



pt. sansan saudaratex jaya

## PROSEDUR

### KELUH KESAH DAN SARAN

#### 1. TUJUAN

Memberikan kebebasan bagi pekerja untuk menyampaikan keluhan kesah dan saran yang berkaitan dengan ketidakpuasan pekerja mengenai langkah-langkah atau situasi yang dianggap bertentangan dengan ketentuan hukum dan peraturan, aturan kerja, kontrak kerja individu dan kode etik baik secara lisan ataupun tulisan (dengan media kotak saran dan *hotline*) agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara pihak karyawan dan pihak manajemen.

#### 2. RUANG LINGKUP

Meliputi segala tindakan mulai dari penyampaian keluhan kesah dan saran, penerimaan keluhan kesah dan saran, identifikasi keluhan kesah dan saran, pencarian berbagai solusi atau jalan keluar, penerapan solusi untuk menjawab keluhan kesah dan saran serta pemberitahuan isi keluhan kesah dan saran beserta solusi kepada semua karyawan dan manajemen.

#### 3. URAIAN UMUM

- Manajemen akan menginformasikan mengenai kebebasan berkeluh kesah melalui induksi training dan training rutin kepada pegawainya.
- Hotline number untuk pengaduan keluhan kesah juga akan diberikan ke supplier-supplier dan subcontractor PT. Sansan Saudaratex Jaya.
- Setiap kotak saran harus ditempel sticker "Setiap identitas penyampaian keluhan kesah dan saran dijamin kerahasiaannya" untuk memberikan jaminan kerahasiaan diketahui oleh orang lain.
- Keluh kesah adalah segala jenis kritik, saran atau masukan dari pekerja yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan yang berhubungan dengan lingkungan kerja ataupun yang bersifat pribadi.
- Saran adalah sebuah gagasan, mungkin rencana atau tindakan yang disebutkan untuk orang lain sebagai bahan pertimbangan.
- Hotline adalah salah satu sarana atau media penyampaian keluhan kesah pekerja yang disampaikan melalui nomor telepon 0895-2566-1599.
- Kotak saran adalah salah satu sarana atau media penyampaian keluhan kesah pekerja yang disampaikan dalam bentuk tulisan di selembar kertas atau lebih.
- Kotak saran harus selalu dalam keadaan terkunci, adapun lokasi dari penyimpanan kotak saran di area PT. Sansan Saudaratex Jaya yaitu di area yang tidak terjangkau CCTV untuk memastikan kerahasiaan pengirim, antara lain:
  1. Area gudang besar
  2. Mushola (area parkir dekat sample)
  3. Area locker
  4. Area toilet staff
  5. Area mushola (dekat bagian umum)
- Conflict of interest management merupakan salah satu langkah untuk mengakomodir penyelesaian apabila terdapat konflik/permasalahan perbedaan kepentingan menyangkut antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan pribadi seluruh pekerja di PT Sansan Saudaratex Jaya, termasuk seluruh karyawan antar departemen, Kepala Bagian, Manajer, dan Direksi



pt. sansan saudaratex jaya

## PROSEDUR

### KELUH KESAH DAN SARAN

- Escalation Process, merupakan suatu proses apabila terdapat salah satu pihak/karyawan yang tidak puas dengan hasil penyelesaian masalah, maka mereka diberikan hak untuk mengajukan keberatan (banding) dan pihak manajemen sebagai media yang menjalankan sistem keluhan kesah perlu menjamin hak tersebut dan tidak ada efek langsung/tidak langsung kepada karyawan tersebut karena mengajukan banding.

#### 4. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

- a. Bagian Compliance yaitu memonitoring keluhan kesah dan saran yang masuk dengan melakukan pencatatan, pelaporan, dan follow up.
- b. Bagian PIC of Grievance Administration yaitu mengumpulkan dan merecord seluruh keluhan kesah dan saran yang masuk.
- c. Bagian HR yaitu menerima laporan dan menindaklanjuti dari laporan tersebut.
- d. Bagian Terkait yaitu memberikan masukan ataupun solusi dari keluhan – keluhan yang ada.
- e. Bagian Bipartit atau Committee yaitu mengetahui isi keluhan kesah dan saran serta melakukan pembahasan untuk solusi penyelesaian.

