

Peran Komunikasi dan Musyawarah dalam Menangani Konflik Hubungan Industrial: Studi Kasus PHK di Smartfren Telecom Tbk

Hilma Harmen¹, Dina Sarah Syahreza², Luhut Manurung³, Muhammad Umair Yazid⁴, Samuel Indra Sitorus⁵, Windah Frawyta Lestari Sinaga⁶, Wulan Erdianti Putri⁷, Yurida Aulia⁸

Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Medan

hilmaharmen@unimed.ac.id¹ dinasarahsyahreza@unimed.ac.id²,

luhutmanurung05@gmail.com³, muelaja25@gmail.com⁴,

umairyazid1109@gmail.com⁵, windah28391@gmail.com⁶,

wulanerdiантиptr274@gmail.com⁷, yuridaaulia746@gmail.com⁸

ABSTRACT

The purpose of writing this article is to analyze the case of unilateral termination of employment (PHK) at PT Smartfren Telecom TBK sought by the trade union association. This research method uses a qualitative research method that involves collecting and analyzing data from a variety of source articles, also known as the literature review method. In the telecommunications industry, the role of communication and deliberation is important in overcoming challenges such as layoffs. This study highlights the importance of effective communication between company management and employees to properly manage layoffs. Empathetic and clear communication helps build better relationships and reduce conflict. In addition, deliberation allows different parties to participate in finding fair and sustainable solutions. With this approach, companies can better manage layoffs, while taking into account the interests and welfare of employees.

Keywords: Termination of Employment, Human Resource Management, communication and deliberation.

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis kasus pemutusan hubungan kerja (PHK) secara sepihak di PT Smartfren Telecom TBK yang diupayakan oleh asosiasi serikat pekerja. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang melibatkan pengumpulan data dan menganalisis data dari berbagai macam artikel sumber yang biasa disebut juga metode tinjauan pustaka. Dalam industri telekomunikasi, peran komunikasi dan musyawarah penting dalam mengatasi tantangan seperti Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Studi ini menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antara manajemen perusahaan dan karyawan untuk mengelola PHK dengan baik. Komunikasi yang empati dan jelas membantu membangun hubungan yang lebih baik dan mengurangi konflik. Selain itu, musyawarah memungkinkan berbagai pihak untuk berpartisipasi dalam mencari solusi yang adil dan berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat mengelola PHK dengan lebih baik, sambil memperhatikan kepentingan dan kesejahteraan karyawan.

Kata kunci: Pemutusan Hubungan Kerja, Manajemen Sumber Daya Manusia, komunikasi dan musyawarah.

PENDAHULUAN

PT Smartfren Telecom Tbk (FREN) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan telekomunikasi di Indonesia yang beroperasi di jaringan 4G sepenuhnya. Dengan wilayah cakupan jaringan nasional, dan tersebar di lebih dari 258 kota di seluruh Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2002 dengan nama PT Mobile-8 Telecom Tbk oleh Bimantara Group. Pada tahun 2009, kepemilikan perusahaan diambil alih oleh Sinarmas Group dan namanya diubah. Kantor pusat perusahaan ini terletak di Jl. H. Agus Salim No. 45 Menteng, Jakarta Pusat.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin intensif, pertumbuhan organisasi menjadi kunci kesuksesan jangka panjang. Manajemen sumber daya manusia (SDM) memegang peran yang sangat penting dalam mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Kualitas, keterampilan, dan kinerja SDM memiliki dampak langsung terhadap efisiensi, produktivitas, dan inovasi organisasi. Oleh karena itu, penting untuk mengenali strategi manajemen SDM yang efektif untuk mendukung pertumbuhan organisasi yang berkelanjutan (Nanang Basuki, 2023). Dalam konteks industri telekomunikasi, seperti yang dihadapi oleh Smartfren Telecom Tbk, perubahan yang cepat dan dinamis menjadi tantangan tersendiri. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tuntutan pasar yang terus berkembang, sementara juga menjaga kesejahteraan dan keadilan bagi para karyawannya. Namun, dalam upaya melakukan transformasi tersebut, kadang kala kebijakan yang diambil dapat menimbulkan konflik dengan para pekerja.

