

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Peran

Menurut Soerjono Soekanto (2002:243) Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawahakan mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

Adapun syarat-syarat peran dalam Soerjono Soekanto (2002:243) mencakup tiga hal penting, yaitu :

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemsyarakatan.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut Veithzal Rivai (2004:148) Peranan di artikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Miftha Thoha (2005:10) peranan sebagai suatu rangkaian perilaku yang timbul karena suatu jabatan. Jadi, peran adalah suatu rangkaian kegiatan yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecendrungan untuk hidup berkelompok. Salam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat lainnya. Timbulnya interaksi diantar mereka ada saling ketergantungan. Dengan adanya saling ketergantungan tersebutlah maka suatu peran tersebut akan terbentuk.

Menurut J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010:160) peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran sendiri adalah sebagai berikut:

1. Memberi arah pada proses sosialisasi;
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
3. Dapat mempersatukan kelompok atau masyarakat;
4. Menghidupkan sistem pengendalian dan control, sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.

Peranan sosial yang ada dalam masyarakat dapat diklasifikasikan menurut bermacam-macam cara sesuai dengan banyaknya sudut pandang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pelaksanaannya peranan sosial dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Peranan yang diharapkan (excepted roles), cara ideal dalam pelaksanaan peranan menurut penilaian masyarakat. Masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dilaksanakan secermat-cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan;
2. Peranan yang disesuaikan (actual roles), yaitu cara bagaimana sebenarnya peranan itu dijalankan. Peranan ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu. Peranan yang disesuaikan mungkin tidak cocok dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat di anggap wajar oleh masyarakat.

Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status dan kedudukan tertentu. Berdasarkan hal-hal diatas apabila dihubungkan dengan peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi , peran tidak hanya sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, seperti perannya dalam menyelesaikan Perselisihan Hubungan Industrial yang merupakan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Pengertian Tenaga Kerja

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Pokok Ketenagakerjaan pasal 1 ayat (2) disebutkan: Tenaga Kerja adalah Setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Menurut Mulyadi (2003:57), Tenaga Kerja adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Simanjuntak (2001: 5) Tenaga Kerja adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi, kemampuan yang tepat guna, berdaya guna, berprestasi dalam kategori tertentu untuk bekerja dan berperan serta dalam pembangunan, sehingga berhasil guna bagi dirinya sendiri dan masyarakat secara keseluruhan (Simanjuntak, 2001: 5).

Sedangkan Menurut Thoha (1985:50) menjelaskan apabila dilihat dari ilmu yang dimiliki tenaga kerja, maka tenaga kerja dapat dibedakan menjadi:

- a. Tenaga kerja terdidik, yaitu mereka yang memperoleh pendidikan secara formal misalnya tenaga kerja yang lulusannya kejuruan perguruan tinggi.
- b. Tenaga kerja terlatih, yaitu tenaga kerja yang memperoleh keahlian yang berdasarkan pengalaman yang cukup lama, misalnya tukang bangunan yang tidak mempunyai pendidikan formal tapi ia mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih yaitu mereka yang melakukan pekerjaan yang tidak memerlukan pendidikan dan latihan karena hanya mengandalkan tenaga kasarnya. Misalnya: Kuli batuh, buruh tani, dan lain sebagainya.

Jadi kesimpulan dari pendapat Thoha diatas yaitu mengenai tenaga kerja bahwa tenaga kerja adalah semua individu-individu yang terlihat baik langsung maupun tidak langsung baik yang mempunyai keahlian ataupun tenaga kasarnya dan yang memproduksi barang maupun jasa, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta aktivitas-aktivitas lainnya yang berhubungan dengan berbagai macam jenis pekerjaan.

Kemudian Thoha (1985:67) mengatakan bahwa mengingat begitu besar peran tenaga kerja dalam hal produksi maka tenaga kerja yang baru perlu diberi latihan-latihan khusus sebelum mereka terjun kelapangan. Latihan itu hendaknya diberikan yang berhubungan dengan pekerjaan, dan latihan yang diberikan kepada tenaga kerja bertujuan untuk menanamkan informasi serta sikap tertentu pada tenaga kerja.

