

MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF DISPUTE RESOLUTION DALAM PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR PARIWISATA

MEDIATION AS AN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION MECHANISM IN THE SETTLEMENT OF DISPUTES IN THE TOURISM SECTOR

Sabela Gayo^a, Zaki Ulya^b

^a Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, sabela.gayo@dsn.ubharajaya.ac.id

^b Fakultas Hukum, Universitas Samudra, Langsa – Aceh, zakyulya@unsam.ac.id

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu dari industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan. Sedangkan Bisnis merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh keuntungan. Di dalam menjalankan bisnis, adakalanya ditemui perselisihan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya. Terkadang sengketa yang terjadi adalah karena adanya salah satu pihak yang melakukan wanprestasi dan pihak lain merasa dirugikan. Secara garis besar, di Indonesia ada dua jalur untuk menyelesaikan sengketa yaitu jalur litigasi dan non-litigasi. Jalur Litigasi merupakan upaya penyelesaian yang dilakukan di Pengadilan, sedangkan jalur non- litigasi yaitu upaya penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan, dengan pendekatan kualitatif normatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sengketa bisnis dapat terjadi kapan saja. Sebagai contoh sektor bisnis pariwisata yang kini omsetnya menurun drastis karena ada peraturan pemerintah yang mengharuskan dirumah saja dan tidak bepergian pada saat covid maupun pungutan pajak yang besar. Menurunnya omset sektor bisnis pariwisata menjadikan perusahaan lalai, seperti tidak membayar full gaji kepada pegawai dan telat dalam membayar pajak. Peristiwa seperti itu dapat menimbulkan sengketa antara perusahaan dengan individu. Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa ini salah satunya dilakukan upaya mediasi sebagai alternative dispute resolution.

Kata kunci: Mediasi; Alternative Dispute Resolution; Pariwisata

ABSTRACT

Tourism is one of the modern-style industries that can provide rapid economic growth in terms of employment opportunities, income, living standards, and the activation of other productive sectors in the host country. Meanwhile, business is an activity aimed at gaining profit. In running a business, disputes may arise between business actors. These disputes often occur due to one party's default, causing losses to the other. Broadly speaking, in Indonesia, there are two main channels for resolving disputes: litigation and non-litigation. Litigation refers to dispute resolution through the courts, whereas non-litigation involves resolution outside the court system. This study employs a library research method with a normative qualitative approach. The findings conclude that business disputes can occur at any time. For example, the tourism business sector experienced a significant decline in revenue due to government regulations requiring people to stay at home and avoid traveling during the COVID-19 pandemic, as well as due to high tax burdens. The decline in business turnover in the tourism sector led companies to commit negligence, such as failing to pay full salaries to employees or delaying tax

payments. Such incidents may result in disputes between companies and individuals. One of the efforts to resolve such disputes is through mediation as an alternative dispute resolution mechanism

Keywords: *.Mediation, Alternative Dispute Resolution; Tourism Sector*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu dari industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan⁴. Sedangkan Bisnis merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh keuntungan, semua orang atau individu maupun kelompok melakukan kegiatan bisnis pastinya untuk mencari keuntungan agar kebutuhan hidupnya terpenuhi, tidak ada orang yang melakukan bisnis untuk mencari kerugian. Orang-orang tentu sudah sangat akrab dengan kata bisnis. Bisnis menjadi peluang usaha bagi orang-orang yang tidak mampu bekerja dibawah tangan orang lain. Menjadi pelaku usaha harus cakap dalam berbagai hal, termasuk harus mengetahui hukum yang mengatur di dalamnya. Di dalam menjalankan bisnis, adakalanya ditemui perselisihan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya. Terkadang sengketa yang terjadi adalah karena adanya salah satu pihak yang melakukan wanprestasi dan pihak lain merasa dirugikan. Dalam menyelesaikan permasalahannya para pihak bebas menentukan jalur yang akan diambil(Sadono, 2010).

Jalur penyelesaian sengketa terdapat dua jenis yaitu jalur litigasi dan non-litigasi. Menurut Suyud Margono berpendapat bahwa litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan(Margono, 2015). Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*(Amriani, 2012). Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal (*very formalistic*) dan sangat teknis (*very technical*). Seperti yang dikatakan J. David Reitzel "*there is a long wait for litigants to get trial*", jangankan untuk mendapat putusan yang berkekuatan hukum tetap, untuk menyelesaikan pada satu instansi peradilan saja, harus antri menunggu(Phahlevy et al., 2021).

