

TINJAUAN HUKUM TENTANG EFEKTIVITAS ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM HUBUNGAN INDUSTRIAL DI INDONESIA¹

Oleh :

Yoseph Ximenes Piri²

yosepxpiri25@gmail.com

Lusy K. F. R. Gerungan³

lusykariana@gmail.com

Prisilia F. Worung⁴

prisiliaworung@gmail.com

ABSTRAK

Sengketa dalam hubungan industrial merupakan realitas yang tidak terhindarkan dalam dunia kerja, terutama dalam sektor pariwisata yang melibatkan banyak tenaga kerja dan kepentingan ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum serta efektivitas penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam hubungan industrial, dengan studi kasus pada sengketa ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dengan studi kasus, mengkaji peraturan perundang-undangan terkait seperti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa APS, khususnya mediasi, merupakan metode penyelesaian yang efektif untuk menangani sengketa hubungan industrial. Efektivitas ini diukur dari kecepatan penyelesaian, efisiensi biaya, dan tercapainya kesepakatan yang adil bagi para pihak, sebagaimana terlihat dalam penyelesaian sengketa di Hotel Grand Legi Mataram yang berhasil diselesaikan melalui mediasi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota

Mataram dengan kompensasi sebesar satu miliar rupiah. Namun demikian, pemanfaatan APS di Indonesia masih menghadapi tantangan, antara lain minimnya pemahaman pelaku industri serta persepsi negatif mengenai kekuatan hukum hasil APS.

Penelitian ini menegaskan pentingnya peran hukum dalam mendukung penyelesaian sengketa secara non-litigasi serta perlunya peningkatan sosialisasi dan penguatan regulasi untuk memperluas penerapan APS secara optimal di sektor pariwisata dan hubungan industrial pada umumnya.

Kata Kunci : *Alternatif Penyelesaian Sengketa, Hubungan Industrial, Mediasi, Hukum Ketenagakerjaan, Pariwisata.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sengketa merupakan bagian tak terhindarkan dari interaksi antar manusia dalam berbagai tatanan kehidupan, termasuk dalam lingkungan kerja. Dalam konteks hubungan industrial, perbedaan kepentingan dan pandangan antara pekerja dan pengusaha seringkali memicu perselisihan yang memerlukan mekanisme penyelesaian yang terstruktur untuk menjaga ketertiban sosial dan mencegah eskalasi konflik.⁵ Penyelesaian sengketa yang efektif memiliki peran krusial bagi individu, komunitas, organisasi, pemerintah, dan perekonomian secara keseluruhan, mengingat bahwa konflik yang tidak terselesaikan dapat menimbulkan kerugian yang signifikan dari segi biaya, waktu, dan dampak negatif lainnya. Tujuan utama dari penyelesaian sengketa adalah untuk mengakomodasi kebutuhan dan kepentingan semua pihak yang terlibat dalam konflik, sehingga tercapai hasil yang dapat diterima secara bersama.⁶

Di Indonesia, hubungan industrial diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010501

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Gunawan, Rian, et al. *Hubungan Industrial dan Hukum Perburuhan*. Takaza Innovatix Labs, 2025. Hlm. 60

⁶ Kolopaking, Ir Anita Dewi Anggraeni, and MH SH. *Asas Itikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*. Penerbit Alumni, 2021. Hlm. 26.

Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Sengketa hubungan industrial di Indonesia timbul akibat perbedaan pendapat antara pengusaha atau organisasi pengusaha dengan pekerja atau serikat pekerja mengenai hak, kepentingan, keputusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat pekerja dalam satu perusahaan. Sengketa-sengketa ini dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan bagi perusahaan (kerugian finansial, penurunan produktivitas) maupun pekerja (kehilangan pendapatan, masalah kesejahteraan sosial). Kerangka hukum dan jenis-jenis sengketa yang spesifik dalam hubungan industrial di Indonesia menunjukkan konteks unik yang harus dinavigasi oleh mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial mengklasifikasikan sengketa hubungan industrial menjadi empat jenis:

1. Perselisihan Hak: Sengketa yang timbul karena tidak dipenuhinya hak akibat perbedaan penafsiran atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama.⁷
2. Perselisihan Kepentingan: Sengketa yang timbul dalam hubungan kerja karena tidak adanya persesuaian pendapat mengenai pembuatan, dan/atau perubahan persyaratan kerja yang ditetapkan dalam perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama.⁸
3. Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK): Sengketa yang timbul karena tidak adanya persesuaian pendapat mengenai pengakhiran hubungan kerja yang dilakukan oleh salah satu pihak.⁹
4. Perselisihan Antar Serikat Pekerja/Buruh dalam Satu Perusahaan: Sengketa antara

serikat pekerja dengan serikat pekerja lainnya dalam satu perusahaan yang sama, karena tidak adanya persesuaian paham mengenai keanggotaan, pelaksanaan hak, dan kewajiban keserikatan.¹⁰

Di Indonesia Sektor pariwisata merupakan industri yang cukup dikenal bahkan merupakan industri yang bisa memberikan pendapatan yang cukup besar bagi negara. Tantangan dalam sektor pariwisata mencakup banyak pihak salah satunya sengketa ketenagakerjaan, mengingat sektor pariwisata bisa menampung pekerja yang banyak tentunya tidak menutup kemungkinan dalam sektor pariwisata itu sendiri bisa tercipta sengketa-sengketa khususnya sengketa ketenagakerjaan.¹¹

Hubungan industrial memiliki peran yang signifikan dalam sektor pariwisata karena sektor pariwisata merupakan industri yang melibatkan banyak pihak, mulai dari wisatawan, pekerja, pengusaha, hingga pemerintah. Dengan kompleksitas yang ada, tidak jarang timbul berbagai sengketa yang memerlukan penyelesaian melalui jalur hukum maupun mediasi. Salah satu bentuk sengketa yang paling sering terjadi dalam sektor ini adalah perselisihan ketenagakerjaan. Konflik ini biasanya berkaitan dengan hak-hak pekerja, seperti pembayaran upah yang tidak sesuai dengan peraturan, pemutusan hubungan kerja (PHK) yang tidak disertai kompensasi yang adil, serta ketidaksesuaian dalam tunjangan dan jam.¹² Beberapa pekerja yang merasa haknya dirugikan sering kali melakukan aksi protes atau menempuh jalur hukum demi mendapatkan keadilan. Dalam banyak kasus, keberadaan serikat pekerja menjadi faktor penting dalam memperjuangkan hak-hak tenaga kerja di sektor pariwisata.

Penyelesaian sengketa secara konvensional melalui jalur litigasi (pengadilan) seringkali dianggap kurang

⁷ Ariqa, Nabila Putri. "Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Terkait Pemutusan Hubungan Kerja Terhadap Pekerja/Buruh." *Jurnal Pengembangan Ketenagakerjaan* 2.1 (2024).

⁸ Santoso, Budi. *Hukum ketenagakerjaan perjanjian kerja bersama: Teori, cara pembuatan, dan kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2012. Hlm. 83.

⁹ Ibid.

¹⁰ Santoso, Imam Budi, MH SH, and S. H. Erdin Tahir. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan*

Industrial: Dalam Teori Dan Praktik Di Indonesia. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2024. Hlm.56.

¹¹ Pajriah, Sri. "Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata budaya di Kabupaten Ciamis." *Jurnal Artefak* 5.1 (2018): 25-34.

¹² Widiastiani, Nindry Sulistya, and M. H. Sh. *Pengantar Hukum Perburuhan: Pasca-Undang-Undang Cipta Kerja*. PT Kanisius, 2022. Hlm. 25.

efektif dan efisien untuk sektor pariwisata. Proses peradilan yang panjang, biaya yang tinggi, serta potensi merusak hubungan baik antar pihak yang bersengketa dapat menghambat perkembangan industri pariwisata yang mengedepankan citra positif dan kerjasama.¹³ Dikarenakan hal tersebut, Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) seperti mediasi, negosiasi, dan konsiliasi menjadi semakin relevan dan penting untuk diterapkan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan hukum di sektor ini.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang mengamanatkan penyelenggaraan kepariwisataan yang memperhatikan berbagai asas, termasuk asas keadilan dan keseimbangan. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, landasan filosofis dan yuridis terkait penyelesaian sengketa secara adil dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam industri pariwisata dapat ditemukan dalam beberapa pasal kunci. Pasal 2 yang mengatur asas-asas penyelenggaraan kepariwisataan menekankan prinsip "adil dan merata", yang mengimplikasikan bahwa keadilan harus menjadi landasan dalam seluruh aspek kegiatan pariwisata, termasuk dalam penanganan potensi sengketa. Lebih lanjut, Pasal 20 ayat (1) huruf a secara eksplisit memberikan hak kepada setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan hukum, yang secara inheren mencakup hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kedua pasal ini, meskipun tidak secara langsung mengatur mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, peraturan ini memberikan dasar yang kuat untuk mengintegrasikan mekanisme tersebut sebagai cara yang efektif dan adil dalam menyelesaikan berbagai perselisihan yang mungkin timbul dalam ekosistem pariwisata Indonesia.

Sektor pariwisata telah memberikan penjelasan terkait perlindungan ketenagakerjaan dalam industrinya, ini sejalan dengan penjelasan dalam Undang-Undang

Nomor 10 Tahun 2009 dalam pasal 19 poin 2 dan 26 terkait kewajiban penting yang harus menjadi hak bagi pekerja di Industri Pariwisata antaralain:

a) Mengutamakan tenaga kerja lokal.

Pasal 19 menyebutkan bahwa pelaku usaha pariwisata wajib mengutamakan penggunaan tenaga kerja lokal, terutama di destinasi pariwisata.

b) Memberikan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja.

- Memberikan upah dan tunjangan yang layak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Menyediakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi tenaga kerja.

Sengketa yang tidak terselesaikan dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap industri pariwisata. Reputasi destinasi dapat terpengaruh, dan kepercayaan wisatawan bisa berkurang jika mereka mendengar tentang sengketa yang terjadi. Dalam era informasi saat ini, berita buruk dapat menyebar dengan cepat, sehingga penting bagi industri untuk menangani sengketa dengan baik agar tidak merusak citra mereka. Dampak jangka panjang dari sengketa tersebut bisa mengurangi jumlah kunjungan wisatawan dan berdampak pada pendapatan daerah. Penting untuk mengembangkan mekanisme penyelesaian yang efektif untuk menghindari masalah tersebut. Dengan cara ini, industri pariwisata dapat meminimalkan risiko reputasi dan menjaga hubungan baik dengan para pelanggan mereka.

