

## Memetakan Pola Komunikasi Dinas Tenaga Kerja dalam Memediasi Konflik Industrial di Kabupaten Mandailing Natal

### *Mapping Communication Patterns of Labour Agency in Mediating Industrial Conflicts at Mandailing Natal District*

Kapsan Usman Utomo<sup>1\*</sup>, Lahmuiddin<sup>2</sup>, dan Mailin<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. E-mail: kapsannasution@gmail.com

<sup>2</sup> Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. E-mail: lahmudin.lbs@gmail.com

<sup>3</sup> Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. E-mail: mailin@uinsu.ac.id

\* Penulis Korespondensi

#### Article Info

##### Article History

Received  
15 Desember 2021

Revised  
13 Oktober 2022

Accepted  
13 Oktober 2022

##### **Keywords:**

Islamic communication, mediation, model, industrial relations.

##### **Kata kunci:**

hubungan industrial, komunikasi Islami, mediasi, model

**Abstract:** *This study aimed to describe the Islamic communication model of the Labour Agency in mediating industrial relation conflicts between employers and labourers in Mandailing Natal District. This study used a qualitative descriptive method. The results of this study indicated that the Labour Agency used Islamic communication model in mediating the Industrial relation conflicts. This study discovered that the role of interpersonal religious communication from the mediators to solve the disputes between the labourers and employers of Mandailing Natal Labor Agency was very crucial. In this case, interpersonal communication through dakwah was highly useful in formulating solutions that could be accepted by both conflicting sides without causing further conflicts. Islamic communication models should be investigated further in order to complement the Western communication theory in solving labour disputes such as in Mandailing Natal.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan model komunikasi Islami Dinas Tenaga Kerja dalam memediasi perselisihan hubungan industrial antara pengusaha dengan buruh di Kabupaten Mandailing Natal. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif- deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja menggunakan model komunikasi Islami dalam memediasi perselisihan Hubungan Industrial. Penelitian ini menemukan bahwa peran komunikasi interpersonal keagamaan dari para mediator untuk menyelesaikan perselisihan antar buruh dengan pihak pengusaha Dinas Tenaga Kerja Mandailing Natal sangat penting. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal melalui dakwah sangat berguna dalam memformulasikan pemecahan masalah yang dapat diterima oleh kedua pihak yang berseteru tanpa menyebabkan konflik lebih jauh. Model-model komunikasi islami kiranya penting diinvestigasi lebih jauh guna melengkapi model-model komunikasi berbasis teori Barat dalam menyelesaikan perselisihan buruh seperti di Mandailing Natal.

## PENDAHULUAN

Hubungan tenaga kerja merupakan sesuatu yang penting pada era pasar modern. Namun, keharmonisan hubungan di antara buruh dan pengusaha tidak akan menutup kemungkinan adanya perselisihan karena hal itu sulit dihindari.

Hubungan industrial yang harmonis akan mendorong terciptanya transparansi sehingga meningkatkan pengertian satu sama lain di antara pengusaha dan buruh. Dengan begitu, potensi konflik dalam hubungan tenaga kerja lebih bisa direduksi atau diminimalkan (Syarnubi, et al., 2021). Oleh karena itu, komunikasi perburuhan menjadi penting (Abrar, 2002), dan tidak semata digunakan sebagai alat untuk memperdaya kaum buruh. Dengan demikian, bagaimana membangun hubungan industrial yang harmonis dan

menangani konflik kepentingan antara pengusaha dan pekerja dengan baik adalah masalah nyata yang tidak dapat dihindari. Komunikasi yang terjalin baik akan menghasilkan hubungan yang kuat antara kedua belah pihak (perusahaan dan buruh). Sebaliknya, jika terjadi komunikasi yang buruk akan mengakibatkan ketidakharmonisan sehingga akan terjadi demonstrasi buruh dan akan menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak (Lestari et al., 2021). Inilah yang terjadi ketika karyawan PT. RMM di Mandailing Natal. Mereka melakukan demonstrasi karena memberhentikan karyawan tanpa pesangon. Namun, kasus yang menimpa PT RMM bukanlah satu-satunya. Selama 2018-2019, terdapat beberapa kasus Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di Mandailing Natal (tabel 1).