Sedangkan Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien sebabnya pada masa belakangan ini, berkembangnya berbagai cara penyelesaian sengketa (*settlement method*) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR dalam berbagai bentuk, yaitu: Arbitrase, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Penilaian Ahli(Diah, 2008; Sugianto et al., 2020).

Saat ini kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali selama Oktober 2023 turun dibandingkan pada September. Namun, jumlahnya yang masih lebih besar dibandingkan tahun lalu mengindikasikan berlangsungnya pemulihan di sektor pariwisata. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, tercatat 461.441 wisatawan mancanegara berkunjung ke Bali alias turun lebih dari 46.900 orang dibandingkan pada September. Sementara jumlah wisatawan mancanegara ke Bali selama Oktober 2023 meningkat

sekitar 51,17 persen dibandingkan periode yang sama pada 2022(Putra, 2023).

Jika dilihat baru-baru ini Kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali selama Oktober 2023 turun dibandingkan pada September. Namun, jumlahnya yang masih lebih besar dibandingkan tahun lalu mengindikasikan berlangsungnya pemulihan di sektor pariwisata(Putra, 2023).

Dari uraian diatas mengkhususkan sebuah penelitian terhadap kerugian yang dialami para pelaku bisnis pada sektor pariwisata di masa penurunan omset dan Cara penyelesaiannya yang paling Efektif. Sehingga penulis tertarik untuk mengulas tentang penggunaan mediasi sebagai alternative dispute resolution dalam penyelesaian sengketa pariwisata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan kualitatif(Pahleviannur, 2022). Metode ini bertumpu pada penelaahan bahan hukum sekunder(Qamar, 2017), seperti peraturan perundang-undangan, literatur hukum, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen-dokumen resmi yang relevan dengan topik mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di sektor pariwisata. Pendekatan normatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengkajian norma-norma hukum yang mengatur tentang penyelesaian sengketa, khususnya melalui jalur non-litigasi, serta relevansinya dalam konteks dinamika bisnis pariwisata.

Dalam pelaksanaannya, data dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*) untuk dianalisis secara deskriptif-kualitatif(Yanova et al., 2023). Analisis dilakukan dengan menelaah bagaimana prinsip-prinsip mediasi diterapkan dalam praktik penyelesaian sengketa bisnis, serta mengidentifikasi potensi efektivitasnya dalam menanggulangi konflik antara pelaku usaha di sektor pariwisata. Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan berkeadilan, terutama di tengah kondisi ekonomi yang fluktuatif.

PEMBAHASAN

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*(Amriani, 2012).

Penyelesaian sengketa secara konvensional dilakukan melalui suatu badan pengadilan sudah dilakukan sejak ratusan tahun bahkan ribuan tahun yang lalu(Natsir, 2025). Jalur litigasi merupakan upaya terakhir dimana para pihak yang bersengketa tidak menemukan titik temu pada saat dilakukan mediasi atau diselesaikan secara kekeluargaan. Pengadilan sebagai lembaga litigasi yang menangani penyelesaian sengketa di antara kedua belah pihak. Dalam prosesnya, pengadilan mengadili sengketa dengan aturan hukum yang berlaku. Untuk kedua belah pihak harus menyiapkan dokumen-dokumen atau berkas dan permasalahan yang akan diajukan ke pengadilan. Setiap pihak yang bersengketa jika sudah

masuk ke ranah pengadilan maka hasil akhirnya dapat menghilangkan kepercayaan antara kedua belah pihak, oleh karenanya pengadilan merupakan jalan terakhir untuk menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian sengketa yang tidak melalui pengadilan sering disebut sebagai Alternative Dispute Resolution atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Saat ini, cara penyelesaian sengketa alternatif lebih sering mendapatkan perhatian dan digunakan oleh berbagai kalangan, terutama mereka yang berada dalam dunia bisnis, sebagai cara penyelesaian perselisihan yang perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan penyelesaian melalui pengadilan (Hadimulyo, 2017).

