

**STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
PENANGANAN KELUHAN DAN RESOLUSI  
KONFLIK DENGAN KARYAWAN**



**Oleh:**

**Asisten Manajer Perencanaan**

**CV DIPANTARA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## **I. RUANG LINGKUP**

Penanganan keluhan dan resolusi konflik dalam SOP ini meliputi keluhan dari karyawan, termasuk konflik yang mungkin terjadi antara karyawan dengan Manajemen Dipantara

## **II. TUJUAN**

SOP Penanganan Keluhan dan Resolusi konflik ini ditujukan untuk :

1. Memberi panduan dalam menghadapi keluhan karyawan dan menyelesaikan konflik yang terjadi antara karyawan dengan manajemen CV Dipantara
2. Memberi panduan dalam melakukan mediasi dan penyelesaian atas konflik yang terjadi antara karyawan dengan manajemen CV Dipantara.

## **III. PELAKSANA**

Penanganan Keluhan dan Resolusi konflik dilakukan oleh *Site Manager* dan para Asisten Manajer sesuai dengan derajat konflik dan bidang yang menjadi permasalahan.

## **IV. INPUT DAN OUTPUT**

### **1. Input**

Informasi yang lengkap dan akurat tentang keluhan dari karyawan dan informasi konflik yang dipermasalahkan (penyebab, masalah yang dikonflikkan dsb) dengan manajemen Dipantara.

### **2. Output**

Output yang diharapkan adalah penanganan keluhan secara baik dan penyelesaian konflik secara *win-win solution* antara karyawan dengan manajemen Dipantara.

## V. PELAKSANAAN

Dalam menangani keluhan dan menyelesaikan konflik ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Laporan terkait adanya keluhan dan konflik

Laporan dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan baik oleh karyawan. Pelaporan keluhan dan konflik dapat disampaikan kepada *Site Manager* dan para Asisten Manajer.

2. Dokumentasi keluhan dan konflik

Dokumentasi keluhan dan konflik dilakukan oleh *Site Manager* dan para Asisten Manajer, dengan cara mencatat data yang meliputi: nama pelapor, tanggal penyampaian laporan, uraian tentang keluhan atau konflik yang terjadi & kronologinya, pihak-pihak yang terkait, dan sebagainya. Dokumentasi konflik dicatat dalam buku khusus yang disebut Laporan Keluhan dan Konflik antara Karyawan dengan manajemen Dipantara.

3. Investigasi

Bila diperlukan, investigasi dapat dilakukan oleh suatu tim (disebut Tim Penanganan Keluhan dan Resolusi Konflik) yang terdiri dari para Asisten Manajer, Wakil karyawan dan pihak lain yang diperlukan. Apabila Asman terlibat dalam konflik maka dapat ditunjuk perwakilan dari karyawan untuk menjadi anggota tim resolusi konflik. Investigasi ini dilakukan untuk mengetahui kronologi keluhan dan konflik yang terjadi, sumber keluhan dan konflik, pihak-pihak yang terlibat, gejala, intensitas dan cara-cara penyelesaian yang mungkin dilakukan. Hasil investigasi disampaikan dalam bentuk laporan tertulis yang ditandatangani oleh seluruh anggota tim investigasi dan disampaikan kepada *Site Manager*, paling lambat 1 minggu setelah investigasi selesai dilakukan.

#### 4. Mediasi

Mediasi dilakukan sebagai upaya mencapai kesepakatan bersama penyelesaian konflik melalui peran pihak ketiga yang netral. Proses mediasi dilakukan dengan mempertemukan pihak-pihak yang terlibat konflik dan dapat berlangsung beberapa kali sesuai kebutuhan. Tim Penanganan Keluhan dan Resolusi Konflik diharapkan dapat melakukan peran tersebut. Pihak ketiga atau mediator ini memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Tidak memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan kesepakatan.
- b. Memastikan bahwa pihak-pihak yang berkonflik menyetujui proses yang dilakukan termasuk tempat pertemuan dan memberikan solusi-solusi yang mungkin untuk membantu pihak yang berkonflik melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan.
- c. Mendukung terjadinya proses pertukaran informasi dan pandangan secara rahasia antara para pihak yang terlibat konflik.

Setiap kali dilakukan pertemuan dalam rangka mediasi konflik, tim penanganan keluhan dan resolusi konflik harus menyiapkan laporan yang berisi daftar dari peserta yang hadir, notulen hasil pertemuan dan kesimpulan kesepakatan yang dapat dicapai serta tindak lanjutnya.

#### 5. Penyelesaian/pengambilan keputusan keluhan dan konflik

Untuk resolusi konflik, keputusan dituangkan dalam bentuk pernyataan tertulis dengan ditandatangani pihak-pihak yang berkonflik serta anggota tim penanganan keluhan dan resolusi konflik sebagai saksi. Dokumen ini dibuat rangkap sesuai dengan jumlah pihak yang berkonflik untuk diserahkan ke pihak-pihak tersebut serta untuk tim penanganan keluhan dan resolusi konflik sebagai arsip. Sementara penanganan keluhan dituangkan dalam bentuk tertulis yang berisi penjelasan hasil investigasi dan upaya tindak lanjut/solusi untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

## 6. Monitoring dan evaluasi

Tim penanganan dan resolusi konflik secara berkala melakukan pemantauan atas implementasi keputusan yang sudah disepakati dan melakukan evaluasi untuk memastikan penyelesaian atas keluhan dan konflik tersebut dijalankan dan mencegah timbulnya keluhan dan konflik yang sama dikemudian hari.

## VI. FLOWCHART



## VII. PENUTUP

Demikian *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan dan Resolusi Konflik dengan Karyawan ini kami buat, agar dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan aktivitas atau kegiatan-kegiatan perusahaan kami sehingga dapat dicapai hasil kerja yang maksimal dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

## CV DIPANTARA

### SOP Penanganan Keluhan dan Resolusi Konflik dengan Karyawan

<b>Jenis:</b> PHR	<b>Kode SOP:</b> 10/DP/SOP/PHR/2021	<b>Tanggal pembuatan:</b> 1-11-2021	<b>Revisi ke-1:</b> <b>Revisi ke-2:</b>	<b>Disahkan oleh:</b> Direktur Eksekutif  (Bambang Adji S)
----------------------	--	--	--	--

<b>Bagian</b>	<b>Halaman</b>	<b>Riwayat Revisi</b>	<b>Tanggal Berlaku</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Paraf Direktur Eksekutif</b>
---------------	----------------	-----------------------	------------------------	-------------------	---------------------------------