**Tabel 1.** Daftar Pemutusan Hubungan Industrial (PHK) di Mandailing Natal 2018-2019

No	Nama	Perusahaan	Jenis PHK	Tuntutan	Mediasi I	Mediasi II	Mediasi III	Keterangan
1	JJ	PT. GLP	PHK sepihak	Jumlah pesangon	✓	-	-	Selesai
2	SI	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
3	ES	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
4	MS	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
5	AS	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
6	AJ	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
7	KAR	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
8	PP	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
9	HN	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
10	IS	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
11	MY	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
12	ZZ	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
13	MM	PT. SI	Habis kontrak	Jumlah pesangon	✓	✓	-	Selesai
14	RAL	PT. IF	Pengunduran diri	Jumlah Pesangon	✓	-	-	Selesai dengan kesepakatan karyawan harus mengganti atas semua kerugian perusahaan
15	TH	PT. SMGP	Habis kontrak	Pesangon dan jabatan	✓	-	-	Anjuran penyelesaian ke Dinas Tenaga Kerja Provinsi
16	WB	PT. SN	Habis kontrak	Pesangon	✓	-	-	Belum ada kesepakatan

**Sumber.** Diolah dari berbagai sumber

Ada dua cara yang biasa digunakan dalam menyelesaikan perselisihan perburuhan, yakni melalui pengadilan hubungan industrial dan mediasi. Sebelum ke pengadilan, ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi (Undang-Undang No. 2/2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Bab II Bagian Kesatu), yaitu penyelesaian melalui Bipartit. Jika metode Bipartit tidak berhasil, maka Kementerian Tenaga Kerja

dan Transmigrasi akan menawarkan penyelesaian sengketa. Selanjutnya, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi menawarkan tawaran penyelesaian perselisihan hubungan industrial dengan 2 cara (Latip et al., 2019). *Pertama*, arbitrase. Arbitrase adalah penyelesaian suatu masalah mengenai perselisihan kepentingan dan juga penyelesaian perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh yang masih dalam lingkup perusahaan. Kesepakatan dibuat secara

tertulis dan kemudian penyelesaian sengketa akan diserahkan kepada arbiter, yang keputusannya akan mengikat. *Kedua*, konsiliasi. Konsili adalah penyelesaian perselisihan satu kepentingan serta masalah pemutusan hubungan kerja atau perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan yang dilakukan berdasarkan musyawarah untuk dimediasi oleh konsiliator netral.

Berdasarkan mekanisme penyelesaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat alur komunikasi yang dilakukan oleh Dinaker dengan pihak-pihak yang terlibat dalam perselisihan hubungan industrial. Dalam hal ini, terdapat model komunikasi yang diterapkan, di antaranya adalah komunikasi interpersonal dan Islam. Komunikasi ini digunakan karena dapat meredakan emosi para pihak yang bersengketa sehingga dapat ditemukan kesepakatan kedua belah pihak (Putri et al., 2020).

Komunikasi Islami merupakan tata cara komunikasi yang didasarkan pada Alquran dan Hadis. Dalam Islam, komunikasi dipandang sebagai salah satu sarana pendekatan diri. Interaksi pendekatan diri dapat terjalin secara vertikal kepada Allah Swt. (*Hablumminallah*) ataupun secara horizontal kepada manusia lain (*Hablumminanas*) (Susanto, 2020).

Alquran mengajarkan sejumlah etika dalam implementasi komunikasi. Nazaruddin dan Alfiansyah (2021) memetakan etika komunikasi harus didasari kebenaran dan kesabaran. Informasi yang diterima juga harus disaring oleh komunikan agar tidak terjadi kesalahan interpretasi (*Tabayyun*). Perbedaan harus diterima selama proses komunikasi, dan menggunakan cara dan bahasa yang baik untuk menghasilkan nilai-nilai kebaikan.

Analisis *wasatha* akan digunakan dalam penelitian ini untuk melihat peranan komunikasi berbasis syari'at Islam dari mediator untuk menengahi konflik yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja Mandailing Natal. Penulis menemukan tiga tafsir yang digunakan sebagai analisis *wasatha*, yakni Tafsir At-Tabari, Tafsir Ibnu Katsir, dan Tafsir Al-Azhar (Romadlon et al., 2022). Ketiga tafsir ini berimplikasi pada konsistensi dampak konflik yang bersifat negatif. Konflik yang terjadi dalam alasan apapun setara dengan mencemari ayat-ayat Allah sehingga setiap konflik akan menerima balasan yang setara (Alfarisi & Nasution, 2021).

Kegiatan dakwah termasuk proses menyampaikan pesan keagamaan dari da'i (komunikator) kepada *mad'u* (komunikan) yang terlibat. Komponen komunikasi dakwah tidak berbeda dengan komponen komunikasi. Perbedaannya hanya terdapat pada tujuan penyampaian pesan. Dakwah ditujukan untuk mendapatkan keridhaan Allah, dan khalayak akan mendapatkan kebahagiaan baik dalam kehidupan saat ini ataupun kehidupan akhirat (Sulastris, 2013). Komunikator dakwah menjadi unsur utama dalam menyampaikan komunikasi keagamaan.

