

instiper 1

JURNAL_23150

 September 9th, 2024

 Cek Plagiat

 INSTIPER

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3003388622

Submission Date

Sep 10, 2024, 9:00 AM GMT+7

Download Date

Sep 10, 2024, 9:13 AM GMT+7

File Name

23150_Wisnu_Hidayah_Siregar_JURNAL_ONLINE_Mendeley.pdf

File Size

411.2 KB

7 Pages

1,939 Words

11,214 Characters

10% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 2%  Publications
- 5%  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

- 10% Internet sources
- 2% Publications
- 5% 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.unimed.ac.id	3%
2	Student papers	Sriwijaya University	2%
3	Internet	eprints.instiperjogja.ac.id	1%
4	Internet	jurnal.instiperjogja.ac.id	1%
5	Internet	docplayer.info	1%
6	Internet	putusan3.mahkamahagung.go.id	1%
7	Internet	repository.its.ac.id	1%
8	Internet	text-id.123dok.com	1%
9	Internet	adoc.pub	0%
10	Internet	mydaniyar.blogspot.com	0%
11	Internet	www.iscc-foundation.com	0%

12

Internet

www.infosawit.com

0%

ANALISIS PENGINPUTAN KELUHAN INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP GIS (GAR SUSTAINABILITY INFORMATION SYSTEM)

Wisnu Hidayah Siregar, Arief Ika Uktoro, S.TP, M.Sc, Danik Nurjanah, SP, M.Sc

Teknologi Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, INSTIPER Yogyakarta

Email Korespondensi: wisnuhidayahsiregar@gmail.com

ABSTRAK

Industri perkebunan Kelapa sawit ialah satu diantara komoditas perkebunan yang memiliki peran penting dan sentris dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Di dalam pengelolaan perkebunan kelapa sawit, melibatkan banyak karyawan yang merupakan tenaga kerja dari luar maupun masyarakat disekitar perkebunan, kemudian desa-desa yang berada di sekitar perkebunan juga ikut dalam perkembangan usaha perkebunan kelapa sawit. Dengan demikian pasti banyak keluhan-keluhan yang akan diterima oleh perusahaan perkebunan, baik keluhan yang berasal dari karyawan sampai pihak desa dan LSM yang berada di sekitar perkebunan. Untuk itu keluhan-keluhan tersebut harus dikelola dengan cepat dan tepat, sehingga tidak berdampak pada kegiatan operasional kebun.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan pelaporan keluhan secara manual dengan pelaporan keluhan secara system GIS (GAR Sustainability Information Sistem) dengan metode pengambilan data laporan keluhan secara manual dari tim HO Jakarta dan pengambilan data pelaporan keluhan secara system kemudian melakukan perbandingan data antara pelaporan secara manual dan secara system. Setelah dilakukan perbandingan dapat disimpulkan jumlah penyelesaian keluhan lebih banyak yang selesai dan terekam dengan menggunakan pelaporan secara system dibandingkan pelaporan secara manual karena Secara System keluhan terdokumentasi dengan baik dan pelaporannya lebih cepat karena pimpinan-pimpinan tertinggi di unit perkebunan RC (Region Control) dapat mengaksesnya langsung begitu juga dengan tim-tim terkait penyelesaian keluhan yang ada di Head Office dibandingkan dengan cara perekapan manual yang pelaporannya hanya sampai manager kebun.

Kata kunci : Keluhan, Sistematis dan Terdokumentasi

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

2 Berdasarkan data Kementerian Pertanian (Kementan) Indonesia Tahun 2021, luas perkebunan kelapa sawit ialah sebesar 15,08 juta hektar (ha). Luas perkebunan tersebut naik 1,5% dibanding tahun sebelumnya yang seluas 1,48 juta ha. Pada tahun 2021, luas Perkebunan di Indonesia 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%).

7 Di tahun 2021, produksi kelapa sawit nasional berhasil mencapai sebesar 49,7 juta ton, produksi tersebut ialah naik 2,9% dari tahun 2020 sebesar 48,3 juta ton. Hasil produksi kelapa sawit di Indonesia terpencar pada beberapa areal perkebunan kelapa sawit yang ada, yaitu tersebar pada 26 provinsi di Indonesia. (Monvia Rizaty Ayu 2022).

8 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.