Sengketa ketenagakerjaan yang timbul pada sektor pariwisata merupakan salah satu sengketa yang sering muncul di Indonesia salah satu kasus nyata yang terjadi yaitu sengketa ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram yang kronologinya sebagai berikut; konflik sengketa ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram dimulai sejak tahun 2020 terkait tunggakan *service charge* yang belum dibayarkan oleh pihak hotel sejak Februari 2020 hingga Desember 2024. Puncak dari permasalahan ini terjadi pada 31 Desember 2024, ketika manajemen Hotel Grand Legi Mataram melakukan Pemutusan Hubungan

¹³Sekarmadji, Agus, and Oemar Moechthar. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*

Kerja (PHK) secara sepihak terhadap puluhan karyawannya, yang jumlahnya berkisar antara 47 hingga 48 orang. Karyawan mengaku tidak mendapatkan pemberitahuan atau komunikasi yang layak sebelum di-PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), dan alasan yang diberikan oleh manajemen, seperti kerugian operasional dan faktor usia, dinilai tidak transparan dan mengabaikan hak-hak karyawan. Para mantan karyawan yang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) menuntut hak-hak normatif mereka berupa uang pesangon, tunggakan gaji, tunggakan *service charger* atau biaya tambahan, serta hak lainnya seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang terkunci akibat dari Pemutusan Hubungan Kerja.

Penyelesaian sengketa ini bukanlah proses yang mudah, mengingat sebelumnya para mantan pekerja telah melakukan berbagai upaya untuk menuntut hak mereka. Salah satu langkah yang mereka tempuh adalah mengajukan pengaduan ke Komisi V DPRD Nusa Tenggara Barat (NTB) pada 20 Februari 2025. Dalam pengaduan tersebut, mereka menyampaikan keluhan mengenai hak-hak yang belum dibayarkan oleh pihak hotel, termasuk pesangon, tunjangan masa kerja, serta tunggakan *service charge* yang belum mereka terima sejak April 2020. Selain itu, mereka juga mendapatkan dukungan dari Serikat Pekerja Nasional (SPN), yang mendesak pihak manajemen Hotel Grand Legi agar segera memenuhi kewajibannya dalam membayar hak-hak pekerja yang terdampak.

Tepatnya Pada tanggal 24 dan 25 Maret 2025, penyelesaian sengketa ketenagakerjaan antara pihak manajemen Hotel Grand Legi Mataram dan 48 mantan karyawannya mencapai kesepakatan setelah melalui proses mediasi yang cukup panjang. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, mediasi dilakukan dengan melibatkan Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Mataram sebagai fasilitator.

Dalam mediasi tersebut, kedua belah pihak akhirnya menyepakati pemberian kompensasi sebesar Rp 1.000.000.000.00 (Satu Miliar Rupiah) kepada para mantan

karyawan sebagai bentuk penyelesaian akhir dari sengketa tersebut. Besaran kompensasi ini telah dipertimbangkan berdasarkan aspek hukum yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja yang mengatur ketentuan pesangon sesuai dengan masa kerja. Meskipun tuntutan awal yang diajukan oleh para mantan karyawan mencapai Rp 1.900.000.000.00 (Satu Miliar Sembilan Ratus Juta Rupiah), pada akhirnya angka tersebut disepakati menjadi Rp 1.000.000.000.00 (Satu Miliar Rupiah) setelah berbagai pertimbangan dan diskusi yang menekankan prinsip kekeluargaan.

Kepala Disnaker Kota Mataram, Rudi Suryawan, mengungkapkan bahwa setelah kesepakatan ditandatangani, pencairan dana kompensasi segera dilakukan oleh pihak Hotel Grand Legi. Jumlah kompensasi yang disepakati kemudian dibagikan kepada para mantan karyawan dengan mempertimbangkan masa kerja serta jabatan masing-masing. Pembagian ini mencakup berbagai komponen, antara lain pesangon, tunjangan masa kerja, hak-hak tertunda, pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan yang masih belum diselesaikan, serta klaim lainnya yang menjadi hak pekerja berdasarkan peraturan yang berlaku.¹⁴

Kasus ini menyoroti pentingnya peran mediasi dalam menyelesaikan sengketa ketenagakerjaan di Indonesia. Mediasi yang dilakukan oleh Disnaker Kota Mataram menunjukkan bahwa penyelesaian konflik tenaga kerja dapat dilakukan secara damai melalui dialog dan negosiasi yang menguntungkan kedua belah pihak. Selain itu, keterlibatan lembaga legislatif dalam menampung aspirasi pekerja juga menjadi faktor pendukung dalam mencapai solusi yang adil.

Di sisi lain, kasus ini juga menjadi pelajaran berharga bagi dunia usaha mengenai pentingnya mematuhi peraturan ketenagakerjaan guna menghindari konflik dengan karyawan. Kejelasan mengenai hak dan kewajiban antara pekerja dan perusahaan sangat diperlukan agar tidak terjadi

¹⁴Nasir Muhamad. Hotel Grand Legi PHK 48 Karyawan, Disnaker Mataram Lakukan Mediasi. <https://ntb.idntimes.com/news/ntb/muhamma>

d-nasir-18/hotel-grand-legi-phk-48-karyawan-disnaker-mataram-lakukan-mediasi.

perselisihan yang dapat merugikan kedua belah pihak. Dengan demikian, hubungan industrial yang harmonis dapat tercipta, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi kelangsungan usaha dan kesejahteraan pekerja.

Penyelesaian sengketa yang efektif sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan dan reputasi industri pariwisata. Proses penyelesaian yang transparan dan adil dapat membantu meredakan ketegangan antara pihak-pihak yang terlibat dan mencegah kerugian lebih lanjut bagi semua pihak.¹⁵ Ini juga akan menciptakan lingkungan yang lebih positif bagi pertumbuhan sektor pariwisata. Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang baik, pelaku industri dapat lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan mereka.¹⁶ Selain itu, hal ini juga akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong mereka untuk merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Pada proses untuk menyelesaikan masalah dalam hukum dikenal ada 2 (dua) bentuk yakni litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan). Dalam skripsi ini yang menjadi fokus penulis yaitu menggunakan metode penyelesaian sengketa non-litigasi yang kemudian akan disebut *Alternatif Dispute Resolution* (ADR). Beberapa bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang umum digunakan dalam menyelesaikan sengketa adalah negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.¹⁷

Masing-masing bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tersebut sudah diatur dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dengan adanya UU ini sengketa yang terjadi atau timbul harusnya dapat diselesaikan tanpa harus melalui jalur litigasi (pengadilan) memudahkan untuk memperoleh perdamaian tanpa harus mengorbankan banyak waktu dan modal, tetapi penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini masih kurang karena dalam pandangan masyarakat

penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan bisa ditafsirkan hanya sebuah alat yang digunakan oleh pihak lain untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi diri sendiri. Meskipun Alternatif Penyelesaian Sengketa menawarkan banyak keuntungan, efektivitasnya dalam sektor pariwisata di Indonesia masih perlu diteliti lebih lanjut agar kita bisa memahami potensi serta batasan-batasannya. Beberapa tantangan mungkin muncul terkait kurangnya pemahaman tentang proses Alternatif Penyelesaian Sengketa di kalangan pelaku industri atau ketidakpastian mengenai penerimaan keputusan arbitrase oleh semua pihak. Selain itu, budaya lokal dalam menyelesaikan masalah sering kali masih mengedepankan pendekatan formal seperti litigasi daripada metode alternatif lainnya, sehingga memerlukan perubahan pola pikir agar semakin banyak orang mau menggunakan metode ini.

Penulis mengambil Studi Kasus ini selain karena selaras dengan penelitian, studi kasus ini pula merupakan studi kasus yang terbaru sejak beberapa tahun berselang ini juga merupakan kasus yang di mana para pihak menggunakan prinsip musyawarah atau berdialog tanpa bertindak anarkis, hal ini tentunya selaras dengan pemahaman dari bangsa Indonesia sendiri yang dalam sila ke-2 (dua) terkait “Kemanusiaan yang Adil dan Beradab” dan sila ke-4 (empat) PANCASILA yang menjelaskan “Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan” Penyelesaian Sengketa dalam hal ini menggunakan Alternatif berupa Mediasi.

Sengketa yang terjadi di Hotel Grand Legi Mataram menjadi fokus penelitian ini dengan melihat dampak dari sengketa tersebut yang kemudian menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam hal ini mediasi. Persoalan tersebut menggambarkan bagaimana peran dari Alternatif Penyelesaian

¹⁵ Uhai, Sabalius, Tono Mahmudin, and Irra Chrisyanti Dewi. "Pariwisata Berkelanjutan: Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Ramah Lingkungan Dan Menguntungkan." (2024).

¹⁶ Sellang, Kamaruddin, et al. *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi,*

konsep, indikator dan implementasinya. Penerbit Qiara Media, 2022. Hlm. 12

¹⁷ Khayati, Sri, et al. "Tinjauan Hukum Pelaksanaan Mediasi Sengketa Pertanahan Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Kendari." *Sultra Law Review* (2022): 42-63.

Sengketa dapat dianggap sangat membantu penyelesaian yang terjadi. Oleh karena itu, analisis terhadap sengketa ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana hukum Indonesia mengatur peran dari Alternatif Penyelesaian Sengketa dan dampaknya terhadap industri pariwisata.

Dalam penelitian ini, pendekatan normatif dan studi kasus digunakan untuk menganalisis berbagai aspek hukum terkait dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi peraturan perundang-undangan yang relevan. Penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana Alternatif Penyelesaian Sengketa, seperti mediasi dan arbitrase, dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa yang muncul dalam sektor Pariwisata.

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) menjadi sangat relevan dalam situasi ini sebagai metode untuk menyelesaikan konflik tanpa melalui proses litigasi yang panjang. Mediasi dan arbitrase dapat menjadi solusi efektif untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat sengketa ketenagakerjaan, memungkinkan para pihak mencapai kesepakatan tanpa harus menghadapi pengadilan secara langsung.

