

instiper 4

SKRIPSI_23150

 September 9th, 2024

 Cek Plagiat

 INSTIPER

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3003403960

Submission Date

Sep 10, 2024, 9:20 AM GMT+7

Download Date

Sep 10, 2024, 9:22 AM GMT+7

File Name

SIREGAR_23150_TANGGAL_05_SEPTEMBER_2024_REVISI_UNTUK_DICETAK.pdf

File Size

1.2 MB

27 Pages

4,612 Words

27,850 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 4%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 18% Internet sources
- 4% Publications
- 7% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
digilib.unila.ac.id		5%
2	Internet	
media.neliti.com		3%
3	Internet	
repository.penerbiteureka.com		3%
4	Internet	
ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id		1%
5	Internet	
dokumen.tips		1%
6	Internet	
www.kajianpustaka.com		1%
7	Internet	
a-research.upi.edu		0%
8	Internet	
www.infosawit.com		0%
9	Internet	
docplayer.info		0%
10	Internet	
repository.stei.ac.id		0%
11	Internet	
eprints.instiperjogja.ac.id		0%

12	Internet	repositori.unsil.ac.id	0%
13	Internet	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	0%
14	Internet	e-journal.uajy.ac.id	0%
15	Internet	repository.unair.ac.id	0%
16	Internet	addinfikry.blogspot.com	0%
17	Internet	id.123dok.com	0%
18	Internet	putusan3.mahkamahagung.go.id	0%
19	Internet	www.bsigroup.com	0%
20	Internet	123dok.com	0%
21	Internet	fresh2lemonade.blogspot.com	0%
22	Internet	pembuatsoftware.wordpress.com	0%
23	Internet	e-journal.janabadra.ac.id	0%
24	Internet	www.iscc-foundation.com	0%

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 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 tibu 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).

20 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. Didalam pembukaan perkebunan kelapa sawit, baik dari pembebasan lahan, pengurusan, tanam kelapa sawit sampai ke tahap pemanenan memiliki banyak kendala dan keluhan pada beberapa aspek diantaranya dari teknis agronomi, tenaga kerja, ganti rugi, dan masyarakat yang berada di daerah sekitar perusahaan.

8 Keluhan-keluhan tersebut ada yang katagori 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 operational kebun contohnya kerusakan alat panen, tidak ada unit untuk penjemputan karyawan dan lain sebagainya, kategori tinggi yang sangat berdampak pada kegiatan operational kebun contohnya tuntutan masyarakat yang tidak di penuhi perusahaan sehingga menimbulkan demo.

23 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 ditindaklanjuti 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 System (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 Penelitian

1. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari pencatatan keluhan secara sistem dan secara manual
2. Untuk mengetahui seberapa efektif pencatatan keluhan secara sistem GISIS dibandingkan pencatatan keluhan secara manual

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi bahwa pencatatan dan pelaporan keluhan dengan menggunakan system GSIS (Gar Sustainability Information System). Lebih baik dan efektif karena difilekan pada system 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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Keluhan

Sebagaimana dikemukakan Tjiptono (2019) keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Ada berbagai metode yang digunakan perusahaan untuk mengumpulkan keluhan dari pelanggan mereka seperti kotak saran, formulir keluhan pelanggan, kartu komentar, hotline khusus, survei kepuasan pelanggan, dan situs website. Ini disebut sebagai "Paradoks Pemulihan". Sedangkan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi dalam buku Konsumen dan Pelayanan Prima (2014), keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, dan kemarahan atas servis jasa atau produk.

2.2 Jenis- Jenis Keluhan

Menurut berbagai riset psikologi pelanggan ada dua jenis keluhan Tjiptono (2019) yaitu :

1. Instrumental Complaints adalah keluhan yang dibuat dengan maksud untuk mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan.
2. Non-Instrumental Complaints adalah keluhan yang dibuat tanpa harapan tertentu bahwa keadaan yang tidak diinginkan tersebut akan berubah.

Suharyono (2019) menyebutkan bahwa keluhan pelanggan merupakan ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan terkait dengan harapan-harapan yang tidak terpenuhi atau masalah yang timbul dalam pelayanan atau produk. Mardalis (2019) mengartikan keluhan pelanggan sebagai respons negatif atau ekspresi

ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang tidak memenuhi harapan atau standar yang diharapkan. Keluhan pelanggan menurut Sula (2020) adalah ekspresi ketidakpuasan, ketidakcocokan, atau ketidaksesuaian yang disampaikan oleh pelanggan terkait dengan pelayanan atau produk yang diberikan oleh perusahaan. Keluhan pelanggan menjadi salah satu bentuk evaluasi diri internal terhadap kinerja perusahaan.

