

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelapa sawit merupakan salah satu tanaman perkebunan yang mempunyai peran penting bagi sub-sektor perkebunan. Pengembangan kelapa sawit antara lain memberi manfaat dalam peningkatan pendapatan petani dan masyarakat, produksi yang menjadi bahan baku industri pengolahan yang menciptakan nilai tambah di dalam negeri, ekspor CPO yang menghasilkan devisa dan menyediakan kesempatan kerja (Ditjenbun, 2014). Luas areal perkebunan kelapa sawit di Indonesia selama tahun 2017 - 2021 mengalami peningkatan.

Menurut data Kementerian Pertanian (Kementan) Tahun 2021, luas perkebunan minyak kelapa sawit mencapai 15,08 juta hektare (ha). Luas perkebunan tersebut naik 1,5% dibanding tahun sebelumnya yang seluas 1,48 juta ha. Dari 15,08 juta ha, mayoritas dimiliki oleh Perkebunan Besar Swasta (PBS) yaitu seluas 8,42 juta ha (55,8%). Kemudian, Perkebunan Rakyat (PR) seluas 6,08 juta ha (40,34%) dan Perkebunan Besar Negara (PBN) seluas 579,6 ribu ha (3,84%).

Jumlah produksi kelapa sawit nasional sebesar 49,7 juta ton pada 2021. Angka tersebut naik 2,9% dari tahun sebelumnya yang berjumlah 48,3 juta ton. Areal perkebunan kelapa sawit tersebar di 26 provinsi di Indonesia. (Monvia Rizaty Ayu 2022).

Perkembangan perkebunan kelapa sawit dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, dengan demikian perusahaan-perusahaan swasta banyak yang mencoba atau tidak sedikit yang beralih ke perkebunan kelapa sawit. Di dalam pembukaan perkebunan kelapa sawit, baik dari pembebasan lahan, penggusuran, tanam kelapa

sawit sampai ke tahap pemanenan memiliki banyak kendala dan keluhan pada beberapa aspek di antara nya dari teknis agronomi, tenaga kerja, ganti rugi, dan masyarakat yang berada di daerah sekitar perusahaan.

Keluhan-keluhan tersebut ada yang kategori ringan yang tidak berdampak pada terganggunya kegiatan operasional, contohnya keluhan terhadap bak mandi yang bocor dan teras dan lantai kamar mandi yang rusak dan lain sebagainya, kategori sedang yang tidak atau mungkin dapat berdampak pada kegiatan operasional kebun contohnya kerusakan alat panen, tidak ada unit untuk penjemputan karyawan dan lain sebagainya, kategori tinggi yang sangat berdampak pada kegiatan operasional kebun contohnya tuntutan masyarakat yang tidak dipenuhi perusahaan sehingga menimbulkan demo.

Mengelola serta menangani keluhan dan konflik yang baik adalah fondasi dalam menciptakan interaksi relasi yang harmonis antara berbagai pihak. PT SMART berkomitmen untuk senantiasa membangun komunikasi yang baik terhadap berbagai pihak, termasuk masyarakat sekitar area operasional perusahaan. Wujud dari komitmen tersebut terintegrasi dalam kebijakan perusahaan yaitu KSLG (Kebijakan sosial lingkungan GAR), GAR adalah *Golden Agri Resources* yang merupakan salah satu unit perusahaan Sinarmas yang bergerak pada perindustrian minyak kelapa sawit, sedangkan pada poin kedua yaitu meningkatkan partisipasi dalam keberperanan sosial dan komunitas dengan tujuan untuk membangun ekonomi, sosial, dan komunitas yang positif bagi masyarakat. Salah satu upaya untuk mewujudkan partisipasi tersebut maka Sinarmas dengan secara terbuka menerima segala keluhan dan permintaan yang masuk. Permintaan dan keluhan yang masuk

tentu akan ditindak lanjuti karena merupakan ruang bagi Sinarmas untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar. Melalui hal ini maka perusahaan dapat mengevaluasi terhadap berbagai kebijakan yang telah diberlakukan, terutama terkait dampak langsung bagi lingkungan dan masyarakat.

Dalam menerima dan mengelola keluhan, area unit menjadi garda terdepan dalam merespon segala keluhan yang masuk dan menyampaikan ke *top management* sebagai pemegang penuh keputusan. Namun hal ini belum ditunjang oleh sistem yang dapat membantu dan mempermudah menjalankan proses tersebut. Sistem yang masih manual sering kali menghambat proses komunikasi antara unit operasional dan top management dalam menangani keluhan dan konflik. Pelaporan secara manual juga menyulitkan para pemegang kepentingan baik di unit maupun di *Head Office* untuk bersama-sama mengumpulkan dan memantau segala kasus yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi.

Menyikapi hal tersebut, maka tim *Sustainability* menginisiasi untuk mengembangkan *Grievance Conflict* Sistem (GCS) yang dapat digunakan bersama mulai dari level unit hingga *Top Management*. Sistem ini diharapkan dapat membantu proses penanganan keluhan dan konflik yang diimplementasikan diseluruh unit operasional perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain:

1. Pelaporan secara manual menyulitkan para pemegang kepentingan baik di unit maupun di Head Office untuk bersama-sama mengumpulkan dan memantau keluhan - keluhan yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, di areal perkebunan
2. Data keluhan yang di dokumentasikan secara manual dapat hilang ataupun rusak.
3. Pelaporan keluhan secara manual sering terlambat atau lupa di sampaikan ke atasan

1.3 Tujuan Masalah

1. Melakukan pengumpulan data rekap secara manual
2. Melakukan pengumpulan data rekap secara sistem
3. Membandingkan pelaporan keluhan secara manual dengan pelaporan keluhan secara sistem

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi bahwa pencatatan dan pelaporan keluhan dengan menggunakan sistem *GSIS (Gar Sustainability Information Sistem)*. Lebih baik dan efektif karena difilekan pada sistem sehingga dapat di akses kapan saja dan dapat di telusuri keluhannya, selain itu dapat di akses pimpinan tertinggi di perkebunan dan tim penyelesaian keluhan itu sendiri, dengan itu tim penyelesaian keluhan maupun pimpinan tertinggi di perkebunan tersebut dapat mengambil langkah-langkah penyelesaian.