

## 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 2021. ” <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.

# LAMPIRAN

## A. Alat dan Bahan Penelitian

### 1. GSIS (*Gar Sustainability Information Sistem*)

Sistem yang di keluarkan oleh Sinarmas *Group* untuk memudahkan proses – proses kelancaran kegiatan-kegiatan *sustainability* di lokasi perkebunan.

#### 1.1 Penggunaan Program GSIS (*Modul New Grievance*)



Gambar 1. Tampilan Program GSIS

- Pada menu pembuka, *user* akan diberikan *form* isian *login*
- Tiap *user* akan memiliki *user name* dan *password* pribadi yang diberikan oleh admin
- Tiap *user* akan memiliki otoritas yang berbeda untuk mengakses tiap modul dan sub modul dalam sistem GSIS
- Password* standar (rahasia) dapat diganti sendiri oleh tiap *user* setelah *login*.

## 1.2 Modul *Grievance Data Entri* (*Submit Pengaduan & Konflik*)

Langkah – langkah adalah sebagai berikut :

- a) Pilih menu sosial
- b) Pilih menu *New Grievence*
- c) Pilih menu data *entri*

### Menu Sosial



Gambar 2. Pilih Menu Sosial



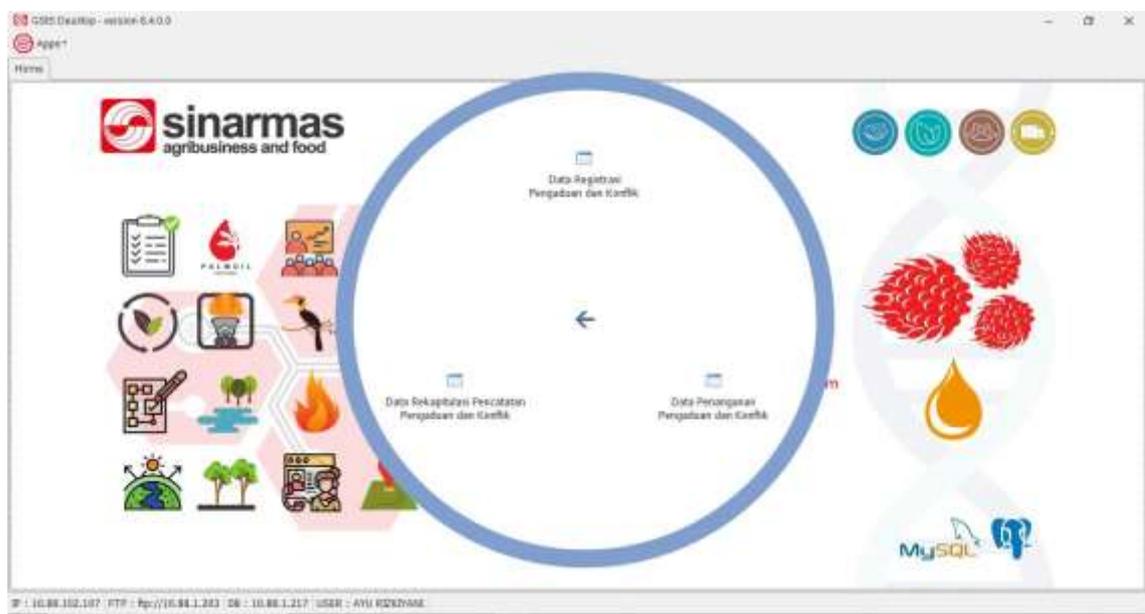
Gambar 3. Pilih Menu Sub Sosial “New Grievence”

### 1.3 Menu *New Grivence*



Gambar 4. Pilih Sub Menu *Data Entri*

### 1.4 Menu *Data Entri*

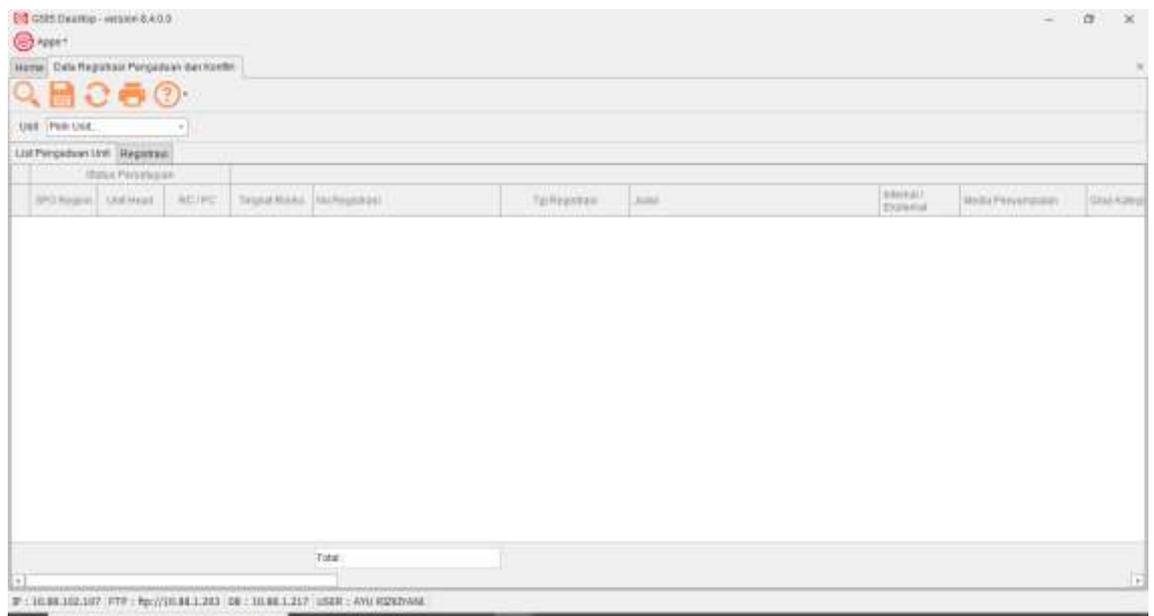


Gambar 5. Menu *Data Entri*

Setelah masuk kedalam menu *Data Entri*, dibutuhkan langkah-langkah penginputan dalam setiap sub modulnya. Dimulai dari :

- (I) *Data Registrasi* Pengaduan dan Konflik
- (II) *Data Penanganan* Pengaduan dan Konflik
- (III) *Data Rekapitulasi* Pencatatan Pengaduan dan Konflik.

### 1.5. *Data Registrasi* Pengaduan dan Konflik



Gambar 6.. Sub Modul *Data Registrasi* Pengaduan dan Konflik

Untuk menginput *registrasi* data pengaduan dan konflik langkah langkah yang dilakukan adalah:

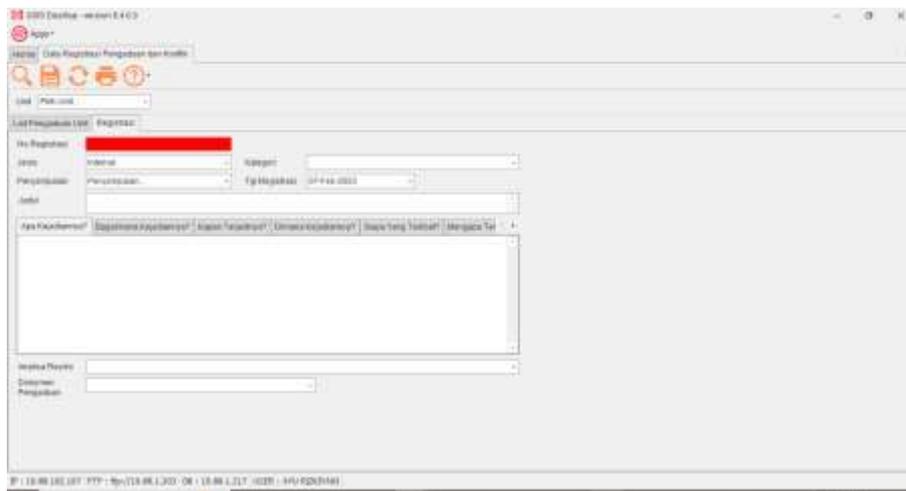
- a. Memilih unit terkait



Gambar 7. Pilih Data Unit

Klik tombol *search* untuk memastikan apakah ada data *existing grievance* atau tidak yang akan muncul pada *section List Pengaduan Unit*.

b. Klik *section Registrasi* untuk menginput data *registrasi*



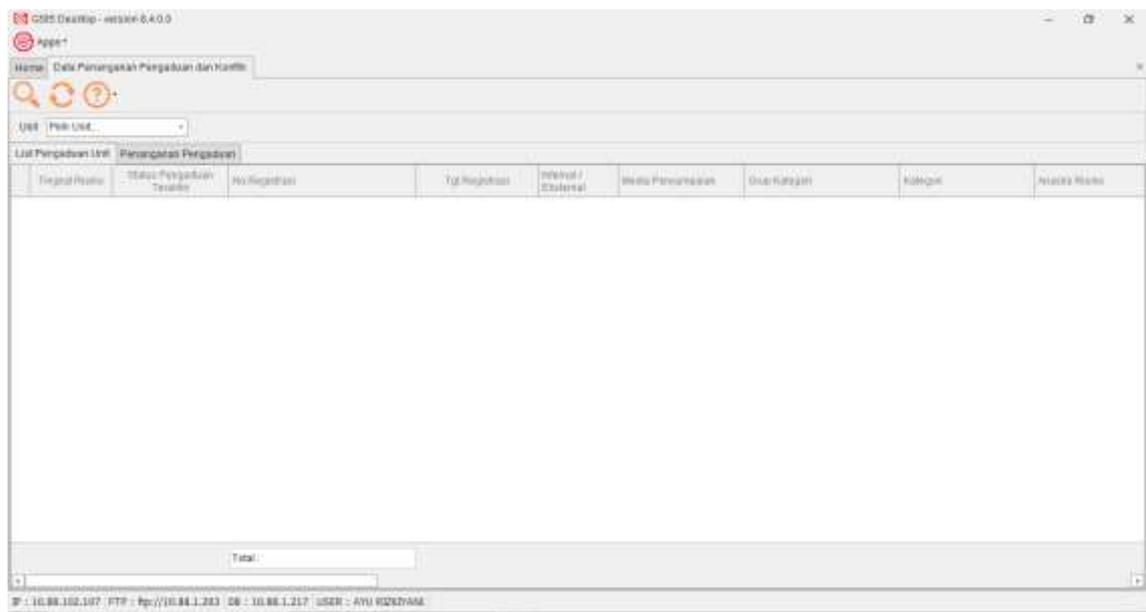
Gambar 8. Pilih *Registrasi*

*Registrasi* pengaduan dilakukan dengan:

1. Memilih jenis *grievance* (internal atau eksternal). Nomor *registrasi* akan terinput otomatis karena bersifat *auto generate*
2. Memilih kategori pengaduan
3. Memilih jenis penyampaian pengaduan
4. Menginput tanggal *registrasi*
5. Mengisi informasi pengaduan (Judul Pengaduan/Apa kejadiannya/Bagaimana kejadiannya/Kapan terjadinya/Dimana kejadiannya/Siapa yang terlibat/Mengapa terjadi/Pelapor). Untuk informasi pelapor, jika pelapor memilih untuk identitasnya dirahasiakan bisa dilakukan dengan men-*checkbox* pilihan dirahasiakan pada kolom status
6. Memilih analisa resiko (pengguna dapat memilih lebih dari 1 analisa resiko, berdasarkan pengaduan yang diinput)

7. Meng-*upload* dokumen pengaduan (formulir *registrasi* pencatatan pengaduan dan konflik secara lisan – jika pengaduan disampaikan secara lisan)
8. Mengisi *Verifikasi Awal*. *Verifikasi* awal ini berisikan informasi yang dimiliki oleh SPO/tim unit/*Grievance Handling* HO terkait *grievance* yang dilaporkan.
9. Setelah semua data terinput, klik tombol save
10. Setelah data terinput dan telah disimpan, pengguna dapat men-*download* hasil.

## 1.6 Data Penanganan Pengaduan dan Konflik



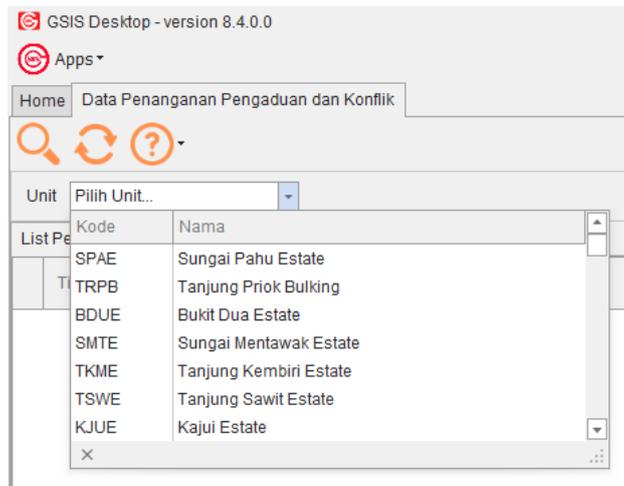
Gambar 9. Modul Data Penanganan Pengaduan dan Konflik

Sub modul ini bertujuan untuk melakukan update penanganan langkah selanjutnya dari hasil pelaporan pengaduan/*grievance* yang telah di input dalam sub modul Data *Registrasi* Pengaduan dan Konflik. Sebelum melakukan update di sub modul ini, Untuk dapat dipastikan bahwa pengaduan/*grievance* yang

diinput di sub modul data *registrasi* pengaduan telah diberikan *approval* oleh SPO Region/*Manager* (*case* kategori rendah) dan RC/PC (*case* kategori tinggi).

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menginput data penanganan pengaduan adalah:

a. Memilih unit terkait

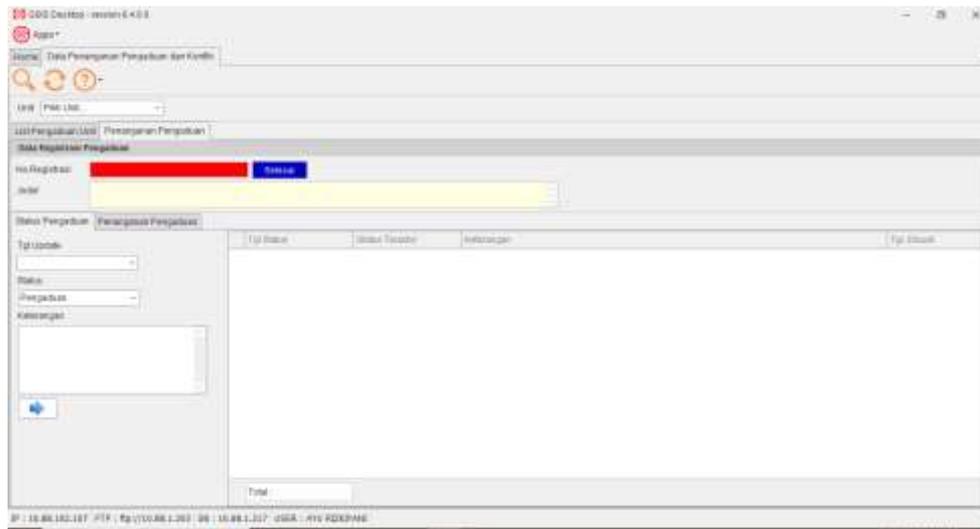


Gambar 10. Pilih Data Unit

b. Klik tombol *search* untuk melihat hasil dari inputan *registrasi* yang ada, yang akan muncul pada *section List* Pengaduan Unit

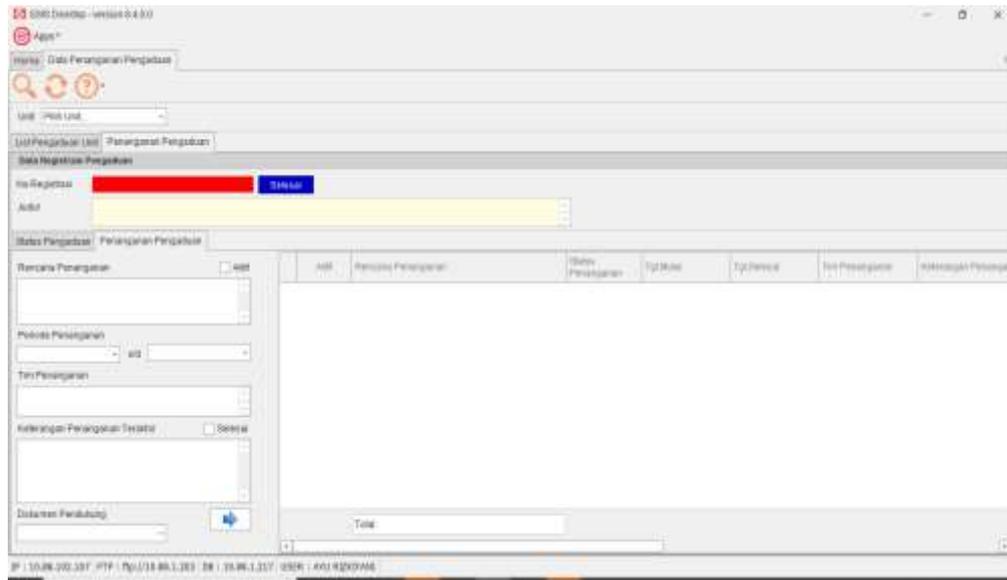
c. Memilih *case* yang akan diinput data penanganan pengaduan dengan klik *icon*

d. Klik sub Penanganan Pengaduan untuk menginput data penanganan pengaduan dari *case* yang dipilih



Gambar 11. Pilih penanganan pengaduan dan status pengaduan

- e. Nomor *registrasi* dan judul akan terinput secara otomatis berdasarkan nomor *registrasi case* yang dipilih
- f. Mengisi tanggal update data status pengaduan
- g. Memilih status pengaduan (pengaduan/konflik)
- h. Isi keterangan terkait update status dari progress penanganan pengaduan
- i. Simpan *input* sub data penanganan pengaduan dengan klik tanda panah



Gambar 12. Pilih penanganan pengaduan

- j. Klik *section* Penanganan Pengaduan untuk menginput data penanganan pengaduan dari *case* yang dipilih
- k. Isikan rencana penanganan
- l. Pilih periode penanganan (estimasi waktu penanganan pengaduan)
- m. Isikan Tim Penanganan dan Keterangan Penanganan Terakhir
- n. Kolom centang aktif berfungsi untuk mengaktifkan atau non aktif pada pada baris yang akan atau telah disimpan
- o. Kolom centang selesai berfungsi untuk mendefinisikan status *case* pada Rencana Penanganan (selesai=*case closed*)
- p. Pengguna dapat menginput lebih dari 1 (satu) rencana penanganan pengaduan di satu *case*
- q. Pengguna mengupload dokumen pendukung data penanganan pengaduan (*form* 2 Rencana Penanganan Pengaduan & Konflik dan *form* 3 Laporan Penanganan Pengaduan & Konflik)

- r. Simpan data dengan klik tanda panah
- s. Klik kolom **Selesai** apabila semua rencana penanganan pengaduan telah selesai di input

**1.7 Sub Modul Data Rekapitulasi Pencatatan Pengaduan & Konflik (Melaporkan pengaduan/konflik nihil)**

Apabila tidak ada keluhan maka kita harus tetap melaporkan keluhan dengan cara mengisi sub modul data rekapitulasi pencatatan pengaduan dan konflik adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

- a. Mengisi *form* pelaporan Manual

Gambar 13. Form Grivence internal dan eksternal

1

pengaduan dan konflik dengan format Zip.

- b. Sub Modul Data Rekapitulasi Pencatatan Pengaduan & Konflik

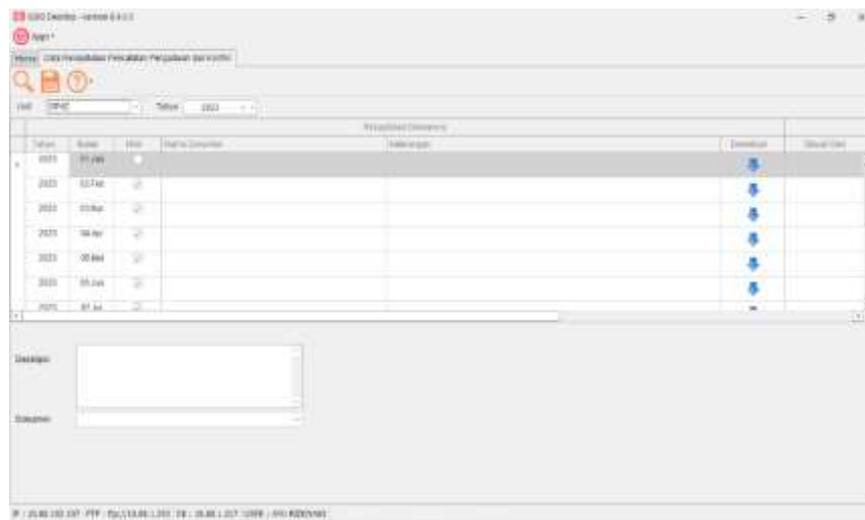


c. Memilih unit terkait dan tahun, dan klik tombol *search*

Gambar 14. Sub Modul Data Rekapitulasi Pencatatan Pengaduan & Konflik



Gambar 15. Pilih data unit



Gambar 16. Klik tanda panah

- d. Pilih baris yang akan diinput dengan mengklik tombol
- a. Isi deskripsi keterangan pada laporan rekapitulasi pencatatan pengaduan dan konflik (keterangan informasi pengaduan nihil)
- b. *Upload* dokumen pendukung *case* pengaduan nihil (Form 4 – diisi manual)
- c. Klik tombol *save*.