Komplain ialah suatu ekspresi perasaan ketidakpuasan atas objek yang tidak sesuai dengan standar sehingga berpengaruh terhadap si pengguna. Pada umumnya, komplain terjadi karena ketidakpuasan atas jasa yang diberikan kepada pengguna sehingga dapat berakibat penuntutan atas ketidakpuasan pelayanan tersebut. Komplain erat sekali hubungannya terhadap penilaian pelanggan sehingga jika pelayanan diberikan ialah baik, maka pelanggan akan menilai itu baik, begitu juga sebaliknya.

13 Keluhan atau komplain ialah sebuah rasa atau sesuatu yang diharapkan belum terpenuhi. Pada hakikatnya, keluhan tidaklah selalu bernilai negatif, tetapi juga dapat bernilai positif karena akan dapat menjadi sumber pembelajaran atau suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan. Ada beberapa cara bagi organisasi atau perusahaan dalam mengumpulkan komplain atau keluhan pelanggan sebagai bentuk perbaikan mereka, yaitu sebagai berikut : kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*.

6

10

6 Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali. Komplain itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk komunikasi, Menurut Eni Fitriani (2013), dalam menghadapi keluhan, penting bagi suatu organisasi untuk dapat saling berkomunikasi. Kegiatan komunikasi dalam organisasi memiliki tujuan untuk membentuk visi dan misi yang sama, dalam hal ini antara karyawan yang lain atau antara atasan dengan bawahan. Komunikasi dalam organisasi merupakan sitem alur yang dapat menghubungkan dan membentuk efektifitas antara anggota organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Singkatnya, komunikasi organisasi penting dalam suatu organisasi karena merupakan suatu proses penyampaian informasi atau ide-ide para anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4 Komunikasi merupakan faktor penting untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Seorang pimpinan wajib menerapkan secara rutin budaya komunikasi terhadap anggotanya untuk menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini, seorang pimpinan dituntut untuk dapat berkomunikasi lebih baik kepada bawahannya sehingga informasi yang disampaikan lebih jelas sehingga dapat dipahami oleh bawahannya. Selain komunikasi yang sikap kepedulian kepada karyawan juga di perlukan agar meminimalisir terjadinya keluhan dari karyawan salah satu contohnya adalah sering melakukan interaksi

dengan karyawan dengan begitu karyawan tidak merasa takut untuk menyampaikan keluhannya

2.3 Pelaporan secara manual

Sistem penanganan keluhan pelanggan secara manual masih memiliki nilai negatif, yaitu menyebabkan *delay* waktu dalam proses penyampaian keluhan dari pengguna kepada penyaji layanan sehingga menyebabkan proses penanganan menjadi lebih lama, yang juga dapat berakibat pada menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Chrisantiana, 2007). Pelaporan yang dilakukan secara menulis atau mengetik, dapat berbentuk hard copy maupun soft copy. Pelaporan secara manual memang cukup merepotkan, sulit diawasi, hilang bahkan rusak. Berdasarkan data tim penyelesaian keluhan sinarmas yang ada di HO Jakarta untuk pelaporan secara manual dari tahun 2011 sampai tahun 2016 terdapat 73 keluhan yang diselesaikan dan tahun 2017 sampai 2021 laporan hilang tidak dapat ditelusuri datanya di karenakan pergantian department dan banyak tim Keluhan/ grivence yang risgn , selain itu untuk pelaporan secara manual hanya sampai pada tingkat manager kemudian baru di kirim ke tim penyelesaian keluhan, pada tingkat manager biasanya untuk keluhan-keluhan tidak langsung dilaporkan ke tim penyelesaian keluhan HO Jakarta estate biasanya akan mencoba menyelesaikannya terlebih dahulu di tingkat unit, akan tetapi di karena faktor banyak pekerjaan di Estate sehingga penyelesaian selalu lambat bahkan laporan-laporan keluhan sering tertimpah file lainnya dan sering hilang karena lupa meletakkannya.

2.4 Pelaporan secara sistem

Menurut Junaidi et al., (Januari. 2020) saat ini perusahaan di bidang industri terus mengalami pertumbuhan, seiring dengan permintaan, hal ini tentunya diikuti bertambahnya jumlah karyawan hingga mencapai puluhan ribu, agar perusahaan dapat mencapai target produksi yang ditentukan setiap harinya. Pengelolaan perusahaan dengan jumlah karyawan sebanyak ini tidaklah mudah, hal ini dilihat dari tingginya keluhan karyawan yang berdampak pada kinerja perusahaan. Untuk menjaga kinerja karyawan, perusahaan dituntut agar dapat mengatasi setiap pengaduan karyawan dengan cepat dan tepat. Permasalahan tersebut tentu harus diiringi dengan suatu pencatatan dan pengukuran yang optimal terhadap penilaian kepuasan atas pelayanan perusahaan terhadap karyawan sehingga kinerja perusahaan tetap dinilai baik. Selain itu, selama ini sistem yang digunakan dalam menanggapi suatu keluhan pengguna ialah secara manual atau berbentuk form pengaduan sehingga dianggap tidak efektif dan efisien dikarenakan tingginya biaya yang diperlukan dalam menyiapkan form tersebut, juga termasuk kesulitan dalam rekapitulasi setiap keluhan yang ada sehingga hal tersebut lah yang menjadi penyebab lambatnya realisasi tindakan atau solusi terhadap keluhan karyawan serta sering terjadinya kesalahan akibat ketidak-akuratan laporan pengaduan.

