

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PEKANBARU**

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK (Kajian
Tentang Negosiasi Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (KSBSI)
Dalam Mencapai Kesepakatan Penetapan Kompensasi Buruh dengan
Perseroan Terbatas (PT) Flaro Surya Sepakat (FSS))**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi serta Melengkapi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau – Pekanbaru



Oleh :

DWI SUSILOWATI

0801120141

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU
2013**

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK (Kajian
Tentang Negosiasi Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (KSBSI)
Dalam Mencapai Kesepakatan Penetapan Kompensasi Buruh dengan
Perseroan Terbatas (PT) Flaro Surya Sepakat (FSS))**

**Oleh
Dwi Susilowati
Noor Efni Salam
(email : wie_anech@yahoo.com)**

ABSTRACT

Conflicts can arise due to dissatisfaction of communication, the lack of trust and lack of ingenuousness of the parties that are interrelated within the organization. Negotiation is one effective way to resolve conflicts. The purpose of this study is to determine KSBSI negotiations to reach an agreement in the determination of compensation for workers of PT. FSS, as well as to identify factors which inhibiting and supporting affects the success of negotiations KSBSI with PT. FSS to reach an agreement in the determination of workers compensation. The research used descriptive qualitative method is based on primary data source, secondary data. Technique analysis data using Milles and Huberman model, and the technique of examination of data used Tringulasi. This study shows that KSBSI negotiations between PT. FSS to reach an agreement in the determination of the workers' compensation by using win-lose solution which leads to be more compulsion, the intimidation conducted in the form of demonstrations, although KSBSI has tried to use the win-win negotiation. An agreement reached is PT. FSS is willing to recompense the compensation in the form of allowances in accordance with the demands of the workers. The inhibiting factors which it leads to unsuccessful KSBSI's negotiations are other approaches between PT. FSS and PT. CPI, hence the pressure of the individual or elements which involved. Meanwhile the supporting factors are the commitment, community support, mediator, and the media which involved as well.

Keyword : Conflict Management, Communication Strategies, Negotiations

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dimanapun dan kapanpun. Komunikasi yaitu proses pernyataan antar manusia yang dinyatakan melalui pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya (Effendy, 2005; 9). Selain itu, menurut Gerald R Miller (dalam Mulyana, 2004:54) komunikasi adalah situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seseorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima. Komunikasi yang baik

merupakan penunjang kemajuan organisasi, karena kegagalan komunikasi akan mempengaruhi jalannya suatu organisasi yang merupakan sebuah sistem yang saling berhubungan.

Ketidakpuasan komunikasi dapat mengakibatkan konflik karena komunikasi yang tidak lancar, tidak adanya kepercayaan serta tidak adanya sifat keterbukaan dari pihak-pihak yang saling berhubungan dalam organisasi. Frost & Wilmot (dalam Pace dan Faules, 2010 : 324) mendefinisikan Konflik sebagai suatu perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling tergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalance yang langka, dan gangguan pihak lain dalam mencapai tujuan mereka. Menurut James A.F. Stoner, Charles Wankel (dalam Winardi, 2009 : 437-439) salah satu macam tipe konflik yang mungkin terjadi dalam kehidupan keorganisasian adalah Konflik antara kelompok-kelompok dalam organisasi yang sama merupakan tipe konflik yang paling banyak diperhatikan, yang dinamakan konflik-konflik antara garis-staf dan konflik-konflik antara manajemen dan pekerja merupakan dua macam bidang konflik yang berkaitan dengan konflik interkelompok.

Konflik itu dapat berupa aksi mogok kerja ataupun demonstrasi, seperti yang dilakukan oleh para buruh PT. FSS untuk menuntut pembayaran kompensasi upah kerja. PT. FSS adalah perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor pengadaan jasa dan kebersihan, yang selama ini mengerjakan proyek pemeliharaan taman dan pengelolaan sampah di lingkungan perusahaan PT. Chevron Pasifik Indonesia (CPI). Sejak Desember 2011 - Januari 2012 PT. FSS mendapat protes berupa aksi demo dari buruhnya karena masalah pembayaran kompensasi uang tunjangan transportasi, kehadiran, dan cuti. Buruh merasa hak-hak yang seharusnya mereka terima telah dipotong sehingga pendapatan mereka tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saat ini. Apalagi di jaman sekarang dengan segala kompleksitas dan tuntutan hidup, tidak hanya sebatas sebagai memenuhi hidup pokok saja tapi bisa lebih dari itu, misalnya kebutuhan untuk biaya pendidikan anak dan keinginan untuk mendapatkan kehidupan yang layak.