Pemutusan hubungan kerja (PHK) yang dilakukan secara sepihak oleh Smartfren Telecom Tbk menjadi contoh nyata dari bagaimana konflik hubungan industrial dapat muncul ketika komunikasi dan musyawarah tidak dijalankan secara efektif. Pemutusan hubungan kerja merupakan kondisi di mana hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan berakhir secara permanen. Ini bisa terjadi sebagai hasil dari berbagai situasi, termasuk sebagai proses pemisahan antara perusahaan dan pekerja, perpindahan karyawan dari satu perusahaan ke perusahaan lain, atau ketika seorang karyawan meninggalkan perusahaan yang mempekerjakannya karena berbagai alasan. Kuncoro (2009:203). Hal ini menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan dialog yang inklusif dalam mengelola perubahan organisasi, serta menyoroti perlunya menjaga keseimbangan antara kebutuhan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Pemutusan hubungan kerja secara sepihak yang dilakukan oleh Smartfren Telecom Tbk merupakan tindakan yang menimbulkan dampak yang sangat signifikan, baik bagi para karyawan yang terkena langsung maupun bagi lingkungan kerja secara keseluruhan. Karyawan yang terdampak secara tidak terduga dihadapkan pada ketidakpastian masa depan dan kekhawatiran akan stabilitas finansial mereka serta keluarga mereka. Selain itu, tindakan ini juga mengakibatkan rasa ketidakpuasan yang mendalam di kalangan karyawan terhadap kebijakan dan praktik perusahaan, yang dapat berdampak negatif pada moral dan motivasi kerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyoroti pentingnya komunikasi terbuka dan musyawarah inklusif dalam mengelola perubahan di industri telekomunikasi, khususnya di Smartfren Telecom Tbk. Penelitian ini ingin mengidentifikasi bagaimana

komunikasi dan musyawarah yang efektif dapat mengelola konflik hubungan industrial, sambil menekankan pentingnya mencapai keseimbangan antara kepentingan perusahaan dan kesejahteraan karyawan melalui proses komunikasi yang baik.

TINJAUAN LITERATUR

1. Komunikasi

Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid dalam buku "Communication Network: Toward a New Paradigm for Research" (1981), komunikasi adalah pertukaran informasi antara dua orang atau lebih yang menghasilkan pemahaman yang mendalam. Demikian pula, C. Shannon dan W. Weaver dalam "The Mathematical Theory of Communication" (1949) mendefinisikan komunikasi sebagai interaksi manusia yang saling memengaruhi dengan sengaja maupun tidak. Sementara itu, Bernard Berelson dan Gary A. Steiner dalam "Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding" (1964) menyatakan bahwa komunikasi melibatkan transmisi berbagai informasi dan keterampilan melalui beragam media seperti kata, angka, simbol, dan gambar. Carl I. Holand dalam "Social Communication" (1948) menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang memancarkan stimulus untuk mengubah perilaku orang lain.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi" (2003), komunikasi memiliki empat fungsi utama:

1. Menyampaikan informasi: Komunikasi memfasilitasi individu untuk mengirim dan menerima beragam jenis informasi, mulai dari pengetahuan yang tersedia dalam literatur, berita yang disiarkan melalui media televisi, hingga informasi pribadi yang dibagikan melalui platform media sosial.
2. Mendidik: Komunikasi memiliki peranan penting dalam pendidikan, dimulai dari interaksi antara ibu dan bayi yang membentuk perkembangan bahasa hingga pendidikan formal di lembaga seperti sekolah, perguruan tinggi, dan masyarakat secara umum.
3. Menghibur: Komunikasi juga memiliki kemampuan untuk menjadi sarana hiburan, seperti mengungkapkan empati kepada individu yang sedang bersedih, literatur motivasi, program televisi yang menghibur, dan musik dengan lirik yang memotivasi.
4. Memengaruhi: Komunikasi memiliki potensi untuk mengubah perilaku dan pola pikir seseorang. Contohnya, melalui komunikasi, upaya sosialisasi kesadaran lingkungan dapat mempengaruhi individu lain untuk peduli terhadap masalah lingkungan.