12 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 7 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

3

1. 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

2. Tujuan Penelitian

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

3. METODE PENELITIAN

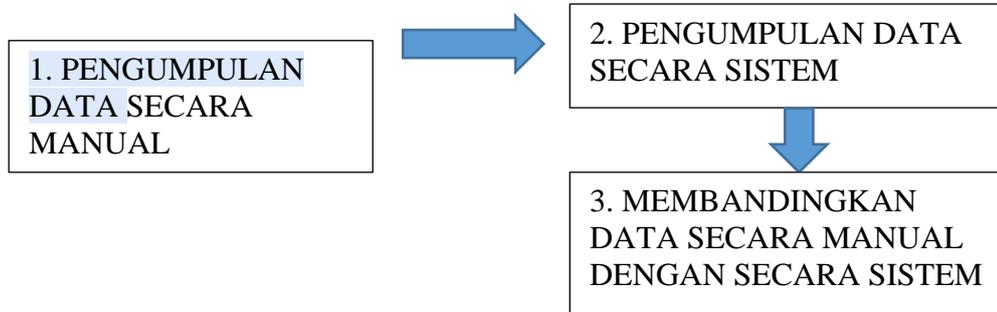
1. Waktu dan Tempat Penelitian Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli - Desember 2023. Penelitian dilaksanakan di PT Agrolestari Mandiri- Sinarmas Group, Desa Sungai Kelik, Kec. Nanga Tayap, Kab. Ketapang, Prov. Kalimantan Barat.
2. Alat dan Bahan Penelitian : System GSIS (*Gar Sustainability Information System*) System yang di keluarkan oleh Sinarmas Group untuk memudahkan proses – proses kelancaran kegiatan-kegiatan *sustainability* di lokasi perkebunan.
3. Penggunaan Program GSIS (Modul *New Grievance*)



3. Rancangan Penelitian

10

Penelitian dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. PENGUMPULAN DATA KELUHAN SECARA MANUAL

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

Tabel 4.1 Rekap data penginputan Grivence/keluhan secara manual dari tim SSP

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

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.

2. Data Perbandingan Penginputan manual dengan System GSIS

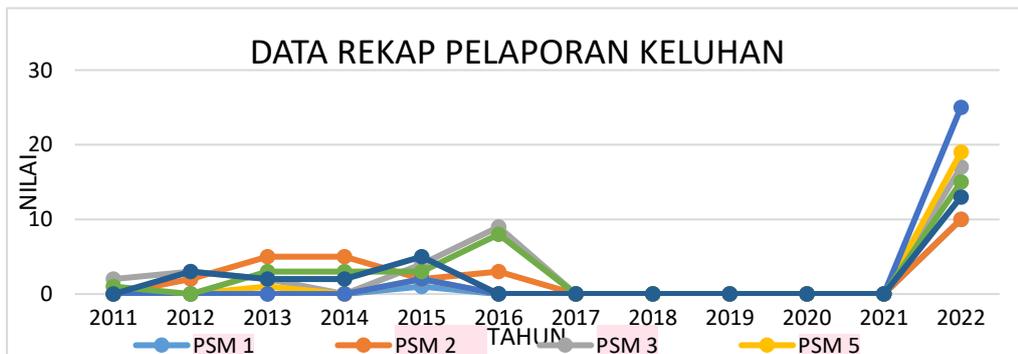
Berdasarkan data dari tim SSP (*Sustainability Strategic Project*) yang merupakan tim yang menangani pengaduan keluhan dan konflik terdapat perbedaan yang sangat signifikan dari pelaporan secara manual dengan pelaporan secara system GSIS datanya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Tabel Rekap data perbandingan penginputan Grivence/keluhan secara manual dengan system dari tim SSP

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



Gambar 4.6. Diagram Data Statistik pelaporan Keluhan

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

9

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.

3. 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 4.7. Tabel Survei Minat Penginputan Keluhan Secara System Oleh SPO

No	Unit Kebun	Input secara manual	Input secara GIS	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

KESIMPULAN

- 1) Pelaporan dengan system GSIS (Gar Sustainability Information System) dapat terdokumentasi dengan baik dan mudah untuk mengaksesnya di dibandingkan 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

DAFTAR PUSTAKA

- Ditjenbun. (2014). "Pertumbuhan Areal Kelapa Sawit Meningkat. " <https://ditjenbun.pertanian.go.id/pertumbuhan-areal-kelapa-sawit-meningkat/>
- Eni Fitriyani. 2013. "Analisis Kegiatan Komunikasi Organisasi Pada PT. Kresna Duta Aroindo Perkebunan Sinarmas Group Kecamatan Kombeng, Kabupaten Kutai Timur." *E-Jurnal Komunikasi* 1 (2):518-531.
- Junaidi, Siti Euis Iyana Nurlia, and Fira Arbaimaniar Nurul. 2020. "Model Sistem Pengolahan Data Pengaduan Karyawan Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan." *Jurnal Cerita* 6(1):63-73.
- Mardalis, M. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Monavia Ayu Rizaty. (2022). "Luas Perkebunan Minyak Kelapa Sawit Nasional Capai 15,08 Juta Ha Tahun 2001. " <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/31/luas-perkebunan-minyak-kelapa-sawit-nasional-capai-1508-juta-ha-pada-2021>.
- Suharyono, S. 2019. Manajemen Pelayanan Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sula, H. A. 2020. Manajemen Pelayanan: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Tennie Chrisantiana. 2007. "Analisis Dan Perancangan Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan Korporat." Surabaya : PT. Telkom Divre V Jawa Timur.
- Tjiptono, F. 2019. Manajemen Jasa: Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2019. Total Quality Management: Pendekatan Praktis. Jakarta: Andi Offset.