Dalam konteks global, banyak negara telah berhasil menerapkan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam sektor pariwisata dengan sukses. Contohnya, negara-negara di Eropa dan Amerika Serikat telah mengintegrasikan mediasi dan arbitrase sebagai bagian dari sistem hukum mereka. Praktik-praktik terbaik dari negara-negara tersebut dapat menjadi referensi bagi Indonesia dalam mengembangkan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang lebih efektif.¹⁸

Memahami peran pemerintah serta lembaga terkait mendukung implementasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor pariwisata sangat penting untuk menciptakan kerangka kerja yang berfungsi untuk mendukung penyelesaian sengketa secara efisien serta efektif agar memastikan bahwa semua pelaku industri mendapatkan akses

terhadap mekanisme penyelesaian tersebut tanpa terkecuali. Dukungan pemerintah bisa berupa regulasi jelas serta program sosialisasi tentang pentingnya Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi pelaku industri untuk meningkatkan pengetahuan mereka soal hak-hak konsumen maupun kewajiban sebagai penyedia layanan jasa wisata kepada publik luas demi terciptanya iklim usaha kondusif penuh rasa saling percaya antar semua pemangku kepentingan terkait.¹⁹

Dalam upaya meningkatkan efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa, kolaborasi antara pemerintah, pengusaha, dan masyarakat lokal sangatlah penting. Pembentukan forum-forum diskusi dan pelatihan mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat membantu semua pihak memahami manfaat dan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, diharapkan akan ada peningkatan kesadaran dan partisipasi dalam penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penulis mengharapkan agar kiranya penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan yang lebih baik di sektor pariwisata Indonesia mempertimbangkan hasil analisis efektivitas berbagai metode penyelesaiannya untuk memastikan kebijakan tersebut responsif untuk kebutuhan pelaku usaha sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Rekomendasi hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan konsumen maupun pelaku industri terhadap proses penyelesaiannya konflik sektoral demi terciptanya lingkungan bisnis sehat produktif sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui sinergi antara pemerintah dan swasta dalam sektor pariwisata di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih nyata bagi pengembangan kebijakan dan praktik penyelesaian sengketa dalam sektor pariwisata di Indonesia, sekaligus memperkuat posisi negara dalam menghadapi tantangan global di bidang pariwisata.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

¹⁸ Triana, Nita. *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, dan Konsiliasi*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019, hlm. 130

¹⁹ Djati, Sundring Pantja, et al. *Pengantar Filsafat Pariwisata*. PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023. Hlm. 14

wawasan yang lebih mendalam mengenai efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa dan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam sektor industri pariwisata Indonesia?
2. Bagaimana efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa di Hotel Grand Legi Mataram?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat Yuridis Normatif .

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Alternatif penyelesaian sengketa di Sektor Industri Pariwisata Indonesia

Sektor pariwisata di Indonesia memegang peranan krusial dalam perekonomian nasional, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menciptakan lapangan kerja yang luas. Namun, dinamika industri pariwisata yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari wisatawan, penyedia jasa, pemerintah, hingga masyarakat lokal, tidak terlepas dari potensi timbulnya sengketa. Untuk mendukung pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan adil menjadi suatu keniscayaan.²⁰ Faktor-faktor seperti aksesibilitas, biaya, kecepatan, dan persepsi keadilan hasil penyelesaian dapat memengaruhi pilihan metode penyelesaian sengketa.

Pendekatan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam sektor bisnis dan pariwisata sangat penting karena dapat memberikan solusi yang lebih cepat, efisien, dan berbasis pada kepentingan bersama. Selain itu, Alternatif Penyelesaian Sengketa juga memungkinkan para pihak untuk mempertahankan hubungan bisnis mereka

tanpa harus terlibat dalam proses peradilan yang bersifat konfrontatif. Dalam hukum internasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa sering digunakan dalam penyelesaian sengketa perdagangan dan investasi yang melibatkan perusahaan multinasional serta negara.

1. Tinjauan Kerangka Hukum dan Regulasi Sektor Industri Pariwisata di Indonesia

Dalam pandangan Gustav Radbruch, hukum yang baik harus dapat memberikan kepastian agar individu dalam masyarakat memiliki pedoman yang jelas dalam bertindak dan berinteraksi.²¹ Tanpa kepastian hukum, sistem hukum akan kehilangan otoritasnya dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi hukum. Jika suatu negara gagal menjamin kepastian hukum, maka akan timbul ketidakpastian yang berpotensi merugikan pelaku usaha dan menurunkan kepercayaan investor terhadap sistem hukum di negara tersebut.²²

Kerangka hukum dan regulasi yang menaungi sektor pariwisata di Indonesia tersusun atas beragam lapisan perundang-undangan yang saling berkaitan. Beberapa regulasi utama yang relevan dengan sektor pariwisata dan penyelesaian sengketa meliputi:

• Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

UU No. 10 Tahun 2009 merupakan fondasi utama bagi pengembangan dan pengelolaan industri pariwisata di Indonesia. Dalam konteks pengaturan pariwisata, undang-undang ini tidak hanya mengatur tentang promosi dan pengembangan destinasi wisata, tetapi juga menetapkan standar operasional, hak dan kewajiban para pelaku usaha, serta perlindungan bagi wisatawan. Hal ini penting mengingat peningkatan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang menuntut jaminan keamanan dan kenyamanan.²³ Regulasi ini bertujuan untuk

²⁰ Teguh, Frans. *Tata Kelola Destinasi: Membangun Ekosistem Pariwisata*. UGM PRESS, 2024. Hlm 24

²¹ Radbruch, Gustav. "Statutory Lawlessness and Supra-Statutory Law (1946)." *Oxford Journal of Legal Studies*, translated by Bonnie Litschewski Paulson and Stanley L. Paulson, vol. 26, no. 1, 2006, pp. 1-11.

²² Crepido Journal. "Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum." *Jurnal Crepido*, vol. 1, no. 1, 2019, pp. 13-22.

²³ Wijayanti, Agatha. "Perlindungan Konsumen dalam Industri Pariwisata di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol. 49, no. 2, 2020, pp. 285-300.

menciptakan industri pariwisata yang berkelanjutan, berdaya saing, serta memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat luas. Artinya, pengembangan destinasi harus memperhatikan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat dan ekosistem lokal. Dalam undang-undang ini, pemerintah berperan dalam pengawasan dan pengembangan sektor pariwisata agar tetap berjalan sesuai dengan nilai budaya, kelestarian lingkungan, dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Dalam pasal-pasal tertentu seperti Pasal 2 yang mengatur asas-asas penyelenggaraan kepariwisataan menekankan prinsip "adil dan merata", yang mengimplikasikan bahwa keadilan harus menjadi landasan dalam seluruh aspek kegiatan pariwisata, termasuk dalam penanganan potensi sengketa. Lebih lanjut, Pasal 20 ayat (1) huruf a secara eksplisit memberikan hak kepada setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan hukum, yang secara inheren mencakup hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 22 huruf c memberikan jaminan bahwa mereka berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam menjalankan usahanya. Jaminan perlindungan ini diperkuat dengan adanya kewajiban bagi Pemerintah dan Pemerintah Daerah, sebagaimana tercantum dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a, untuk menyediakan informasi kepariwisataan serta perlindungan hukum, keamanan, dan keselamatan bagi wisatawan. Senada dengan itu, Pasal 26 huruf d dan e juga mewajibkan pelaku usaha pariwisata untuk memberikan kenyamanan, keramahan, serta perlindungan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan, termasuk menyediakan perlindungan asuransi untuk usaha dengan kegiatan berisiko tinggi. Dengan demikian, undang-undang ini secara komprehensif mengatur perlindungan hukum

bagi kedua belah pihak dalam industri pariwisata.

Meskipun tidak secara eksplisit dijelaskan terkait penyelesaian sengketa pada pariwisata mengenai penyelesaian sengketa non litigasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang ini membuka ruang bagi penyelesaian sengketa melalui mekanisme alternatif seperti mediasi dan arbitrase seperti yang termuat dalam pasal 2 dan pasal 20 dalam Undang-Undang kepariwisataan. Hal ini menjadi nilai tambah karena memungkinkan penyelesaian konflik dengan lebih cepat dan efisien, sekaligus menjaga hubungan bisnis antara pihak-pihak terkait, dan juga penyelesaian sengketa yang bisa merujuk pada aturan-aturan yang bersifat umum.

- **Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa**

UU No. 30 Tahun 1999 merupakan kerangka hukum penting yang mengatur penyelesaian peradilan di luar pengadilan. Dalam dunia bisnis dan investasi, termasuk industri pariwisata, mekanisme alternatif penyelesaian (APS) seperti arbitrase dan mediasi dianggap lebih efektif dalam menyelesaikan kerusakan karena prosedurnya yang lebih fleksibel dan efisien. Berikut beberapa penjelasan yang dapat dijabarkan yang termuat dalam Undang-Undang NO 30 Tahun 1999

- **Efisiensi Penyelesaian Sengketa:** Dalam sengketa antara pelaku usaha pariwisata atau antara penyedia jasa dengan wisatawan, penggunaan arbitrase, mediasi, negosiasi dan konsiliasi dapat mengurangi beban waktu dan biaya yang biasanya timbul dalam proses litigasi di pengadilan.²⁴
- **Definisi dan Dasar Hukum:** Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan arbitrase sebagai cara penyelesaian penyelesaian perdata berdasarkan kesepakatan yang disepakati oleh para pihak. Pendekatan ini sejalan dengan praktik internasional yang sering diterapkan dalam pelestarian komersial, termasuk di sektor pariwisata.²⁵

²⁴ Permatasari, Diah. "PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ANGKUTAN ANTAR JEMPUT TERHADAP KERUGIAN YANG DIDERITA KONSUMEN (STUDI KASUS RUTE PERJALANAN SINGKAWANG-PONTIANAK)." *Jurnal Hukum*

Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura 5.3.

²⁵ Winarta, Frans Hendra. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia*

- **Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Mediasi**

Peraturan ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks penyelesaian sengketa di sektor pariwisata. Peraturan ini mengatur secara komprehensif prosedur mediasi yang wajib ditempuh di pengadilan sebelum pemeriksaan pokok perkara perdata. Tujuan utama dari Perma Mediasi adalah untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan memberikan akses yang lebih besar kepada para pihak untuk menemukan penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan.²⁶ Dalam konteks sengketa pariwisata yang mungkin diajukan ke pengadilan, peraturan ini mewajibkan para pihak untuk berupaya menyelesaikan sengketa melalui mediasi dengan itikad baik. Proses mediasi berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 berlangsung paling lama 30 hari sejak penetapan perintah mediasi oleh hakim, dan jangka waktu ini dapat diperpanjang atas kesepakatan para pihak.²⁷ Mediasi dapat diselenggarakan di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan, termasuk melalui media komunikasi audio visual jarak jauh yang memungkinkan semua pihak untuk saling melihat dan mendengar. Dengan demikian, Perma No. 1 Tahun 2016 secara langsung mendorong penggunaan mediasi sebagai salah satu bentuk APS dalam penyelesaian sengketa di sektor pariwisata, terutama ketika sengketa tersebut berujung pada proses litigasi di pengadilan.

- **Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.**

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (UU PPHI) merupakan landasan hukum utama di Indonesia yang mengatur tata cara penyelesaian sengketa antara pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh. UU ini lahir dengan semangat untuk menyediakan

mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, efisien, cepat, murah, dan berkeadilan, dengan mengedepankan musyawarah untuk mufakat sebelum menempuh jalur litigasi.

Undang-Undang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (UU PPHI) Merupakan UU yang secara jelas mengatur terkait penyelesaian sengketa industri salah satunya dalam bidang sektor pariwisata. Undang-Undang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial memuat beberapa regulasi terkait penyelesaian sengketa melalui di luar pengadilan (non litigasi) dan di dalam pengadilan Hubungan Industrial dan Mahkamah Agung (litigasi).