Komunikasi yang efektif berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan serta atmosfer kerja di dalam suatu organisasi, mencerminkan faktor yang krusial bagi produktivitas pegawai (Takasensaran & Mandey 2014).

2. Musyawarah

Musyawarah, sebagai konsep fundamental dalam budaya dan masyarakat Indonesia, telah lama menjadi subjek kajian dan pemikiran mendalam oleh para ahli. Para ahli dari berbagai disiplin ilmu, seperti ilmu politik, sosiologi, antropologi, dan filsafat, telah memberikan kontribusi penting dalam memahami teori musyawarah dan aplikasinya dalam konteks Indonesia.

Prof. Dr. H. M. Syafii Maarif, MA (1998)

Teori Musyawarah Mufakat untuk Demokrasi Pancasila:

Musyawarah mufakat merupakan pendekatan dalam pengambilan keputusan yang memerlukan dialog, negosiasi, dan pertukaran pendapat guna mencapai kesepakatan bersama. Kesepakatan tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip Pancasila, seperti Kepercayaan kepada Tuhan, Kemanusiaan, Persatuan, Demokrasi, dan

3. Keadilan Sosial.

Dr. Dra. Siti Nuraini, M.Si. (2016)

Teori Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Musyawarah Mufakat:

Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas musyawarah mufakat dalam pengambilan keputusan termasuk kesiapan dan kematangan peserta, kepemimpinan yang kompeten dan adil, suasana musyawarah yang mendukung, agenda dan tujuan yang terdefinisi dengan jelas, serta keterbukaan dan partisipasi seluruh pihak.

Dr. M. Sirojuddin, M.Si. (2019)

Teori Tantangan dan Peluang Musyawarah Mufakat di Era Modern: Di era modern, musyawarah mufakat menghadapi sejumlah tantangan, seperti globalisasi, individualisme, dan kompleksitas masalah sosial. Untuk menjaga relevansinya dan efektivitasnya dalam konteks saat ini, perlu dilakukan upaya untuk memperkuat dan mengembangkan teori musyawarah. Salah satu langkahnya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sambil tetap memastikan partisipasi dan dialog yang bersifat membangun.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan melibatkan pengumpulan data dari berbagai macam artikel atau sumber disebut metode penelitian pustaka atau *literature review*. Metode penelitian pustaka atau *literature review* biasanya merupakan bagian dari metode penelitian kualitatif. Ini melibatkan analisis teks dan interpretasi terhadap informasi yang ditemukan dalam artikel atau sumber-sumber lainnya. Ini merupakan Langkah awal yang dilakukan untuk memulai penelitian, karena untuk menyampaikan pengertian mengenai situasi, topik, teori, dan temuan yang terkait dengan pembahasan penelitian. penelitian ini bersumber dari kejadian yang kerap kali terjadi di masyarakat mengenai permasalahan pemutusan hubungan

kerja serta implikasi hukum yang kemudian akan dianalisis menggunakan peraturan perundang undangan yang berlaku. data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang merupakan, jurnal, artikel, UU, serta perpu.

Pembahasan Peran komunikasi dalam kasus PHK sepihak di Smartfren Telecom Tbk

Komunikasi yang tidak efektif sering kali dianggap sebagai pemicu utama konflik di lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres dan menghambat produktivitas kerja (Robbins (2001:310). Dalam situasi PHK sepihak di Smartfren Telecom Tbk, komunikasi memiliki peran yang krusial dalam menangani konflik dan memperbaiki hubungan antara manajemen perusahaan dan karyawan yang terdampak. Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi secara terbuka dan jelas tentang keputusan PHK, alasan di baliknya, dan dampaknya pada karyawan. Dengan pendekatan komunikasi yang empati dan peduli, manajemen dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan karyawan, mendengarkan kekhawatiran mereka, dan menghargai kontribusi yang telah diberikan. Selain itu, komunikasi membuka jalur dialog dan musyawarah antara manajemen dan karyawan, memungkinkan mereka untuk saling memahami dan mencari solusi yang adil dan inklusif.