Permasalahan tersebut, dapat diatasi dengan satu cara, yaitu dengan pembaharuan sistem pengaduan yang dilakukan lebih terstruktur dan secara sistem atau komputerisasi sehingga diharapkan dapat lebih cepat dan tepat

2 dalam rekapitulasi data laporan pengaduan. Hal tersebut dapat dibuat dengan cara menggunakan berbagai metode pengumpulan data dan analisa, seperti metode yang meliputi penggunaan diagram *usecase*, *activity*, *sequen*, dan *class* diagram untuk menghasilkan sistem yang terintegrasi sehingga bias pengukuran kepuasan karyawan lebih sedikit dan lebih meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan data tim penyelesaian keluhan HO Jakarta, pelaporan keluhan secara sistem pada tahun 2022 ada 109 keluhan yang diselesaikan, angka tersebut ialah lebih tinggi dibandingkan dengan data tahun 2011 - 2016 yang secara pelaporannya masih secara manual, yaitu sebanyak 73 keluhan, dan di tahun 2017 – 2021 dinyatakan keluhan yang terlapor ialah hilang.

Berikut adalah keuntungan dari Pelaporan pengaduan secara sistem:

1. memudahkan pencarian terhadap data laporan
2. tersimpan didalam system tidak hilang ataupun rusak
3. terhubung dengan atasan dan tim terkait sehingga dapat dipantau perkembangannya agar cepat direspon

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

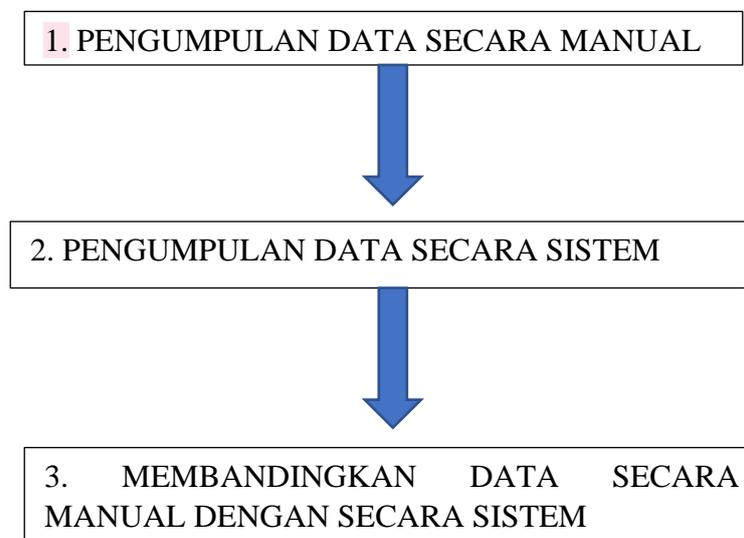
Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli - Desember 2023. Penelitian dilaksanakan di PT Agrolestari Mandiri- Sinarmas Group, Desa Sungai Kelik, Kec. Nanga Tayap, Kab. Ketapang, Prov. Kalimantan Barat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif, yang bertujuan untuk menyajikan pengumpulan data yang lengkap dan melaksanakan analisis data tersebut. Penelitian akan dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan dan pengolahan data keluhan yang telah dicatat secara sistem GIS dan secara manual, yang kemudian akan dianalisis untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan pada pencatatan keluhan secara manual dan secara sistem GIS serta mengetahui seberapa efektif-kah pencatatan secara manual dan secara sistem GIS.

3.3 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :



Gambar 1. Rancangan Penelitian

1. Mengumpulan data pelaporan keluhan secara manual dengan berkoordinasi dengan tim penyelesaian keluhan Ho Jakarta
2. Mengumpulan data pelaporan keluhan secara system GSIS (GAR Sustainability Information Sistem) dengan berkoordinasi dengan tim penyelesaian keluhan Ho Jakarta
3. Membandingkan pelaporan keluhan yang dilaporkan secara manual dengan pelaporan keluhan dengan system GSIS (GAR Sustainability Information Sistem)

3.4 Pelaksanaan Penelitian

- A. Mengumpulkan data-data laporan keluhan Manual
- B. Lokasi pengumpulan data-data pelaporan keluhan manual dengan cara berkoordinasi dengan tim pencatatan keluhan di Head Office Jakarta
- C. Mengumpulkan data-data laporan keluhan secara sytem
- D. Mengumpulkan data-data laporan keluhan dengan menggunakan system dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak HO (Head Office).

