

**PELAKSANAAN KEGIATAN MEDIASI HUBUNGAN
INDUSTRIAL ANTARA PEKERJA DAN PERUSAHAAN DI
DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA BANDUNG**

LAPORAN MAGANG

Disusun Oleh:
Dhiya Shofwah Adillah
122123110051



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
UNIVERSITAS INDONESIA MEMBANGUN
BANDUNG
2026

LAPORAN PENGESAHAN

**Judul Laporan : Pelaksanaan Kegiatan Mediasi Hubungan Industrial
Antara Pekerja dan Perusahaan Di Dinas
Ketenagakerjaan Kerja Kota Bandung**

Nama : Dhiya Shofwah Adillah

NIM : 122123110051

Program Studi : Psikologi

Bandung, 09 Juli 2026

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing Lapangan



**Prinska Damara Sastri, S.Psi., M.Psi,
Psikolog., CPCE**

Pembimbing Mitra

Ketua Program Studi



Merry Andreany Amir, S. E.



Kartika Nuradina, S. Psi, Psikolog., CIPP

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang yang berjudul "Pelaksanaan Kegiatan Mediasi Hubungan Industrial antara Pekerja dan Perusahaan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung" dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Magang pada Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun.

Pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja, khususnya mengenai pelayanan hubungan industrial dan proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. Selain memperoleh pengalaman dalam kegiatan administrasi ketenagakerjaan, penulis juga memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung proses mediasi yang memberikan pemahaman mengenai pentingnya komunikasi, manajemen konflik, profesionalisme, serta penerapan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dalam lingkungan kerja.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Mukti Ali, S.T., M.M selaku Rektor UniversitasIndonesia Membangun (INABA).
2. Ibu Dr. Erna Herlinawati, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Universitas
3. Indonesia Membangun (INABA).
4. Ibu Kartika Nuradina, S.Psi., M.Psi, Psikolog., CIPP selaku Ketua Prodi Psikologi.
5. Bapak Rifqi Farisan Akbar, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Wali penulis.
6. Ibu Prinska Damara Sastri, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku pembimbing penulis.

7. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar dilingkungan Universitas INABA yang telah banyak memberikan ilmunya sewaktu penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh rekan kerja yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses magang berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis, Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, maupun pembaca yang membutuhkan informasi mengenai pelaksanaan magang dan penerapan ilmu psikologi dalam bidang hubungan industrial..

Bandung, 09 Juli 2026

Penulis,
Dhiya Shofwah Adillah

DAFTAR ISI

LAPORAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	7
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1. Latar Belakang.....	8
1.2. Tujuan Kegiatan	11
1.3. Manfaat Kegiatan	12
BAB II PROFIL MITRA DAN AKTIVITAS MAGANG	14
2.1. Profil Mitra	14
2.2. Aktivitas Magang	15
BAB III IMPLEMENTASI DAN DAMPAK.....	17
3.1. Implementasi Kegiatan.....	17
3.2. Bukti Dampak.....	19
BAB IV PENGALAMAN DAN PEMBELAJARAN SELAMA MAGANG.....	24
4.1. Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh	24
4.2. Pembelajaran Selama Magang	26
4.3. Refleksi Diri	27
BAB V PENUTUP.....	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	33

LAMPIRAN PERNYATAAN DAMPAK MITRA.....	37
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Aktivitas Magang.....	16
Tabel 3. 1 Implementasi Kegiatan	18
Tabel 3. 2 Bukti Dampak	22
Tabel 4. 1 Pengalaman dan Keterampilan Yang Diperoleh.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Pelaksanaan Program Mediasi dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung	20
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Magang merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar secara langsung di dunia kerja. Kegiatan ini dilaksanakan selama enam bulan sesuai dengan kebijakan Universitas Indonesia Membangun sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan serta memahami relevansinya dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat. Melalui kegiatan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman dalam menerapkan teori ke dalam praktik, tetapi juga mengembangkan kemampuan mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan permasalahan yang ditemui di lapangan. Selain itu, mahasiswa dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja, membangun komunikasi profesional, serta bekerjasama dengan berbagai pihak dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja.

Bagi mahasiswa Program Studi Psikologi, pengalaman praktik di lapangan memiliki peran yang penting karena pembelajaran psikologi tidak hanya berfokus pada pemahaman teori mengenai perilaku manusia, tetapi juga pada penerapannya dalam kehidupan sosial maupun dunia kerja. Salah satu bidang yang memiliki keterkaitan dengan kajian psikologi adalah hubungan industrial, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi kerja, penyelesaian konflik, dinamika organisasi, serta interaksi antarindividu dalam lingkungan profesional. Dalam praktik hubungan industrial, interaksi tersebut tidak jarang memunculkan perbedaan kepentingan antara pekerja dan perusahaan yang berpotensi menimbulkan konflik hubungan kerja. Bidang tersebut menjadi relevan dengan pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan hubungan industrial dan penyelesaian perselisihan hubungan kerja.

Perbedaan kepentingan, tujuan, maupun persepsi dapat menimbulkan konflik yang memengaruhi hubungan kerja. Rahim (2023) menjelaskan bahwa konflik dalam organisasi merupakan proses interaksi yang terjadi ketika terdapat perbedaan kepentingan, tujuan, atau nilai antara individu maupun kelompok. Sejalan dengan itu, Kreitner et al. (2020) menyatakan bahwa konflik merupakan perbedaan yang dirasakan oleh dua pihak atau lebih yang melibatkan ketidaksesuaian tujuan, nilai, maupun harapan. Apabila konflik tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada terganggunya hubungan kerja serta efektivitas organisasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian konflik yang mampu mengakomodasi kepentingan para pihak secara adil dan konstruktif.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Dalam menjalankan tugas tersebut, Dinas Ketenagakerjaan memberikan berbagai layanan yang salah satunya bertujuan untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis, meningkatkan perlindungan terhadap tenaga kerja, serta memfasilitasi penyelesaian berbagai permasalahan ketenagakerjaan. Salah satu pelayanan yang dilaksanakan adalah pelayanan hubungan industrial melalui penyelesaian perselisihan antara pekerja dan perusahaan dengan mekanisme mediasi. Melalui pelayanan tersebut, Dinas Ketenagakerjaan berperan memfasilitasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial secara musyawarah sebelum para pihak menempuh penyelesaian melalui jalur hukum.

Mediasi merupakan salah satu bentuk manajemen konflik yang digunakan untuk membantu para pihak menyelesaikan perselisihan melalui musyawarah dengan melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral. Menurut Rahim (2023), manajemen konflik bertujuan untuk mengidentifikasi konflik secara efektif, meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan, serta memaksimalkan potensi positif dari konflik melalui penyelesaian yang tepat. Dalam konteks hubungan industrial, mediasi menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang mengedepankan dialog, komunikasi, dan pencapaian kesepakatan bersama antara pekerja dan perusahaan.

