







PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH
PEKERJA
SOP-IR-01-00

DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI	
			
Muhammad Aditya IR Assistant Manager 01 Desember 2021	Bayu Sasono Aji HR Operation Manager 01 Desember 2021	Titien Supeno HR Director 01 Desember 2021	Albert Saputro President Director 01 Desember 2021

Head Office:

The Convergence Indonesia 21st floor
Jl. Epicentrum Boulevard Raya, Kawasan Epicentrum
HR Rasuna Said – Jakarta 12960
Phone : (+62-21) 2988 0399
Fax : (+62-21) 2988 0427
Website : www.merdekakoppergold.com

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	2 dari 11

STATUS PERUBAHAN DOKUMEN

No. Revisi	Divisi/Departemen	Alasan Perubahan	Direvisi Oleh	Tanggal Revisi

Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	3 dari 11

1. UMUM

Prosedur mengenai Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja dibuat, diimplementasikan, dan dikelola bagi kepentingan PT Merdeka Copper Gold, Tbk. dan anak-anak perusahaannya untuk mengatur tentang proses dalam menyampaikan dan menyelesaikan setiap keluh kesah Pekerja.

2. TUJUAN

Tujuan prosedur ini sebagai pedoman pelaksanaan perihal tata cara penyampaian dan penyelesaian setiap keluh kesah Pekerja serta mengatur agar setiap keluh kesah yang disampaikan oleh Pekerja baik yang menyangkut dirinya ataupun Pekerja lainnya, dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya atas dasar musyawarah untuk mufakat dan secara kekeluargaan, dan sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan sehingga dapat meminimalisir perselisihan hubungan industrial.

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh Pekerja di PT Merdeka Copper Gold, Tbk. dan anak-anak perusahaannya.

4. TANGGUNG JAWAB

4.1 Top Manajemen

Top Manajemen harus menyetujui dan menandatangani seluruh dokumen termasuk didalamnya Kebijakan Perusahaan, Prosedur, Instruksi Kerja, Formulir, dan dokumen lainnya.

4.2 Perwakilan Manajemen

Departemen HR harus bekerjasama dengan departemen lainnya untuk menyiapkan dan merevisi seluruh dokumen termasuk didalamnya Kebijakan Perusahaan, Prosedur, Instruksi Kerja, Formulir, dan dokumen lainnya.

4.3 Kepala Departemen atau Manager Departemen

Kepala Departemen atau Manager Departemen harus meninjau dokumen yang relevan, serta memastikan staf bawahannya mengetahui adanya perubahan atau pembaharuan pada dokumen tersebut.

*Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari
PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.*