Beberapa peneliti telah mengembangkan kajian yang berhubungan dengan mediasi konflik perburuhan. Brata (2022) mengkaji konflik yang terjadi di Kalimantan antara PT. NJL dan PT. Adindo. Penelitian tersebut menemukan bahwa respon proaktif dari pemerintahan Kalimantan mencegah konflik berlanjut, dan kedua perusahaan mampu mencapai kesetujuan dari pembagian lahan seluas 2800 hektar yang dapat digunakan PT. NJL.

Konflik industrial dari segi agraria juga dibahas Nulhaqim (2019) pada masyarakat petani di Desa Genteng, Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumbang. Potensi kehilangan pekerjaan,

konflik lahan, kemiskinan, pelestarian lingkungan, dan pemasaran hasil panen menjadi inti konflik industrial tersebut. Implementasi hukum preventif dan represif dilakukan dalam penyelesaian masalah di Desa Genteng. Penerapan konsensus dan kolaborasi perguruan tinggi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat juga dilakukan untuk mencegah konflik terjadi di waktu kedepan.

Studi konflik industri yang dilakukan oleh Ibrahim (2019) dilakukan untuk memahami penanganan konflik oleh Brigade Mobil (Brimob) yang terjadi di Kabupaten Ternate antar-Kelurahan Toroko dan Mangga Dua. Latar belakang permasalahan konflik dua kelurahan bersifat *sepele* atau *remeh*. Pendekatan preventif dan represif digunakan oleh anggota Brimob untuk memastikan konflik anarkis tidak terjadi lagi antar dua kelurahan tersebut.

Selain ilmuwan Indonesia, konflik industrial juga dikaji oleh beberapa ilmuwan asing. Hess (1997) mengkaji kasus-kasus pemogokan buruh yang berlangsung di beberapa daerah di Indonesia pada era 1990an. Kajian Hess menyimpulkan bahwa kebijakan perburuhan memberikan manfaat yang kurang berarti dalam menekan konflik dan pemogokan.

Kajian-kajian yang memfokuskan pada komunikasi perburuhan juga telah banyak dilakukan. Mubarok (2018), misalnya, mengkaji komunikasi perburuhan di Kudus. Kajiannya menemukan bahwa masalah yang dihadapi dalam komunikasi perburuhan di antaranya adalah tingkat pendidikan buruh. Utomo & Lubis (2019) komunikasi perburuhan agar terjalin harmonis di antara perusahaan dengan karyawan, dan Abrar (2002) mengkaji pentingnya komunikasi perburuhan agar kebijakan perburuhan memberikan perlindungan pada buruh.

Dari beberapa studi tersebut, belum ada penyelesaian konflik dengan menggunakan komunikasi Islami, terutama dari skala organisasi industri. Penelitian ini diharapkan dapat menutup kesenjangan tersebut. Oleh karena itu, penulis memfokuskan pada model komunikasi islami yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja Mandailing Natal dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial yang belum banyak dikerjakan. Analisis difokuskan pada apakah di dalamnya terdapat unsur-unsur keislaman pada saat menyelesaikan perselisihan ataukah tidak. Kandungan unsur-unsur keislaman akan melahirkan perpaduan antara model komunikasi secara umum dengan metode komunikasi Islami.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan menganalisis dengan cara yang sistematis, akurat serta faktual mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan sifat populasi atau karakter dari daerah tertentu pada penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian dikerjakan selama Maret 2020 hingga April 2021. Data digali melalui wawancara mendalam. Proses wawancara dilakukan kepada enam (6) informan yang terlibat dalam proses mediasi konflik industrial di Mandailing Natal dengan inisial AS, JJ, MP, MT, SS, dan WL (Pradhana, 2021). Selain wawancara, data penelitian dikumpulkan melalui observasi dan dokumentasi.

Analisis data menggunakan metode deskriptif analitik untuk menjelaskan data kata atau gambar yang terkumpul. Analisis data wawancara dikerjakan untuk memahami model komunikasi Islam Dinas Tenaga Kerja dalam memediasi perselisihan hubungan kerja antara pengusaha

dengan buruh di Kabupaten Mandailing Natal. Dasar yang digunakan adalah *wasatha* pada tafsir At-Tabari, tafsir Ibnu Katsir, dan tafsir Al-Azhar (Harry et al., 2021). *Wasatha* akan menekankan keseimbangan dalam proses kehidupan. *Wasatha* menghindari keberpihakan satu aspek dari berbagai tahapan komunikasi mediasi. Dalam hal ini, *wasatha* atau *wasathiyah* dipahami dalam pengertian yang ekstrem kanan (keras tanpa kompromi) atau teramat longgar sehingga meninggalkan garis kebenaran (Nur & Mukhlis, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan tujuh informan yang bekerja sebagai mediator relasi industrial dengan pekerja menunjukkan sisi baru yang dapat memberikan perspektif dari kedua belah pihak yang berselisih. Perspektif ini dapat dilihat sebagai pandangan pihak dalam menghadapi situasi seperti PHK. Penengah yang dapat membaca situasi tersebut akan berusaha memberikan saran atau solusi terbaik bagi industri dan karyawan.