Proses mediasi hubungan industrial merupakan salah satu bentuk penyelesaian konflik kerja yang dilakukan dengan mempertemukan pihak pekerja dan perusahaan untuk mencari titik temu terhadap permasalahan yang terjadi. Dalam penyelesaiannya, pada awalnya dilakukan melalui perundingan bipartit, yaitu perundingan antara pekerja dan pihak perusahaan untuk mencapai kesepakatan secara musyawarah. Apabila perundingan bipartit tidak menghasilkan kesepakatan, maka penyelesaian dapat dilanjutkan melalui mekanisme tripartit dengan melibatkan pemerintah yaitu, Dinas Ketenagakerjaan sebagai pihak ketiga melalui mediator hubungan industrial. Pada tahap tersebut, mediator melakukan klarifikasi kepada para pihak untuk memahami pokok permasalahan sebagai dasar pelaksanaan proses mediasi. Mediasi dapat dilakukan lebih dari satu kali sesuai dengan perkembangan proses penyelesaian perselisihan. Apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, maka para pihak dapat melanjutkan penyelesaian sengketa ke Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan mediasi, mediator tidak bertugas menentukan pihak yang benar atau salah, melainkan memfasilitasi komunikasi agar para pihak dapat mencapai penyelesaian yang disepakati bersama. Menurut Aditya (2024), mediator berperan sebagai fasilitator yang membantu para pihak mengidentifikasi akar permasalahan, memahami sudut pandang masing-masing, serta mengeksplorasi berbagai alternatif penyelesaian yang saling menguntungkan. Selain itu, kehadiran mediator juga berperan dalam mengurangi ketegangan emosional sehingga proses penyelesaian konflik dapat berlangsung secara lebih objektif, terarah, dan profesional. Peran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi tidak hanya bergantung pada aspek hukum, tetapi juga pada kemampuan mediator dalam membangun komunikasi, mengelola dinamika konflik, serta menjaga hubungan yang kondusif antara para pihak.

Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam observasi proses mediasi hubungan industrial serta membantu administrasi yang mendukung pelaksanaan mediasi. Kegiatan tersebut memberikan kesempatan kepada

penulis untuk memahami mekanisme penyelesaian perselisihan hubungan industrial sekaligus mengamati aspek-aspek yang relevan dengan Psikologi Industri dan Organisasi, seperti komunikasi interpersonal, pengelolaan konflik, negosiasi, objektivitas mediator, dan hubungan kerja. Berdasarkan hasil observasi tersebut, penulis menyusun Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai bentuk implementasi kompetensi keilmuan Psikologi. Guideline tersebut disusun sebagai pedoman observasi yang sistematis sesuai dengan batas kewenangan mahasiswa magang. Selain itu, kegiatan magang juga memberikan pengalaman dalam memahami budaya kerja di lingkungan instansi pemerintah serta pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memberikan pengalaman yang relevan bagi mahasiswa Psikologi dalam memahami penerapan komunikasi, manajemen konflik, dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial di lingkungan kerja. Di antara berbagai kegiatan yang dilaksanakan selama magang, observasi dan keterlibatan dalam proses mediasi hubungan industrial menjadi pengalaman yang paling relevan dengan kompetensi Psikologi Industri dan Organisasi karena memberikan kesempatan untuk memahami penerapan komunikasi, negosiasi, dan manajemen konflik dalam penyelesaian perselisihan hubungan kerja. Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan magang, pengalaman yang diperoleh, serta keterkaitan antara teori psikologi dengan praktik penyelesaian konflik hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

1.2. Tujuan Kegiatan

1. Memahami pelaksanaan pelayanan hubungan industrial dan proses mediasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung..
2. Membantu pelaksanaan administrasi yang mendukung kegiatan pelayanan hubungan industrial dan mediasi di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

3. Menghasilkan Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial berdasarkan perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai bentuk implementasi kompetensi mahasiswa selama kegiatan magang
4. Menerapkan serta mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi.
5. Mengembangkan kemampuan profesional, seperti komunikasi, kerjasama, adaptasi, tanggung jawab, dan ketelitian dalam lingkungan kerja.

1.3. Manfaat Kegiatan

a. Mahasiswa

Memberikan pengalaman kerja secara langsung dalam lingkungan instansi pemerintah, khususnya pada bidang hubungan industrial, sehingga mahasiswa mampu mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional melalui penerapan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi di dunia kerja. Bagi Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Program Studi Psikologi dalam mengembangkan pelaksanaan program magang yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, serta memperkuat kerjasama antara perguruan tinggi dengan instansi pemerintah maupun mitra lainnya.

b. Bagi Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun

Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun dalam mengembangkan pelaksanaan program magang agar semakin selaras dengan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, hasil kegiatan magang ini diharapkan dapat memperkuat kerja sama dengan instansi mitra, meningkatkan kualitas pembekalan mahasiswa sebelum magang, serta mendorong implementasi kompetensi keilmuan Psikologi melalui luaran yang relevan dengan bidang penempatan magang.

c. Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Memberikan dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan ketenagakerjaan, khususnya pada pelayanan hubungan industrial, serta menjadi bentuk kontribusi mahasiswa dalam membantu kelancaran pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Guideline observasi yang disusun diharapkan dapat menjadi

dokumentasi pendukung yang memberikan gambaran mengenai aspek-aspek psikologis yang muncul selama proses mediasi serta dapat dimanfaatkan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa yang melaksanakan magang di bidang hubungan industrial.

BAB II

PROFIL MITRA DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Mitra

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Bandung yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan. Sebagai instansi pemerintah, Dinas Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan, memberikan pelayanan publik, melakukan pembinaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap berbagai program dan kegiatan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan di Kota Bandung. Tugas dan fungsi tersebut dilaksanakan berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 55 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja, memperluas kesempatan kerja, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, memberikan perlindungan kepada pekerja dan pengusaha, serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis. Selain itu, Dinas Ketenagakerjaan juga berperan dalam mendukung pembangunan daerah melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mampu bersaing sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung mencakup berbagai bidang ketenagakerjaan, mulai dari pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kerja, penempatan tenaga kerja, penyediaan informasi pasar kerja, pelayanan bagi pencari kerja, pembinaan hubungan industrial, penyelesaian perselisihan hubungan industrial, pembinaan pengupahan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, hingga pelayanan terkait pekerja migran Indonesia. Berbagai pelayanan tersebut dilaksanakan untuk mewujudkan pelayanan ketenagakerjaan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memiliki struktur organisasi yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja, Bidang Penempatan

Tenaga Kerja, Bidang Pengupahan dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Bidang Hubungan Industrial, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), serta kelompok jabatan fungsional. Setiap unsur organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan kepada masyarakat.

Sebagai perangkat daerah yang bergerak di bidang ketenagakerjaan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Melalui berbagai program dan pelayanan yang diselenggarakan, instansi ini berupaya mewujudkan tenaga kerja yang kompeten, produktif, terlindungi, serta terciptanya hubungan industrial yang kondusif guna mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Kota Bandung.