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	4 dari 11

5. PROSEDUR

5.1 Definisi

1. Perusahaan adalah PT Merdeka Copper Gold, Tbk. atau anak-anak perusahaannya.
2. Pekerja adalah orang-orang yang bekerja di PT Merdeka Copper Gold, Tbk. atau anak-anak perusahaannya.
3. Serikat Pekerja/Serikat Buruh adalah Serikat Pekerja/Serikat Buruh yang didirikan oleh para Pekerja di PT Merdeka Copper Gold, Tbk. atau anak-anak perusahaannya sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
4. Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh adalah Pekerja yang menyatakan diri secara tertulis menjadi anggota suatu Serikat Pekerja/Serikat Buruh.
5. Pengurus Serikat Pekerja/Serikat Buruh adalah Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh yang dipilih atau ditunjuk oleh Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh untuk menjalankan atau mengurus roda organisasi suatu Serikat Pekerja/Serikat Buruh.
6. Kebijakan Perusahaan adalah setiap kebijakan atau aturan yang diputuskan oleh Manajemen. Manajemen memiliki hak untuk mengubah kebijakannya dari waktu ke waktu.
7. Atasan Langsung adalah mereka yang karena jabatannya ditunjuk oleh pengusaha atau pimpinan Perusahaan, antara lain untuk memimpin dan mengawasi beberapa orang Pekerja yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Kepala Departemen adalah orang yang memimpin departemen, bertanggung jawab untuk mengelola, mengawasi, memotivasi dan mengarahkan pekerja untuk mencapai tujuan Perusahaan.
9. Manajemen adalah orang-orang yang mempunyai tugas untuk memimpin dan mengelola jalannya Perusahaan atau yang diberi kuasa untuk melakukan tindakan atas nama Perusahaan.
10. Keluh Kesah Pekerja adalah keluhan atau perasaan tidak puas atau tidak adil seseorang atau beberapa orang Pekerja atau Serikat Pekerja/Serikat Buruh terhadap masalah yang timbul dalam proses hubungan kerja atau penyimpangan atas syarat-syarat kerja serta Peraturan/Kebijakan Perusahaan.
11. Formulir Penanganan Keluh Kesah adalah formulir yang dipergunakan Pekerja untuk menyampaikan keluhannya.
12. Perselisihan Hubungan Industrial adalah perbedaan pendapat yang mengakibatkan pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan Pekerja atau Serikat Pekerja/Serikat Buruh karena adanya perselisihan mengenai hak, perselisihan kepentingan, dan perselisihan pemutusan hubungan kerja serta perselisihan antar Serikat Pekerja/Serikat Buruh hanya dalam satu Perusahaan.

*Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari
PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.*

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	5 dari 11

5.2 Tingkatan Proses Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja

1. Tingkat Pertama

- a. Pekerja yang akan mengajukan keluhan berkaitan dengan kekaryawannya mengisi Formulir Penanganan Keluh Kesah mencakup identitas Pekerja, keluhan, usulan penyelesaian masalah, dan menandatangani untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Atasan Langsung.
- b. Atasan Langsung memberikan tanggapan atas keluhan Pekerja paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan mengisi Formulir Penanganan Keluh Kesah mencakup tindak lanjut atas keluhan Pekerja dan menandatangani untuk kemudian mendiskusikan bersama Pekerja.
- c. Apabila Pekerja menerima tanggapan Atasan Langsung sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah dengan menyatakan keluhan telah selesai untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Departemen HR.
- d. Apabila Pekerja menolak tanggapan Atasan Langsung sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah dengan menyatakan keluhan tidak selesai dan akan dilanjutkan pada proses penyampaian dan penyelesaian keluh kesah tingkat kedua untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Kepala Departemen.

2. Tingkat Kedua

- a. Keluhan yang tidak selesai pada proses penyampaian dan penyelesaian keluh kesah tingkat pertama, maka Pekerja meneruskan keluhan dengan menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah kepada Kepala Departemen.
- b. Kepala Departemen memberikan tanggapan atas keluhan Pekerja paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan mengisi Formulir Penanganan Keluh Kesah mencakup tindak lanjut atas keluhan Pekerja dan menandatangani untuk kemudian mendiskusikan bersama Pekerja.
- c. Apabila Pekerja menerima tanggapan Kepala Departemen sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah dengan menyatakan keluhan telah selesai untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Departemen HR.
- d. Apabila Pekerja menolak tanggapan Kepala Departemen sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah dengan menyatakan keluhan tidak selesai dan akan dilanjutkan pada proses penyampaian dan penyelesaian keluh kesah tingkat ketiga untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Departemen HR.

*Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari
PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.*