3.5 Analisis Data

Data yang diambil untuk penelitian ini adalah laporan keluhan dengan cara manual yang di rekap oleh Tim Head Office Jakarta dan membandingkan data keluhan dengan menggunakan system GSIS (Gar Sustainability Sustainability Information System).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaporan Keluhan Secara Manual

Sebagai wujud dari komitmen Sinarmas Group dalam pengelolaan keluhan maka perusahaan mengeluarkan Kebijakan Lingkungan Sosial GAR yang didalamnya membahas tentang pengelolaan keluhan dari internal maupun dari eksternal perusahaan. Hal ini di harapkan agar setiap pekerja dan masyarakat mendapat wadah untuk pengaduan ke perusahaan salah satunya ialah penyampaian keluhan secara lisan maupun tulisan, yang mana disampaikan kepada EM, Asisten dan SPO Officer (Sustainability Plan Oil).

Sebagian karyawan dan karyawan yang bekerja di perkebunan kelapa sawit seringkali tidak berani untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang dihadapi oleh pekerja tersebut, hal itu di tunjang dari beberapa faktor antara lain takut, keyakinan tidak tidak ditanggapi, dan dibenci oleh atasan. Pada Perusahaan Sinarmas Group keluhan-keluhan seperti itu sebenarnya sudah di berikan sarana untuk menyampaikannya yaitu kotak saran yang sudah terpasang di kantor-kantor, dan di wilayah perumahan karyawan.

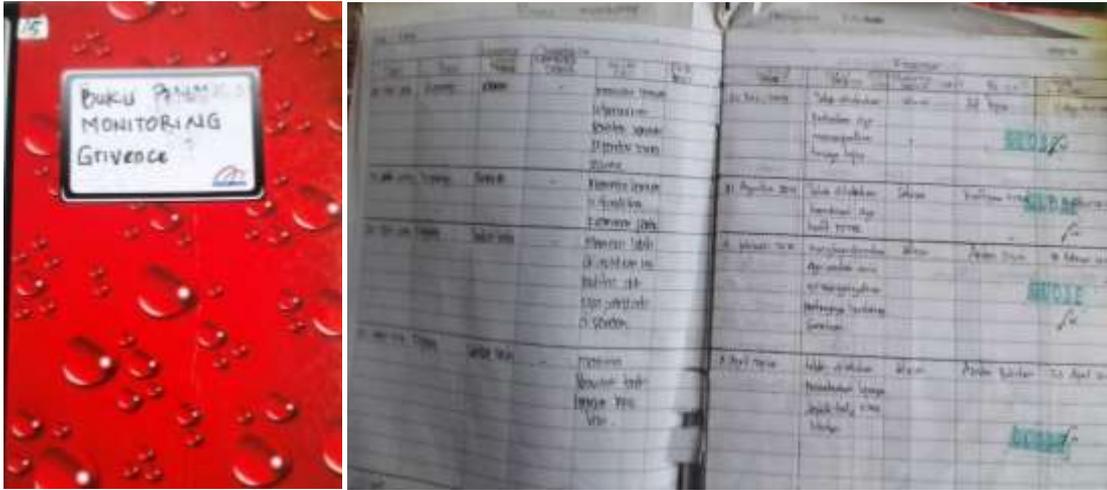


Gambar 2.Foto Kotak Saran

Kotak saran tersebut disediakan perusahaan sebagai fasilitas untuk menampung semua aspirasi dari karyawan yang tidak tersampaikan karena beberapa hal diantaranya sebagai berikut :

1. Merasa segan untuk menyampaikannya
2. Takut tidak ditanggapi
3. Dibenci atasan
4. Takut dimarahi oleh atasan

Kotak Saran harus di gembok supaya surat keluhan yang telah di masukan kedalam kotak tidak hilang dan disalahgunakan. Pengambilan surat dikotak saran seminggu sekali dan kemudian akan di monitoring rutin oleh Asisten SPO (Sustainability Palm Oil) dan selanjut di rekap di buku monitoring keluhan.