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa Tenaga Kerja adalah orang yang mampu secara produktif menghasilkan barang dan jasa melalui kontribusi tenaga maupun buah pikiran, yang berguna bagi dirinya dan masyarakat lainnya.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2016 tentang penjabaran tugas, pokok dan fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi khususnya pada Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Jamsostek yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 20

- (1) Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan, melakukan bimbingan, menyiapkan pedoman dan kebijakan serta petunjuk teknis dibidang penyelesaian perselisihan hubungan industrial.
- (2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Menyiapkan sumber daya manusia yang memahami pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
 - b. Menyediakan sarana dan prasaran dalam upaya penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
 - c. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pencegahan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial, mogok kerja dan penutupan perusahaan;
 - d. Merencanakan kegiatan Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - e. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundangan-undang, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan Seksi Penyelesaian Perselisihan dan Hubungan Industrial;
 - f. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Industrial sebagai kerangka acuan / pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- g. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- h. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang hubungan industrial dan JAMSOSTEK;
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Hubungan Industrial dan JAMSOSTEK tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- j. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan / pertimbangan dan sebagai bahan pertanggung jawaban bagi atasan; dan
- k. Melakukan tugas lain yang diberikan Kepada Bidang secara lisan maupun tertulis guna memperlancar pelaksanaan tugas Bidang.

2.4 Hubungan Industrial

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Hubungan Industrial adalah suatu sistem hubungan yang terbentuk antara pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja/buruh dan pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Dr. Payaman J.Simajuntak (dalam Ugo 2011:3) Hubungan Industrial adalah hubungan antara semua pihak yang terkait atau berkepentingan atas proses produksi barang atau pelayanan jasa disuatu perusahaan. Tujuannya adalah untuk menciptakan hubungan yang aman dan harmonis antara pihak-pihak tersebut, sehingga dapat meningkatkan produktivitas usaha. Dengan demikian Pembinaan Hubungan Industrial merupakan bagian atau salah satu aspek dari manajemen sumber daya manusia.

Menurut Drs. Yunus Shamad, M.M (dalam Ugo 2011:4) bahwa Hubungan Industrial adalah sebagai suatu corak atau sistem pergaulan atau sikap dan perilaku yang terbentuk diantara para pelaku proses produksi barang dan jasa yaitu pekerja, pengusaha, pemerintah dan masyarakat.

Menurut Muzni Tambuzai (dalam Ugo 2011:4) bahwa Hubungan Industrial pada intinya merupakan pola hubungan interaktif yang terbentuk di antara para pelaku proses produksi barang dan jasa (pengusaha, pekerja/buruh, dan pemerintah) dalam suatu hubungan kerja.

Menurut Siagian (dalam Suwanto 2014:306) Hubungan Industrial adalah hubungan formal antara kelompok manajemen dan kelompok pekerja yang terdapat dalam suatu organisasi. Menurut Sirait (2006:208), Hubungan Industrial menyakut seluruh aspek dan permasalahan ekonomi, sosial, politik dan budaya baik langsung maupun tidak langsung dalam hubungan antara pekerja, pengusaha dan pemerintah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan singkat dapat dikatakan bahwa Hubungan Industrial adalah hubungan antara pengusaha dan pekerja dalam perusahaan, serta peran serta pemerintah sebagai yang menetapkan Peraturan Perundang-Undangan Ketenagakerjaan.

2.5 Perselisihan Hubungan Industrial

Manusia adalah makhluk sosial (zoon politican), yakni makhluk yang tidak dapat melepaskan diri dari hubungan dengan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Dalam melakukan hubungan tersebut adakalanya berjalan baik-baik saja, tidak terjadi masalah-masalah, tercapai suatu persamaan-persamaan dalam hubungan tersebut, tetapi adakalanya juga dapat saja terjadi suatu perbedaan-perbedaan, pertentangan-pertentangan, yang pada akhirnya menimbulkan Perselisihan dalam Hubungan tersebut.

Menurut Pasal Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Hubungan Industrial, bahwa yang dimaksud dengan Perselisihan Hubungan Industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja/buruh, serikat kerja/serikat buruh karena adanya perselisihan mengenai hak, perselisihan kepentingan, dan perselisihan pemutusan hubungan kerja serta perselisihan antar serika pekerja/ serikat buruh hanya dalam satu perusahaan.

Dengan demikian menurut uu no. 13 tahun 2003 jo. Uu no.2 tahun 2004 dikenal ada empat jenis perselisihan hubungan industrial :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perselisihan Hak

Perselisihan hak adalah perselisihan yang timbul karena tidak dipenuhinya hak, akibat adanya perbedaan pelaksanaan atau penafsiran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian kerja, peraturan perusahaan atau perjanjian kerja bersama (pasal 1 angka 2 UUPPHI).