Alternatif Penyelesaian sengketa merupakan sebuah konsep yang melingkupi berbagai bentuk penyelesaian sengketa selain daripada proses peradilan melalui cara-cara yang sah menurut hukum, baik berdasarkan pendekatan konsensus maupun tidak sesuai juga dengan Stanford M. Altschul mendefinisikan APS sebagai *“a trial of a case before a private tribunal agreed to by the parties so as to save legal costs, avoid publicity, and avoid lengthy trial delays”* (suatu pemeriksaan sengketa oleh majelis swasta yang disepakati oleh para pihak dengan tujuan menghemat biaya perkara, meniadakan publisitas dan meniadakan pemeriksaan yang bertele-tele) (Martinelli et al., 2024).

Tingkat kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia dilaporkan terus membaik. Dari awal tahun hingga Juli 2022, grafik menunjukkan tingkat kunjungan yang merangkak naik. Di mana kunjungan selama bulan Juli mencapai 477 ribu orang. Namun, Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Margo Yuwono menilai angka tersebut masih jauh dibanding sebelum pandemi. "Kalau dibandingkan periode 2020 atau periode-periode sebelumnya, capaian ini masih jauh tertinggal. Artinya belum pulih sepenuhnya dibanding masa sebelum pandemi,"

Jika dilihat data terbaru yang dirilis oleh Biro Pusat Statistik Bali pada tanggal 1 Desember 2023, kedatangan wisatawan asing tercatat sebanyak 461.441 kunjungan selama Oktober 2023. Jumlah ini menunjukkan penurunan cukup tajam sebesar 9,23% dibandingkan dengan periode September 2023.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas terhadap sengketa pariwisata terhadap penurunan jumlah wisatawan berpengaruh dan menimbulkan sengketa di dunia pariwisata dimana yang paling dekat adalah pemutusan hubungan kerja. Dimana penyelesaian yang efektif digunakan adalah dengan cara non-litigasi. Di mana non-litigasi ini menitikberatkan pada mediasi.

Sektor pariwisata sebagai industri berbasis jasa sangat rentan terhadap fluktuasi eksternal, seperti pandemi, perubahan regulasi, maupun dinamika ekonomi global (Pramono, 2025). Ketika terjadi penurunan jumlah wisatawan, dampak langsungnya dirasakan oleh pelaku usaha, khususnya dalam bentuk penurunan pendapatan yang berujung pada wanprestasi terhadap pekerja, pemasok, maupun rekan usaha. Sengketa-sengketa tersebut tidak selalu harus diselesaikan melalui litigasi, yang kaku dan memakan waktu serta biaya besar. Dalam konteks ini, mediasi muncul sebagai solusi yang efektif dan efisien, karena lebih menekankan pada pendekatan partisipatif, keadilan restoratif, dan menjaga relasi bisnis jangka panjang antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui mediasi juga sejalan dengan karakteristik pariwisata yang menuntut keluwesan, keramahtamahan, dan solusi berbasis musyawarah (Wijaya, 2024).

Mekanisme mediasi dalam penyelesaian sengketa pariwisata dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga netral (mediator), baik secara konvensional maupun elektronik. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 telah mengakomodasi pelaksanaan mediasi daring melalui komunikasi audiovisual

yang memungkinkan keterlibatan para pihak secara langsung. Tahapan mediasi mencakup proses pendahuluan, identifikasi isu dan kepentingan, perumusan alternatif solusi, hingga kesepakatan damai yang dituangkan dalam perjanjian bersama. Dalam sengketa hubungan kerja, mekanisme ini bahkan difasilitasi oleh Dinas Ketenagakerjaan melalui mediator resmi sesuai UU No. 2 Tahun 2004. Mediasi tidak hanya mengurangi beban perkara pengadilan, tetapi juga memberikan rasa keadilan yang lebih adaptif dan solutif, khususnya bagi sektor pariwisata yang dinamis dan penuh ketidakpastian.

Adapun Mediasi yang efektif digunakan pada saat ini adalah dengan Mediasi secara elektronik. Mediasi secara elektronik di era new normal dapat dilaksanakan berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (Asimah, 2021). Namun, ada beberapa tantangan yang harus dipersiapkan oleh mediator dan regulator dalam proses pelaksanaan mediasi secara elektronik, diantaranya diperlukan pengaturan lebih teknis soal mediasi elektronik dan membuat sistem yang mumpuni untuk menjaga kerahasiaan informasi.