2.2. Aktivitas Magang

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan. Di antara berbagai kegiatan tersebut, observasi proses mediasi hubungan industrial menjadi fokus utama pembelajaran karena memberikan kesempatan untuk memahami secara langsung proses penyelesaian perselisihan antara pekerja dan perusahaan selain itu, mahasiswa mengidentifikasi aspek-aspek yang berkaitan dengan Psikologi Industri dan Organisasi sebagai dasar dalam penyusunan Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi. Mahasiswa juga membantu berbagai kegiatan administrasi ketenagakerjaan, seperti rekapitulasi data, pengarsipan dokumen, dan administrasi pelayanan lainnya sebagai bentuk dukungan terhadap kelancaran pelayanan di instansi. Aktivitas tersebut memberikan pengalaman kerja secara langsung sekaligus memperluas pemahaman mengenai komunikasi profesional, manajemen konflik, dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan.

Tabel 2.1 merupakan aktivitas yang dilakukan selama kegiatan magang berlangsung:

Tabel 2. 1 Aktivitas Magang

No	Aktivitas	Keterangan
1	Mediasi Pelayanan Hubungan Industrial	Mengamati jalannya proses mediasi hubungan industrial serta mengidentifikasi aspek komunikasi interpersonal, pengelolaan konflik, negosiasi, objektivitas mediator, dan hubungan kerja sebagai dasar penyusunan Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial. Selain itu, mahasiswa membantu kegiatan administrasi mediasi, seperti menyiapkan daftar hadir, mencatat notulensi, mendokumentasikan kegiatan, serta mengarsipkan dokumen yang berkaitan dengan proses mediasi.
2	Rekapitulasi Data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	Mengolah, memverifikasi, dan menyusun data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sebagai bagian dari administrasi dan pelaporan bidang ketenagakerjaan.
3	Rekapitulasi Data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	Menginput, memeriksa, dan merekap data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan untuk mendukung pelayanan pembinaan pengupahan dan jaminan sosial ketenagakerjaan.
4.	Rekapitulasi, Scan, dan Fotokopi Data Pelatihan	Membantu merekap data peserta pelatihan, melakukan pemindaian (scan), serta menggandakan dokumen pelatihan sebagai bagian dari administrasi kegiatan pelatihan kerja.
5.	Rekapitulasi Data Norma dan jamsostek	Membantu mengolah, memeriksa, dan merekap data iuran serta data jamsostek.
6.	Pemberkasan Pelatihan Reses	Membantu menyusun, mengelompokkan, dan memberkaskan dokumen kegiatan pelatihan reses, meliputi berkas administrasi peserta dan dokumen pendukung lainnya agar tersusun secara sistematis, memudahkan proses pengarsipan, serta melakukan <i>cross-check</i> kelengkapan berkas yang memerlukan tanda tangan sesuai dengan ketentuan administrasi.

Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada mahasiswa mengenai proses kerja di lingkungan pemerintahan, Selain memperoleh pengalaman administratif, mahasiswa juga belajar memahami bagaimana komunikasi profesional diterapkan dalam situasi konflik kerja yang melibatkan berbagai kepentingan antara pekerja dan perusahaan.

BAB III

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK

3.1. Implementasi Kegiatan

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, penulis memperoleh kesempatan untuk melakukan observasi terhadap pelaksanaan program mediasi yang difasilitasi oleh Bidang Pengupahan dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Pejastek). Program mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian perselisihan hubungan industrial di luar pengadilan yang bertujuan membantu pekerja dan pengusaha mencapai penyelesaian secara musyawarah dengan bantuan mediator yang bersifat netral.

Observasi dilakukan dengan mengikuti jalannya proses mediasi serta mengidentifikasi pola komunikasi interpersonal, proses klarifikasi, teknik mendengarkan aktif (active listening), dan strategi pengelolaan konflik yang diterapkan mediator sebagai bentuk implementasi kompetensi Psikologi Industri dan Organisasi. Selama pelaksanaan mediasi, mediator memberikan kesempatan kepada pekerja dan pengusaha untuk menyampaikan pokok permasalahan yang dihadapi, melakukan klarifikasi terhadap informasi yang disampaikan, serta membantu kedua belah pihak dalam mencari alternatif penyelesaian yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain mengamati jalannya mediasi, penulis juga memahami pentingnya administrasi mediasi sebagai bagian yang mendukung kelancaran pelaksanaan program, seperti penyusunan daftar hadir, pencatatan notulensi, dokumentasi kegiatan, dan pengelolaan dokumen administrasi mediasi.

Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan program mediasi tidak hanya berfokus pada penyelesaian perselisihan, tetapi juga mengedepankan komunikasi yang efektif, sikap netral mediator, dan musyawarah sebagai dasar dalam mencapai kesepakatan. Proses tersebut menunjukkan bahwa mediasi menjadi salah satu mekanisme yang berperan penting dalam menciptakan hubungan industrial yang harmonis antara pekerja dan pengusaha.

Tabel 3.1 merupakan implementasi kegiatan yang dilakukan selama program magang berlangsung:

Tabel 3. 1 Implementasi Kegiatan

Permasalahan	Solusi	Luaran	Dampak
Penataan daftar hadir peserta mediasi perlu dioptimalkan agar lebih sistematis dan mudah diakses.	Menyusun dan mengarsipkan daftar hadir sesuai urutan pelaksanaan mediasi.	Daftar hadir tersusun secara rapi dan terdokumentasi.	Memudahkan proses administrasi, verifikasi kehadiran, dan penelusuran dokumen mediasi.
Pencatatan notulensi mediasi perlu disesuaikan agar memuat informasi hasil pembahasan secara lengkap dan sistematis.	Menyusun notulensi berdasarkan jalannya mediasi dan melakukan pengecekan kembali sebelum diarsipkan.	Notulensi mediasi tersusun secara lengkap dan sesuai dengan hasil pembahasan.	Memudahkan dokumentasi hasil mediasi serta menjadi acuan dalam tindak lanjut penyelesaian perselisihan.
Dokumentasi kegiatan mediasi belum dilakukan secara konsisten pada setiap pelaksanaan mediasi.	Melakukan dokumentasi kegiatan mediasi sesuai ketentuan dan mengarsipkannya bersama dokumen administrasi lainnya.	Dokumentasi kegiatan mediasi terdokumentasi dengan baik.	Mendukung kelengkapan administrasi serta menjadi bukti pelaksanaan program media
Pengelolaan dokumen administrasi mediasi perlu dilakukan secara lebih terstruktur.	Melakukan pengarsipan dokumen mediasi berdasarkan jenis dan waktu pelaksanaan.	Dokumen administrasi mediasi tersusun rapi dan mudah ditemukan.	Meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip serta mendukung pelayanan mediasi
Belum terdapat pedoman observasi yang mengintegrasikan aspek-aspek Psikologi Industri dan Organisasi dalam proses mediasi	Menyusun Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi	Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi	Tersedianya pedoman observasi yang dapat digunakan sebagai acuan mahasiswa Psikologi dalam mengidentifikasi aspek komunikasi

hubungan industrial.	Industri dan Organisasi berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang.	Industri dan Organisasi.	interpersonal, pengelolaan konflik, negosiasi, objektivitas mediator, hubungan kerja, dan etika profesional selama proses mediasi.
----------------------	---	--------------------------	--

Implementasi program mediasi menunjukkan bahwa kelengkapan administrasi, seperti daftar hadir, notulensi, dokumentasi kegiatan, dan pengelolaan dokumen, menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan mediasi. Administrasi yang tersusun dengan baik tidak hanya mempermudah proses pengarsipan, tetapi juga menjadi bukti pelaksanaan mediasi serta mendukung proses tindak lanjut apabila masih diperlukan penyelesaian lebih lanjut.