Menurut Prof. Iman Soepomo, S.H (Dalam Ugo 2011:27), perselisihan hak adalah perselisihan yang timbul karena salah satu pihak pada perjanjian kerja atau perjanjian buruh tidak memenuhi isi perjanjian itu ataupun menyalahi ketentuan hukum.

Berdasarkan pengertian di atas, maka perselisihan hak merupakan suatu kejadian dimana hak salah satu pihak yang sudah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, perjanjian kerja, peraturan perusahaan atau perjanjian kerjasama, tidak didapatkannya. Oleh sebab itu, maka pihak yang haknya dilanggar tersebut, berhak untuk menuntut terhadap pihak yang merugikan, dengan alasan berdasarkan perselisihan hak.

2. Perselisihan Kepentingan

Perselisihan kepentingan adalah perselisihan yang timbul dalam hubungan kerja karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pembuatan, dan/atau perubahan syarat-syarat kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kerja, atau peraturan perusahaan, atau kerjasama. (pasal 1 angka 3 UUPPHI).

Menurut Prof. Iman Soepomo, S.H. perselisihan kepentingan adalah mengenai usaha mengadakan perubahan dalam syarat-syarat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perburuhan, biasanya perbaikan syarat perburuhan, yang oleh organisasi buruh dituntut kepada majikan.

Dari pengertian di atas, maka perseleisihan kepentingan adalah perselisihan terhadap hal-hal/ masalah-masalah yang belum diatur dalam perjanjian kerja, ataupun peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama. Perselisihan kepentingan merupakan perselisihan/perbedaan dalam hal membuat/merubah suatu peraturan antara pekerja dengan pengusaha, yang mana peraturan tersebut akan diberlakukan didalam perusahaan.

3. Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja

Pemutusan hubungan kerja adalah pengakhiran hak dan kewajiban antara pekerja/buruh dan pengusaha (pasal 1 angka 25 uu no. 13 tahun 2003). Sedangkan perselisihan pemutusan hubungan kerja adalah perselisihan yang timbul karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pengakhiran hubungan kerja yang dilakukan oleh salah satu pihak (pasal 1 angka 4 UUPPHI). Jadi, perselisihan pemutusan hubungan kerja itu timbul setelah adanya PHK yang dilakukan oleh salah satu pihak, yang mana ada salah satu pihak yang tidak menyetujui atau keberatan atas adana PHK tersebut. Dengan kata lain setelah adanya PHK, maka timbullah perselisihan, yaitu perselisihan pemutusan hubungan kerja itu tadi.

Perselisihan PHK antara lain mengenai sah atau tidaknya alasan PHK dan besaran kompensasi atas PHK. Jenis perselishan pemutusan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan kerja itu adalah jenis perselisihan yang banyak terjadi di dalam praktik ketenagakerjaan yang mengundang banyak masalah, karena permasalahan PHK bagi pekerja/buruh adalah masalah pengakhiran pendapatan yang ia peroleh dan keluarga, yang kadang-kadang itu adalah pendapatan satu-satunya keluarga.

4. Perselisihan Antar Serikat Pekerja/ Serikat Buruh

Berdasarkan pasal 1 angka 5 uu no. 2 tahun 2004, perselisihan antar serikat pekerja/ serikat buruh adalah perselisihan antara serikat pekerja/serikat buruh dengan serikat pekerja/serikat buruh lainnya. Hanya dalam satu perusahaan, karena tidak adanya persesuaian paham mengenai keanggotaan, pelaksanaan hak, dan kewaiban keserikatan pekerjaan.

2.6 Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi

Menurut Zaeni Asyhadie (2009:108) Perselisihan hubungan industrial yang bisa diselesaikan dengan mediasi adalah semua jenis perselisihan hubungan industrial yang dikenal dalam Undang-Undang No. 2 tahun 2004. Perselisihan hubungan industrial tersebut diselesaikan melalui musyawarah dengan ditengahi oleh seseorang atau lebih mediator yang netral. Penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak terdapat unsur paksaan antara para pihak dan mediator, para pihak meminta secara sukarela kepada mediator untuk membantu penyelesaian konflik yang terjadi. Oleh karena itu, mediator hanya berkedudukan membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak yang berselisih. Mediator tidak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

memiliki kewenangan untuk memaksa, mediator berkewajiban untuk bertemu atau mempertemukan para pihak yang dapat menjamin terciptanya kompromi diantara pihak-pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang sama-sama menguntungkan.