Upaya penyelesaian konflik sengketa pariwisata akibat penurunan omset dan mengakibatkan PHK yang dilakukan oleh para pihak yang terlibat konflik adalah sebagai berikut:

1. Usaha Persuasif, upaya ini dilakukan dengan menggunakan perundingan dan musyawarah untuk mencari titik temu antara pihak-pihak yang terlibat konflik dalam upaya penyelesaian konflik karyawan, namun cara persuasif tidak pernah berjalan secara efektif karena salah satu pihak terfokus pada orientasi bisnis.
2. Pengajuan Gugatan Pengadilan Hubungan Industrial
3. Pembuatan Surat Pernyataan Upaya ini diambil oleh pengusaha dalam memenuhi hak-hak karyawan
4. Mediasi merupakan salah satu upaya penyelesaian konflik dengan mendatangkan mediator sebagai pihak ketiga. Upaya mediasi dilakukan perusahaan dan karyawan untuk mediasi biasanya yang menjadi mediator adalah kepala personalia/HRD (Kalangi, 2024).

Dari 4 alternatif diatas maka dalam penyelesaian sengketa pariwisata lebih mengedepankan mediasi, dimana Mediasi secara elektronik dapat dilaksanakan dengan dasar hukum yang diatur dalam Perma No. 1 Tahun 2016 pada ketentuan Pasal 5 ayat (3) dan Pasal 6 ayat (2) yang berbunyi: "Pertemuan Mediasi dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan". Pasal 5 ayat (3). "Kehadiran Para Pihak melalui komunikasi audio visual jarak jauh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dianggap sebagai kehadiran langsung". (Pasal 6 ayat(2)). Dengan demikian melaksanakan mediasi secara virtual, tidak mengubah norma, bahkan Perma No. 1 Tahun 2016 Pasal 5 ayat (3) dan Pasal 6 ayat (2) sudah mengatur secara tegas. "Perubahannya hanya pada cara dan media yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan melalui media elektronik atau virtual."

Dengan kondisi saat ini mediator harus secepatnya melakukan adaptasi dalam menghadapi perubahan yang sangat cepat, baik penguasaannya kepada teknologi informasi, media mediasi secara elektronik dan bahasa pengantar serta memahami nilai-nilai kearifan lokal. Sehingga mediasi berbasis manual harus diubah menjadi mediasi berbasis aplikasi atau elektronik. Dalam pelaksanaan mediasi daring perlu juga diperhatikan untuk menjaga prinsip kerahasiaan dari mediasi itu sendiri. "Prinsip kerahasiaan merupakan salah satu kelebihan dari penyelesaian sengketa melalui mediasi. Mediator harus

menjaga kerahasiaan materi mediasi dan para pihak tidak boleh mempublish segala sesuatu yang terjadi di dalam pertemuan atau proses mediasi. Masing-masing pihak harus saling menghormati kerahasiaan tiap-tiap isu dan kepentingan”.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS atau ADR) adalah sebuah perangkat pengalaman dan tehnik hukum yang bertujuan:

1. Menyelesaikan sengketa hukum di luar pengadilan demi keuntungan para pihak.
2. Mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang biasa terjadi
3. Mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasa diajukan ke pengadilan

Penyelesaian sengketa alternatif sebetulnya telah digunakan sejak jaman dahulu sampai dengan sekarang oleh masyarakat tradisional di Indonesia dalam menyelesaikan sengketa di antara mereka, khususnya di daerah-daerah pedesaan. Penyelesaian sengketa alternatif secara tradisional dianggap sangat efektif dan merupakan tradisi yang masih hidup dalam masyarakat. Di banyak daerah pedesaan di Indonesia, kepala desa atau kepala suku masih dianggap kekuasaan tertinggi dalam memimpin desa, dan sebagai perantara atau memberikan keputusan dalam persengketaan antara warga. Oleh karena itu dalam penyelesaian sengketa orang lebih suka mengusahakan suatu dialog (musyawarah), dan biasanya minta pihak ketiga seperti kepala desa atau kepala suku untuk bertindak sebagai mediator, konsiliator atau malahan sebagai arbitrator.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 untuk penyelesaian perselisihan dapat melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial mengedepankan musyawarah untuk mufakat (win-win solution) agar dengan demikian, proses produksi barang dan jasa tetap berjalan sebagaimana mestinya. Penyelesaian melalui pengadilan dilakukan melalui Pengadilan Hubungan Industrial. Pengadilan hubungan industrial adalah Pengadilan Khusus yang dibentuk dilingkungan Pengadilan Negeri yang berwenang memeriksa, mengadili dan memberikan putusan terhadap perselisihan hubungan industrial.