Selain aspek administrasi, pelaksanaan mediasi juga memperlihatkan pentingnya kemampuan mediator dalam menjaga komunikasi yang kondusif, memahami kepentingan masing-masing pihak, serta mengarahkan proses musyawarah agar berjalan secara efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek hukum, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi dan pengelolaan konflik.

3.2. Bukti Dampak

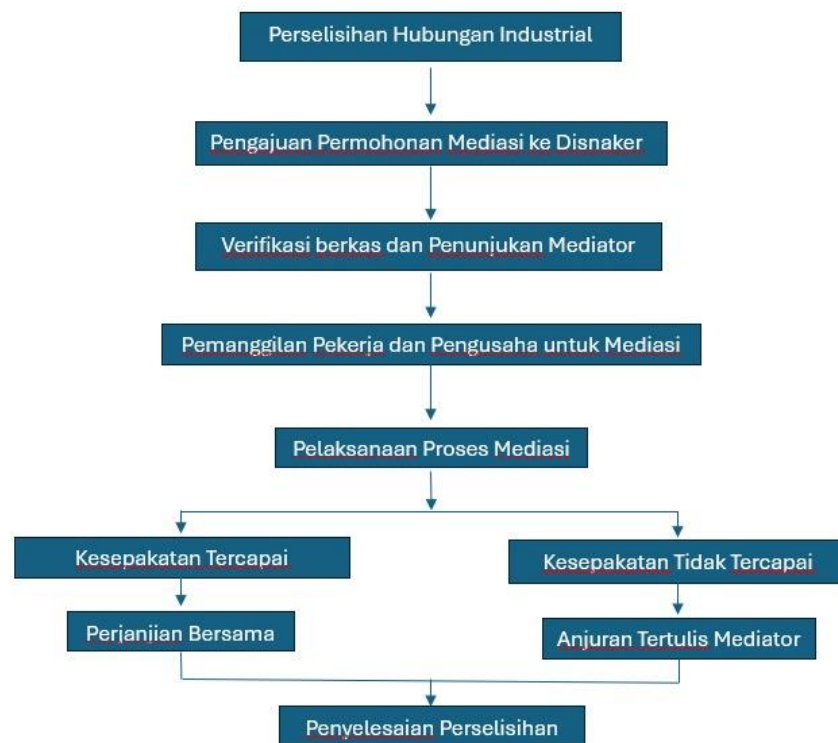
Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan magang, program mediasi memberikan dampak positif terhadap penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Melalui mediasi, pekerja dan pengusaha memperoleh ruang untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dengan difasilitasi oleh mediator yang bersikap netral. Proses tersebut membantu menciptakan komunikasi yang lebih baik sehingga setiap pihak memiliki kesempatan untuk memahami sudut pandang masing-masing serta mencari alternatif penyelesaian secara musyawarah.

Selain memberikan dampak terhadap proses penyelesaian perselisihan, pelaksanaan program mediasi juga didukung oleh administrasi yang tertib. Penyusunan daftar hadir, notulensi, dokumentasi kegiatan, dan

pengelolaan dokumen administrasi menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan mediasi. Administrasi yang terdokumentasi dengan baik memudahkan proses pengarsipan, penelusuran dokumen, serta menjadi bukti pelaksanaan mediasi apabila diperlukan sebagai tindak lanjut penyelesaian perselisihan.

Bagi mahasiswa, kegiatan observasi terhadap program mediasi memberikan pengalaman yang memperluas pemahaman mengenai penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Mahasiswa memperoleh gambaran secara langsung mengenai peran mediator dalam membangun komunikasi, menjaga netralitas, serta membantu para pihak mencapai penyelesaian melalui musyawarah. Pengalaman tersebut juga memperlihatkan bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan mediasi.

Gambar 3. 1 Alur Pelaksanaan Program Mediasi dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung



Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, proses mediasi hubungan industrial merupakan salah satu mekanisme penyelesaian perselisihan antara pekerja dan pengusaha yang mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama. Pelaksanaan mediasi diawali ketika terjadi perselisihan hubungan industrial antara pekerja dan perusahaan.

Tahap pertama yang dilakukan adalah perundingan bipartit, yaitu perundingan secara langsung antara pekerja dan pihak perusahaan untuk menyelesaikan perselisihan melalui musyawarah. Apabila pada tahap bipartit para pihak berhasil mencapai kesepakatan, maka dibuat Perjanjian Bersama sebagai bukti penyelesaian perselisihan. Namun, apabila perundingan bipartit tidak menghasilkan kesepakatan, salah satu atau kedua belah pihak dapat mengajukan permohonan mediasi kepada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

Setelah permohonan diterima, Dinas Ketenagakerjaan melakukan verifikasi berkas untuk memastikan kelengkapan persyaratan administrasi sebelum menunjuk Mediator Hubungan Industrial yang akan menangani perkara tersebut. Selanjutnya, mediator menjadwalkan serta melakukan pemanggilan kepada pekerja dan pengusaha untuk mengikuti proses mediasi.

Pada tahap pelaksanaan mediasi, mediator berperan sebagai pihak ketiga yang netral dengan memfasilitasi komunikasi antara pekerja dan pengusaha. Mediator memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan pokok permasalahan, melakukan klarifikasi terhadap informasi yang disampaikan, serta membantu para pihak mencari alternatif penyelesaian melalui musyawarah. Apabila diperlukan, proses mediasi dapat dilaksanakan kurang dari tiga kali sesuai dengan perkembangan penyelesaian perselisihan.

Hasil akhir dari proses mediasi terdiri atas dua kemungkinan. Pertama, apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan, maka dibuat Perjanjian Bersama sebagai bentuk penyelesaian perselisihan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Kedua, apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, mediator akan menerbitkan Anjuran Tertulis sebagai

rekomendasi penyelesaian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila anjuran tertulis tersebut tetap tidak dapat diterima oleh salah satu atau kedua belah pihak, maka penyelesaian perselisihan dapat dilanjutkan melalui Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Dengan demikian, program mediasi berperan sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa secara damai sebelum para pihak menempuh penyelesaian melalui jalur litigasi.

Tabel 3.2 merupakan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah implementasi kegiatan.

