-bentuk penyelesaian lain seperti kooperatif, hasil yang disetujui bersama dan saling menguntungkan, iklim kreatif dan hubungan-hubungan kekuasaan yang muncul secara cepat; 3. Pendekatan Menang-Menang, Strategi keputusan menang-menang bersangkutan dengan kebijakan-kebijakan yang lebih baik, pengalaman organisasi yang menguntungkan dan tawar-menawar yang lebih baik (Lumintang, 2015).

Strategi penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan teknik, sebagai berikut: 1. Menghindar, dengan menghindari isu atau masalah yang dapat menyebabkan terjadinya konflik; 2. Mengakomodasi, tindakan memberi kesempatan pada orang lain untuk membuat kesepakatan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi; 3. Kompetisi, metode yang dilakukan oleh seseorang dengan memiliki lebih banyak informasi dan keahlian yang unggul jika dibandingkan dengan lawan konfrontasinya; 4. Kompromi atau Negosiasi, dilakukan dengan masing-masing pihak yang berkonfrontasi memberikan atau menawarkan sesuatu sehingga memungkinkan terjadinya saling memberi dan menerima diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi; 5. Kolaborasi, cara menyelesaikan konflik dengan mengutamakan terciptanya kerja yang sama diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi (Siregar & Usriyah, 2021).

KESIMPULAN

Segala semua konflik dan perselisihan bisa diselesaikan dengan cara melakukan pendekatan komunikasi bersama antara pekerja, pengurus dan manajemen. Peran Perwakilan Anggota dari Serikat Pekerja Nasional selalu menjadi jembatan komunikasi antara pengurus Serikat Pekerja Nasional dan Manajemen dalam menyampaikan aspirasi yang dibutuhkan oleh pekerja atau anggota serikat yang ada. Komunikasi menjadi kunci para pengurus Serikat Pekerja

Nasional dalam menyelesaikan masalah dengan mediasi serta kordinasi dalam jaringan manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. S. (2017). Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial. *Jurnal Common*, 1(2), 101–108. <https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573>
- Andini, F. K. (2016). Keberadaan Multi Serikat Pekerja. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 17–22.
- Azizah, A., & Purwoko, B. (2019). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 7(2), 1–7. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/230614535.pdf>
- Capella, P. R., Putra, I. S., Widiarty, W. S., Karlina, Y., Hibar, U., & Laksana, A. (2023). The dispute resolution of the authority of state institutions in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1181(1), 0–4. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1181/1/012009>
- Fajar, D. P. (2016). *Teori-teori komunikasi konflik: upaya memahami dan memetakan konflik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Fauzan Ahmad Siregar, & Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- Kenedi., Sukmawan, I, & Laksana, A. (2022). Evaluation Of The Economic Potential Of Coastal Tourism Strategic Area Of Anyer Tourism – Cinangka, Kenedi, Irwan Sukmawan, April Laksana 611 EVALUATION OF THE ECONOMIC POTENTIAL OF COASTAL TOURISM STRATEGIC AREA OF ANYER TOURISM – CINANGKA. *SEAN Institute Jurnal Ekonomi*, 11(1), 611–618.
- Kurniawati, D. (2013). POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KONFLIK ANTARA PASANGAN SUAMI ISTRI BEDA BUDAYA YANG BARU MENIKAH. *THE MESSENGER Journal*, 5(1), 46–52.
- Laksana, A., Kenedi, & Permana, B. R. S. (2022). Digital Tourism Development Strategy as A Promotion of Creative Economy Tourism In Banten Province. *Jurnal Ekonomi*, 11(01), 631–638.
- Lumintang, J. (2015). Dinamika konflik dalam organisasi. *E-Journal "Acta Diurna,"* IV(2), 1–12.
- Mahardika, M., Maryani, E., & Rizal, E. (2022). Manajemen Konflik Dalam Organisasi: Konflik Kepercayaan Dalam Organisasi Gereja Bfa Bandung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 6(1), 86–93. <https://doi.org/10.38043/jids.v6i1.3381>
- McQuail Dennis. (1997). *Teori Komunikasi Massa, Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nababan, A. (2018). *Upaya Serikat Buruh/Serikat Pekerja Dalam Mencegah Pemberian Pengupahan Yang Tidak Sesuai Dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) Di Kabupaten Sleman*. Atma JAya. Retrieved from <https://e-journal.uajy.ac.id/16404/>
- Podungge, I. P., Patiolo, D., & Silvy, V. (2021). (THE ROLE OF TRADE UNIONS IN DISPUTE SETTLEMENT OF. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(5), 384–399.

- Rayudaswati, B. (2017). *Pengantar Pengantar Ilmu Komunikasi. Jurnal Pendidikan* (10th ed., Vol. 2). Bandung.
- Royani, A. (2014). *Manajemen Konflik Keagamaan. Edukasi* (1st ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus. Raja Grafindo Persada*. (1st ed.). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Saepulloh, Asep & Laksana, A. (2022). DEVELOPMENT OF EDUCATION AND TRAINING PROGRAM DPC SPN DNATURE IMPROVES HUMAN RESOURCES ON THE QUALITY OF JOB LIFE FOR TRADE UNION MEMBERS IN SERANG REGENCY COMPANIES. *SEAN Institute Jurnal Ekonomi*, 11(2), 995–1000.
- Saepulloh, A., & Laksana, A. (2022). Internal Conflict Management Of National Trade Union Organization With Interpersonal Approach In DPC SPN Serang Regency. *Jurnal Ekonomi SEAN*, 11(03), 224–228.
- Setiawan, A. (2022). *Peran Serikat Pekerja Nasional Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja/Buruh Menurut Undang Undang Nomor 21 Tahun 2000 Tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh (Studi di Serikat Pekerja Nasional Nusa Tenggara Barat)*. Universitas Muhammadiyah Mataram. Muhammadiyah Mataram. Retrieved from www.aging-us.com
- Tumiwa, A. B. (2020). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi. Media Riset Bisnis & Manajemen* (kedua, Vol. 5). Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.25105/mrbm.v5i2.8133>
- Yusuf, F. M., & Setiawan, D. R. (2021). Analisis Peran Serikat Pekerja Dalam Menjalin Hubungan Industrial Pada PT. Herlina Indah Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(22), 31–37.