Latar belakang perselisihan kantor dengan karyawan dimulai dari karyawan yang mangkir kerja atau keluhan terhadap pesangon. Sebagaimana dikemukakan MT (wawancara, 20 Maret 2020), salah seorang mediator yang menjadi informan penelitian ini, latar belakang perselisihan antara pihak kantor dengan pihak buruh lebih umum terjadi karena sosialisasi topik-topik sensitif seperti mangkir kerja atau pesangon. Ini karena buruh tidak mendapatkan kesepakatan akan perjanjian pihak kantor.

Ketika terjadi perselisihan, proses mediasi akan dilakukan paling lama 30 hari kerja. Mediasi dapat dilakukan dari sekadar membaca situasi hingga memberikan saran atau *resume* solusi kepada pihak industrial dan pihak buruh.

Jika tidak ada kesepakatan, maka perselisihan akan dibawa ke pihak yang lebih bertanggung jawab seperti Tripartit atau pengadilan.

Biasanya, kelompok mediator akan menyesuaikan proses mediasi dengan peraturan yang berlaku, dan menciptakan potensi solusi bagi kedua belah pihak. Setelah proposal solusi disampaikan, kedua pihak yang berkonflik memiliki tenggat waktu tertentu untuk mengadaptasi solusi atau membawakan konflik ke ranah yang lebih serius.

Sejumlah langkah digunakan bagi pihak mediator untuk menjembatani konflik antar tenaga kerja dengan perusahaan. Seluruh proses penengahan dilakukan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, dan terqualifikasi sebagai pihak yang netral bagi dua pihak untuk menjalani perundingan. Kelompok mediator juga menyesuaikan kasus konflik sesuai dengan skala besaran konflik. Mediator yang memiliki lebih banyak pengalaman akan ditugaskan untuk memoderasi konflik dengan skala besar dan sebaliknya (Marta, Fernando, et al., 2021). Mediator juga menggiring kerjasama antar dua belah pihak untuk memastikan solusi dapat dipecahkan tanpa melahirkan konflik yang lain.

Dalam proses mediasi, komunikasi interpersonal mempunyai peran yang penting dalam menyelesaikan konflik. Komunikasi interpersonal akan mendalami permasalahan masing-masing pihak yang memiliki isu tertentu dalam ketenagakerjaan seperti pensiun, perjanjian perusahaan atau regulasi yang ambigu.

Peran para mediator dalam menengahi situasi ini bertujuan mengklarifikasi argumentasi kedua belah pihak yang memiliki persetujuan dan tidak memiliki titik temu. Kasus perselisihan yang ekstrim dapat memungkinkan pihak mediator untuk membawakan permasalahan