Gambar 3. Gambar Rekap Manual Keluhan

Selain penyampaian secara tulisan keluhan ada juga disampaikan dengan lisan yang disampaikan kepada masing-masing Mandor, Asisten divisi, Asisten SPO (Sustainability Palm Oil), ASKEP (Asisten Kepala) dan EM (Estate Manager). Perusahaan juga membentuk serikat pekerja mandiri (SPM) atau serikat buruh sebagai wadah yang menjembatani permasalahan-permasalahan pekerjaan maupun perselisihan antara pekerja dan perusahaan, disamping itu perusahaan juga membentuk Lembaga Kerjasama Bipartit (LKS Bipartit) sebagai wadah forum untuk membahas hal-hal terkait keluhan, permasalahan, perselisihan dan isu yang berkembang antara karyawan dengan perusahaan. Keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut kemudian di dokumentasi secara manual oleh SPO Officer dan dilanjutkan dengan proses pengiriman laporan HO (Head Office) Jakarta dengan menggunakan email, akan tetapi permintaan laporan tidak dilakukan secara rutin, hal ini yang mengakibatkan pendokumentasian laporan tidak terdokumentasi dengan baik. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan keluhan tidak terdokumentasi dengan baik diantaranya :

1. Perubahan struktur organisasi pekerjaan di bagian departemen keluhan/Grivence

Sinarmas Group sering terjadi perubahan struktur organisasi departemen hal ini dikarenakan kebutuhan pekerja yang mengharuskan adanya departemen-departemen yang baru, dan menyebabkan pendokumentasian keluhan menjadi tidak rutin kemudian cenderung terlupakan karena petugas pencatatan keluhan di HO (Head Office) yang baru belum menguasai penuh pekerjaannya

2. Departement Keluhan/ Grivence yang Risgan

Risgnya departemen keluhan merupakan salah satu penyebab pendokumentasian keluhan menjadi terhambat bahkan data yang sudah dimonitoring hilang dan tidak dapat di telusuri keberadaanya. Karena karyawan di department keluhan tidak ada keluhan dari masing-masing unit tidak ada memonitornya dan tidak ada yang melaporkan keluhan dari unit ke pimpinan di Head Office (HO)

3. Laporan tidak langsung dikirim ke tim penyelesaian keluhan yang ada di HO (Head Office)

Hasil Rekapen keluhan dari SPO harus di kirim terlebih dahulu ke pimpinan unit untuk di verifikasi. Keluhan – keluhan yang mana yang harus di kirim ke tim penyelseaian keluhan HO dan keluhan yang mana bisa di selesaikan di unit sehingga keluhan tersebut tidak di kirim, hal ini membuat data banyak terkumpul di pimpinan unit, factor lupa sering terjadi karena dokumen tertumpuk sehilngga keluhan-keluhan lama di respon dan cenderung tidak terespon sehingga orang

yang memberikan keluhan merasa tidak di perhatikan oleh pimpinan, hal ini bisa membuat kinerja dari dari karyawan berkurang yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

4.2 Pengumpulan Data Keluhan Secara Manual

Data pelaporan keluhan secara manual diambil dari tim penyelesaian keluhan HO Jakarta adapun datanya sebagai berikut

NO	PSM	DATA REKAP PELAPORAN KELUHAN										
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	2	0	2	5	5	2	3	0	0	0	0	0
3	3	2	3	2	0	4	9	0	0	0	0	0
4	5	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
5	6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
6	6A	1	0	3	3	3	8	0	0	0	0	0
7	7	0	3	2	2	5	0	0	0	0	0	0
Total		3	8	13	10	19	20	0	0	0	0	0

Tabel 1. Rekap data penginputan Grivence/Keluhan secara Manual dari TIM SSP

Sumber : Data Sustainability Sinarmas

Dari data diatas terlihat pada tahun 2017 sampai tahun 2021 tidak ada laporan keluhan, hal ini berdasarkan informasi dari tim SSP (Sustainability Strategic Project) Sinarmas Jakarta data pada tahun tersebut dinyatakan hilang , karena pada tahun tersebut terjadi perubahan struktur organisasi di bagian Grivence dan ada beberapa tim Grivence /keluhan yang risgn sehingga data keluhan yang di rekap secara manual tidak dapat di terdokumentasi dengan baik sehingga tidak dapat di telusuri kelengkapannya.