Aksi demo ini dikoordinasi oleh Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (KSBSI). KSBSI adalah organisasi yang mewakili dan memperjuangkan kepentingan-kepentingan para buruh dalam kaitan pekerjaannya. Salah satu tujuannya adalah menyalurkan dan memperjuangkan aspirasi buruh dengan hak seperti berunding secara kolektif untuk menyatakan pendirian, pendapat, hak untuk mengadakan perjanjian perburuhan dan perlindungan hukum. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator wilayah KSBSI Riau, Patar Sitanggang, salah satu upaya yang dilakukan oleh KSBSI untuk memperjuangkan aspirasi buruh PT. FSS, adalah melakukan negosiasi.

Secara sederhana negosiasi terjadi bila orang lain memiliki apa yang kita inginkan dan kita bersedia dengan menukarnya dengan apa yang diinginkan. Seperti proses dan teknik komunikasi yang lain negosiasi mengharuskan kita dari persiapan, pelaksanaan, sampai bagaimana kita menutup proses tersebut. Negosiasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam mengkomunikasikan keinginan kita terhadap orang lain. Menurut Hartman (dalam Purwanto, 2011:302) menegaskan bahwa negosiasi adalah suatu proses komunikasi antara dua pihak, yang masing-masing mempunyai tujuan dan sudut pandang mereka sendiri, yang berusaha mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak

mengenai masalah yang sama. Menurut Casse (dalam Purwanto, 2011:303-305) ada tiga tahapan penting dalam bernegosiasi, yaitu: Tahap perencanaan/*Planning* (Sebelum Bernegosiasi), tahap implementasi (Selama Negosiasi), tahap peninjauan/*reviewing phase* (setelah negosiasi).