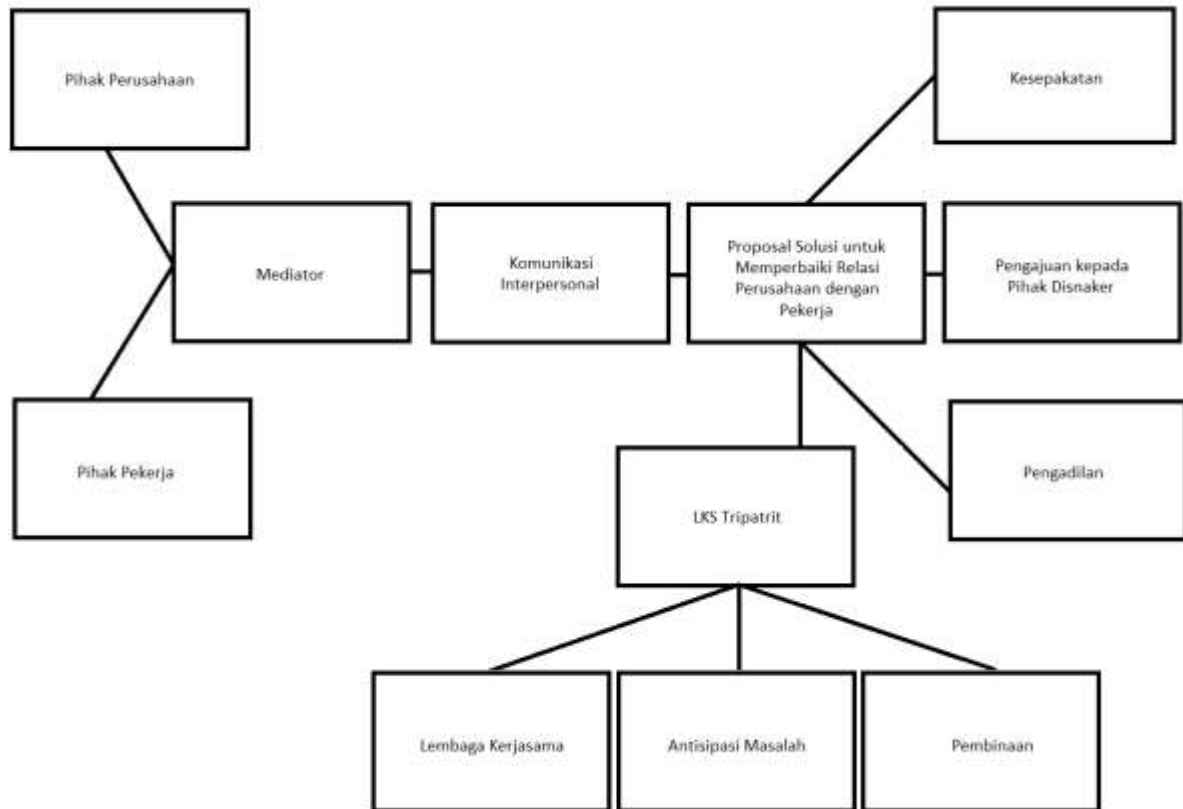
industrial ke provinsi untuk mendapatkan solusi yang lebih efektif bagi pihak industrial dan pihak karyawan. Dalam beberapa kasus, sejumlah perusahaan terpaksa harus melimpahkan permasalahan mereka kepada dinas provinsi karena belum mencapai kesepakatan dari pihak mediasi.

Mediator tentu menghadapi hambatan selama proses mediasi yang menghalangi resolusi konflik atau mencapai kepuasan dua pihak. Ada tiga hambatan yang menghalau proses mediasi antara perusahaan dengan karyawan. Salah satunya dari sisi pekerja. Mereka tidak bersedia menghadiri sesi mediasi karena alasan tidak ada ongkos, dan menyalahkan perusahaan karena alasan tersebut. Hambatan kedua adalah fleksibilitas. Mediator tidak bisa mengunjungi perusahaan setiap kali terdapat konflik karena belum ada cabang disnaker yang dibangun dekat dengan wilayah tersebut. Akibatnya, mediator harus bergantung kepada tugas dinas luar daerah. Hambatan ketiga adalah komunikasi mediasi. Jika para pihak tidak datang untuk mediasi, mediator biasanya menggunakan media digital seperti *handphone*. Namun, dalam situasi yang disebutkan belakangan, ada potensi

ekspresi opini kedua pihak tidak tercerminkan dengan jelas.

Penelitian ini menemukan bahwa mediator perusahaan di Mandailing Natal menggunakan pola komunikasi interpersonal yang terbukti efektif. Pendalaman situasi kedua belah pihak membantu mediator dalam merancang dan menyampaikan *resume* solusi yang dapat meredam konflik atau memberikan keuntungan bagi perusahaan dan pekerja (Komalasari & Fajarica, 2019). Pola komunikasi ini akan tercipta apabila dua orang atau lebih mendapatkan reaksi dari perilaku atau interaksi mereka satu sama lain baik secara verbal maupun non-verbal (Warndana, 2017).

Komunikasi interpersonal dikerjakan pada saat interogasi atau pemeriksaan. Interogasi atau pemeriksaan merupakan interaksi yang terjadi diantara orang yang ada (Cristea et al., 2020). Setelah seluruh data sudah dapat dikonfirmasi mengenai kebenaran dan pokok pada permasalahannya, akan berlanjut pada tahap proses mediasi (Prasetyo, 2021). Solusi baru akan tercipta setelah permasalahan dapat teridentifikasi dan diharapkan menjadi anti-klimaks dalam konflik tenaga kerja yang berkepanjangan.



**Gambar 1.** Proses Mediasi Konflik Ketenagakerjaan  
 Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2021)

Gambar 1 menunjukkan alur mediasi konflik, yang dimulai dari konflik antara perusahaan dengan pihak pekerja. Proses konflik kemudian ditengahi oleh mediator yang berperan sebagai sisi netral. Kedua belah pihak dapat merundingkan permasalahan mereka tanpa konflik yang serius. Mediator juga menggunakan komunikasi interpersonal untuk menggali latar belakang konflik mulai terpercik, baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi karyawan.