Pelaksanaan pengangkatan dan akomodasi mediator ditetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Mediator tidak melakukan intervensi terhadap pengambilan keputusan. Keberadaan mediator sebagai pihak ketiga yang sangat tergantung pada kepercayaan yang diberikan para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Mengingat peran mediator sangat menentukan efektivitas proses Penyelesaian Perselisihan, maka ia harus memenuhi persyaratan tertentu. Menurut UUPHI Pasal 1 angka 12 bahwa yang diangkat menjadi Mediator adalah pegawai instansi pemerintah yang bertanggungjawab dibidang ketenagakerjaan yang memenuhi syarat-syarat mediator yang ditetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk bertugas melakukan mediasi dan mempunyai kewajiban memberikan anjuran tertulis kepada pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihan yang dilimpahkan kepadanya.

Syarat-syarat untuk bisa menjadi mediator adalah:

- a) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
- b) Warga Negara Indonesia
- c) Berbadan sehat menurut surat keterangan dokter
- d) Menguasai Peraturan Perundang-undangan dibidang ketenagakerjaan
- e) Berwibawa, jujur, adil dan berkelakuan tidak tercela

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f) Berpendidikan sekurang-kurangnya strata satu (S1)

g) Syarat lain yang ditetapkan oleh Menteri (pasal 9 uu no. 2 tahun 2004)

Syarat lain yang dimaksudkan dalam huruf g di atas adalah syarat yang ditentukan dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. KEP-92/MEN/VI/2004 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Mediator serta Tata Kerja Mediasi. Syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Mediator adalah pegawai negeri sipil pada instansi/ dinas yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan;
- b) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c) Warga Negara Indonesia;
- d) Berbadan sehat menurut surat keterangan dokter;
- e) Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan;
- f) Berwibawa, jujur, adil dan berkelakuan tidak tercela;
- g) Berpendidikan sekurang-kurangnya Srata Satu (S1) dan
- h) Memiliki legitimasi dari Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Legitimasi dimaksud adalah tanda keabsahan pegawai dinas tenaga kerja bertindak sebagai mediator. Untuk memperoleh legitimasi, harus memnuhi syarat:

- 1) Telah mengikuti dan lulus pendidikan dan pelatihan teknis hubungan industrial syarat kerja yang dibuktikan dengan setifikat dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia;
- 2) Telah melaksanakan tugas di bidang pembinaan hubungan industrial sekurang-kurangnya satu tahun.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara itu, tata cara untuk memperoleh legitimasi mediator sebagai berikut:

- 1) Calon mediator pada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi di usulkan oleh Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial;
- 2) Calon mediator pada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan provinsi diusulkan oleh gubernur;
- 3) Calon mediator pada instansi yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota diusulkan oleh bupati/walikota.

Pengusulan mediator pada masing-masing tingkat instansi yang bersangkutan harus dilampiri dengan:

- a) Copy ijazah minimal Strata satu (S1);
- b) Copy SK pangkat terakhir;
- c) Copy SK penempatan atau SK penugasan pada unit kerja yang membidangi hubungan industrial;
- d) Copy sertifikat pendidikan teknis hubungan industrial dan syarat kerja;
- e) Surat keterangan berbdan sehat dari dokter;
- f) Foto berwarna terbaru ukuran 3x4 cm, dua lembar;
- g) Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) pegawai dalam dua tahun terakhir.

1) Tugas, Kewajiban dan Wewenang Mediator

Setelah menerima pelimpahan, dalam waktu selambat-lambatnya tujuh hari kerja, mediator harus mengadakan penelitian tentang duduknya perkara dan segera mengadakan sidang mediasi. Dalam hal ini mediator berkewajiban:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Memanggil para pihak yang berselisih untuk dapat didengar keterangan yang diperlukan;
2. Mengatur dan memimpin mediasi;
3. Membantu membuat perjanjian bersama, apabila tercapai kesepakatan;
4. Membuat anjuran tertulis, apabila tidak tercapai kesepakatan;
5. Membuat risalah penyelesaian perselisihan hubungan industrial;
6. Membuat laporan hasil penyelesaian perselisihan hubungan industrial kepada atasan.