Perselisihan ketenagakerjaan timbul akibat tidak adanya kesepakatan dalam mengimplimentasikan peraturan perundang-undangan maupun dala perjanjian kerja bersama. Pendekatan yang dapat dilakukan untuk memecahkan perselisihan bermacam-macam, dapat melalui bipartit, mediasi, konsiliasi apa bila pendekatan ini tidak dapat diselesaikan maka dapat ditempuh dengan jalan arbitrase ataupun pengadilan. Setiap tenaga kerja dan pengusaha menangani perselisihan dengan cara yang berbeda-beda. Banyak cara untuk mengatasi perselisihan baik yang aktual maupun potensial antar pekerja dengan pengusaha ataupun dengan serikat pekerja/serikat buruh dengan pengusaha, salah satunya dengan cara mediasi, yang mediatornya ditetapkan secara kesepakatan bersama.

Dinas Ketenagakerjaan sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang berfungsi untuk menyelenggarakan kehidupan masyarakat yang lebih baik terutama di bidang ketenagakerjaan, memiliki peranan yang penting dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Hal ini dikarenakan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dilakukan oleh mediator yang berada di setiap kantor instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan Kabupaten/Kota.

Dinas Ketenagakerjaan Kerja memiliki kewenangan untuk menyediakan mediator, sebagai pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan perselisihan hubungan industrial antara para pihak

pengusaha dan pekerja/buruh. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Proses mediasi di Dinas Ketenagakerjaan dilakukan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, di mana mediator harus sudah mengadakan penelitian mengenai duduk perkara yang sedang dihadapi dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima pelimpahan penyelesaian perselisihan (Mariana & Wahyoeno, 2023). Mediator juga dapat memanggil saksi atau saksi ahli untuk dimintai keterangannya dalam sidang mediasi yang berlangsung. Tercapai kesepakatan melalui mediasi, maka dibuatlah Perjanjian Bersama yang ditandatangani oleh para pihak dan disaksikan oleh mediator kemudian didaftarkan pada Pengadilan Hubungan Industrial, yang dalam hal ini adalah Pengadilan Negeri di wilayah hukum para pihak-pihak mengadakan Perjanjian Bersama dan jika gagal mencapai kesepakatan melalui mediasi, mediator mengeluarkan anjuran tertulis yang dapat diterima atau pun ditolak oleh para pihak. Jika para pihak tidak menanggapi anjuran tertulis tersebut, maka dianggap menolak anjuran tertulis tersebut, namun jika para pihak menerimanya, mediator harus berperan secara aktif untuk membantu para pihak untuk membuat perjanjian bersama.

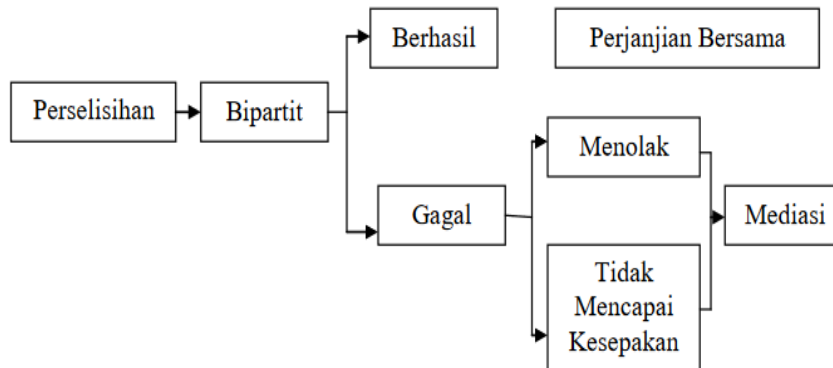
Bila tercapai kesepakatan dalam sidang mediasi tersebut dibuatlah Perjanjian Bersama yang kemudian ditandatangani oleh para pihak dan disaksikan oleh mediator. Dan jika tidak tercapai kesepakatan, maka mediator mengeluarkan anjuran tertulis selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak sidang mediasi pertama dilakukan dengan para pihak. Pihak yang tidak memberikan pendapatnya dianggap menolak anjuran tertulis, sebaliknya jika para pihak menyetujui anjuran tertulis dari mediator, di sinilah mediator harus berperan secara aktif untuk membantu para pihak menyelesaikan pembuatan Perjanjian Bersama yang kemudian didaftarkan ke Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri di wilayah hukum para pihak mengadakan Perjanjian Bersama.