Identifikasi latar belakang dan argumentasi yang dilakukan mediator memberikan mediator ide untuk memberikan solusi yang dapat dipecahkan secara musyawarah. Konflik dapat terpecahkan apabila masing-masing kubu telah mencapai kesepakatan berdasarkan proposal solusi yang diberikan mediator. Proses penengahan ini dapat dipindahkan kepada pihak Disnaker atau kepada pihak

yang lebih serius terhadap hukum, seperti pengadilan untuk konflik yang tidak mencapai titik temu.

### **Komunikasi Islami dalam Mediasi Konflik**

Selain penggunaan komunikasi interpersonal yang efektif, peneliti menemukan implikasi penggunaan tafsir At-Tabari dalam tinjauan secara semantik, *term wasath* berarti *al-khiyar* (pilihan), *al-ajwad* (terbaik), *al-‘adul* (adil). Jika dikontekskan pada proses penengahan konflik industri, maka komunikasi ini menekankan pada pemilihan kalimat-kalimat yang baik, tidak tendensius pada salah satu pihak, dan menemukan solusi yang adil pada proses mediasi penengahan konflik hubungan industrial dengan tenaga kerja di Mandailing Natal (Fernando et al., 2019). Dengan menempatkan konsep Islam seperti ini, memungkinkan mediator



mendapatkan kepercayaan dari pihak-pihak yang berkonflik, terutama buruh.

Pandangan Islam dalam menengahi konflik ini dapat diambil nilai yang terkandung dalam Surat Al Baqarah ayat 143. Dalam ayat ini, disebutkan bahwa Allah telah menjadikan umat Islam sebagai umat yang adil dan pilihan agar menjadi saksi atas perbuatan manusia, dan Rasul menjadi saksi atas perbuatan yang telah kita lakukan.

Menurut tafsir Ibnu Katsir, Allah memerintahkan untuk berlaku adil dengan mediasi (*wasath*). Implementasi mediasi konflik menggunakan karakteristik syari'at Islam untuk mencapai pihak yang berseteru terhadap kepentingan mereka. Pencapaian solusi dan sosialisasinya kepada pihak organisasi dan pekerja dilakukan dengan komunikasi horisontal dan vertikal, sedangkan implementasi mediasi menggunakan komunikasi interpersonal dan persuasif untuk memperkuat posisi mediator dalam menengahi dan melahirkan sebuah kesepakatan antar dua belah pihak.

Tiga tahapan dalam komunikasi mediasi, yakni pra-mediasi, mediasi, dan pasca-mediasi menunjukkan penerapan syari'at Islam. Mediator atau komunikasi menunjukkan kesabaran mediator selama menangani pihak organisasi Dinas Tenaga Kerja Mandailing Natal dengan pihak tenaga kerja. Mediator konflik menggunakan basis tafsir At-Tabari, Ibnu Katsir, dan Al-Azhar menunjukkan tingginya efektifitas komunikasi Islami dalam menengahi konflik yang terjadi antar dua pihak Dinas Tenaga Kerja Mandailing Natal.

Hasil solusi yang telah disepakati pihak Dinas Tenaga Kerja dengan tenaga kerja kemudian dicatat untuk dijadikan sebagai referensi bagi mediator apabila konflik antardua pihak terjadi kembali. Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh

Dinas Tenaga Kerja dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial.

Peran pihak ketiga mediator merupakan hal yang sangat penting sebagai pihak yang menjembatani para pihak yang sedang berkonflik, memediasi, dan menengahi para pihak yang berselisih (Triana, 2017). Persoalan konflik hubungan industrial ini merupakan kasus yang menarik untuk dijadikan kajian khususnya dalam hal penanganan konflik menurut perspektif komunikasi yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam. Kajian ini penting dikembangkan di masa datang karena konteks masyarakat yang bersifat khas, yang berbeda dengan Barat di mana teori-teori komunikasi banyak dikembangkan (Baran & Davis, 2000; Miller, 2005). Sebagaimana dikemukakan Ayish (2003), adalah penting untuk membangun suatu fondasi teori yang didasarkan pada pandangan Arab-Islam yang mempunyai kekhasan budaya. Di sisi lain, Islam menyediakan suatu perspektif yang paralel dalam menjalan bisnis (Yousaf, 2016) sehingga perspektif Islam mestinya juga dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik-konflik perburuhan. Dalam situasi konflik yang dipenuhi oleh prasangka di antara kedua pihak, adalah penting agar mediator mampu bertindak sebagai pihak yang memediasi konflik secara adil sehingga kepercayaan dapat ditumbuhkan. Jika kepercayaan dapat ditumbuhkan, maka proses mediasi akan berlangsung dengan lebih baik. Dalam arti, meraih tujuan yang diharapkan.