4.3 Pelaporan Keluhan Secara System Gar Sustainability Information System (GSIS)

Terkait dengan usaha perusahaan dalam melakukan pendataan secara digital seluruh Database Sustainability maka dibangun aplikasi yang mengakomodir seluruh kegiatan (business process) dalam Sustainability ke sebuah modul system aplikasi yaitu adalah GAR (Golden Agri Resources) Sustainability Information Sistem (GSIS). Aplikasi GSIS ini merupakan alat bantu manajemen untuk mendata seluruh kegiatan perusahaan yang memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan (Sustainability) sesuai dengan pedoman GSEP yang diterapkan oleh perusahaan. GSEP (Gar Social Environment Policy) Terkait dengan usaha perusahaan dalam melakukan pendataan secara digital seluruh Database Sustainability maka dibangun aplikasi yang mengakomodir seluruh kegiatan (business process) dalam Sustainability ke sebuah modul system aplikasi yaitu adalah GAR (Golden Agri Resources) Sustainability Information Sistem (GSIS). Aplikasi GSIS ini merupakan alat bantu manajemen untuk mendata seluruh kegiatan perusahaan yang memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan (Sustainability) sesuai dengan pedoman GSEP yang diterapkan oleh perusahaan. GSEP (Gar Social Environment Policy) merupakan sebuah kebijakan yang dibuat untuk menciptakan perusahaan yang mengelola perkebunan kelapa sawit yang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan agar menjadi perusahaan yang bergerak pada perkebunan kelapa sawit yang berkelanjutan. Dalam hal penerapan sistem aplikasi GSIS ini, maka diperlukan panduan penggunaan program agar dapat digunakan dengan tepat oleh seluruh pihak-pihak yang relevan di setiap level pengguna.

8

8

4.4 Akses Pengguna Gsis & Gsis Portal

Berikut adalah daftar level pengguna yang dapat mengakses GSIS (modul new grievance) dan GSIS Portal:

Tabel 2. Tabel Level Pengguna GSIS

User	GSIS Application			
	Input	Review	Edit	Approval
SPO Unit	v	v	v	
SPO Region	v	v	v	v
EM/MM				v
RC/PC				v
COO/VPA/VPM Deputy CEO/CEO				
MDOps/HoU				
Grievance Handling HO	v	v	v	v

Sumber : Data Sustainability Sinarmas

SPO officer sebagai seorang operator penginput keluhan, diberikan otoritas input, review, dan edit data keluhan, akan tetapi tidak diberikan otoritas *Approval*. Untuk SPO Region, otoritas yang dimiliki ialah jauh lebih lengkap dibandingkan SPO Officer dikarenakan apabila SPO Officer sedang menjalani cuti maka SPO Region dapat bertindak sebagai operator penginputan keluhan (tidak dapat digantikan oleh orang lain), sedangkan manajer dan RC hanya mempunyai otoritas *approval* saja. Dan, untuk tingkat

19

VPA sampai dengan *Top manakemen* tidak diberikan otoritas apapun, hanya dapat melihat pelaporan keluhan tersebut, yang nantinya akan dibahas dengan tim HO *Handling Grievance* yang akan menjadi tim penyelesaian keluhan.

Setelah keluhan – keluhan di input di GSIS oleh SPO unit dan semua user Approval, maka tim Grivence Handling HO mendownload semua data keluhan yang telah diinput kemudian semua data diidentifikasi dan diklarifikasikan untuk keluhan yang dapat diselesaikan diunit akan diinformasikan kembali oleh tim Grivence kepada unit Head melalui email dan untuk keluhan yang penyelesaiannya membutuhkan persetujuan dari top Management akan di bawah oleh tim Grivence dalam rapat dengan top Management kemudian akan dibentuk tim untuk mengidentifikasi keluhan tersebut agar dapat diselesaikan.

4.5 Data Perbandingan Penginputan manual dengan System GSIS

Berdasarkan data dari tim SSP (Sustainability Strategic Project) yang merupakan tim yang menangani pengaduan keluhan dan konflik terdapat perbedaan yang sangat signifikan dari pelaporan secara manual dengan pelaporan secara system GSIS datanya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Tabel Rekap data perbandingan penginputan Grivence/keluhan secara manual dengan system dari tim SSP

NO	PSM	PENGINPUTAN SECARA MANUAL						Rata-rata Penginputan Manual	2017 sd 2021	PNGINPUTAN SECARA GSIS
		2011	2012	2013	2014	2015	2016			2022
1	1	0	0	0	0	1	0	0,2	Data Hilang	10
2	2	0	2	5	5	2	3	3,4	Data Hilang	10
3	3	2	3	2	0	4	9	4	Data Hilang	17
4	5	0	0	1	0	2	0	0,6	Data Hilang	19
5	6	0	0	0	0	2	0	0,4	Data Hilang	25
6	6A	1	0	3	3	3	8	3,6	Data Hilang	15
7	7	0	3	2	2	5	0	2,4	Data Hilang	13
Total		3	8	13	10	19	20	14,6		109

Sumber : Data tim Grivence Handling HO Sinarmas

Dari data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelaporan yang dilakukan secara system lebih banyak terlapor dan terdokumentasikan dengan baik dibandingkan pelaporan secara manual, bahkan tahun 2017 sampai dengan 2021 data pelaporan keluhan hilang dan tidak dapat di telusuri.