Tabel 3. 2 Bukti Dampak

Indikator	Sebelum	Sesudah
Daftar hadir peserta mediasi	Administrasi kehadiran peserta mediasi belum terdokumentasi secara konsisten pada setiap pelaksanaan mediasi.	Administrasi kehadiran peserta mediasi terdokumentasi secara konsisten sehingga mendukung tertib administrasi dalam setiap pelaksanaan mediasi.
Notulensi hasil mediasi	Pencatatan notulensi belum disusun secara sistematis sehingga informasi hasil mediasi kurang terdokumentasi dengan baik.	Notulensi tersusun secara lebih lengkap dan sistematis sehingga memudahkan dokumentasi serta tindak lanjut hasil mediasi.
Dokumentasi kegiatan mediasi	Dokumentasi kegiatan mediasi belum dilakukan secara konsisten pada setiap pelaksanaan mediasi sehingga terkadang dokumentasi terlupakan.	Dokumentasi kegiatan mediasi terlaksana sebagai bukti pelaksanaan mediasi.
Pengelolaan dokumen administrasi mediasi	Dokumen administrasi mediasi belum dikelola secara terstruktur sehingga proses pengarsipan dan pencarian dokumen kurang efisien.	Dokumen administrasi mediasi dikelola dan diarsipkan secara lebih terstruktur sehingga memudahkan penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan dokumen.

Guideline Observasi Proses Mediasi	Belum tersedia pedoman observasi yang memuat aspek-aspek Psikologi Industri dan Organisasi dalam proses mediasi hubungan industrial.	Tersusun Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai pedoman observasi yang sistematis bagi mahasiswa selama mengikuti proses mediasi.
------------------------------------	--	--

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pengelolaan administrasi dalam pelaksanaan program mediasi menjadi lebih tertata melalui penyusunan daftar hadir, notulensi, dokumentasi kegiatan, serta pengarsipan dokumen yang lebih sistematis. Kelengkapan administrasi tersebut mendukung kelancaran pelaksanaan program mediasi, memudahkan proses pencarian dokumen, dan menjadi bukti administrasi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam tindak lanjut penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Selain menghasilkan perbaikan pada aspek administrasi, kegiatan magang juga menghasilkan Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai bentuk implementasi kompetensi keilmuan Psikologi. Guideline tersebut disusun berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang dan disajikan pada bagian lampiran.

Bukti dampak kegiatan lainnya meliputi:

1. Daftar hadir peserta mediasi.
2. Logbook harian kegiatan magang.
3. Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi.

BAB IV

PENGALAMAN DAN PEMBELAJARAN SELAMA MAGANG

4.1. Pengalaman dan Keterampilan yang Diperoleh

Pelaksanaan kegiatan magang di bidang Pengupahan dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Pejastek) memberikan pengalaman yang berharga dalam memahami pelaksanaan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Selama kegiatan magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi, seperti rekapitulasi data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), rekapitulasi data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, pengelolaan data norma dan jamsostek, administrasi pelatihan, serta pemberkasan dokumen kegiatan.

Selain kegiatan administrasi, mahasiswa juga memperoleh pengalaman melalui observasi proses mediasi hubungan industrial antara pekerja dan perusahaan. Pengalaman tersebut memberikan gambaran mengenai mekanisme penyelesaian perselisihan hubungan industrial, pentingnya komunikasi yang efektif, serta peran mediator dalam memfasilitasi penyelesaian konflik secara netral dan profesional.

Selama kegiatan magang, mahasiswa juga mengembangkan berbagai keterampilan yang mendukung kesiapan memasuki dunia kerja, antara lain kemampuan mengelola administrasi, mengolah data menggunakan Microsoft Excel, menyusun dokumen secara sistematis, bekerja sama dalam tim, berkomunikasi secara profesional, serta beradaptasi dengan budaya kerja di lingkungan instansi pemerintah.

Tabel 4.1 merupakan pengalaman dan keterampilan yang diperoleh selama kegiatan magang berlangsung:

Tabel 4. 1 Pengalaman dan Ktterampilan Yang Diperoleh

Keterampilan	Implementasi
Administrasi Perkantoran (Bidang Pejasktek dan Lattas)	Membantu penyusunan, pengarsipan, pemberkasan, serta pengelolaan dokumen administrasi pada kegiatan mediasi, pelatihan, dan pelayanan ketenagakerjaan.
Pengolahan Data	Melakukan rekapitulasi data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), data kepesertaan BPJS

	Ketenagakerjaan, serta data Norma dan jamsostek menggunakan Microsoft Excel.
Manajemen Dokumen	Menyusun, mengelompokkan, mengarsipkan, dan memberkaskan dokumen kegiatan agar tersimpan secara sistematis dan mudah diakses kembali.
Observasi	Mengamati proses mediasi hubungan industrial untuk memahami mekanisme penyelesaian perselisihan antara pekerja dan perusahaan.
Ketelitian (Attention to Detail)	Memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan <i>cross-check</i> berkas yang memerlukan tanda tangan, serta memastikan data yang direkap sesuai dengan dokumen sumber.
Komunikasi Profesional	Berkomunikasi dengan pegawai dan pembimbing lapangan dalam menerima arahan, melakukan koordinasi pekerjaan, serta membantu pelayanan administrasi.
Kerja Sama Tim	Berkolaborasi dengan pegawai dalam menyelesaikan berbagai tugas administrasi dan mendukung kelancaran kegiatan pelayanan ketenagakerjaan.

Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa memperoleh pembelajaran yang lebih nyata dibandingkan dengan pembelajaran yang diperoleh di bangku perkuliahan. Mahasiswa dapat memahami bagaimana konsep-konsep yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, diterapkan dalam lingkungan kerja pemerintahan. Kegiatan magang ini juga membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan administrasi, pengelolaan data, komunikasi profesional, kerja sama tim, serta ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pelayanan publik yang profesional, pengelolaan administrasi yang sistematis, serta proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial sebagai bagian dari upaya menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pekerja dan perusahaan.

4.2. Pembelajaran Selama Magang

Pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memberikan pengalaman belajar yang sangat berharga bagi mahasiswa karena menjadi kesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana pelayanan ketenagakerjaan dilaksanakan di lingkungan instansi pemerintah. Selama kegiatan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman dalam membantu berbagai kegiatan administrasi, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung proses mediasi hubungan industrial sebagai salah satu upaya penyelesaian perselisihan antara pekerja dan perusahaan. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang lebih nyata mengenai penerapan ilmu psikologi dalam dunia kerja, khususnya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

Melalui observasi proses mediasi, mahasiswa memahami bahwa penyelesaian perselisihan hubungan industrial bukan hanya berkaitan dengan penerapan peraturan perundang-undangan, tetapi juga membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, sikap objektif, serta kemampuan mengelola dinamika konflik yang muncul selama proses mediasi berlangsung. Mahasiswa mengamati bagaimana mediator menjaga posisi netral, memberikan kesempatan yang sama kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan pendapat, serta mengarahkan jalannya diskusi agar tetap kondusif dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Pengalaman tersebut memberikan gambaran bahwa komunikasi interpersonal, kemampuan mendengarkan secara aktif, dan pengendalian emosi merupakan aspek yang sangat penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis.