## KESIMPULAN

Penyelesaian perselisihan hubungan industrial antara buruh dengan pengusaha di Kabupaten Mandailing Natal yang dilaksanakan melalui proses mediasi menggunakan model komunikasi Islami. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka ditemukan bahwa

dalam tafsir At-Tabari, tafsir Ibnu Katsir, dan tafsir Al-Azhar ada pembahasan mengenai mediasi (*wasatha*) dimana terdapat pembahasan cara menyelesaikan konflik dengan menggunakan proses mediasi (*wasatha*), dan dijelaskan juga karakteristik yang dapat menjadi mediator sesuai dengan yang di-syari'at-kan Islam. Proses mediasi mengharuskan mediator untuk menggunakan komunikasi interpersonal dan persuasif berbasis syari'at Islam untuk mendorong perilaku non-konflik kepada pihak yang berseteru.

Penyelesaian perselisihan hubungan kerja antara pengusaha dengan buruh di Kabupaten Mandailing Natal oleh Dinas Tenaga kerja Kabupaten Mandailing Natal dengan Provinsi Sumatera Utara dilakukan melalui 3 tahapan. Tahapan tersebut

antara lain pra mediasi, tahapan proses mediasi, dan tahap pasca mediasi.

Penerapan syari'at Islam diharapkan dapat digunakan oleh institusi mediator lainnya untuk menengahi konflik skala industrial dalam waktu kedepan. Hal ini mengingat pendekatan kekeluargaan yang diberikan oleh komunikasi keagamaan kepada komunikasi mempermudah mediator untuk mengidentifikasi masalah, memformulasi sebuah resolusi dan mensosialisasikan resolusi tersebut kepada dua pihak yang tengah berkonflik. Penelitian ini menyarankan agar penelitian-penelitian dengan pendekatan komunikasi Islam diperkaya sehingga akan memberikan kontribusi yang semakin penting bagi pembangunan teori non-Barat, terutama masyarakat bercirikan Islam seperti Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, A. N. (2002). Keberpihakan dan komunikasi dalam kebijakan perlindungan buruh. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(3), 315–326.
- Alfarisi, S., & Nasution, U. H. U. A. A. (2021). Tafsir Ayat-Ayat Al Qur'an Tentang Manajemen Konflik. *Cybernetics Journal Research and Educational Studies*, 2(1).
- Ayish, M. I. (2003). Beyond Western-oriented communication theories: A normative Arab-Islamic perspective. *Javnost*, 10(2), 79–92. <https://doi.org/10.1080/13183222.2003.11008829>
- Baran, S. J., & Davis, D. K. (2000). *Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future*. Wadsworth Thomson Learning.
- Brata, N. T., Setyowati, D. L., & Setiaji, K. (2022). Agrarian Conflict Resolution, Forestry Companies Versus Plantation Companies in North Kalimantan. *Komunitas*, 14(1), 66–76. <https://doi.org/10.15294/komunitas.v14i1.34551>
- Cristea, M., Valencia, J. F., & Curelaru, M. (2020). Quantitative and qualitative centrality of a social representation's core elements: The use of the basic cognitive schemes model. *Journal of Social and Political Psychology*, 8(1), 351–367. <https://doi.org/10.5964/jspp.v8i1.771>
- Fernando, J., Marta, R. F., & Sadono, T. P. (2019). Resolusi Konflik Melalui Model Pengampunan Vita Activa Arendt Dalam Komunikasi Generasi Muda Kalimantan Barat. *Jurnal ASPIKOM*, 4(1), 113. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v4i1.511>