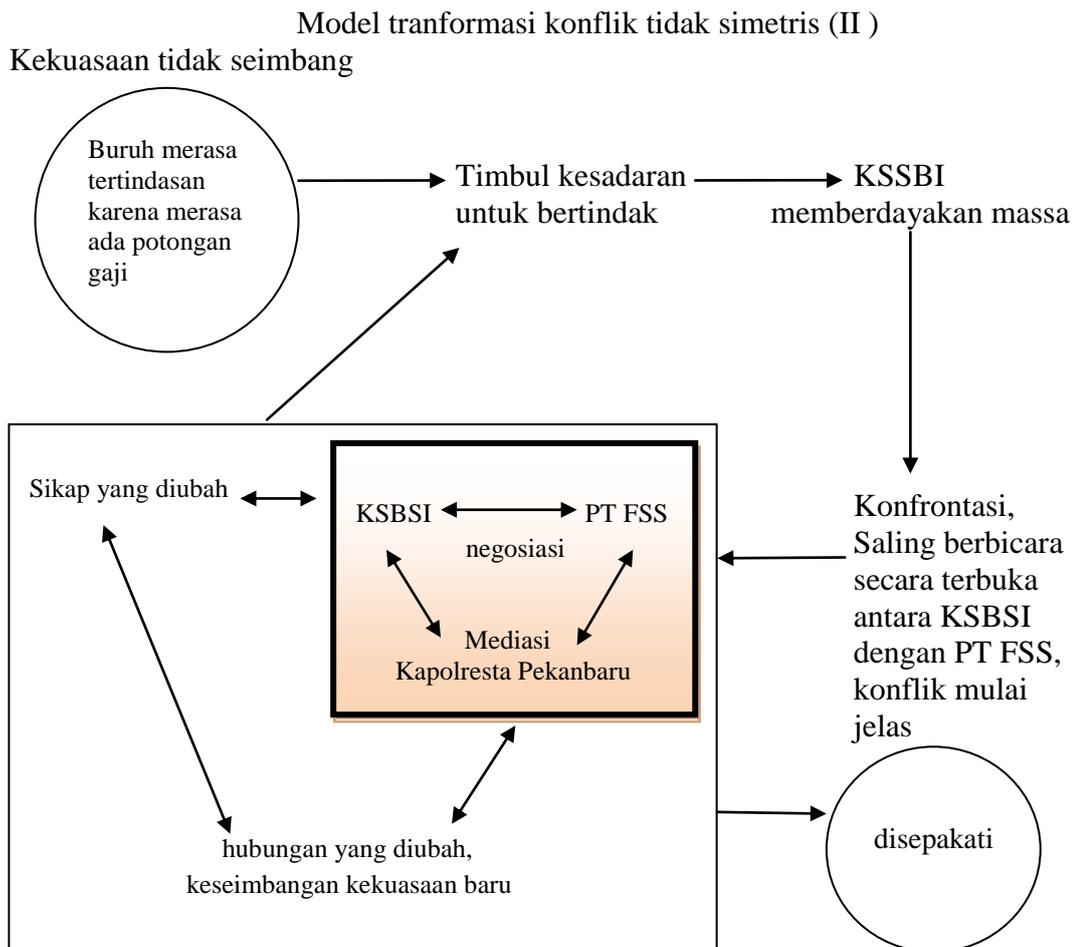
Negosiasi yang terjadi antara KSBSI dengan PT. FSS dimediasi (konsultasi pihak ketiga) oleh Kapolresta Pekanbaru untuk menyelesaikan kasus ini. Seperti yang dikatakan oleh Wahyudi (2011: 35) bahwa apabila pihak-pihak yang terlibat konflik bersikeras dengan pendapat dan pendiriannya, maka penyelesaian konflik akan mengalami jalan buntu. Sehingga dalam menghadapi keadaan seperti ini diperlukan campur tangan pihak ketiga yang mempunyai kredibilitas dalam mengelola konflik. Melalui negosiasi yang dimediasi akhirnya diperoleh kesepakatan PT. FSS setuju untuk “berdamai” dan memenuhi tuntutan para buruh dengan membayarkan uang tunjangan kehadiran, transportasi dan cuti.

Strategi negosiasi adalah cara atau taktik yang telah ditentukan untuk menghadapi suatu proses komunikasi antara dua pihak yang berbeda pendapat yang berusaha mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak mengenai masalah yang sama. Winardi (2009:421) menyebutkan beberapa strategi-strategi negosiasi yang digunakan dalam manajemen konflik yaitu: 1. Strategi menang-menang memiliki beberapa poin antara lain rumuskan problem yang ada sebagai sebuah problem bersama, upayakan hasil bersama, carilah persetujuan-persetujuan kreatif, upayakan untuk menimbangkan kekuasaan dan kekuatan dengan menekankan interdependensi bersama, gunakan cara terbuka, jujur, dan akurat tentang kebutuhan-kebutuhan, tujuan-tujuan dan saran-saran, hindarilah ancaman-ancaman, komunikasikan fleksibilitas posisi. 2. Strategi menang-kalah memiliki beberapa poin antara lain rumuskan problem yang ada, sebagai suatu situasi menang kalah, upayakan pencapaian hasil-hasil individual, paksakan pihak lain untuk mengikuti kehendak kita, upayakan untuk memperbesar kekuasaan kita atas pihak lain dengan menekankan independensi kita dan dependensi pihak lain, gunakanlah cara penuh tipuan, yang bersifat menyesatkan dalam hal mengkomunikasikan kebutuhan-kebutuhan, tujuan-tujuan, dan saran-saran, gunakan ancaman-ancaman (guna memaksa pihak lain agar kalah), komunikasi komitmen tinggi (kekuatan) sehubungan dengan posisi kita sendiri.”

Pada strategi menang-menang (*win-win solution*) menekankan bahwa perlu dilakukan berkomunikasi secara terbuka, mencari tujuan-tujuan bersama, dan bersikap luwes, serta menghindari penggunaan ancaman-ancaman. Sehingga kedua belah pihak dapat berada pada posisi yang menguntungkan karena dalam perundingan diupayakan menciptakan suasana yang memberikan kesan tidak ada pihak yang kalah dengan menyetarakan pemberian atau keuntungan yang terbaik secara jujur dan adil. Sedangkan strategi menang-kalah (*win-lose solution*) merupakan strategi yang bertujuan untuk memperoleh kemenangan dengan mengalahkan lawan. Penggunaan strategi menang-kalah (*win-lose solution*) tidak dianjurkan karena sering menimbulkan konflik berkepanjangan.