Guna melakukan tugasnya, mediator dapat memanggil saksi atau saksi ahli untuk hadir dalam sidang mediasi untuk dimintai dan didengar keterangannya. Saksi atau saksi ahli yang dimaksudkan berhak menerima penggantian biaya perjalanan dan akomodasi yang besarnya ditetapkan dengan Keputusan Menteri.

Dalam hal tercapai kesepakatan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, maka harus dibuat perjanjian bersama yang ditandatangani oleh para pihak dan disaksikan oleh mediator, yang kemudian harus di daftar di pengadilan hubungan industrial (seperti perjanjian bersama yang perselisihannya selesai secara bipartite).

Sebaliknya, apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian melalui mediasi, maka ditempuh hal-hal berikut:

- a) Mediator mengeluarkan anjuran tertulis yang memuat;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Keterangan pekerja/buruh atau keterangan serikat pekerja/serikat buruh;
 - 2) Keterangan pengusaha;
 - 3) Keterangan saksi/saksi ahli, apabila ada;
 - 4) Pertimbangan hukum dan kesimpulan meditor;
 - 5) Isi anjuran.
- b) Anjuran tertulis tersebut harus disampaikan dalam waktu selambat-lambatnya sepuluh hari kerja sejak siding mediasi pertama;
 - c) Para pihak harus sudah memberikan jawaban secara tertulis kepada mediator yang isinya menyetujui atau menolak anjuran tertulis dalam waktu selambat-lambatnya sepuluh hari kerja setelah menerima anjuran tertulis.
 - d) Pihak yang tidak memberikan pendapat nya di anggap menolak anjuran tertulis.
 - e) Dalam hal para pihak menyetujui anjuran tertulis, maka dalm waktu selambat-lambatnya tiga hari kerja sejak anjuran tertulis disetujui, mediator harus sudah selesai membantu para pihak membuat perjanjian bersamma untuk kemudian didaftar di pengadilan hubungan indusrial pada pengadilan negeri sama seperti pendaftaran perjanjian bersama perselisihan yang selesai secara bipartite.

2) Kedudukan Mediator

Seorang atau beberapa orang mediator berkedudukan di Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, kantor/dinas/instansi yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan provinsi, dan kantor/dinas/instansi yang bertanggung jawab di bidang kabupaten/ kota.

Mediator yang berkedudukan di Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, melakukan mediasi perselisihan hubungan industrial yang terjadi lebih dari satu wilayah provinsi.

Mediator yang berkedudukan di kantor/dinas/instansi yang bertanggungjawab dibidang ketenagakerjaan provinsi melakukan mediasi perselisihan hubungan industrial yang terjadi lebih dari satu wilayah kabupaten/kota tempat pekerja/buruh bekerja.

2.7 Faktor Penghambat Jalannya Mediasi

Adapun hal-hal yang mempengaruhi jalannya proses mediasi yang mengakibatkan tidak lancarnya jalannya proses mediasi dengan atau bahkan dapat mempengaruhi hasil mediasi sehingga tidak berjalan sesuai yang diinginkan para pihak, factor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tidak idealnya jumlah mediator dengan jumlah kasus

Suatu pekerjaan akan sesuai dengan cepat dan maksimal jika jumlah pekerja sesuai atau ideal dengan jumlah pekerjaan yang akan diselesaikan. Hal itulah yang menjadi pembenahan bagi dinas tenaga kerja dan transmigrasi dalam melaksanakan pekerjaannya terutama dibidang perselisihan hubungan industrial. Proses mediasi sebagai salah satu fungsi dinas tenaga kerja di bidang perselisihan hubungan industrial mengalami hal sebaliknya. Seperti yang dituturkan oleh bapak Ismed selaku pegawai disnaker dan juga salah stu mediator di disnaker bahwa proses mediasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan kurang maksimal karena tidak idealnya atau berimbangnya kasus yang masuk dengan jumlah mediator yang berada di dinas tenaga kerja.

2. Kurangnya kepercayaan salah satu pihak kepada mediator

Salah satu factor yang mempengaruhi proses mediasi di disnaker adalah rasa percaya yang tinggi terhadap disnaker selaku pelaksana didalam proses mediasi. Acap kali para pihak yang berselisih terutama pengusaha kurang percaya kepada mediator terhadap proses mediasi yang dilakukannya sehingga proses mediasi tidak berjalan sesuai dengan diharapkan, ketidakpercayaan tersebut dapat dilihat dari kurangnya antusias para pengusaha dalam pelaksanaan mediasi dan terkadang menganggap sebelah mata terhadap proses mediasi, sehingga hal ini akan memperlambat dalam proses mediasi yang berlangsung.