Jika dibandingkan pada hasil rata-rata penginputan secara manual terhadap penginputan secara GSIS, maka dapat disimpulkan bahwa penginputan secara sistem GSIS ialah lebih banyak data keluhan yang terdokumentasi, yaitu 109 keluhan sedangkan pada penginputan secara manual ialah sebanyak 14,6 data keluhan.

Adapun contoh studi kasus yang ada ialah pada PT. X bahwa pada saat pencatatan keluhan secara manual, terlapor data keluhan yang tertinggal dikarenakan data

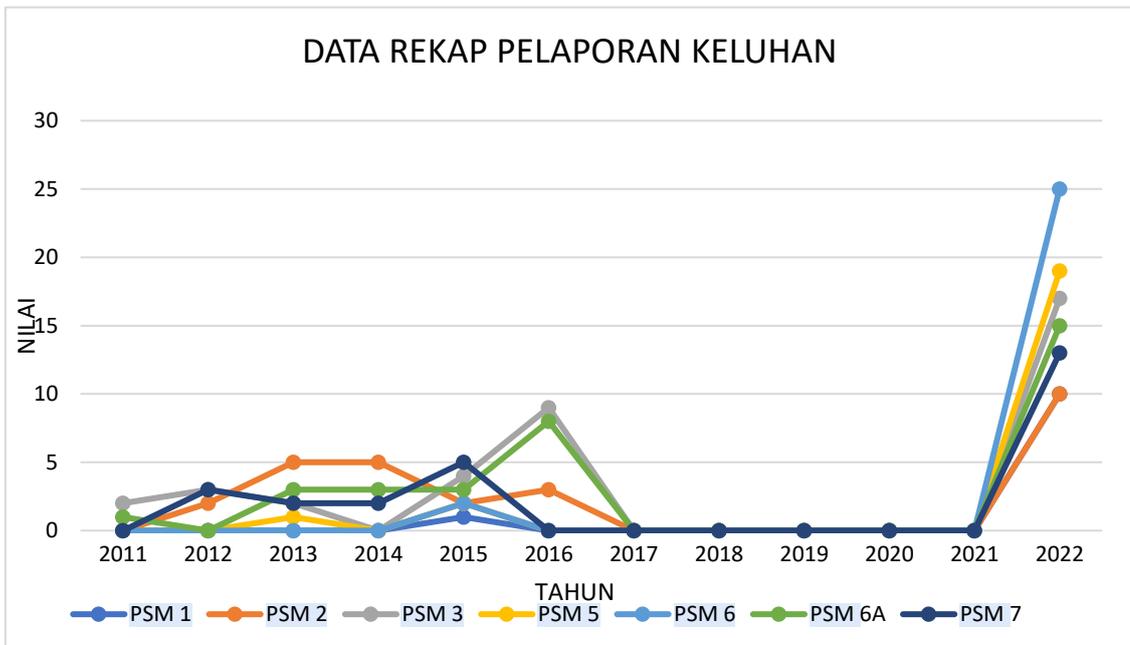
keluhan yang dilaporkan harus melalui alur yang cukup panjang yaitu pelaporan keluhan dilaporkan dari SPO Unit ke Manajer, kemudian ke Regional Controller (RC), dan pada saat pelaporan dikirim kepada Manajer dan RC, pelaporan keluhan tersebut akan di pilah berdasarkan tingkat urgensitas keluhan sedangkan untuk keluhan-keluhan yang dianggap dapat diselesaikan segera pada tingkat operasional maka laporan keluhan tidak dilaporkan ke *Top Manajemen*. Oleh karena itu, hal tersebut lah yang menyebabkan pelaporan data keluhan secara manual tidak terdokumentasi secara efektif. Sedangkan, setelah penggunaan sistem GIS dalam pencatatan keluhan di PT. X, semua data keluhan yang telah di input oleh SPO *officer* maka akan secara otomatis dapat terlihat oleh Manajer, RC, hingga *top manajemen*. Hal ini lah yang menyebabkan semua data keluhan menjadi terdokumentasi secara lengkap.

Tabel 4. Tabel Sampel Studi Kasus

Jenis Masalah	Tgl Pelaporan	Tgl Diselesaikan
Karpet BPA robek (tidak nyaman digunakan untuk anak-anak)	08.03.22	14.3.22
Bak bocor pada perumahan karyawan	09.05.22	13.05.22
Jalan rusak menuju perumahan karyawan	06.06.22	27.06.2024
Pembuangan sampah yang terlambat dari jadwal yang seharusnya	04.07.22	06.07.22
Septitank pada salah satu rumah karyawan yang	12.08.22	23.08.22

penuh		
Salah satu atap pada rumah karyawan bocor	29.08.22	05.09.22
Pergantian peralatan kerja yang terlambat (geser dari jadwal)	19.09.22	22.09.22
Belum ada perbaikan pada fasilitas olahraga	26.09.22	11.10.22
Penjaga BPA kurang sedangkan jumlah anak karyawan banyak	17.10.22	20.10.22
Tidak ada pondok hujan di lapangan kerja	25.10.22	14.11.22
Penjemputan karyawan terkadang tidak tepat waktu	21.11.22	23.11.22
Adanya saluran air yang sumbat pada rumah karyawan	07.12.22	19.12.22