Menurut model Dance dan Larson (1976:70), komunikasi interpersonal dapat berperan dalam mengurangi konflik hubungan industrial di dalam organisasi atau perusahaan. Model tersebut mengidentifikasi tiga fungsi komunikasi: *linking function*, *mentation function*, dan *regulatory function*. Ketika ketiga fungsi ini digunakan dalam suatu organisasi, mereka menjadi inti dari aktivitas operasionalnya. Melalui *linking function*, ketika karyawan berkomunikasi satu sama lain, kerja sama dapat terbentuk. Kerja sama ini mendukung pencapaian tujuan bersama dan memfasilitasi pemecahan masalah secara kreatif melalui berbagai ide dan diskusi. Prinsip dari *linking function* adalah bahwa melalui komunikasi yang efektif, kolaborasi dan dukungan untuk mencapai tujuan bersama dapat diwujudkan (Hutagalung I (2018))

Hasil dari praktik komunikasi yang efektif adalah terciptanya pemahaman yang lebih baik antara manajemen dan karyawan mengenai situasi yang dihadapi dan keputusan yang diambil oleh perusahaan. Hal ini membantu mengurangi ketidakpastian dan spekulasi di kalangan karyawan serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Selain itu, pendekatan komunikasi yang memperhatikan kebutuhan dan kekhawatiran karyawan juga dapat membantu mengurangi ketegangan dan konflik yang mungkin timbul sebagai dampak dari kebijakan PHK. Dengan demikian, penerapan komunikasi yang efektif dapat membantu perusahaan mengelola situasi PHK sepihak dengan lebih baik, memperbaiki hubungan dengan karyawan, dan mengurangi dampak negatifnya.

Peran musyawarah dalam menyelesaikan kasus PHK.

Keputusan yang disepakati melalui musyawarah akan lebih baik jika mencerminkan beragam pemikiran, pandangan, dan pengetahuan dari seluruh anggota yang terlibat (Syukur & Bagshaw, 2018). Musyawarah berperan penting dalam penyelesaian masalah PHK. Dalam situasi tersebut, musyawarah

memungkinkan pihak-pihak terlibat, termasuk perusahaan dan karyawan, untuk berkumpul dan berdiskusi terbuka tentang situasi yang dihadapi. Lewat musyawarah, mereka dapat menyampaikan pandangan, kekhawatiran, dan kebutuhan masing-masing terkait proses PHK. Ini membantu menciptakan pemahaman yang lebih baik di antara semua pihak dan memungkinkan pencarian solusi yang lebih adil dan dapat diterima oleh semua pihak.

Musyawarah dapat menjadi tempat mencari solusi alternatif untuk mengurangi dampak PHK. Misalnya, perusahaan dan karyawan bisa mempertimbangkan opsi seperti program pemutusan hubungan kerja sukarela (PHKS), pelatihan keterampilan, atau pemindahan ke posisi atau proyek lain dalam perusahaan. Hal ini membuka peluang untuk menemukan solusi yang lebih manusiawi dan mengurangi dampak sosial dan ekonomi dari PHK bagi karyawan yang terkena dampaknya.

Oleh karena itu, peran musyawarah dalam menyelesaikan masalah PHK sangat penting karena memungkinkan pihak-pihak terlibat berkomunikasi secara terbuka, mendiskusikan berbagai opsi, dan mencari solusi yang lebih baik. Ini tidak hanya membantu mengurangi konflik dan ketidakpastian, tetapi juga memberikan kesempatan untuk menemukan solusi yang lebih adil dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan musyawarah inklusif dalam mengelola perubahan di industri telekomunikasi, khususnya dalam menghadapi kasus PHK sepihak yang dialami Smartfren Telecom Tbk. Mereka menyoroti bahwa komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan sangatlah vital untuk mencegah timbulnya konflik hubungan industrial akibat kebijakan seperti PHK.