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	6 dari 11

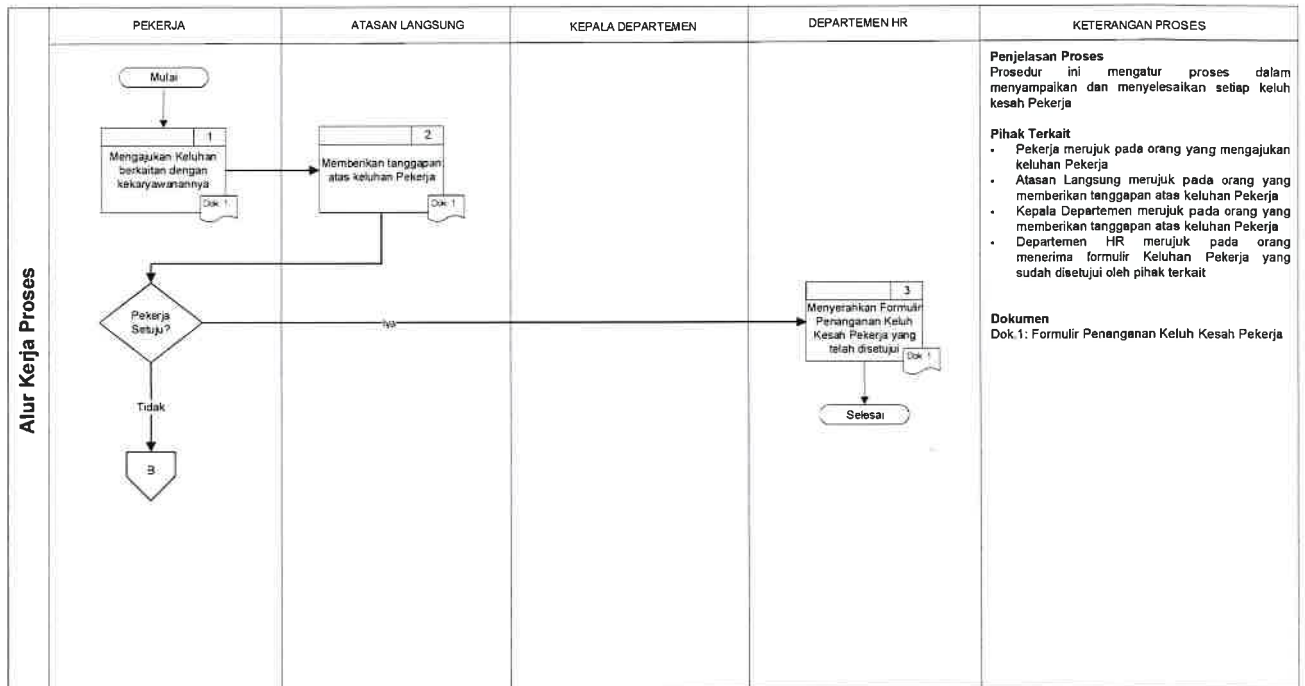
3. Tingkat Ketiga

- a. Keluhan yang tidak selesai pada proses penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah tingkat kedua, maka Pekerja meneruskan keluhan dengan menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah kepada Departemen HR.
- b. Departemen HR memberikan tanggapan atas keluhan Pekerja paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan mengisi Formulir Penanganan Keluh Kesah mencakup tindak lanjut atas keluhan Pekerja dan menandatangani untuk kemudian mendiskusikan bersama Pekerja.
- c. Apabila Pekerja menerima tanggapan Departemen HR sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah dengan menyatakan keluhan telah selesai untuk kemudian menyerahkan kembali formulir tersebut kepada Departemen HR.
- d. Apabila Pekerja menolak tanggapan Departemen HR sebagai tindak lanjut atas keluhannya, maka Pekerja dapat meneruskan keluhan sebagai perselisihan hubungan industrial.
- e. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial dilakukan secara musyawarah untuk mufakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

5.3 Pendampingan Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja

1. Penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah Pekerja tidak dapat diwakilkan oleh Pekerja atau pihak lainnya, namun dapat dilakukan dengan ataupun tanpa pendampingan dari Pekerja atau pihak lainnya.
2. Atasan Pekerja dapat mendampingi Pekerja saat penyelesaian keluhan kesah tingkat kedua dan tingkat ketiga.
3. Dalam hal Pekerja merupakan Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh pada Perusahaan, maka Pekerja dapat didampingi oleh Pengurus Serikat Pekerja/Serikat Buruh yang membidangi urusan keluhan kesah atau kesejahteraan Pekerja.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00	
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA		Tgl Dibuat	01 Desember 2021
			Revisi ke	00
			Halaman	7 dari 11



Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

Nomor Dok.