Penyelesaian perselisihan hubungan industrial di Indonesia didasarkan pada sejumlah prinsip fundamental yang bertujuan untuk mencapai solusi yang adil, cepat, dan efektif. Salah satu prinsip yang sangat ditekankan adalah musyawarah untuk mufakat. Prinsip ini mencerminkan nilai budaya Indonesia yang mengedepankan penyelesaian masalah melalui dialog dan kesepakatan bersama. Musyawarah untuk mufakat menjadi landasan bagi setiap tahapan penyelesaian sengketa, mulai dari perundingan bipartit hingga mediasi dan konsiliasi.

Undang-Undang ini mengatur urutan tahapan penyelesaian sengketa secara berjenjang. Analisis terhadap mekanisme ini penting untuk memahami alur penyelesaian sengketa:

1. **Penyelesaian Bipartit:**

- Ini adalah tahap pertama dan wajib ditempuh. Melibatkan perundingan langsung antara pengusaha dan pekerja/serikat pekerja dalam satu perusahaan tanpa melibatkan pihak ketiga. Prinsip musyawarah untuk mufakat paling kuat di sini.

- UU No. 2 tahun 2004 mewajibkan penyelesaian bipartit sebelum melangkah ke tahap berikutnya (Pasal 3). Kegagalan dalam bipartit (dengan bukti tertulis) adalah syarat untuk melanjutkan ke tahap tripartit. Hal ini menunjukkan kepercayaan undang-

dan Internasional: Edisi Kedua. Sinar Grafika, 2022. Hlm 32

²⁶ Astarini, Dwi Rezki Sri, and M. H. Sh. Mediasi Pengadilan. Penerbit Alumni, 2021. Hlm 18

²⁷ Triana, Nita. Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, dan Konsiliasi. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019. Hlm. 11.

undang pada kemampuan internal perusahaan dan pekerja/buruh untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri.

2. Penyelesaian Tripartit melalui Mediasi dan Konsiliasi (peran mediator/konsiliator):

- Jika bipartit gagal, sengketa dapat dilanjutkan ke tahap ini dengan melibatkan pihak ketiga yang netral. UU No. 2 tahun 2004 membedakan antara Mediasi dan Konsiliasi berdasarkan jenis sengketa dan/atau pilihan para pihak.
- Mediasi: Wajib untuk sengketa hak, sengketa PHK, dan sengketa antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan. Dilakukan oleh mediator yang ditunjuk oleh Menteri/Kepala Dinas Ketenagakerjaan. Mediator berfungsi sebagai fasilitator yang membantu para pihak menemukan titik temu dan mencapai kesepakatan. Mediator tidak memiliki kewenangan membuat keputusan yang mengikat, tetapi hasil mediasinya dituangkan dalam anjuran.
- Konsiliasi: Pilihan bagi para pihak untuk sengketa kepentingan. Dilakukan oleh konsiliator swasta yang terdaftar pada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan. Konsiliator juga berfungsi sebagai fasilitator namun bisa memberikan anjuran tertulis jika tidak tercapai kesepakatan.
- Peran Mediator/Konsiliator: Mereka adalah pihak ketiga yang netral dengan tugas membantu para pihak berkomunikasi secara efektif, mengidentifikasi akar masalah, mengeksplorasi opsi penyelesaian, dan merumuskan draf kesepakatan. Keberhasilan mediasi/konsiliasi sangat bergantung pada keahlian, netralitas, dan kemampuan persuasif mediator/konsiliator.
- Tahap ini merupakan jembatan antara bipartit dan litigasi. UU menetapkan prosedur dan batas waktu yang ketat untuk proses ini (Pasal 8-16). Jika mediasi/konsiliasi menghasilkan kesepakatan, akta perdamaian dapat didaftarkan di Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) untuk memperoleh kekuatan eksekutorial. Jika gagal, mediator/konsiliator mengeluarkan anjuran tertulis. Anjuran ini tidak mengikat, tetapi kegagalan mencapai kesepakatan setelah

anjuran adalah syarat untuk melanjutkan ke Pengadilan Hubungan Industrial.

3. Arbitrase Hubungan Industrial:

- Merupakan penyelesaian sengketa kepentingan dan sengketa antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan di luar PHI, melalui kesepakatan tertulis (akte arbitrase) oleh para pihak untuk menyerahkan penyelesaian kepada arbiter. Keputusan arbiter bersifat mengikat dan final.
- Ini adalah alternatif non-litigasi yang menghasilkan keputusan mengikat. UU No. 2 tahun 2004 mengatur kualifikasi arbiter dan prosedur arbitrase (Pasal 17-40). Keputusan arbiter wajib didaftarkan di PHI dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan.

4. Pengadilan Hubungan Industrial sebagai forum litigasi terakhir:

- Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) adalah badan peradilan khusus yang dibentuk di lingkungan peradilan umum. PHI berwenang memeriksa dan memutus sengketa hak, sengketa kepentingan, sengketa Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), dan sengketa antar serikat pekerja/serikat buruh dalam satu perusahaan yang tidak mencapai kesepakatan melalui mekanisme non-litigasi (kecuali arbitrase yang keputusannya sudah mengikat).
- Pengadilan Hubungan Industrial adalah puncak dari proses penyelesaian sengketa di bawah UU No. 2 tahun 2004. Ini adalah jalur litigasi formal. UU mengatur komposisi majelis hakim (hakim karir dan hakim ad hoc), prosedur persidangan, dan upaya hukum (kasasi ke Mahkamah Agung). Penting dicatat bahwa untuk putusan PHI mengenai sengketa hak dan PHK, upaya hukum hanya tersedia sampai tingkat kasasi (tidak ada banding).

UU No. 2 Tahun 2004 membentuk sistem penyelesaian sengketa hubungan industrial yang berjenjang dan mengutamakan pendekatan non-litigasi berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat. Dimulai dari perundingan internal (bipartit), lalu difasilitasi oleh pihak ketiga (mediasi/konsiliasi), atau diserahkan kepada pihak ketiga yang membuat keputusan

mengikat (arbitrase), sebelum akhirnya sengketa dibawa ke pengadilan khusus (PHI) sebagai upaya terakhir. Prinsip-prinsip seperti kecepatan, kesederhanaan, dan efisiensi menjadi panduan utama dalam perancangan mekanisme ini. Pengaturan spesifik mengenai setiap tahapan non-litigasi dalam Undang-Undang ini memberikan kepastian hukum dan prosedur yang jelas, meskipun implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Memahami kerangka hukum ini sangat krusial bagi pengusaha, pekerja/buruh, serikat pekerja/buruh, serta praktisi hukum dan mediator/konsiliator dalam menavigasi kompleksitas sengketa hubungan industrial.

- **Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UU Ketenagakerjaan) dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja**

Aturan-aturan ini merupakan regulasi utama yang membentuk kerangka hukum hubungan ketenagakerjaan di Indonesia, termasuk dalam sektor pariwisata. UU Ketenagakerjaan memberikan dasar hukum yang komprehensif mengenai hak dan kewajiban antara pekerja dan pengusaha. Peraturan ini mencakup berbagai aspek penting seperti ketentuan mengenai pengupasan, jam kerja, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja, serta mekanisme pemutusan hubungan kerja (PHK) yang adil dan berimbang.

UU Cipta Kerja hadir sebagai upaya pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang lebih kompetitif dan fleksibel, termasuk dengan melakukan revisi terhadap beberapa ketentuan dalam UU Ketenagakerjaan. Beberapa perubahan krusial yang diatur dalam UU Cipta Kerja antara lain terkait dengan pengaturan ulang pesangon, penghapusan kejahatan jenis pekerjaan alih daya, dan perjanjian dalam bentuk perjanjian kerja (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023). Hal

ini tentu berdampak langsung pada hubungan kerja di sektor pariwisata yang sangat dinamis dan padat karya.²⁸

Kehadiran regulasi-regulasi ini menjadi landasan penting dalam menjamin kepastian hukum dalam hubungan industrial, termasuk di sektor pariwisata yang rentan terhadap dinamika ketenagakerjaan, seperti perubahan pola kerja, sistem kontrak, hingga isu-isu mengenai pesangon dan PHK. Dengan demikian, pemahaman yang menyeluruh terhadap isi dan implementasi dari peraturan per Undang-Undang ini menjadi sangat krusial dalam menciptakan hubungan industrial yang harmonis dan berkeadilan.

2. Lembaga yang Berwenang

Beberapa lembaga memiliki peran dan kewenangan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul di sektor pariwisata Indonesia, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Dinas Pariwisata sebagai instansi pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola sektor pariwisata, termasuk melakukan penataan ruang wisata dan memfasilitasi para wisatawan. Dalam konteks penyelesaian sengketa, Dinas Pariwisata dapat berperan sebagai motivator dalam pengelolaan pariwisata, fasilitator untuk memberikan pengarahan dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat dan wisatawan, serta dinamisor dalam mengembangkan program-program untuk meningkatkan kualitas objek wisata.

Selain itu, Dinas Pariwisata juga dapat berperan sebagai alat penyelesaian sengketa dengan melakukan koordinasi dengan instansi terkait, melakukan investigasi terhadap masalah yang terjadi, dan mengajak para pihak yang bersengketa untuk berdamai dan melakukan kerjasama.²⁹ Fungsi Dinas Pariwisata mencakup perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan koordinasi di bidang pariwisata. Meskipun Dinas Pariwisata memiliki peran yang signifikan dalam memediasi dan menyelesaikan sengketa secara informal,

²⁸ Santoso, Budi, dkk. "Analisis Dampak UU Cipta Kerja terhadap Hubungan Industrial di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Ketenagakerjaan*, vol. 15, 4, 2023, hlm.645–660.

