

## ABSTRAK

Pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia memberikan dampak bagi kehidupan sehari-hari. Salah satu sektor yang terdampak yaitu sektor ketenagakerjaan. Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam wilayah yang merasakan dampak pandemi COVID-19 pada sektor ketenagakerjaan, hal tersebut dapat dilihat dari tingginya kasus perselisihan hubungan industrial yang terjadi di Kota Tasikmalaya. Upaya untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial dilakukan melalui mekanisme mediasi yang dilakukan oleh mediator Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran mediator hubungan industrial dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang terjadi selama pandemi COVID-19 di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan teknik wawancara serta dokumentasi dalam melakukan pengumpulan data. Untuk uji validitas, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan teori yang digunakan yaitu teori negara kesejahteraan dengan menganalisis peranan negara dalam hal ini mediator Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya dalam menyediakan pelayanan mediasi yang adil dan objektif bagi para pelaku ekonomi yang mengalami perselisihan hubungan industrial.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa bahwa pelaksanaan pelayanan mediasi oleh mediator Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya telah berjalan baik, adil dan objektif. Mediator juga telah melaksanakan upaya penyelesaian perselisihan hubungan industrial dengan baik, profesional dan independen sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada dimensi keandalan (*reliability*), mediator dapat menangani masalah dengan baik dan memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang cermat dan mudah dipahami oleh pengakses layanan. Kemudian dimensi daya tanggap (*responsiveness*), mediator cepat dalam merespon gejala perselisihan yang terjadi. Dimensi jaminan (*assurance*), diketahui terdapat jaminan waktu, jaminan mediasi yang adil dan objektif, dan jaminan pelayanan yang gratis. Dimensi empati (*emphaty*), mediator telah memberikan perhatian kepada pengakses layanan, melayani dengan ramah, sopan dan penuh kepedulian. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan mediasi, diantaranya datang dari para pihak yang berselisih yang kurang berkomitmen untuk dapat menyelesaikan perselisihan dan juga faktor lain seperti fasilitas pendukung yang kurang memadai.

**Kata Kunci:** COVID-19, Penyelesaian perselisihan hubungan industrial, Mediasi, Mediator

## **ABSTRACT**

*The COVID-19 pandemic that hit Indonesia had quite an impact on daily life. One of the sectors that highlight the employment sector. The city of Tasikmalaya is included in the area that has felt the impact of the COVID-19 pandemic on the employment sector, this can be seen from the incident of industrial relations in the city of Tasikmalaya. Efforts to carry out industrial relations are carried out through a mediation mechanism carried out by a Mediator from the Tasikmalaya City Manpower Office. This study aims to determine the role of industrial relations Mediators in observing industrial relations that occurred during the COVID-19 pandemic in Tasikmalaya City. This study uses a qualitative method with a case study approach and the use of interview and documentation techniques in collecting data. To test the validity, this study used a source triangulation technique. While the theory used is the theory of the welfare state*

*Based on the results of research that has been done, show that the implementation of mediation services by the Tasikmalaya City Manpower Office mediator has been running well, fairly and objectively. On the reliability dimension, the Tasikmalaya City Manpower Office mediator can handle problems well and has the ability to provide accurate and easy-to-understand information for service accessors. Then the responsiveness dimension, the Tasikmalaya City Manpower Office mediator is quite fast in responding to the symptoms of disputes that occur. Furthermore, the dimension of assurance, it is known that there is a guarantee of time, a guarantee of fair and objective mediation, and a guarantee of free services. Then the dimension of empathy, the Tasikmalaya City Manpower Office mediator has paid attention to service accessors, providing services in a friendly, polite and caring manner. However, there are several inhibiting factors in carrying out mediation, including coming from disputing parties who are less committed to being able to resolve disputes and also other factors such as inadequate supporting facilities.*

**Keywords:** *COVID-19, Settlement of industrial relations disputes, Mediation, Mediator*