SOP-IR-01-00



PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA

Tgl Dibuat

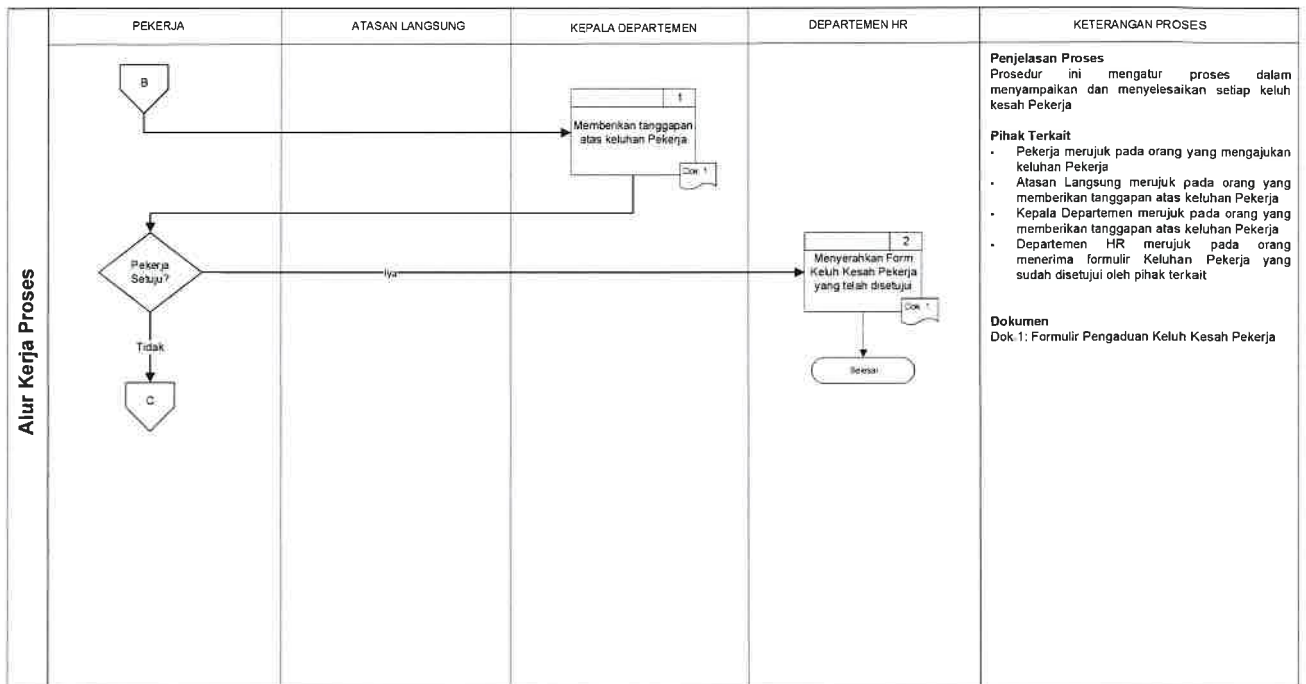
01 Desember 2021

Revisi ke

00

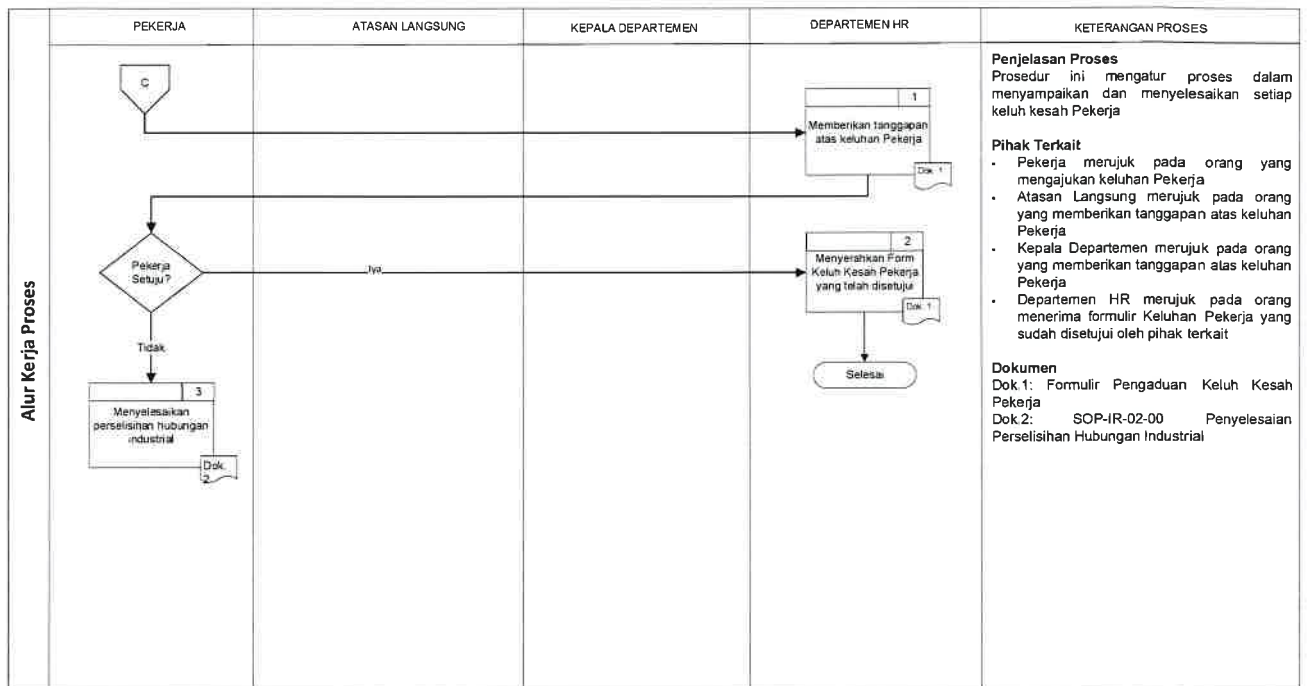
Halaman

8 dari 11



Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00	
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA		Tgl Dibuat	01 Desember 2021
			Revisi ke	00
			Halaman	9 dari 11



Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	10 dari 11

6. LAMPIRAN

1. Formulir Penanganan Keluh Kesah Pekerja

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dok.	SOP-IR-01-00
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi ke	00
		Halaman	11 dari 11

Lampiran 1: Formulir Penanganan Keluh Kesah Pekerja

	PENANGANAN KELUH KESAH PEKERJA	No. Dok	FRM-IR-01-00
		Tgl Dibuat	01 Desember 2021
		Revisi Ke	00
		Halaman	1 dari 1

Name Pekerja/
 NIK
 Jabatan
 Divisi/Departemen

KELUHAN:

USULAN PENYELESAIAN MASALAH:

Diajukan Tgl:

(.....)
 Nama Pekerja

TAHAP 1 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:

Tgl dikomunikasikan ke Pekerja: Tanggapan Pekerja: Selesai
 TAHAP 2

(.....) (.....)
 Atasan Langsung Nama Pekerja

TAHAP 2 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:

Tgl dikomunikasikan ke Pekerja: Tanggapan Pekerja: Selesai
 TAHAP 3

(.....) (.....)
 Kepala Departemen Nama Pekerja

TAHAP 3 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:

Tgl dikomunikasikan ke Pekerja: Tanggapan Pekerja: Selesai
 TAHAP BERIKUTNYA

(.....) (.....)
 Dept. HR Nama Pekerja

Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

Terbitan dokumen ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam sistem, dipindahkan dalam bentuk dengan cara apapun baik elektronik, mekanik, fotokopi, dicatat atau lainnya tanpa izin dari PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.