- Harry, H., Marta, R. F., & Briandana, R. (2021). Memetakan Tautan Budaya Lasem melalui Dokumenter Net . Biro Jawa Tengah dan MetroTVNews. *ProTVF*, 5(2), 227–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/ptvf.v5i2.33411>
- Hess, M. (1997). Understanding Indonesian industrial relations in the 1990s. *Journal of Industrial Relations*, 39(1), 33–51. <https://doi.org/10.1177/002218569703900102>
- Ibrahim, A. H., Suhu, B. La, Kaunar, A., & Suherlin. (2019). Resolusi Konflik dalam Ranah Lokal (Studi Tentang Strategi Brimob Maluku Utara dalam Penanggulangan Perkelahian Antar Kampung Kelurahan Toboko dan Mangga Dua). *KAWASA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Politik*, 9(2), 19–32.
- Irta Sulastri. (2013). Model-Model Komunikasi Dakwah (Studi Terhadap Dakwah di Kota Padang). *Al Munir : Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 4(1), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.15548/amj-kpi.voio.732>
- Komalasari, M. A., & Fajarica, S. D. (2019). Proses Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Bima di Kawasan Lawata , Kota Mataram. *JCommsci - Journal Of Media and Communication Science*, 2(2), 5–8.
- Latip, A., Lu'luailly, L., & Ainiyah, A. (2019). Mediasi Sebagai Penyelesaian Permasalahan Tenaga Kerja Di Kabupaten Bangkalan. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(2), 65–89. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4950>
- Lestari, R., Septiarysa, L., Marta, R. F., Agung, H., & Murfianti, F. (2021). Digitizing the Meaning of Enthusiasm in #generasiberanipahit through Morris Semiotics. *Jurnal Kata: Penelitian Tentang Ilmu Bahasa Dan Sastra*, 5(2), 297–309. <https://doi.org/10.22216/kata.v5i2.456>
- Marta, R. F., Fernando, J., Sampurna, A., Jarata, J. R. B., & Syarnubi, K. L. (2021). Interactivity in E-Sport Future Learning from the Choices and Attributes Perspectives of Online News. *Review of International Geographical Education Online*, 11(4), 1192–1202. <https://doi.org/10.33403/rigeo.8006835>
- Marta, R. F., Syarnubi, K. L., Wang, C., Cahyanto, I. P., Briandana, R., & Isnaini, M. (2021). Gaining public support: Framing of esports news content in the COVID-19 pandemic. *SEARCH Journal of Media and Communication Research*, 13 no. 2(2), 71–86.
- Miller, K. (2005). *Communication Theories: Perspectives, Processes, and Cotexts* (Second Edi). McGraw-Hill International.
- Mubarok, M. Z. (2018). Eksistensi Buruh dalam Komunikasi Bipartit (Upaya Membangun Kemitraan Antara Buruh dan Pengusaha Secara Ideal di Kota Kretek). *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 6(2), 127. <https://doi.org/10.30659/jikm.6.2.127-139>
- Nazaruddin, N., & Alfiansyah, M. (2021). Etika Komunikasi Islami di Media Sosial Dalam Perspektif Alquran dan Pengaruhnya Terhadap Keutuhan Negara. *Jurnal Peurawi Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(1), 77–91. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/jp.v4i1.8935>
- Nulhaqim, S. A., Fedryansyah, M., & Hidayat, E. N. (2019). Resolusi Konflik Agraria Berbasis Komunitas pada Masyarakat Petani di Desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 1(2), 70. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v1i2.23235>

- Nur, D. A., & Mukhlis, L. (2015). Konsep Wasathiyah dalam Al-Quran (Studi Komparatif antara Tafsir al-Tahrîr wa at-Tanwîr dan Aisar at-Tafâsîr) (The Wasathiyah Concept in the Al-Quran (Comparative Study between Tafsir al-Tahrir and Aisar at-Tafasir). *An-Nur*, 4(2), 205–225. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Annur/article/view/2062>
- Pradhana, Y. (2021). Utilization of Virtual Community as a Communication Media For Pokemon Go Game Group (JPR) Using Social Media. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 200. <https://doi.org/10.24912/jk.v13i2.9935>
- Prasetyo, E. (2021). Pengaruh Functional Quality dan Hedonic Quality terhadap Loyalti pada Flashpacker Ota Agoda. *Digismantech (Jurnal Program Studi Bisnis Digital)*, 1(1). <https://doi.org/10.30813/digismantech.v1i1.2290>
- Putri, L. D., Annisarizki, & Andika, D. (2020). The Journalists has Built Self Meaning : Spreading Hate Speech in Presidential Election 2019 in Banten. *ASPIRATION Journal*, 1(2), 182–207.
- Romadlon, D. A., Astutik, A. P., & Hikmah, K. (2022). Interpretation of Anthropomorphism Verses by the “Salaf” Generation in Tafsir Al-Tabari. *Procedia of Social Science and Humanities*, 3, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.286>
- Susanto, J. (2020). Etika Komunikasi Islami. *WARAQAT: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.51590/waraqat.v1i1.28>
- Triana, N. (2017). Reconstructing Sharia Economic Dispute Resolution Based on Indonesian Muslim Society Culture. *Ijtimā'iyya: Journal of Muslim Society Research*, 2(1), 107–128. <https://doi.org/10.24090/ijtimaiyya.v2i1.1099>
- Utomo, K. U., & Lubis, R. I. A. (2019). Analisis Komunikasi Bipartit Dalam Menjaga Harmonisasi Antara. *International Conference Communication and Sosial Sciences (ICCOMSOS)*, 137–147. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/ICCOMSOS/article/view/8324/3826>
- Warndana, R. A. P. (2017). Semiotika Logo Video Game The Last Story. *DeKaVe*, 8(2). <https://doi.org/10.24821/dkv.v8i2.1635>
- Yousaf, S. (2016). Promotion mix management: A consumer focused Islamic perspective†. *Journal of Marketing Communications*, 22(2), 215–231. <https://doi.org/10.1080/13527266.2014.888575>