Seorang mediator pada dasarnya berperan sebagai penengah yang membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa yang dihadapinya. Seorang mediator juga akan membantu para pihak untuk membimbing persoalan yang ada agar menjadi masalah yang perlu dihadapi secara bersama. Selain itu, juga guna menghasilkan kesepakatan, seorang mediator sekaligus harus membantu para pihak yang bersengketa untuk merumuskan berbagai pilihan penyelesaian sengketa. Pilihan penyelesaian sengketa tentu saja harus dapat diterima oleh kedua belah pihak dan juga dapat memuaskan kedua belah pihak. Setidaknya peran utama yang mesti dijalankan seorang mediator adalah mem-pertemuan kepentingan-kepentingan yang saling berbeda tersebut agar mencapai titik temu yang dapat dijadikan sebagai pangkal tolak pemecahan masalahnya.

Langkah penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi pertama-tama yang harus dilakukan adalah: Mengadakan pengecekan apakah kedua belah pihak telah melakukan perundingan secara mendalam sehubungan dengan adanya perselisihan, Perundingan sebagaimana dimaksud dibuktikan dengan daftar ke dalam risalah perundingan.

Setelah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menerima pencatatan dari salah satu atau para pihak, maka Dinas Ketenagakerjaan wajib menawarkan kepada para pihak untuk menyepakati memilih penyelesaian perselisihan PHK melalui konsiliasi atau melalui arbitrase (Maswandi, 2017). Para pihak dalam hal tidak menetapkan pilihan penyelesaian perselisihan PHK melalui konsiliasi atau melalui

arbitrase dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja, maka Dinas Ketenagakerjaan melimpahkan penyelesaian perselisihan PHK kepada mediator.



Gambar 1. Skema Penyelesaian

Alternatif penyelesaian sengketa pariwisata terkait hubungan kerja memang sulit, namun mediasi dapat memberikan beberapa keuntungan dalam penyelesaian suatu perselisihan. Adapun beberapa keuntungan yang dapat diperoleh melalui mediasi, sebagai berikut:

1. Mediasi memberi kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung atau secara informal dalam menyelesaikan perselisihan mereka.
2. Mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat dan relative murah dibandingkan membawa perselisihan tersebut ke pengadilan atau arbitrase.
3. Mediasi akan memfokuskan para pihak pada kepentingan mereka secara nyata dan pada kebutuhan emosi atau psikologis mereka, jadi bukan hanya pada hak-hak hukumnya.
4. Mediasi memberi para pihak kemampuan untuk melakukan control terhadap proses dan hasilnya.
5. Mediasi dapat mengubah hasil, yang dalam litigasi dan arbitrase sulit diprediksi, dengan suatu kepastian melalui konsensus.
6. Mediasi memberikan hasil yang tahan uji dan akan mampu menciptakan saling pengertian yang lebih baik di antara para pihak yang bersengketa karena mereka sendiri yang memutuskannya.
7. Mediasi mampu menghilangkan konflik atau permusuhan yang hamper selalu mengiringi setiap keputusan yang bersifat memaksa yang dijatuhkan oleh hakim di pengadilan atau arbiter pada arbitrase.

Perselisihan hubungan industrial yang berhasil diselesaikan melalui jalur mediasi akan menghasilkan suatu kesepakatan yang dituangkan ke dalam sebuah perjanjian bersama yang ditandatangani oleh para pihak dan disaksikan oleh mediator serta didaftarkan di Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri di wilayah hukum para pihak yang mengadakan perjanjian bersama untuk mendapatkan akta bukti pendaftaran.

Penyelesaian perselisihan hubungan industrial dilakukan di luar pengadilan dan melalui pengadilan hubungan industrial. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan merupakan penyelesaian wajib yang harus ditempuh para pihak sebelum para pihak menempuh penyelesaian melalui

pengadilan hubungan industrial. Penyelesaian perselisihan di luar pengadilan mengutamakan musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut dimaksudkan adalah agar perselisihan tersebut tidak mengganggu pelaksanaan hubungan industrial di perusahaan. Salah satu cara penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dapat ditempuh dengan cara mediasi. Sehingga mediasi merupakan alternatif dispute resolution dalam menyelesaikan sengketa pariwisata terkait pemutusan hubungan kerja.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa mediasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang paling relevan dan efektif dalam menangani konflik bisnis di sektor pariwisata, khususnya dalam kasus yang berkaitan dengan pemutusan hubungan kerja akibat penurunan omzet. Sengketa yang timbul akibat wanprestasi atau kelalaian perusahaan sebagai dampak dari fluktuasi ekonomi, seperti pandemi atau beban pajak tinggi, lebih baik diselesaikan melalui jalur non-litigasi karena sifatnya yang fleksibel, cepat, hemat biaya, dan menjaga hubungan baik antara para pihak. Mediasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa (ADR) tidak hanya menjadi solusi hukum, tetapi juga sarana membangun keadilan yang restoratif dalam hubungan industrial pariwisata.