3. Kesibukan dan kelalaian para pihak atau salah satu pihak

Proses mediasi seringkali berjalan lambat karena kesibukan para pihak yang terrkait, seperti ketika telah tiba waktu sidang mediasi terdapat berbagai alasan para pihak terutama pengusaha untuk tidak dapat menghadiri sidang mediasi baik dengan alasan keluar kota, sedang mengurus proyek dan lain sebagainya.

2.8 Pandangan Islam Terhadap Perselisihan

Al-Quran dan Sunnah Rasulullah telah menempatkan sejumlah prinsip penyelesaian sengketa baik dalam lingkup peradilan (ligitasi) maupun diluar peradilan (non litigasi). Spirit islam menunjukkan bahwa hendaknya penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara diluar pengadilan, seperti dijelaskan Umar bin Khattab ra :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“kembalikanlah penyelesaian perkara kepada sanak keluarga sehingga mereka dapat mengadakan perdamaian karena seungguhnya penyelesaian pengadilan itu dapat menimbulkan rasa tidak enak”.

Adapun ayat Al-Quran tentang landasan dan dasar hukum dari penyelesaian perselisihan yaitu :

وَأِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ۚ فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ۚ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya: *“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berpersng hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali kepada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil : sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang Berlaku adil”* (surat Al-Hujurat ayat 6).

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: *“Orang-orang beriman itu, sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua bersaudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”* (Al-Hujurat ayat 10)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Peneliti	Hasil
1	Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2004 di Kota Pekanbaru	Thaholli 2015	Banyak hal yang mempengaruhi proses pelaksanaan mediasi dikota pekanbaru sehingga mempengaruhi hasil akhir dari mediasi tsb.
2	Efektivitas Pengadilan Hubungan Industrial Pekanbaru dalam Penyelesaian Perkara PHK Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.	Muhammad Zaki 2014	Efektivitas pengadilan hubungan industrial pekanbaru dalam menyelesaikan Perkara Perselisihan PHK jika dihubungkan dengan asas penyelesaian cepat, sederhana dan biaya murah belum cukup efektif.
3	Mediasi Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta	Ali Faqhan Bysi 2016	Menurut data yang didapatkan bahwa untuk jumlah perjanjian bersama yang merupakan hasil dari mediasi perselisihan hubungan industrial di Yogyakarta terdapat 12 buah perjanjian bersama pada tahun 2012 dan 20 buah perjanjian bersama 2013 artinya dapat dikatakan efektif .

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10 Definisi Konsep

Adapun Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Peran adalah apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran juga disebut sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu.
2. Tenaga Kerja adalah Setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.
3. Hubungan Industrial adalah hubungan antara pengusaha dan pekerja dalam perusahaan, serta peran serta pemerintah sebagai yang menetapkan Peraturan Perundang-Undangan Ketenagakerjaan.
4. Perselisihan Hubungan Industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha dengan buruh atau serikat pekerja karena adanya perselisihan mengenai hak, perselisihan mengenai kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja serta perselisihan antara serikat buruh dalam satu perusahaan.

2.11 Indikator Penelitian

Tabel 2.2: Indikator Penelitian

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Penjabaran tugas, pokok dan fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi khususnya Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Jamsostek	1. Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim pencegahan Perselisihan Hubungan Industrial. 2. Tim penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.
	2. Sarana dan Prasana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu untuk penyelesaian perselisihan 2. Tempat untuk menyelesaikan perselisihan 3. Merencanakan kegiatan seksi penyelesaian perselisihan
	3. Pemantauan atau Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan pencegahan hubungan industrial sesuai peraturan perundang-undangan 2. Evaluasi terhadap pelaksanaan penyelesaian hubungan industrial
	4. Mensistematiskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari , mengelompokkan data dan informasi yang berhubungan dengan seksi penyelesaian perselisihan 2. Mengolah data dan informasi sebagai acuan pedoman rencana kegiatan 3. Mengumpulkan permasalahan-permasalahan untuk pemecahan masalah 4. Menyiapkan bahan-bahan untuk pemecahan masalah
	5. Melaporkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas 2. Laporan sebagai bahan pertimbangan penyelesaian kasus selanjutnya

Sumber: Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2016

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12 Kerangka Pemikiran