Penelitian ini di dukung oleh teori-teori penyebab konflik yang diungkapkan oleh Fisher, et al (2000), dalam buku “*Working with Conflict: Skills & Strategies for Action*” yaitu teori Negosiasi prinsip, teori ini menganggap bahwa konflik disebabkan oleh posisi-posisi yang tidak selaras dan perbedaan pandangan

tentang konflik oleh pihak-pihak yang mengalami konflik. Sasaran yang ingin dicapai teori ini adalah: a). Membantu pihak-pihak yang mengalami konflik untuk memisahkan perasaan pribadi dengan berbagai masalah yang ada dan mengupayakan kemampuan mereka untuk melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan-kepentingan mereka sendiri. b). Melancarkan proses pencapaian kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak". Secara singkat teori ini menjelaskan negosiasi terjadi karena adanya konflik. Fungsi negosiasi adalah untuk mencapai sebuah kesepakatan. Model yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah Model tranformasi konflik tidak simetris (II) yang mendekati proses penyelesaian konflik yang terjadi antara PT Flaro Surya Sepakat dengan Buruhnya.



Kekuasaan yang seimbang

Sumber : Francis 1994 dalam Miall. dkk. (2002:25) disesuaikan dengan kebutuhan

Model ini menggambarkan bagaimana jalan dari hubungan yang tidak damai menuju kehubungan yang damai yang terjadi antara PT. FSS dengan buruhnya. Hubungan yang tidak damai atau sedang berkonflik disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena adanya perubahan gaji yang dibayarkan kepada buruh, sehingga menimbulkan perasaan tertindas dan ketidak-adilan. Serta adanya kegagalan komunikasi yang antara pihak PT. FSS dengan buruhnya sehingga buruh memberontak dengan melakukan aksi demo. KSBSI sebagai perwakilan

dari buruh berusaha membantu menyelesaikan masalah ini dengan memfasilitasi diri untuk melakukan negosiasi dengan bantuan mediasi sehingga tercapailah sebuah kesepakatan.

Berikut adalah proses konflik yang terjadi antara buruh dan PT. FSS sampai mereka mendapatkan sebuah kesepakatan baru. *Pertama*, kekuasaan yang tidak seimbang ini dapat merupakan penindasan atau ketidakadilan. Dalam kasus ini buruh merasa terjadi ketidakadilan karena tunjangan transportasi, cuti, dan kehadiran mereka tidak dibayarkan.

Kedua, Para buruh mulai menyadari telah terjadi ketidakadilan karena gaji yang mereka terima tidak sama dengan gaji sebelumnya. Ada beberapa tunjangan yang tidak dibayarkan oleh PT. FSS. Hal itu membuat buruh gelisah karena gaji mereka semakin sedikit dan tidak mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Ketiga, para buruh mengorganisasikan diri dan mengartikulasikan keluhan mereka, karena itu para buruh yang bergabung dalam KSBSI melakukan protes berupa aksi demo. Memobilisasi massa yang ada di sekitar rumbai, mengajak masyarakat dan LSM ikut berpartisipasi dalam aksi demonstrasi atas dasar solidaritas.

Keempat, Para demonstran pun menuntut perubahan dengan melakukan konfrontasi yaitu proses dengan apa pihak-pihak yang terlibat di dalam konflik tertentu secara langsung melibatkan diri mereka di dalamnya, dan secara terbuka saling bertukar informasi tentang persoalan-persoalan yang sedang dihadapi, dan mereka berupaya untuk menyelesaikan perbedaan-perbedaan diantara mereka untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan bersama. Sehingga permasalahan menjadi jelas.