Sumber : Tim Grievance HO “Data Sampel”



Gambar 4. Diagram Data Statistik pelaporan Keluhan

14

Dari data statistik pelaporan keluhan diatas dapat disimpulkan bahwa tahun 2011 sampai 2017 terjadi peningkatan minat untuk melakukan pelaporan, menurut informasi dari Head office Jakarta dari tahun 2011 sampai 2017 tim penanganan keluhan masih satu departemen sedangkan tahun 2018 departemen keluhan di gabung menjadi satu dengan departemen Konflik dan petugas pencatatan keluhan banyak yang risgn sehingga data banyak yang hilang, sedangkan di tahun 2022 keluhan sudah di integrasikan dengan system GSIS (Gar Sustainability Information System) dapat dilihat dari diagram data statistic pelaporan keluhan terjadi peningkatan, hal ini menunjukkan minat dari SPO Officer (Sustainabilty Palm Oil) untuk melakukan pelaporan meningkat. Hal itu dikarenakan data yang di laporkan ke sistem cepat di tanggapi dan di selesaikan dan dapat di filekan dengan baik sehingga mudah untuk mentelusurinya.

4.6. Survei Singkat Minat Untuk Melakukan Penginputan Keluhan Secara Sistem

Pada pad tanggal 22 sampai 24 Bulan April Tahun 2024 penulis melakukan survei kecil di PT Agrolestari Mandiri yang masih merupakan perusahaan perkebunan kelapa sawit Group Sinarmas yang terdiri dari 5 unit kebun yaitu KYNE, PKWE, KYNA, NTYE dan SKKE melalui SPO unit masing-masing kebun sebagai operator dari penginputan keluhan itu sendiri dan menemukan beberapa hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Tabel Survei Minat Penginputan Keluhan Secara System Oleh SPO

No	Unit Kebun	Input manual	secara Input GSIS	secara Alasan
1	KYNE		V	Penginputan lebih Praktis
2	PKWE		V	Data yang di input bisa di akses kapan saja sehingga tidak hilang
3	KYNA		V	Respon Cepat
4	SKKE		V	Dapat dilihat dan di print Rekapnya
5	NTYE		V	Di unit masalah dengan sinyal dengan Gsis yang memakai jaringan kantor sehingga keluhan dapat terbaca langsung oleh atasan dan Tim Grivence HO

Sumber : Survei Penulis di PT Agrolestari Mandiri

Berdasarkan Survei singkat dari penulis di PT Agrolestari Mandiri pada 5 unit Estate pada masing-masing SPO, dapat dilihat jelas petugas penginputan yang berada di unit perkebunan lebih memilih mendokumentasikan keluhan secara system, karena lebih praktis, aman, cepat respon dan lebih terdokumentasi dengan baik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- 1) Pelaporan dengan system GSIS (Gar Sustainability Information System) dapat terdokumentasi dengan baik dan mudah untuk mengaksesnya di bandingkan dengan pelaporan secara manual yang tidak terdokumentasi dengan baik bahkan cenderung datanya hilang karena secara manual dan respon dari atasan di nilai rendah karena atasan sendiri mengalami kesulitan mengakses keluhan yang ada di unit masing-masing. Tim penyelesaian keluhan dan konflik juga mengalami kesulitan dalam berkoordinasi dengan pimpinan unit karena minimnya data yang ada.
- 2) Pelaporan dengan dengan Sytem GSIS (Gar Sustainability Information System) yang terintegrasi dengan atasan dan tim penanganan keluhan akan memudahkan pelaporan ke Top Management sehingga memudahkan untuk penyelesaiannya dari segi keuangan dan pembentukan tim untuk penyelesaian konflik tersebut

5.2 Saran

Pelaporan keluhan dengan GCS (Grivence Konflik System) yang terintegrasi dengan GSIS (Gar Sustainability Information System) agar lebih di kembangkan lagi, agar dapat di akses dengan menggunakan jaringan internet dan dapat terintegrasi dengan Smartphone sehingga dapat di akses dimana saja dan kapan saja mengingat pelaporan keluhan dari pekerja ataupun masyarakat sekitar kebun juga sering melalui lisan (Saran ini juga sudah di sampaikan langsung penulis dengan tim IT Sinarmas dan tim yang menangani keluhan)