Selain mengikuti proses mediasi, mahasiswa juga terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan, seperti rekapitulasi data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, administrasi pelatihan, pengarsipan dokumen, serta penyusunan administrasi kegiatan mediasi. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa belajar bahwa ketelitian, kedisiplinan, serta kemampuan mengelola dokumen dan data merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Meskipun kegiatan tersebut

bersifat administratif, setiap pekerjaan memiliki peran yang saling berkaitan dalam menjaga kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

Selama melaksanakan magang, mahasiswa juga memperoleh pembelajaran mengenai budaya kerja di lingkungan pemerintahan, mulai dari pentingnya disiplin waktu, kepatuhan terhadap prosedur kerja, etika dalam berkomunikasi dengan masyarakat maupun rekan kerja, hingga pentingnya menjaga kerahasiaan dokumen dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pembelajaran tersebut menjadi pengalaman yang tidak sepenuhnya diperoleh selama proses perkuliahan karena mahasiswa dapat melihat secara langsung bagaimana suatu instansi pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memberikan pengalaman yang sangat berarti dalam mengembangkan kompetensi akademik maupun kompetensi profesional mahasiswa. Pengalaman tersebut tidak hanya memperluas wawasan mengenai dunia kerja, tetapi juga memperkuat pemahaman mahasiswa mengenai penerapan konsep komunikasi organisasi, hubungan industrial, serta manajemen konflik yang selama ini dipelajari dalam mata kuliah Psikologi Industri dan Organisasi. Dengan demikian, kegiatan magang menjadi sarana yang efektif dalam menjembatani pembelajaran teoritis di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja.

4.3. Refleksi Diri

Pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung menjadi pengalaman yang memberikan banyak pembelajaran sekaligus kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri. Selama mengikuti kegiatan magang, mahasiswa menyadari bahwa dunia kerja memiliki dinamika yang berbeda dengan proses pembelajaran di perkuliahan. Pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan menjadi dasar yang penting, namun dalam praktiknya dibutuhkan kemampuan untuk beradaptasi, berkomunikasi secara efektif, bekerja sama dengan berbagai pihak, serta mampu menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Pengalaman mengikuti proses mediasi hubungan industrial menjadi salah satu pembelajaran yang paling berkesan selama pelaksanaan magang. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh pemahaman bahwa setiap perselisihan hubungan kerja memiliki latar belakang dan sudut pandang yang berbeda sehingga penyelesaiannya memerlukan sikap objektif, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta komunikasi yang baik. Mahasiswa juga menyadari bahwa peran mediator tidak hanya sebagai pihak yang memfasilitasi jalannya mediasi, tetapi juga berupaya menciptakan suasana yang kondusif agar setiap pihak dapat menyampaikan pendapatnya secara terbuka dan memperoleh kesempatan yang sama dalam mencari solusi penyelesaian. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata mengenai penerapan konsep manajemen konflik dan komunikasi interpersonal yang selama ini dipelajari dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

Selain memperoleh pengalaman dalam proses mediasi, mahasiswa juga mendapatkan pembelajaran melalui berbagai kegiatan administrasi ketenagakerjaan. Kegiatan tersebut melatih mahasiswa untuk bekerja secara teliti, disiplin, bertanggung jawab, serta mampu mengelola waktu dengan baik dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Mahasiswa juga belajar bahwa pekerjaan administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik karena setiap data dan dokumen harus dikelola secara sistematis agar mudah diakses dan dipertanggungjawabkan.

Secara pribadi, pelaksanaan magang memberikan pengalaman yang sangat berharga dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja. Mahasiswa tidak hanya memperoleh tambahan pengetahuan mengenai pelayanan ketenagakerjaan dan hubungan industrial, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, adaptasi, serta profesionalisme dalam lingkungan kerja. Pengalaman tersebut memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk terus mengembangkan kompetensi di bidang Psikologi Industri dan Organisasi sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih baik ketika memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memberikan pengalaman belajar yang sangat berharga bagi mahasiswa dalam memahami secara langsung penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan, khususnya pada pelayanan hubungan industrial melalui proses mediasi antara pekerja dan perusahaan. Kegiatan magang ini menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan praktik di lapangan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dalam lingkungan kerja.

Melalui observasi terhadap proses mediasi hubungan industrial, mahasiswa memperoleh pemahaman bahwa penyelesaian perselisihan hubungan kerja tidak hanya bergantung pada penerapan peraturan perundang-undangan, tetapi juga memerlukan kemampuan komunikasi yang efektif, sikap objektif, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta pengelolaan konflik yang baik. Mahasiswa juga memahami bahwa mediator memiliki peran penting sebagai pihak yang netral dalam memfasilitasi komunikasi antara pekerja dan perusahaan, membantu para pihak mengidentifikasi pokok permasalahan, serta mengarahkan proses diskusi agar menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Pengalaman tersebut memberikan gambaran nyata mengenai penerapan konsep komunikasi interpersonal, manajemen konflik, negosiasi, dan hubungan industrial yang menjadi bagian dari kajian Psikologi Industri dan Organisasi. Berdasarkan hasil observasi tersebut, penulis juga menyusun Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai bentuk implementasi kompetensi keilmuan Psikologi. Guideline tersebut memuat aspek komunikasi interpersonal, pengelolaan konflik, negosiasi, objektivitas mediator, hubungan kerja, dan etika profesional yang dapat dijadikan sebagai pedoman observasi selama proses mediasi.

Selain memperoleh pengalaman dalam proses mediasi, mahasiswa juga terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi yang mendukung penyelenggaraan

pelayanan ketenagakerjaan, seperti penyusunan notulensi, penyiapan daftar hadir, pengarsipan dokumen mediasi, rekapitulasi data Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, serta administrasi kegiatan pelatihan. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memahami bahwa setiap proses administrasi memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik. Kegiatan administrasi juga melatih mahasiswa untuk bekerja secara teliti, disiplin, bertanggung jawab, serta mampu mengelola dokumen dan data secara sistematis sesuai dengan prosedur yang berlaku di lingkungan instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung tidak hanya memberikan pengalaman kerja, tetapi juga menjadi proses pembelajaran yang mampu meningkatkan kompetensi akademik maupun profesional mahasiswa. Pengalaman selama magang memperluas wawasan mengenai dunia kerja, meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama, adaptasi, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas. Selain itu, kegiatan magang semakin memperkuat pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya penerapan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, dalam mendukung terciptanya hubungan industrial yang harmonis. Implementasi kompetensi tersebut diwujudkan melalui penyusunan Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi sebagai luaran yang melengkapi kegiatan magang.