Kelima, Elemen yang ada dikotak besar merupakan proses penyelesaian konflik yang didalamnya terdapat negosiasi antara KSBSI dengan PT. FSS yang dimediasi oleh Kapolresta Pekanbaru. Melalui proses negosiasi inilah terjadi perubahan sikap dan hubungan antara para buruh dengan manajemen PT. FSS. Perubahan tersebut adalah kesepakatan bahwa PT. FSS bersedia memenuhi tuntutan para buruh dengan membayarkan uang tunjangan transportasi, uang kehadiran dan uang cuti.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui negosiasi yang dilakukan KSBSI dalam mencapai kesepakatan penetapan kompensasi buruh PT. Flaro Surya Sepakat, serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi keberhasilan negosiasi KSBSI dengan PT. Flaro Surya Sepakat dalam mencapai kesepakatan penetapan kompensasi buruh.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia Jl. Bangau No. 20 RT. 003/RW. 005 Kampung Melayu – Sukajadi, Pekanbaru dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2013. Jenis penulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penulis sendiri (Usman dan Akbar, 2009:78). Rakhmat (2009:25) mengatakan bahwa penulisan kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang

lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu; observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Informan yang menjadi subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan informan ini berdasarkan keterlibatan dalam negosiasi KSBSI dengan PT. FSS dalam menetapkan kompensasi buruh. Jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang. dengan rincian 4 orang pengurus KSBSI, 6 orang buruh PT. FSS, dan 2 orang dari manajemen PT.FSS. Objek dalam penelitian ini adalah negosiasi yang dilakukan KSBSI dengan PT. FSS dalam mencapai kesepakatan penetapan kompensasi buruh. Data diinterpretasikan dengan metode interaktif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles dan Huberman.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia yang disingkat menjadi KSBSI adalah suatu organisasi independen yang bertujuan memperjuangkan aspirasi buruh serta membantu mencapai kesejahteraan kaum buruh dan keluarganya melalui kondisi kerja yang layak. Untuk mencapai tujuannya KSBSI memerlukan strategi, seperti yang diungkapkan JL Thompson (1955) strategi adalah cara untuk mencapai sebuah hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. (Oliver, 2007:2) Sebagai pejuang aspirasi buruh KSBSI harus menggunakan strategi komunikasi yang tepat agar maksud yang ingin disampaikan oleh para buruh tepat pada sasaran. Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan (Effendi, 2003:300).

Salah satu keterampilan komunikasi yang seringkali dilakukan oleh KSBSI adalah negosiasi. Negosiasi adalah perundingan mempertemukan dua pihak dengan kepentingan yang berbeda untuk mencapai sebuah persetujuan. Pada dasarnya negosiasi dilakukan dengan menggunakan keterampilan komunikasi dan tawar-menawar untuk mengatasi konflik dan mencapai hasil yang memuaskan bersama. KSBSI sering kali mewakili buruh untuk bernegosiasi mengenai upah baik itu dengan perusahaan atau pemerintahan. Seperti dalam kasus ini KSBSI mewakili buruh PT. FSS untuk menuntut kompensasi.

Proses negosiasi bukanlah proses sesaat yang kemudian dapat dengan segera diperoleh hasilnya. Oleh karena itu negosiasi merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung secara *kontinu* atau terus menerus hingga tercapai suatu kesepakatan bagi kedua belah pihak. Begitu pula proses negosiasi yang terjadi antara KSBSI dengan PT FSS dalam menetapkan kompensasi buruh.

Purwanto mengatakan (303:2011) pada tahap perencanaan negosiasi tiga hal utama yang harus dilakukan adalah menetapkan sasaran negosiasi, memutuskan strategi, barulah kemudian dapat memperjelas proses negosiasi. Mengenai kasus ini KSBSI mewakili para buruh PT. FSS untuk memperjuangkan hak-hak nya dalam hal kompensasi gaji, dan yang menjadi sasaran negosiasi KSBSI adalah PT. Flaro Surya Sepakat. Setelah menetapkan sasarannya, KSBSI mulai mempertimbangkan strategi yang akan digunakan. Karena Keberhasilan suatu usaha dalam mencapai sebuah tujuan secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi. Begitu pula halnya dengan negosiasi, seperti yang dikatakan oleh Winardi (304:2009) bahwa Strategi negosiasi merupakan cara atau teknik

untuk mencapai tujuan negosiasi. Untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak diperlukan strategi yang tepat.