Hal yang ditekankan utama adalah pentingnya komunikasi yang jelas dan terbuka dalam menyampaikan keputusan PHK, alasan di baliknya, dan dampaknya pada karyawan. Manajemen perusahaan diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan karyawan melalui komunikasi yang empati dan peduli, serta mendengarkan kekhawatiran mereka dengan menghargai kontribusi yang telah diberikan. Pendekatan komunikasi yang memperhatikan kebutuhan dan kekhawatiran karyawan juga dianggap mampu membantu mengurangi ketegangan dan konflik yang mungkin timbul akibat kebijakan PHK.

Selain itu, pentingnya peran musyawarah dalam menyelesaikan masalah PHK juga ditekankan. Melalui musyawarah, pihak-pihak terlibat dapat berkumpul dan berdiskusi terbuka tentang situasi yang dihadapi, menciptakan pemahaman yang lebih baik di antara semua pihak, dan mencari solusi yang lebih adil dan dapat diterima oleh semua pihak. Musyawarah juga dianggap sebagai tempat untuk mencari solusi alternatif guna mengurangi dampak PHK, seperti melalui program pemutusan hubungan kerja sukarela (PHKS), pelatihan keterampilan, atau pemindahan ke posisi atau proyek lain dalam perusahaan.

KESIMPULAN

Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam mengelola perubahan di sektor telekomunikasi, terutama dalam mengatasi situasi PHK sepihak seperti yang terjadi di Smartfren Telecom Tbk. Penting bagi manajemen perusahaan untuk memperbaiki hubungan dengan karyawan melalui komunikasi yang empati dan responsif, serta menghargai kontribusi yang telah diberikan. Selain itu, musyawarah inklusif juga memiliki peran penting dalam menangani masalah PHK dengan menciptakan pemahaman yang lebih baik di antara semua pihak dan mencari solusi yang adil dan dapat diterima bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Nanang. (2023). Mengoptimalkan Modal Manusia: Strategi Sumber Daya Manusia Yang Efektif Untuk Pertumbuhan Organisasi Yang Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol 4(2) 182-192.
- Berelson, Bernard., Steiner, Gary. A. (1964). *Human Behavior: An Inventory of Scientific Findings*. New York: Harcourt, Brace & Dunia.
- C. Shannon., W. Weaver. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, Illinois. University Of Illinois Press.
- Dance, F.E. X; Larson, C.E. (1976) *The Functions of Human Communications: A Theoretical Approach*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Holand, I, Carl. (1948) *Social Communication*. American Philosophical Society.
- Hutagalung, Inge. (2018). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi. *Jurnal Bakti Masyarakat*. ISSN: 2620-7710, Vol 1 No 1, Hal 243-249.
- Kuncoro. (2009). *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja Dan Kinerja Pegawai Serta Kualitas Pelayanan*. UIR Press, Pekanbaru
- Maarif, Syafii, M. (2019). *Musyawarah Mufakat: Pilar Demokrasi*. Penerbit Pustaka Paradharma.
- Nuraini, Siti. (2019). *Musyawarah Mufakat Pilar Demokrasi Pancasila*. Penerbit Pustaka Paradharma.
- Robbins, Stephen. P. (2001). *Organizational Behavior (9th Ed)*. New Jersey: Prentice Hall
- Rogers, E, M., Kincaid, D, Lawrence. (1981). *Communication Network: Toward A New Paradigm for Research*. New York: The Free Press.
- Sirojuddin, M. (2019). *Musyawarah Mufakat: Pilar Demokrasi Pancasila*. Penerbit Pustaka Paradharma.
- Syukur, F. A., & Bagshaw, D. (2018). *The Role of The Traditional, Indigenous Musyawarah Mufakat Process of Mediation. Conflict Resolution nn Asia: Mediation and Other Cultural Models*, 13-18.

Takasenseran, M. C., & Mandey, S. L. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Sulut. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. ISSN: 2303-1174, Vol2, No 3, Hal 1686-1814.