5.2. Saran

Berdasarkan pengalaman selama pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung diharapkan dapat terus memberikan kesempatan kepada mahasiswa magang untuk terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan ketenagakerjaan, khususnya pada proses mediasi hubungan industrial, sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang lebih komprehensif mengenai penerapan teori di dunia kerja. Selain itu, pemberian arahan dan penjelasan mengenai setiap tahapan pelayanan diharapkan dapat terus dipertahankan agar mahasiswa mampu memahami tugas dan fungsi setiap bidang

secara lebih mendalam. Selain itu, guideline observasi yang disusun selama kegiatan magang diharapkan dapat menjadi salah satu referensi pembelajaran bagi mahasiswa yang melaksanakan observasi proses mediasi pada periode berikutnya.

2. Bagi Program Studi Psikologi Universitas Indonesia Membangun

Program Studi Psikologi diharapkan dapat terus memperluas kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah maupun perusahaan sebagai mitra magang sehingga mahasiswa memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memperoleh pengalaman praktik sesuai dengan bidang keilmuan. Selain itu, pembekalan sebelum pelaksanaan magang dapat terus ditingkatkan agar mahasiswa lebih siap menghadapi lingkungan kerja serta mampu menerapkan kompetensi psikologi secara optimal selama kegiatan magang berlangsung. Program studi juga diharapkan terus mendorong mahasiswa untuk menghasilkan luaran magang yang mencerminkan implementasi kompetensi keilmuan Psikologi sesuai dengan bidang penempatan magang.

3. Bagi Mahasiswa

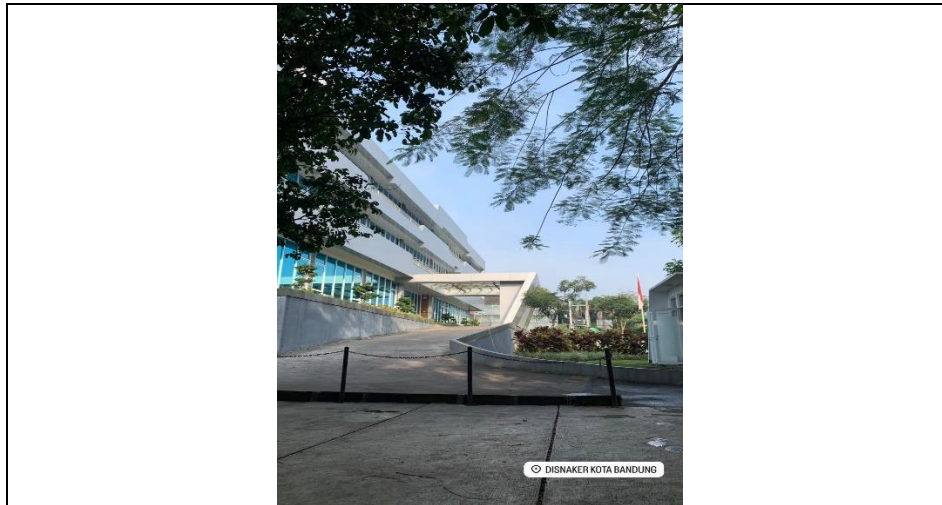
Mahasiswa yang akan melaksanakan magang diharapkan dapat mempersiapkan diri dengan baik, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesional. Mahasiswa juga diharapkan aktif dalam mencari informasi, membangun komunikasi yang baik dengan pembimbing lapangan, serta memanfaatkan setiap kesempatan untuk belajar dari pengalaman yang diperoleh selama magang. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya menjadi pemenuhan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi sarana untuk mengembangkan kompetensi dan kesiapan dalam memasuki dunia kerja. Mahasiswa juga diharapkan mampu mengidentifikasi peluang implementasi kompetensi keilmuan Psikologi selama kegiatan magang sehingga pengalaman praktik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menghasilkan luaran yang relevan dengan bidang keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

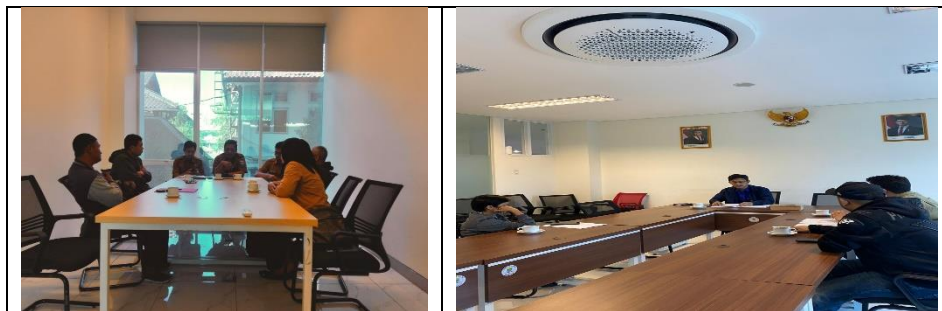
- Aditya, A. F. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pegadaian Kota Probolinggo Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. Universitas Abdurachman Saleh.
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Buelens, M. (2020). *Organizational Behaviour*,“ McGraw-Hill. Higher Education, First European Edition, 118.
- Rahim, M. A. (2023). *Managing conflict in organizations*. Routledge.