Negosiasi yang terjadi antara KSBSI dengan PT. FSS dalam menetapkan kompensasi buruh terjadi konfrontasi yang merupakan tahap saling beradu argumentasi terhadap segala sesuatu yang akan dinegosiasikan. Tahap ini juga dikenal sebagai perdebatan yang *sengit* di antara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses negosiasi. Perbedaan potensi dan perdebatan yang semakin memanas dan tidak terkendali dapat saja terjadi dalam proses itu, jika masing-masing pihak tidak dapat mengendalikan emosinya. Perdebatan *sengit* itu juga terjadi pada saat KSBSI dan PT. FSS bernegosiasi karena adanya perbedaan persepsi diantara kedua belah pihak.

PT. FSS berpendapat bahwa mereka tidak memenuhi permintaan para buruh karena nilai kontrak PT. FSS dengan Chevron lebih rendah dibanding kontraktor sebelumnya. Sehingga PT. FSS tidak sanggup membayarkan uang tunjangan sesuai permintaan buruh. Selain itu gaji yang diberikan oleh PT. FSS sudah sesuai dengan undang-undang dan UMSP (Upah Minimum Sektor Pertambangan) tahun 2011 yang sebesar Rp. 1.289.000; dan PT. FSS memberi sebesar Rp. 1.391.000.

Disatu sisi KSBSI memiliki persepsi yang berbeda, KSBSI berpendapat bahwa PT. FSS sudah seharusnya membayarkan uang tunjangan karena gaji yang buruh terima sangat sedikit bagi buruh yang sudah berkeluarga. Patar sitanggung mengungkapkan bahwa para buruh yang menuntut PT. FSS adalah buruh yang sudah bekerja selama puluhan tahun di wilayah PT. CPI dan mereka selalu mendapatkan uang tunjangan kehadiran, transportasi dan cuti, sehingga hal tersebut sudah menjadi kebiasaan yang membudaya di kalangan buruh. Tetapi PT. FSS tidak menyadarinya, sehingga menghilangkan uang tunjangan tersebut dengan dalih bahwa gaji yang diberikan oleh PT. FSS sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat itu. Namun menurut KSBSI ketentuan upah minimum yang diberikan oleh PT. FSS tersebut diperuntukkan bagi karyawan yang belum setahun bekerja dan berstatus lajang atau belum menikah.

Setelah konfrontasi terjadi konsiliasi merupakan tahap untuk saling melakukan proses tawar-menawar. Proses ini diperlukan untuk memperoleh titik temu yang betul-betul disepakati dan bermanfaat bagi kedua belah pihak. Disamping itu juga terjadi kompromi antara kedua belah pihak, disini KSBSI menyajikan kerangka dasar atau garis besarnya terlebih dahulu, kemudian mengajukan penawarannya. Penawaran yang diajukan oleh KSBSI adalah sebagai berikut: Pertama PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan yang sama dengan yang diberikan oleh kontraktor sebelum PT. FSS. Kedua, PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan yang sama dengan yang diberikan oleh kontraktor sebelum PT. FSS namun Mengurangi jumlah nominalnya. Ketiga, PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan tapi mengurangi beberapa item, misalnya hanya bayar transport dan uang kehadiran. Keempat, PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan tapi mengurangi beberapa item dan mengurangi nilai nominalnya, misalnya hanya bayar transport dan uang kehadiran. Kelima, PT. FSS bersedia hanya membayar 1 item saja misalnya hanya uang cuti.

Walaupun KSBSI sudah melakukan penawaran namun penawaran ini tidak ada yang disetujui karena PT. FSS masih tetap pada pendiriannya terjadi perbedaan pendapat dan sudut pandang antara KSBSI dengan PT. FSS. Kedua

belah pihak merasa dipihak yang benar. Itulah sebabnya proses negosiasi dengan *strategi win-win solution* menjadi tidak membuahkan hasil. Karena pada tahap awal sebelum terjadi aksi demo yang dilakukan oleh buruh, proses tawar-menawar yang terjadi tidak berjalan dengan lancar karena yang ditawarkan oleh KSBSI kepada PT. FSS tidak disetujui dan PT. FSS juga tidak mengajukan tawaran seperti yang dilakukan oleh KSBSI. Sehingga pada tahap ini masalah belum juga dapat terselesaikan.