Secara mekanisme, mediasi dapat dilaksanakan baik secara konvensional maupun elektronik sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, serta diperkuat dengan peran aktif Dinas Ketenagakerjaan melalui mediator resmi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004. Pelaksanaan mediasi daring memberikan peluang baru yang lebih adaptif terhadap kondisi teknologi dan geografis Indonesia, dengan tetap menjunjung tinggi asas kerahasiaan dan kesepakatan sukarela antar pihak. Oleh karena itu, mediasi layak dijadikan sebagai opsi utama dalam menyelesaikan sengketa ketenagakerjaan di sektor pariwisata yang membutuhkan penyelesaian secara cepat dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Asimah, D. (2021). Electronic Litigation as A Mean of Effort to Modernized Litigation in the New Normal Era. *Jurnal Hukum Peratun*, 4(1), 31–44. <https://doi.org/10.25216/peratun.412021.31-44>
- Diah, M. M. (2008). Prinsip dan Bentuk-bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. *Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, 5(2), 111–122.
- Hadimulyo, H. (2017). *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Elsam.
- Kalangi, F. F. (2024). Aspek Hukum Pembatalan Kontrak Tenaga Kerja di Sektor Pariwisata Akibat Pandemi COVID-19. *Lex Crimen*, 12(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/58893>
- Margono, S. (2015). *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Alternative Dispute Resolution (ADR): Teknik & Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrase*. Pustaka Reka Cipta.
- Mariana, G., & Wahyoeno, D. (2023). Proses Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.

- Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(1), 663–678. <https://doi.org/10.53363/bureau.v3i1.209>
- Martinelli, I., Bravo, A., Hasta, B. J. H., & Owen, N. (2024). Tinjauan Yuridis Terhadap Efektifitas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Dibandingkan Lembaga Pengadilan Niaga. *Jurnal Pendidikan Sejarah & Riset Sosial Humaniora*, 4(3), 212–218. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/humaniora/article/view/962>
- Maswandi, M. (2017). Penyelesaian Perselisihan Hubungan Kerja di Pengadilan Hubungan Industrial. *Publikauma*, 5(1), 36–42. <https://doi.org/10.31289/publika.v5i1.1203>
- Natsir, M. (2025). Mediasi Dalam Tindak Pidana Lingkungan: Solsui Alternatif Untuk Mewujudkan Keadilan Yang Berkelanjutan. *Jurnal Arbitrase Indonesia*, 1(1), 11–21.
- Pahleviannur, M. R. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Phahlevy, R. R., Fatah, A., Narwoko, N., Aditia, A. B., Sugianto, S., & Zastis, E. (2021). *Hukum dan Pendidikan Paralegal di Indonesia* (Cet. 1). Umsida Press.
- Pramono, R. (2025). *Sosiologi Pariwisata Pascapandemi COVID-19*. NEM.
- Putra, C. Y. M. (2023). *Kunjungan Wisman ke Bali Turun*. Kompas. <https://www.kompas.id/artikel/kunjungan-wisman-ke-bali-selama-oktober-2023-menurun-kumulatif-meningkat>
- Qamar, N. (2017). *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Social Politic Genius.
- Sadono, S. (2010). *Makro Ekonomi: Teori Pengantar* (Ed. III). PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugianto, F., Simeon, F. C., & Wibowo, D. P. (2020). Idealisasi Sifat Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 3(2), 253–265.
- Wijaya, R. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Pariwisata Terhadap Loyalitas Destiansi _ Peran Mediasi Citra Destinasi* [Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung]. https://repository.unissula.ac.id/39093/2/Manajemen_30402000296_fullpdf.pdf
- Yanova, M. H., Komaruddin, P., & Hadi, H. (2023). Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif dan Empiris. *Badamai Law Journal*, 8(2), 394–408. <https://doi.org/10.32801/damai.v8i2.17423>