LAMPIRAN

1. Foto Lokasi

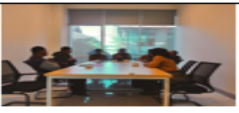


2. Dokumentasi kegiatan

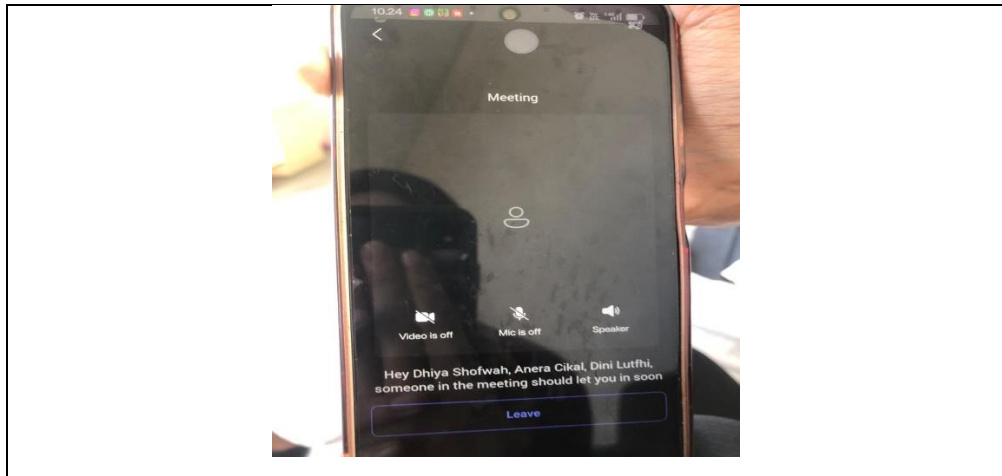


3. Logbook kegiatan

**Logbook/Kegiatan Program Magang Mandiri
Minggu Ke-10
Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung**

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan/Aktivitas	Dokumentasi
1	<u>Senin, 8 Juni 2026</u>	Mengikuti kegiatan mediasi antara pihak perusahaan dan pekerja serta menyiapkan daftar hadir peserta sebagai bagian dari dukungan administrasi kegiatan mediasi.	
2	<u>Selasa, 9 Juni 2026</u>	Melakukan rekapitulasi data perusahaan yang melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) ke dalam Microsoft Excel guna mendukung proses pendataan, pengolahan, dan pelaporan ketenagakerjaan.	
3	<u>Rabu, 10 Juni 2026</u>	Melakukan rekapitulasi data pelatihan dengan menginput, memeriksa, dan menyusun data peserta serta dokumen pendukung untuk memastikan kelengkapan administrasi kegiatan pelatihan.	
4	<u>Kemis, 11 Juni 2026</u>	Menyusun dan memasukkan surat undangan kegiatan Disnaker ke dalam amplop untuk kemudian didistribusikan kepada perusahaan terkait sebagai bentuk koordinasi dan persiapan pelaksanaan kegiatan.	

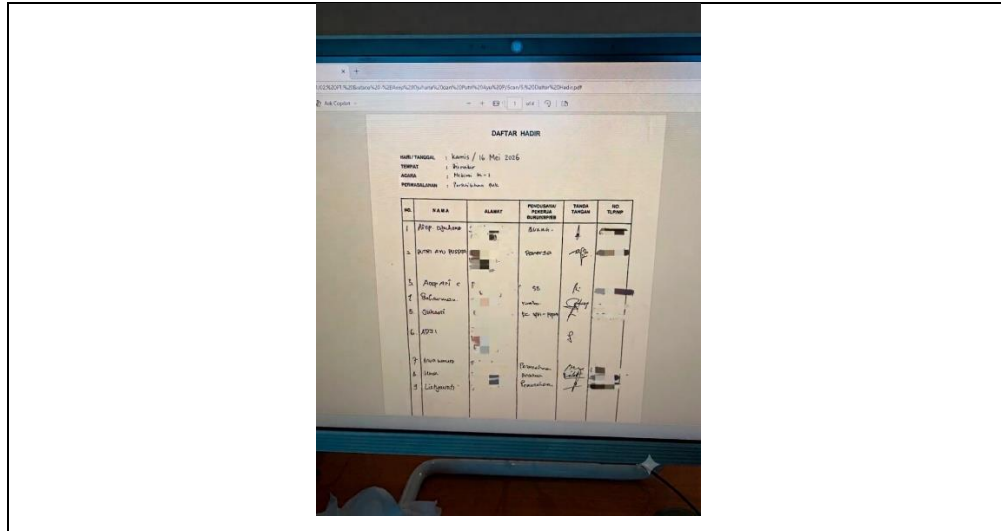
4. Foto kegiatan bimbingan dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)



5. Foto kegiatan bimbingan dengan Pembimbing Perusahaan



6. Daftar hadir peserta mediasi



7. Template Guideline Observasi Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi.

GUIDELINE OBSERVASI

Proses Mediasi Hubungan Industrial Berdasarkan Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi

A. Latar Belakang

Proses mediasi hubungan industrial merupakan salah satu mekanisme penyelesaian perselisihan antara pekerja dan perusahaan yang tidak hanya melibatkan aspek hukum ketenagakerjaan, tetapi juga aspek psikologis. Selama proses mediasi berlangsung, terdapat berbagai dinamika yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, pengelolaan konflik, negosiasi, objektivitas mediator, hubungan kerja, serta etika profesional. Oleh karena itu, diperlukan suatu pedoman observasi yang dapat membantu mahasiswa Psikologi melakukan pengamatan secara sistematis terhadap aspek-aspek tersebut.

Guideline ini disusun sebagai bentuk implementasi kompetensi Psikologi Industri dan Organisasi selama pelaksanaan magang di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

B. Tujuan

Guideline observasi ini bertujuan untuk:

1. Membantu mahasiswa melakukan observasi secara sistematis selama proses mediasi hubungan industrial.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek psikologis yang muncul selama proses mediasi.
3. Menjadi bentuk implementasi kompetensi Psikologi Industri dan Organisasi dalam kegiatan magang.

C. Petunjuk Penggunaan

1. Observer mengamati jalannya proses mediasi tanpa melakukan intervensi terhadap para pihak.
2. Observasi dilakukan berdasarkan perilaku yang tampak selama proses mediasi berlangsung.
3. Observer mencatat hasil pengamatan secara objektif sesuai fakta yang terjadi.
4. Observer menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang diperoleh selama proses mediasi.

D. Guideline Observasi

No	Aspek yang Diamati	Indikator Observasi	Hasil Observasi
1	Komunikasi Interpersonal	Mengamati cara pekerja dan perusahaan menyampaikan pendapat, memberikan tanggapan, mendengarkan, lawan bicara, serta membangun komunikasi selama proses mediasi.	
2	Pengelolaan Konflik	Mengamati strategi mediator dalam menjaga situasi tetap kondusif, mengurangi ketegangan, dan mengarahkan pembicaraan menuju penyelesaian masalah.	
3	Negosiasi	Mengamati proses penyampaian alternatif solusi kompromi, serta upaya mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak.	
4	Objektivitas Mediator	Mengamati sikap, perilaku mediator, pemberian kesempatan berbicara secara seimbang, serta penyampaian informasi berdasarkan fakta.	
5	Hubungan Kerja	Mengamati upaya mediator dalam menjaga hubungan kerja tetap profesional serta mendorong terciptanya hubungan.	

		industrial yang harmonis	
6	Etika Profesional	Mengamati penerapan kerahasaan informasi penghormatan terhadap pendapat para pihak serta kerpatuhan terhadap tata tertib mediasi	

E. Kesimpulan Hasil Observasi

F. Refleksi Mahasiswa

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama proses mediasi hubungan industrial, penulis memperoleh pemahaman bahwa keberhasilan penyelesaian perselisihan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek hukum ketenagakerjaan tetapi juga oleh komunikasi interpersonal yang efektif, pengelolaan konflik yang tepat, proses negosiasi yang konstruktif, objektivitas mediator, serta etika profesional dalam menjaga hubungan kerja. Penyusunan guideline observasi ini menjadi salah satu bentuk implementasi kompetensi Psikologi Industri dan Organisasi yang diperoleh penulis selama pelaksanaan magang.

LAMPIRAN
PERNYATAAN DAMPAK MITRA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mitra : Merry Andreany Amir, S.E
Jabatan : Subkoordinator pembinaan jaminan sosial
ketenagakerjaan
Nama Perusahaan : Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Menyatakan bahwa kegiatan MAGANG yang dilakukan oleh mahasiswa :

Nama : Dhya shofwah Adillah
NIM : 122123110051

Telah memberikan kontribusi dan dampak positif terhadap operasional perusahaan.
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung 9 Juli 2026



Merry Andreany Amir, S.E