Namun setelah KSBSI melakukan aksi demo akhirnya PT. FSS mulai menunjukkan reaksi dan bersedia bertemu dengan KSBSI untuk melakukan perundingan ulang dengan di mediasi oleh Kapolresta Pekanbaru dan hasilnya PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan sesuai dengan permintaan para buruh dan meminta agar para buruh bekerja kembali seperti biasa. Jadi Strategi negosiasi yang digunakan KSBSI dalam menetapkan kompensasi gaji buruh PT. FSS adalah dengan menggunakan negosiasi *win-win solution* dan *win-lose solution*. Namun yang berhasil diaplikasikan sehingga menemukan sebuah kesepakatan yang menyelesaikan konflik ini adalah strategi *win-lose solution*. Solusi dari masalah ini adalah PT. FSS bersedia membayarkan uang tunjangan sesuai dengan tuntutan para buruh yaitu membayarkan uang tunjangan transportasi, cuti, dan kehadiran. Sedangkan KSBSI sepakat untuk menghentikan aksi dan para buruh akan bekerja seperti biasa.

Kompensasi yang dibayarkan oleh PT. FSS kepada para buruh berupa uang tunjangan kehadiran, transportasi dan uang cuti yaitu sebesar, Uang cuti setengah dari gaji pokok yaitu Rp. 765.000; Uang kehadiran sebesar Rp. 154.0000 (Rp 7000 x 22 hari kerja), Uang transportasi sebesar Rp. 100.000; (Seratus Ribu Rupiah). Selain itu PT. FSS juga selalu tepat waktu membayar gaji para buruh tidak lagi seperti yang dikeluhkan oleh para buruh sebelum aksi. Selain tuntutan buruh yang dipenuhi oleh PT. FSS, kini para buruh pun mendapatkan uang Tunjangan Hari Raya (THR) tiap tahunnya yaitu Rp. 1.530.000; jika sudah bekerja lebih dari setahun.

PT. FSS akhirnya bersedia memenuhi tuntutan para buruh dengan membayarkan uang tunjangan sesuai dengan permintaan buruh, bahkan PT. FSS juga bersedia membayarkan uang THR bagi buruh yang sudah bekerja lebih dari setahun. Para buruh pun sudah bekerja seperti biasa dan menghentikan aksi.

Dalam proses negosiasi ada beberapa faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi negosiasi yaitu Faktor penghambat yang dihadapi oleh KSBSI selama melakukan negosiasi dengan PT. FSS adalah kesulitan mengajak PT. FSS untuk berunding, selain itu para pengurus juga mendapatkan tekanan dari beberapa pihak agar tidak melanjutkan aksi, serta banyaknya elemen yang melibatkan diri dalam masalah ini membuat KSBSI mengalami kesulitan untuk fokus pada tujuannya dan yang terakhir adalah sikap Chevron yang tidak peduli dirasa KSBSI merupakan salah satu penyebab proses negosiasi banyak memakan waktu. Sedangkan faktor pendukung keberhasilan negosiasi KSBSI adalah dukungan masyarakat yang bersimpati dengan nasib para buruh, hal itu membuat KSBSI semakin kuat dan mulai menarik perhatian PT. FSS untuk bereaksi, kemudian komitmen yang kuat antara pengurus KSBSI dengan buruh PT. FSS untuk memperjuangkan hak nya, selain itu peranan mediator yang mampu membuka jalan bagi KSBSI untuk memperoleh kesepakatan sesuai dengan harapan dan media massa khususnya media cetak yang banyak memberitakan

kasus ini sehingga KSBSI lebih mudah meminta dukungan dari masyarakat, karena sebelumnya masyarakat sudah mengetahui masalah ini melalui media cetak