#### 5. PROSEDUR

##### 5.1 Penyampaian keluhan kesah dan saran

- 5.1.1 Setiap karyawan diberikan kebebasan menyampaikan keluhannya yang berhubungan dengan ketidakpuasan pekerja mengenai langkah-langkah atau situasi yang dianggap bertentangan dengan ketentuan hukum dan peraturan, aturan kerja, kontrak kerja individu serta kode etik maupun mengenai hal pribadi yang disampaikan melalui media kotak saran dan hotline 0895-2566-1599.
- 5.1.2 Nama pengirim keluhan kesah dan saran tidak diharuskan untuk dicantumkan.
- 5.1.3 Tunggu hasil atau jawaban dari keluhan kesah dan saran yang disampaikan dalam kurun waktu kurang lebih 3 minggu.

##### 5.2 Penerimaan dan identifikasi keluhan kesah dan saran

- 5.2.1 Untuk pembukaan kotak saran dilakukan perminggu oleh pihak manajemen yang ditunjuk sedangkan untuk system hotline akan dilakukan perekapan keluhan perminggunya.
- 5.2.2 Setiap keluhan akan dipisahkan berdasarkan tingkat kepentingan urgensinya.
- 5.2.3 Apabila terdapat konflik/permasalahan perbedaan kepentingan menyangkut antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan pribadi di dalamnya, maka penyelesaian masalah dapat menggunakan conflict of interest management.

##### 5.3 Pembahasan dan pencarian solusi serta penerapan hasil solusi

- 5.3.1 Pembahasan atau pencarian solusi dari keluhan kesah dan saran dilakukan dengan pihak manajemen atau pihak terkait setiap 1 bulan dari pengumpulan keluhan kesah dan saran baik dari media kotak saran ataupun system hotline melalui tindak lanjut langsung dan pembahasan dalam rapat bipartit.
- 5.3.2 Pembahasan keluhan kesah dan saran dalam rapat bipartit.
- 5.3.3 Pihak perusahaan menggunakan conflict of interest management sebagai suatu penyelesaian bagi seluruh pegawai apabila berkenaan dengan konflik kepentingan atau conflict of interest di



pt. sansan saudaratex jaya

## PROSEDUR

### KELUH KESAH DAN SARAN

lingkungan perusahaan PT Sansan Saudaratex Jaya, sehingga dapat mendorong terlaksananya etika bisnis yang tinggi dan mencegah kecurangan serta penyimpangan perilaku lainnya.

5.3.4 Penerapan hasil dari solusi keluhan kesah dan saran ke lapangan.

5.4 Pemberitahuan isi keluhan kesah dan saran beserta solusi

5.4.1 Pemberitahuan isi dan pembahasan dari keluhan kesah dan saran akan diinformasikan berdasarkan sifat keluhannya:

- a. Umum, penerbitan status keluhan kesah dan saran akan diinformasikan melalui papan pengumuman.
- b. Pribadi, akan diinformasikan melalui email atau surat khusus ke yang bersangkutan.

5.4.2 Penyelesaian masalah apabila terdapat pihak yang merasa tidak puas atas hasil pembahasan isi dan pembahasan keluhan kesah

- a. Pihak/karyawan dapat mengajukan hak keberatan (banding) atas ketidakpuasan hasil pembahasan keluhan kesah dan saran
- b. Pihak manajemen sebagai media menjamin tidak ada efek secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak/karyawan yang mengajukan keberatan (banding)

5.5 Dokumentasi

Keluh kesah dan saran yang masuk harus dipelihara dan dilaporkan ke Dinas Tenaga Kerja. Dan dokumen tersebut akan disimpan sampai dengan 5 tahun (sesuai dengan prosedur penyimpanan gudang arsip).