²⁹ Saputra, Syahril De. *Peranan lembaga adat melayu Bangko, provinsi Jambi*. Departemen kebudayaan dan pariwisata, 2008. Hlm 40

kewenangan formal mereka dalam memutus sengketa mungkin terbatas.³⁰

Selanjutnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan lembaga non-struktural yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan secara murah, cepat, dan sederhana.³¹ Wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha (seperti pengelola hotel, agen perjalanan, atau penyedia layanan wisata lainnya) dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi dan ahli, serta meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pihak yang tidak bersedia memenuhi panggilan.³²

Metode penyelesaian sengketa yang digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga berwenang memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³³

Pengadilan Negeri memiliki kewenangan umum untuk mengadili semua perkara perdata dan pidana pada tingkat pertama. Dalam konteks sengketa pariwisata, jika upaya penyelesaian melalui jalur non-litigasi seperti mediasi atau BPSK tidak berhasil, para pihak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Proses penyelesaian

sengketa di Pengadilan Negeri mengikuti hukum acara perdata yang berlaku, termasuk tahapan pengajuan gugatan, jawaban, replik, duplik, pembuktian dengan alat bukti dan saksi, kesimpulan, dan putusan hakim. Sebagaimana telah disebutkan, Perma No. 1 Tahun 2016 mewajibkan para pihak yang berperkara di Pengadilan Negeri untuk terlebih dahulu menempuh upaya mediasi sebelum perkara diperiksa lebih lanjut.³⁴

Selain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdapat berbagai lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya di Indonesia yang dapat menjadi pilihan untuk menyelesaikan sengketa di sektor pariwisata. Badan Mediasi & Konsiliasi Indonesia (BMKI) merupakan lembaga independen yang menawarkan layanan mediasi dan konsiliasi berdasarkan prinsip musyawarah kekeluargaan. Dewan Sengketa Indonesia (DSI) / Indonesia Dispute Board (IDB) juga menyediakan layanan alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi, adjudikasi, konsiliasi, dan arbitrase untuk berbagai sektor, termasuk kamar sengketa properti dan perbankan. Untuk sengketa yang melibatkan sektor perbankan dalam konteks pariwisata (misalnya, terkait transaksi pembayaran), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dapat menjadi pilihan. Selain itu, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) merupakan lembaga yang menyediakan layanan arbitrase dan mediasi untuk sengketa bisnis secara umum, termasuk yang mungkin timbul di sektor pariwisata. Keberagaman lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini memberikan pilihan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih luas bagi para pelaku usaha dan wisatawan di sektor pariwisata. Berikut ringkasan penjelasannya yang disajikan lewat tabel

Dalam konteks penyelesaian sengketa di sektor pariwisata, terdapat beberapa jenis mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tersedia bagi para pihak yang

³⁰ Sasmito, Cahyo, Yohanes Handrianus Laka, and Cakti Indra Gunawan. *Manajemen Kebijakan Publik Sektor Pariwisata*. IRDH Book Publisher, 2020.

³¹ Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka, 2023. Hlm 22

³² Susanto, Happy. *Hak-hak konsumen jika dirugikan*. Visimedia, 2008. Hlm 15

³³ Sembiring, Jimmy Joses, and M. Sh. *Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan*. Visimedia, 2011. hlm 8

³⁴ Asikin, H. Zainal, S. U. Sh. *Hukum acara perdata di Indonesia*. Prenada Media, 2019. Hlm 29

bersengketa. Mediasi merupakan salah satu mekanisme yang paling umum digunakan, di mana pihak ketiga yang netral (mediator) membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa secara damai. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa, melainkan hanya memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara para pihak. Arbitrase adalah mekanisme penyelesaian sengketa di mana para pihak menyerahkan sengketa kepada seorang arbiter atau majelis arbitrase yang akan memberikan putusan yang mengikat bagi para pihak. Arbitrase seringkali dipilih karena sifatnya yang lebih cepat dan putusannya yang final. Negosiasi merupakan proses penyelesaian sengketa secara langsung antara para pihak yang bersengketa tanpa melibatkan pihak ketiga. Mekanisme ini sangat bergantung pada kemauan baik dan kemampuan komunikasi para pihak untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, konsiliasi juga merupakan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa di mana pihak ketiga yang netral (konsiliator) membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan. Perbedaan utama dengan mediasi adalah bahwa konsiliator biasanya lebih aktif dalam memberikan saran dan usulan penyelesaian kepada para pihak. Keberagaman jenis Alternatif Penyelesaian Sengketa ini memberikan fleksibilitas bagi para pihak di sektor pariwisata untuk memilih mekanisme yang paling sesuai dengan karakteristik sengketa dan preferensi mereka.³⁵

Regulasi sektor pariwisata di Indonesia secara eksplisit maupun implisit mengakomodasi penggunaan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, meskipun tidak secara rinci mengatur tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, menggarisbawahi pentingnya perlindungan hukum bagi wisatawan dan pelaku usaha. Hal ini secara tidak langsung mendukung ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, termasuk Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lebih

lanjut, Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang juga relevan untuk sengketa antara wisatawan dan penyedia layanan pariwisata, menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui peradilan umum. Ini secara jelas memberikan landasan hukum bagi penggunaan lembaga-lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Mediasi merupakan regulasi yang secara tegas mengakomodasi dan bahkan mendorong penggunaan mediasi dalam penyelesaian semua perkara perdata di pengadilan, termasuk potensi sengketa pariwisata yang mungkin diajukan ke jalur litigasi. Kewajiban untuk menempuh mediasi sebelum pemeriksaan pokok perkara menunjukkan komitmen sistem hukum untuk memprioritaskan penyelesaian sengketa melalui cara yang lebih damai dan efisien. Di tingkat daerah, meskipun penelusuran tidak menemukan peraturan daerah di Sulawesi Utara yang secara spesifik mengatur tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor pariwisata, Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2012 tentang Kepariwisata Budaya Bali mengatur kewajiban dan sanksi yang dapat menjadi pemicu sengketa. Keberadaan regulasi ini, meskipun tidak secara langsung mengatur Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengimplikasikan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif untuk menangani potensi perselisihan yang timbul akibat pelanggaran ketentuan. Secara keseluruhan, regulasi sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan adanya pengakuan dan dukungan terhadap penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa, terutama mediasi, sebagai cara yang efektif untuk menyelesaikan sengketa.³⁶

³⁵ Iman, Nofie, dan Muhammad Tafdhil Amanda. *Bisnis Internasional: Pengantar Strategi Dan Operasionalisasi Pascapandemi*. UGM PRESS, 2024. Hlm 24

³⁶ Ir Sulistijo Sidarto Mulyo, M. T., and Budi Santoso. *Proyek Infrastruktur & Senketa Konstruksi*. Kencana, 2018. Hlm 15

3. Hubungan antara Regulasi dan Pilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) oleh Para Pihak

Regulasi yang berlaku saat ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pilihan para pihak untuk menggunakan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam menyelesaikan sengketa di sektor pariwisata. Kewajiban mediasi berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 secara kuat mendorong para pihak yang terlibat dalam sengketa perdata, termasuk sengketa pariwisata yang diajukan ke pengadilan, untuk terlebih dahulu mencoba menyelesaikan masalah mereka melalui mediasi. Aturan ini secara langsung meningkatkan kemungkinan para pihak untuk memilih mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang khusus menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha juga memberikan dorongan bagi wisatawan yang merasa dirugikan untuk memilih jalur Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kemudahan akses dan proses penyelesaian yang relatif cepat dan murah di BPSK menjadikannya pilihan yang menarik bagi konsumen pariwisata yang ingin menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan mahal.

Namun, di sisi lain, ketiadaan regulasi yang secara spesifik mengatur mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa selain mediasi di sektor pariwisata mungkin membatasi pilihan para pihak atau kurang memberikan panduan yang jelas mengenai opsi Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya seperti arbitrase atau konsiliasi di luar konteks Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK). Meskipun lembaga-lembaga seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Mediasi dan Konsiliasi Indonesia (BMKI), dan Dewan Sengketa Indonesia (DSI) menyediakan layanan arbitrase dan konsiliasi yang berpotensi relevan untuk sengketa pariwisata, kurangnya referensi atau panduan dalam regulasi sektor pariwisata mungkin menyebabkan para pihak kurang menyadari

atau kurang mempertimbangkan opsi-opsi ini. Dengan demikian, regulasi saat ini cenderung sangat mendorong mediasi sebagai pilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa utama, terutama melalui kewajiban di pengadilan dan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa, namun mungkin belum secara optimal memfasilitasi penggunaan jenis Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya di sektor pariwisata.

Tingkat pemahaman dan penggunaan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai opsi yang sah dan efektif oleh para pelaku usaha dan konsumen di sektor pariwisata kemungkinan masih bervariasi. Kesadaran masyarakat, termasuk wisatawan, akan keberadaan lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mungkin belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi dan edukasi yang lebih luas diperlukan untuk meningkatkan pemahaman konsumen pariwisata tentang hak mereka dan opsi penyelesaian sengketa yang tersedia melalui jalur Alternatif Penyelesaian Sengketa. Di sisi pelaku usaha pariwisata, mereka mungkin lebih familiar dengan jalur litigasi atau mungkin hanya memahami mediasi karena adanya kewajiban hukum melalui Perma No. 1 Tahun 2016.

Penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa, seperti mediasi dan arbitrase, sebenarnya dapat memberikan berbagai keuntungan bagi pelaku usaha pariwisata, termasuk penyelesaian sengketa yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah dibandingkan litigasi, dan potensi untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen atau mitra bisnis.³⁷ Namun, tanpa pemahaman yang memadai tentang manfaat dan prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa, pelaku usaha mungkin kurang termotivasi untuk memilih opsi ini. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor pariwisata perlu melibatkan sosialisasi dan edukasi yang ditujukan kepada kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, mengenai berbagai jenis Alternatif Penyelesaian

³⁷ Rahmawati, Intan Nur, M. H. Sh, dan S. H. Rukiyah Lubis. Op. Cit. Hlm 54

Sengketa, manfaatnya, dan cara mengaksesnya.

Berikut beberapa studi kasus dalam sengketa di sektor pariwisata diselesaikan lewat Alternatif Penyelesaian Sengketa: Salah satu contoh nyata penyelesaian sengketa pariwisata melalui jalur mediasi tercermin dalam konflik antara investor dan masyarakat lokal di kawasan Pantai Kartini, Jepara. Seperti diulas oleh Rahmawati dan Syafrina (2022),³⁸ masyarakat menentang rencana pengembangan kawasan wisata yang dinilai berpotensi menggerus nilai-nilai budaya serta mengancam akses publik ke wilayah tersebut. Pemerintah daerah turun tangan sebagai pihak netral dalam proses mediasi, yang menghasilkan kesepakatan baru: pengembangan tetap dilakukan, namun dengan penyesuaian zonasi dan keterlibatan aktif masyarakat dalam kegiatan ekonomi wisata. Kasus ini menunjukkan bahwa mediasi dapat menjadi sarana dialogis yang menjembatani kepentingan ekonomi dan sosial-budaya tanpa harus berujung ke meja hijau.

Kasus berbeda terjadi di Bali, ketika sengketa kontrak usaha antara operator tur asing dan pengelola lokal terkait layanan surfing di Uluwatu mengemuka. Konflik ini tidak dapat diselesaikan secara informal karena menyangkut pelanggaran perjanjian mengenai royalti dan hak distribusi. Penyelesaian kemudian ditempuh melalui arbitrase di bawah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Hasil putusan bersifat final dan mengikat: pengelola lokal diwajibkan membayar kompensasi serta merevisi klausul kontrak agar sesuai dengan prinsip keadilan kontraktual. Arbitrase dalam hal ini berperan sebagai alat penegak kepastian hukum dalam relasi bisnis lintas negara yang kompleks.³⁹

Pandemi COVID-19 menjadi latar belakang sengketa yang bersifat massal namun sering kali tersembunyi, yakni antara agen perjalanan dan hotel. Salah satu contoh mencolok terjadi ketika agen wisata di

Yogyakarta berselisih dengan mitra hotel di Bali akibat pembatalan mendadak dan penolakan pengembalian uang muka. Penyelesaian dilakukan melalui negosiasi langsung, tanpa keterlibatan pihak ketiga. Hasilnya? Jalan tengah yang elegan: penjadwalan ulang reservasi tanpa penalti. Kasus ini menunjukkan bahwa dalam situasi darurat global, negosiasi yang bersifat informal namun beretika tetap bisa melahirkan solusi win-win bagi kedua belah pihak.⁴⁰

Berbeda dari kasus-kasus sebelumnya, konflik di Tana Toraja menyangkut persoalan struktural: penggunaan tanah adat (ulayat) oleh pemerintah daerah untuk pengembangan pariwisata budaya. Alih-alih langsung menggunakan jalur hukum, pihak-pihak terkait memilih konsiliasi sebagai jalan keluar. Fasilitator independen dari kalangan akademisi lokal dilibatkan bersama tokoh masyarakat adat dan perwakilan pemerintah. Hasil konsiliasi menghasilkan rumusan pembagian manfaat ekonomi secara adil serta pengakuan terhadap hak ulayat. Ini membuktikan bahwa konsiliasi sangat cocok diterapkan dalam konflik yang bersifat sensitif secara sosial dan kultural.⁴¹

Tabel 3.1 Perbandingan Metode Penyelesaian Sengketa

Metode	Kelebihan	Kekurangan	Studi Kasus
Mediasi	Fleksibel, partisipatif, menjaga hubungan	Tidak mengikat secara hukum	Pantai Kartini, Jepara
Arbitrase	Final dan mengikat, cocok untuk kontrak	Biaya tinggi, formal	Layanan surfing di Bali

³⁸ Rahmawati, Shinta, and Hani Syafrina. "Penyelesaian Sengketa Kawasan Wisata Melalui Mediasi." Jurnal Access UMSIDA, vol. 3, no. 2, 2022.

³⁹ Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Laporan Tahunan Arbitrase 2019-2020. BANI Arbitration Center, 2020. <https://baniarbitration.org>

⁴⁰ Trisnawati, R. "Dampak Pandemi dan Solusi Sengketa dalam Industri Pariwisata." Jurnal Pariwisata Nusantara, vol. 9, no. 1, 2021, pp. 45–58.

⁴¹ Damanik, J. "Peran Konsiliasi dalam Konflik Wisata Budaya." Jurnal Sosial dan Budaya, vol. 12, no. 2, 2020, pp. 130–145.

Negois asi	Cepat dan murah, tanpa pihak ketiga	Risiko ketidakseimbangan kekuasaan	Agen wisata vs hotel di Bali
Konsili asi	Cocok untuk isu sosial-budaya, partisipatif	Waktu lebih lama, memerlukan fasilitator	Lahan adat di Tana Toraja

Pada tabel diatas, memperlihatkan bahwa penggunaan APS pada sengketa-sengketa tertentu bisa menciptakan efektivitas yang memperkecil kemungkinan untuk melakukan penyelesaian sengketa dalam litigasi (pengadilan). Selain menciptakan efektivitas, penggunaan APS juga bisa diterima di masyarakat Indonesia yang di mana budaya yang lahir dari bumi pertiwi selalu menegaskan untuk menyelesaikan masalah terlebih dahulu diselesaikan dengan cara musyawarah atau berdialog. Penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa khususnya pada sektor pariwisata di Indonesia bisa memudahkan para pelaku usaha untuk tetap mempertahankan citra dari usaha mereka dan menciptakan rasa aman dan berkeadilan bagi konsumen sesuai dengan landasan hukum yang telah dijelaskan di atas, terlebih regulasi yang berkaitan dengan pariwisata yakni UU Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata.

B. Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa di Hotel Grand Legi Mataram

Soerjono Soekanto menekankan bahwa keberadaan aturan hukum saja tidak cukup untuk memastikan bahwa hukum benar-benar berfungsi dalam masyarakat. Menurutnya, hukum dapat dianggap efektif jika aturan yang ada dapat diterapkan secara nyata dan memberikan manfaat bagi masyarakat.⁴² Efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada kualitas peraturannya, tetapi

juga pada sejauh mana hukum tersebut ditegakkan oleh lembaga yang berwenang.

Dalam sektor pariwisata, efektivitas hukum dalam penyelesaian sengketa sangat berpengaruh terhadap perlindungan hak konsumen karyawan dan pelaku usaha. Jika mekanisme penyelesaian sengketa terlalu rumit, mahal, atau memakan waktu lama, maka banyak pihak yang akan lebih memilih menghindari jalur hukum dan berujung pada ketidakadilan atau kerugian hak atas suatu hal yang harusnya diperoleh. Oleh karena itu, sistem penyelesaian sengketa harus didesain agar mudah diakses, terjangkau, dan mampu memberikan solusi yang cepat dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam perkembangannya, penyelesaian sengketa tidak selalu harus melalui jalur litigasi atau pengadilan formal. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) muncul sebagai respons terhadap kekurangan dari sistem peradilan konvensional, yang sering kali dianggap lambat, mahal, dan kurang fleksibel dalam menyelesaikan permasalahan hukum.⁴³

1. Kronologi Sengketa Ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram

Sengketa ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram bermula ketika Hotel Grand Legi Mataram mengalami kemunduran operasional, sebagaimana dilaporkan terkait dengan kondisi kesehatan dan meninggalnya pemilik hotel, serta adanya ahli waris yang belum terlibat dalam manajemen. Puluhan karyawan mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Jumlah karyawan yang terdampak dilaporkan bervariasi dalam pemberitaan awal, namun kemudian dikonfirmasi sebanyak 48 karyawan. Karyawan yang di-PHK menuntut pembayaran hak-hak mereka, meliputi uang pesangon, tunggakan gaji, dan tunggakan *service charge* yang belum dibayarkan sejak lama (disebutkan terakhir dibayar Februari 2020). Tuntutan total awal karyawan dilaporkan sekitar Rp 1.900.000.000,00 (satu miliar sembilan ratus juta rupiah).

⁴² Soekanto, Soerjono. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Rajawali Pers, 2008.

hlm.42

⁴³ Ware, Stephen J. Principles of Alternative Dispute Resolution. West Academic, 2013. Hlm 845

Setelah mendapatkan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), para mantan karyawan menyuarkan tuntutan mereka dan mencari keadilan. Langkah-langkah yang diambil antara lain:

1. **Pengaduan ke Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Mataram:** Karyawan secara resmi melaporkan kasus PHK sepihak dan tuntutan hak-hak mereka ke Disnaker Kota Mataram. Disnaker kemudian berperan sebagai mediator untuk memfasilitasi penyelesaian antara pihak karyawan dan pihak manajemen atau ahli waris hotel.
2. **Mediasi di Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker):** Proses mediasi di Disnaker Kota Mataram dilakukan dalam beberapa tahap. Awalnya, mediasi mengalami kebuntuan karena adanya perbedaan sikap antara para pihak, termasuk ketidakhadiran pihak manajemen hotel dalam beberapa kesempatan dan perbedaan pandangan mengenai besaran kompensasi yang dituntut karyawan disebutkan sekitar Rp 1.900.000.000.00 miliar (satu miliar sembilan ratus juta rupiah). Situasi semakin kompleks karena adanya ahli waris pemilik hotel yang sebelumnya tidak terlibat langsung dalam operasional hotel.
3. **Mengadu ke DPRD NTB:** Para mantan karyawan juga melakukan audiensi dan mengadukan permasalahan mereka ke Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi NTB untuk mencari dukungan dan penyelesaian.
4. **Ancaman Gugatan ke Pengadilan Hubungan Industrial (PHI):** Ketika mediasi belum mencapai titik temu, muncul opsi bagi karyawan untuk membawa sengketa ini ke ranah hukum melalui Pengadilan Hubungan Industrial (PHI).

Setelah melalui serangkaian proses mediasi yang cukup panjang dan melibatkan berbagai pihak, termasuk fasilitasi dari

Pemerintah Kota Mataram, akhirnya tercapai kesepakatan antara 48 mantan karyawan Hotel Grand Legi Mataram dengan pihak ahli waris hotel. Solusi yang disepakati adalah pemberian kompensasi secara total sebesar Rp1.000.000.000.00 (satu miliar rupiah) kepada 48 mantan karyawan. Dana kompensasi ini mencakup pesangon, tunjangan masa kerja, hak tertunda, BPJS Ketenagakerjaan, serta klaim hak lainnya yang belum dibayarkan. Pembagian kompensasi sebesar Rp 1.000.000.000.00 (satu miliar rupiah) tersebut disepakati akan dilakukan secara proporsional berdasarkan jabatan dan masa kerja masing-masing karyawan. Kesepakatan ini dikonfirmasi melalui penandatanganan perjanjian bersama di Kantor Disnaker Kota Mataram pada sekitar akhir Maret 2025, yang sekaligus menandai berakhirnya hubungan kerja antara 48 karyawan tersebut dengan pihak Hotel Grand Legi Mataram. Meskipun jumlah ini lebih rendah dari tuntutan awal karyawan, kesepakatan ini diterima sebagai solusi kompromi untuk menyelesaikan sengketa.⁴⁴

2. Implementasi APS dalam Penyelesaian Sengketa

Sebagai respons terhadap eskalasi konflik, Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Mataram mengambil langkah untuk memfasilitasi mediasi sebagai bagian dari mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Mediasi ini merupakan jalur non-litigasi yang mengedepankan prinsip keadilan restoratif, dengan menghadirkan mediator netral dari Disnaker untuk mempertemukan kedua pihak dalam forum dialog yang difasilitasi secara resmi.⁴⁵

Walaupun pendekatan mediasi telah diterapkan, realitas di lapangan menunjukkan berbagai kendala yang menghambat kelancaran proses. Pertama, terdapat ketidaksiapan manajemen hotel dalam membuka ruang negosiasi yang transparan dan komunikatif. Sikap paternalistik dan dominasi informasi oleh pihak pengusaha menyebabkan mediasi berisiko hanya menjadi formalitas yang tidak mampu menyelesaikan akar

⁴⁴ Nasir Muhamad. Op.Cit.

⁴⁵ Tribun Lombok. "Disnakertrans Kota Mataram Jadwalkan Mediasi Lanjutan Kasus PHK

Grand Legi Hotel." *Lombok.tribunnews.com*, 21 Feb. 2025,

permasalahan. Kedua, sebagian besar karyawan belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai mekanisme APS serta hak-hak hukum mereka, yang membuat posisi tawar mereka lemah dan rentan terhadap interpretasi sepihak dari manajemen. Terakhir, asimetri kekuasaan antara pekerja dan pengusaha semakin memperburuk situasi, karena pengusaha cenderung memiliki akses yang lebih besar terhadap sumber daya hukum dan dukungan profesional.

Dalam konteks ini, peran mediator menjadi sangat krusial. Mediator tidak hanya bertindak sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai pengarah yang menginterpretasikan kerangka hukum, seperti ketentuan dalam PP No. 35 Tahun 2021 dan Undang-Undang Cipta Kerja, kepada kedua belah pihak. Dengan demikian, mediator diharapkan dapat mengembalikan keseimbangan antara kepentingan pekerja dan pengusaha melalui dialog yang bersifat inklusif dan solutif. Namun, efektivitas peran mediator sangat bergantung pada integritas dan kompetensi individu mediator serta dukungan kelembagaan dari Disnaker.

Meskipun langkah ini merupakan pendekatan yang konstruktif atau membantu meningkatkan pemahaman, tetapi implementasinya tidak bebas hambatan. Terdapat beberapa kendala utama yang memperlemah efektivitas proses, antara lain:

1. Ketidaksiapan manajemen hotel dalam membuka ruang negosiasi secara transparan dan setara;
2. Minimnya literasi hukum dan pemahaman teknis tentang APS di kalangan karyawan, yang berujung pada keraguan dalam merumuskan posisi tawar;
3. Asimetri kekuasaan dan informasi antara pihak pekerja dan pemberi kerja, yang menciptakan ketidakseimbangan dalam proses mediasi.

Dalam konteks inilah, peran mediator menjadi sangat vital. Mediator bukan sekadar fasilitator, tetapi juga berperan sebagai pengarah normatif yang menjelaskan hak-hak pekerja berdasarkan kerangka hukum yang berlaku, seperti yang terumuat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 35 Tahun 2021 dimana dalam regulasi ini

menjelaskan terkait hak-hak yang harusnya didapat oleh para karyawan bilamana mendapatkan PHK di tempat kerjanya. Selain itu, mediator bertugas menggambarkan opsi-opsi penyelesaian yang dapat diterima kedua pihak, tanpa mencederai prinsip keadilan substantif.

3. Analisis Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam Studi Kasus

Secara teoritis, Analisis Penyelesaian Sengketa menawarkan kelebihan berupa efisiensi waktu, biaya yang rendah, fleksibilitas proses, serta potensi tercapainya kesepakatan yang mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak. Dalam kasus Hotel Grand Legi Mataram, keunggulan tersebut mulai terlihat ketika dialog yang sebelumnya tertutup akhirnya terbuka melalui mediasi. Forum ini menciptakan ruang pertemuan yang sebelumnya tidak tersedia, sehingga memungkinkan adanya klarifikasi posisi dan ekspektasi dari kedua pihak.

Namun, dari segi hasil, efektivitas Analisis Penyelesaian Sengketa dalam kasus ini masih tergolong terbatas. Belum adanya pengumuman resmi terkait hasil mediasi mengindikasikan adanya stagnasi dalam proses. Kelemahan mendasar Analisis Penyelesaian Sengketa juga tampak, yaitu absennya kekuatan pemaksaan hukum atas hasil mediasi. Berbeda dengan putusan pengadilan yang memiliki daya eksekusi, hasil Analisis Penyelesaian Sengketa hanya dapat diimplementasikan jika kedua belah pihak memiliki niat baik untuk menghormatinya. Dalam kasus ini, resistensi dari pihak manajemen memperlemah peluang keberhasilan, sementara perlindungan hukum bagi pekerja yang mengalami PHK massal belum cukup kuat untuk mengimbangi kekuasaan pengusaha.

Analisis terhadap partisipasi dalam mediasi mengungkapkan bahwa peran karyawan masih sangat terbatas, terutama karena kekurangan pemahaman terhadap hak-hak mereka dan prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kurangnya keterbukaan data dari pihak manajemen juga menambah beban ketidakpastian dalam proses mediasi. Sejumlah sumber menunjukkan bahwa keberhasilan Alternatif Penyelesaian

Sengketa sangat bergantung pada tingkat keterbukaan informasi, di mana data dan argumen dari kedua belah pihak harus disajikan secara transparan agar mediasi dapat berjalan dengan adil (Sumarni, 2022). Pada kasus ini, keterbukaan data masih minim, yang mengakibatkan kesenjangan informasi antara pihak pekerja dan pengusaha.

Kelemahan mendasar lain yang dihadapi adalah asimetri kekuasaan antara pekerja dan pengusaha. Pengusaha memiliki sumber daya hukum dan kapasitas negosiasi yang lebih besar, sementara pekerja sering kali tidak memiliki dukungan hukum atau representasi yang memadai. Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi proses mediasi, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan pekerja terhadap mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa secara keseluruhan. Dalam analisis kritis, ketimpangan posisi tawar ini merupakan salah satu faktor utama yang menghambat tercapainya kesepakatan yang seimbang dan berkeadilan.

Dalam kajian komparatif, beberapa studi kasus lain di sektor perhotelan menunjukkan bahwa mediasi memiliki potensi besar jika diterapkan secara konsisten dan didukung oleh regulasi yang mengikat. Misalnya, pada beberapa kasus PHK massal di hotel-hotel besar di wilayah lain, penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa berhasil menciptakan dialog konstruktif asalkan kedua belah pihak memiliki kesiapan untuk bernegosiasi secara terbuka. Meskipun demikian, kasus di Hotel Grand Legi Mataram menunjukkan bahwa tanpa dukungan regulatif yang kuat, mekanisme mediasi dapat menjadi kurang efektif karena berakhir pada stagnasi penyelesaian.

3. Implikasi dan Rekomendasi untuk Penerapan APS di Industri Perhotelan

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam studi kasus ini masih berada pada level yang relatif rendah. Keberhasilan mediasi tidak hanya diukur dari waktu penyelesaian atau biaya yang lebih rendah, tetapi juga dari sejauh mana mekanisme tersebut mampu menciptakan keadilan substansial bagi para pekerja. Faktor-faktor seperti partisipasi aktif, keterbukaan data, dan kesetaraan posisi tawar merupakan

indikator kunci yang belum sepenuhnya terpenuhi. Di samping itu, ketiadaan kekuatan penguat hukum atas hasil mediasi membuat proses Alternatif Penyelesaian Sengketa rentan terhadap pembatalan atau pengabaian oleh pihak yang berkekuatan lebih.

Beberapa rekomendasi kebijakan strategis yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

- **Pelatihan Intensif untuk Mediator dan Human Resource Development (HRD):** Meningkatkan kapasitas mediator melalui pelatihan intensif yang mengintegrasikan aspek hukum, psikologi negosiasi, serta dinamika hubungan industrial. Begitu pula, pelatihan bagi *Human Resource Development* dan perwakilan serikat pekerja perlu dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman mengenai mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kewajiban pelatihan Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi pihak manajemen hotel dan serikat pekerja, sehingga kedua belah pihak memahami prosedur dan dapat membangun komunikasi yang konstruktif sejak dini;
- **Penguatan Regulasi Ketenagakerjaan Lokal:** Pemerintah daerah perlu melakukan revisi terhadap regulasi ketenagakerjaan lokal agar memberikan insentif bagi perusahaan yang kooperatif dalam penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa. Misalnya, dengan memberikan keringanan administratif atau dukungan teknis sebagai imbalan atas kesediaan perusahaan untuk menyelesaikan perselisihan secara damai.
- **Pembentukan forum Pembentukan Forum Konsultatif Tripartit:** Untuk mencegah konflik di masa depan, disarankan pembentukan forum konsultatif reguler yang melibatkan pemerintah daerah, asosiasi perhotelan, dan serikat pekerja. Forum ini berfungsi sebagai wadah diskusi dan pengambilan keputusan bersama yang dapat menjadi mekanisme awal dalam mengantisipasi potensi konflik sebelum berkembang menjadi sengketa yang lebih besar.
- **Peningkatan Literasi Hukum bagi Pekerja:**

Program edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak ketenagakerjaan perlu diintensifkan agar pekerja memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak mereka serta mekanisme hukum yang dapat melindungi mereka dari praktik Pemutusan Hubungan Kerja sepihak.

Dengan memperkuat fondasi kelembagaan dan memperluas edukasi hukum di kalangan pelaku industri, Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak hanya menjadi sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga wahana pembelajaran kolektif dalam membangun iklim kerja yang adil dan berkelanjutan di sektor pariwisata Indonesia.

Dibandingkan dengan jalur litigasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki kelebihan dari segi fleksibilitas dan efisiensi. Meskipun putusan pengadilan memiliki kekuatan eksekusi yang mengikat, proses litigasi sering kali memakan waktu lama dan menimbulkan biaya yang tidak sedikit bagi kedua belah pihak. Dalam konteks industri perhotelan yang sangat dinamis, waktu merupakan faktor krusial yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, mediasi sebagai bagian dari Alternatif Penyelesaian Sengketa menawarkan solusi yang lebih responsif, terutama ketika permasalahan muncul secara mendadak dan mengancam kelangsungan operasional perusahaan. Alternatif Penyelesaian Sengketa juga memiliki potensi untuk mendorong inovasi dalam manajemen sumber daya manusia. Dengan menerapkan pendekatan mediasi yang sistematis, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan internal sebelum berkembang menjadi konflik besar. Inovasi semacam ini, jika didukung oleh teknologi informasi dan sistem komunikasi internal yang modern, dapat membantu meningkatkan transparansi serta memperkuat budaya partisipatif dalam lingkungan kerja. Hal ini tidak hanya berdampak positif terhadap hubungan industrial, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan reputasi perusahaan di mata publik.

Dari perspektif hukum, efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa sangat bergantung pada keberadaan landasan hukum yang kuat dan kesetaraan akses bagi kedua

belah pihak. Penafsiran hukum yang objektif dan komprehensif atas ketentuan-ketentuan yang mendasari Pemutusan Hubungan Kerja serta mekanisme mediasi merupakan prasyarat utama dalam mencapai keadilan substantif. Oleh karena itu, peninjauan berkala terhadap regulasi yang relevan, seperti PP No. 35 Tahun 2021 dan UU Cipta Kerja, perlu dilakukan agar tetap responsif terhadap dinamika sosial ekonomi yang terjadi. Konflik ketenagakerjaan tidak hanya menyangkut aspek hukum, tetapi juga memiliki dampak psikologis yang mendalam. Rasa kehilangan identitas, tekanan emosional, dan perasaan tidak dihargai merupakan konsekuensi psikologis yang harus diantisipasi dalam proses penyelesaian sengketa. Program mediasi yang efektif hendaknya juga melibatkan dukungan psikososial, misalnya melalui konseling atau pendampingan emosional, sehingga proses penyelesaian tidak hanya bersifat formal tetapi juga mampu mengembalikan keseimbangan mental bagi para pekerja yang terdampak.

Dari sudut pandang ekonomi, penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa yang efisien memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi. Penyelesaian konflik yang cepat dan damai dapat mencegah terjadinya gangguan operasional, menjaga produktivitas, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan. Biaya yang dikeluarkan untuk proses mediasi yang relatif rendah juga menunjukkan keunggulan ekonomi dari pendekatan ini dibandingkan dengan proses litigasi yang kompleks dan mahal. Dalam konteks ini, evaluasi ekonomis menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan penyelesaian sengketa di Indonesia, khususnya dalam sektor pariwisata, menunjukkan adanya dukungan yang signifikan terhadap penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa beserta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang PPHI, secara

implisit maupun eksplisit memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan. Namun, rendahnya literasi hukum, minimnya pemahaman pelaku industri pariwisata tentang mekanisme APS, dan belum optimalnya sosialisasi dari pemerintah menyebabkan terhambatnya pemanfaatan APS secara menyeluruh di lapangan.

2. Melalui kajian kasus penyelesaian sengketa ketenagakerjaan di Hotel Grand Legi Mataram menunjukkan bahwa APS, khususnya mediasi, terbukti efektif dalam menyelesaikan konflik antara manajemen hotel dan 48 mantan karyawannya. Penyelesaian melalui mediasi menghasilkan kesepakatan negosiasi sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar rupiah) yang disepakati kedua belah pihak, menunjukkan bahwa APS mampu memberikan hasil yang adil, cepat, dan tidak merusak hubungan kerja secara drastis. Faktor penentu keberhasilan ini adalah partisipasi aktif lembaga pemerintah seperti Disnaker dan dukungan dari DPRD setempat serta Serikat Pekerja Nasional. Dengan demikian, metode non-litigasi ini terbukti efektif dan patut menjadi pilihan utama penyelesaian penyelesaian sektor pariwisata yang bersifat kompleks dan multidimensi.

B. SARAN

- A. Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa di sektor pariwisata, beberapa langkah penting perlu dipertimbangkan. Pertama, penguatan regulasi yang secara spesifik mengatur penggunaan APS dalam sektor pariwisata sangat diperlukan, termasuk mekanisme yang lebih mengikat terhadap hasil kesepakatan. selanjutnya Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat serta prosedur APS kepada seluruh pemangku kepentingan di sektor pariwisata, sehingga pemahaman dan kesadaran mengenai alternatif penyelesaian sengketa ini dapat meningkat.
- B. Mengingat Pengembangan mekanisme komunikasi dan pencegahan sengketa juga penting, di mana perusahaan-perusahaan di sektor pariwisata perlu mengembangkan mekanisme komunikasi internal yang efektif untuk mengantisipasi dan mencegah potensi konflik sejak dini. Forum-forum dialog antara pekerja dan pengusaha perlu diaktifkan untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis dan konstruktif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, H. Zainuddin. Filsafat hukum. Sinar Grafika, 2023. Hlm. 54. Asikin, H. Zainal. Hukum acara perdata di Indonesia. Prenada Media, 2019.
- Astarini, Dwi Rezki Sri. Mediasi Pengadilan. Penerbit Alumni, 2021.
- Athea Kania. Ensiklopedia Mini : Manajemen Kepariwisata. Angkasa, 2018.
- Djati, Sundring Pantja, et al. Pengantar Filsafat Pariwisata. PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023.
- Endrik Safudin, Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase, Malang: Intrans Publishing, 2018.
- Gunawan, Rian, et al. Hubungan Industrial dan Hukum Perburuhan. Takaza Innovatix Labs, 2025.
- Iman, Nofie, dan Muhammad Tafdhil Amanda. Bisnis Internasional: Pengantar Strategi Dan Operasionalisasi Pascapandemi. UGM PRESS, 2024. Hlm 24
- Ir Sulistijo Sidarto Mulyo, M. T., and Budi Santoso. Proyek Infrastruktur & Sengketa Konstruksi. Kencana, 2018.
- Kolopaking, Anita Dewi Anggraeni. Asas Itikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase. Penerbit Alumni, 2021.
- Luis Marnisah, M. M., Jefirstson R. Riwo Kore, and M. M. Muhammad Wadud. *Hubungan Industrial dan Kompensasi Konsep, Filosofi dan Implementasi (Edisi Revisi)*. Deepublish, 2023
- Nugroho, Susanti Adi. Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya. Kencana, 2017.
- Nugroho, Wisnu Agung, et al. Sistem Hukum & Peradilan di Indonesia: Teori dan Praktik. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Putra, Angga Arniya, et al. Metode Penulisan Artikel Hukum. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2024.
- Ramdhany, Memmy F., et al. "Implementasi undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan APS". Indonesia Berdaya, vol. 4, no. 4, 2023, p. 1263-1270.
- Rochadi, Sigit, Adilita Pramanti, and Angga Sulaiman. "Buku: Hubungan Industrial Era Demokrasi." (2020).
- RM, Gatot P. Soemartono. Arbitrase dan mediasi di Indonesia. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ruslan, Milawartati T. PERLINDUNGAN HUKUM: Bagi Wisatawan Dendengan

- Kabupaten Banggai. Cv. Azka Pustaka, 2022.
- Santoso, Budi. Hukum ketenagakerjaan perjanjian kerja bersama: Teori, cara pembuatan, dan kasus. Universitas Brawijaya Press, 2012.
- Santoso, Imam Budi. Erdin Tahir. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial: Dalam Teori Dan Praktik Di Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2024.
- Saputra, Syahrial De. Peranan lembaga adat melayu Bangko, provinsi Jambi. Departemen kebudayaan dan pariwisata, 2008.
- Sari, Fatrullah Puspita, Puguh Aji Hari Setiawan, dan Bernadete Nurmawati. Alternatif Penyelesaian Sengketa. MEGA PRESS NUSANTARA, 2024.
- Sekarmadji, Agus, and Oemar Moechthar. Alternatif Penyelesaian Sengketa Pemanfaatan Ruang. Airlangga University Press, 2023.
- Sellang, Kamaruddin, et al. Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya. Penerbit Qiara Media, 2022.
- Sembiring, Jimmy Joses, M. Sh. Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan. Visimedia, 2011.
- Sihombing, Agustinus. Hukum Perlindungan Konsumen. CV. Azka Pustaka, 2023.
- Soekanto, Soerjono. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Rajawali Pers, 2008.
- Sumanto, M. A. Hubungan Industrial. Penerbit Andi, 2022.
- Susanto, Happy. Hak-hak konsumen jika dirugikan. Visimedia, 2008.
- Sumarja, F. X. Hak Atas Tanah Bagi Orang Asing, Tinjauan Politik Hukum Dan Perlindungan Warga Negara Indonesia. Vol. 1. No. 1. Stpn Press, 2015.
- Syaroni, Imam, dan Tuti Widyaningrum. "Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa administrasi negara melalui pendekatan alternatif." Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum 2024.
- Teguh, Frans. Tata Kelola Destinasi: Membangun Ekosistem Pariwisata. UGM PRESS, 2024
- Triana, Nita. Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi, dan Konsiliasi. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019.
- Winarta, Frans Hendra. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional: Edisi Kedua*. Sinar Grafika, 2022.
- Yudhanegara, Firman, et al. Pengantar Filsafat Hukum: Sebuah Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi Ilmu Hukum. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- JURNAL**
- Ariqa, Nabila Putri. "Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Terkait Pemutusan Hubungan Kerja Terhadap Pekerja/Buruh." Jurnal Pengembangan Ketenagakerjaan 2.1 (2024).
- Crepido Journal. "Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum." Jurnal Crepido, vol. 1, no. 1, 2019.
- Damanik, J. "Peran Konsiliasi dalam Konflik Wisata Budaya." Jurnal Sosial dan Budaya, vol. 12, no. 2, 2020.
- Dini, Mutia Sekar. "IMPLEMENTASI ASAS FINAL AND BINDING DALAM PUTUSAN ARBITRASE YANG DIAJUKAN DI PENGADILAN (Studi Kasus di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat)." (2018).
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Profil Pariwisata Bali. Dispar Provinsi Bali, 2022.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. "Laporan Tahunan 2021." Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021.
- Nugroho, Budi. "Ketimpangan Ekonomi dalam Sektor Pariwisata di Indonesia." Jurnal Pariwisata Berkelanjutan, vol. 5, no. 2, 2022.
- Pajriah, Sri. "Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata budaya di Kabupaten Ciamis." Jurnal Artefak 5.1 (2018).
- Putri, Anisa. "Perlindungan Konsumen dalam Industri Pariwisata: Perspektif Hukum di Indonesia." Jurnal Hukum Pariwisata, vol. 7, no. 1, 2020.
- Radbruch, Gustav. "Statutory Lawlessness and Supra-Statutory Law (1946)." Oxford Journal of Legal Studies, translated by Bonnie Litschewski Paulson and Stanley L. Paulson, vol. 26, no. 1, 2006.
- Rianti, Repa, et al. "Analisis Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Hukum Bisnis (Litigasi dan Nonlitigasi) Dalam Menjaga Kelangsungan Dan Pertumbuhan Usah." Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan. (2024).
- Santoso, Budi, dkk. "Analisis Dampak UU Cipta Kerja terhadap Hubungan Industrial di Indonesia." Jurnal Hukum dan Ketenagakerjaan , vol. 15, 4, 2023.

- Sasmito, Cahyo, Yohanes Handrianus Laka, and Cakti Indra Gunawan. Manajemen Kebijakan Publik Sektor Pariwisata. IRDH Book Publisher, 2020.
- Suryanto, Rudi. "Peran Serikat Pekerja dalam Menyelesaikan Sengketa Ketenagakerjaan di Industri Pariwisata." *Jurnal Hubungan Industrial*, vol. 6, no. 2, 2021, pp. 44-60.
- Sutrisno, Edy. "Strategi Pemulihan ekonomi pasca pandemi melalui sektor UMKM dan pariwisata." *Jurnal Lemhannas RI* 9.1 (2021): 167-185.
- Tamba, Tumanda, and Mukharom Mukharom. "Efektivitas Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Bidang Bisnis Maupun Hukum." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3.2 (2023): 445-460.
- Trisnawati, R. "Dampak Pandemi dan Solusi Sengketa dalam Industri Pariwisata." *Jurnal Pariwisata Nusantara*, vol. 9, no. 1, 2021.
- Uhai, Sabalius, Tono Mahmudin, and Irra Chrisyanti Dewi. "Pariwisata Berkelanjutan: Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Ramah Lingkungan Dan Menguntungkan." (2024).
- Ware, Stephen J. *Principles of Alternative Dispute Resolution*. West Academic, 2013.
- Wijayanti, Asri. *Hukum ketenagakerjaan pasca reformasi*. Vol. 1. Sinar Grafika, 2009.
- Wijayanti, Agatha. "Perlindungan Konsumen dalam Industri Pariwisata di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol. 49, no. 2, 2020.
- Yulianto, Tatak Eko. "Penyelesaian sengketa transaksi bisnis internasional e-commerce melalui arbitrase." (2011).

PERATURAN/UU

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Mediasi