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. KSBSI beralih menggunakan strategi negosiasi *win-lose solution* karena KSBSI dapat dikatakan memaksa PT. FSS untuk memenuhi tuntutan mereka dengan melakukan aksi demo, dan mengancam tidak lagi bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan akibat demo yang dilakukan para buruh, selain itu KSBSI juga memperluas kekuasaan dengan meminta dukungan dari masyarakat dan lembaga-lembaga masyarakat yang ada di daerah Rumbai.
2. Faktor penghambat keberhasilan negosiasi KSBSI antara lain sikap PT. FSS yang sulit diajak berunding dan PT. CPI yang tidak melibatkan diri, tekanan dari oknum yang diberikan kepada beberapa pengurus KSBSI dan banyaknya elemen yang terlibat dalam masalah ini. Sedangkan faktor pendukungnya adalah komitmen yang kuat antara para buruh dengan KSBSI, dukungan masyarakat sebagai rasa solidaritas, mediator yang memfasilitasi tempat untuk bernegosiasi, dan media yang menyebarkan berita demo yang dilakukan oleh KSBSI dan buruh.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam kasus ini peneliti tidak melihat keterlibatan DISNAKER (Dinas Tenaga Kerja). KSBSI seharusnya juga menggunakan hak nya untuk meminta bantuan kepada DISNAKER karena menurut peneliti DISNAKER adalah lembaga yang ahli untuk memediasi masalah yang berkaitan dengan buruh/pekerja.
2. Kepada PT. FSS seharusnya bersikap lebih kooperatif dalam menyelesaikan masalah ini sehingga aksi demo panjang yang dilakukan oleh para buruh tidak perlu terjadi , lagi pula pada akhirnya PT. FSS memenuhi semua tuntutan para buruh. Dan kepada PT. CPI, meskpim tidak mempunyai hubungan langsung dengan dengan pekerja PT FSS, melainkan hanya hubungan kontraktual dengan PT. FSS, namun pihak PT CPI yang mengawasi implementasi kontrak PT. FSS sehingga dapat secara aktif dan intensif mengingatkan PT. FSS agar memenuhi hak-hak normatif pekerjaannya sesuai aturan yang berlaku, dan juga agar menyelesaikan permasalahan ketenagakerjaannya secara mandiri dan tidak berlarut-larut.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Jurnal ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi. Dalam penulisan ini, penulis sangat menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikan Jurnal ini tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Pada kesempatan

ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Ali Yusri, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
2. Bapak Ir. Rusmadi Awza S.Sos. M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
3. Ibu Dr. Noor Efni Salam, M.Si, Dosen pembimbing penelitian yang telah banyak berjasa membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan sumbangan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Evawani Elysa Lubis, M.Si, Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas segala kelancaran urusan yang selama ini diberikan.
5. Bapak Yasir, M.Si, selaku Penasehat Akademis yang telah membantu penulis dalam proses pembelajaran selama perkuliahan.
6. Kepada seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan skripsi ini.
7. Staf Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah bersedia membantu dan melayani kelengkapan administrasi selama kuliah dan keperluan administrasi selama kuliah dan keperluan administrasi skripsi yang diperlukan penulis selama penelitian ini berlangsung
8. Penghormatan dan sembah sujud serta terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Ayahanda Soetijo dan Ibunda Suryati tercinta serta seluruh keluarga tersayang yang telah memberikan semangat, inspirasi, bantuan dan dorongan baik materil maupun moril yang tiada henti-hentinya.
9. Kepada pengurus KSBSI Riau, dan Manajemen PT. FSS yang telah memberi kemudahan dan kenyamanan selama penelitian berlangsung.
10. Teman-teman mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, khususnya yang seangkatan yang tidak disebutkan namanya satu persatu terimakasih karena telah menjadi rekan dalam berbagi ilmu pengetahuan. Dan juga teman-teman di luar lingkungan perkuliahan yang telah memberikan sumbangsih berupa dukungan, ide dan buah pikiran yang cukup membantu penulis dalam penelitian ini.
11. Kepada seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat diucapkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terimakasih

VI. DAFTAR PUSTAKA

Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Fischer, Simon et all. 2000. *Mengelola Konflik: Ketrampilan & Strategi untuk Bertindak (edisi bahasa Indonesia)* Jakarta: The British Council, Indonesia

Miall , Hugh. dkk. 2002. *Revolusi Damai Konflik Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2010. *komunikasi organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiadi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyudi, DR. 2011. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Winardi. 2009. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana