



PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.

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

DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI		
Chairul Reza Faisal	Yanthi Sepriana Siagian	Muhammad Regan Pohan	Titien Supeno	Albert Saputro
IR Superintendent	HR Compliance Supervisor	IR Manager	HR Director	President Director
01 Juni 2023	01 Juni 2023	01 Juni 2023	01 Juni 2023	01 Juni 2023

Head Office:


Treasury Tower 67th Floor District 8 SCBD LOT.28,
Jl. Jend.Sudirman KAV.52-53, Senayan, Kebayoran Baru, Kota Adm.

Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12190

Phone : (+62-21) 2988 0399

Fax : (+62-21) 2988 0427

Website : www.merdekacoppergold.com

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
		Revisi Ke	01
		Halaman	2 dari 12

STATUS PERUBAHAN DOKUMEN

No. Revisi	Divisi/Departemen	Alasan Perubahan	Direvisi Oleh	Tanggal Revisi
01	HR – <i>Industrial Relations</i>	<p>1. Penambahan dan revisi pada nomor 1. Umum menjadi: Jika pada pelaksanaannya ditemukan ketidaksesuaian yang karena satu atau lain hal, tidak tercakup dalam dokumen ini dan dianggap penting, maka ketidaksesuaian tersebut akan dikaji lebih lanjut dan jika akan terus diberlakukan, maka akan dijadikan sebagai adendum pada prosedur ini. Dan apabila terdapat perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dalam prosedur ini, maka Bahasa Indonesia adalah versi yang berlaku dan akan digunakan, serta dalam hal terdapat permintaan Diskresi atas pelaksanaan prosedur ini, wajib mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Presiden Direktur.</p>	HR <i>Compliance</i>	01 Juni 2023
01	HR – <i>Industrial Relations</i>	<p>Revisi dan menghilangkan istilah pada poin 5.1 Definisi, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh adalah Pekerja yang menyatakan diri secara tertulis menjadi anggota suatu Serikat Pekerja/Serikat Buruh. 3. Pengurus Serikat Pekerja/Serikat Buruh adalah Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh yang dipilih 	HR <i>Compliance</i>	01 Juni 2023

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.



**PENYAMPAIAN DAN
PENYELESAIAN
KELUH KESAH
PEKERJA**

Tanggal Berlaku

01 Juni 2023


Revisi Ke

01

Halaman

3 dari 12

		atau ditunjuk oleh Anggota Serikat Pekerja/Serikat Buruh untuk menjalankan atau mengurus roda organisasi suatu Serikat Pekerja/Serikat Buruh.		
		4. 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.		
01	HR – <i>Industrial Relations</i>	Revisi dan penambahan pada poin 5.2 Standar Umum, sebagai berikut: Perusahaan berkomitmen dan bertanggung jawab serta adil dalam penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah Pekerja yang dilindungi oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan standar perburuhan internasional yaitu <i>The International Labour Organization Declaration on Fundamental Principle and Rights at Work</i> dan <i>The Core International Labour Conventions</i> .	HR <i>Compliance</i>	01 Juni 2023
01	HR – <i>Industrial Relations</i>	Revisi dan menghilangkan pada poin 5.3 Pendampingan Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja nomor 3 mengenai: 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.	HR <i>Compliance</i>	01 Juni 2023

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
		Revisi Ke	01
		Halaman	4 dari 12

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 keluhan kesah Pekerja.

Jika pada pelaksanaannya ditemukan ketidaksesuaian yang karena satu atau lain hal, tidak tercakup dalam dokumen ini dan dianggap penting, maka ketidaksesuaian tersebut akan dikaji lebih lanjut dan jika akan terus diberlakukan, maka akan dijadikan sebagai addendum pada prosedur ini.

Dan apabila terdapat perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dalam prosedur ini, maka Bahasa Indonesia adalah versi yang berlaku dan akan digunakan, serta dalam hal terdapat permintaan Diskresi atas pelaksanaan prosedur ini, wajib mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Presiden Direktur.

2. TUJUAN

Tujuan prosedur ini sebagai pedoman pelaksanaan perihal tata cara penyampaian dan penyelesaian setiap keluhan kesah Pekerja serta mengatur agar setiap keluhan 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.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
		Revisi Ke	01
		Halaman	5 dari 12

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.

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. Kebijakan Perusahaan adalah setiap kebijakan atau aturan yang diputuskan oleh Manajemen. Manajemen memiliki hak untuk mengubah kebijakannya dari waktu ke waktu.
4. 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.
5. Kepala Departemen adalah orang yang memimpin departemen, bertanggung jawab untuk mengelola, mengawasi, memotivasi dan mengarahkan pekerja untuk mencapai tujuan Perusahaan.
6. Manajemen adalah orang-orang yang mempunyai tugas untuk memimpin dan mengelola jalannya Perusahaan atau yang diberi kuasa untuk melakukan tindakan atas nama Perusahaan.
7. 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.
8. Formulir Penanganan Keluh Kesah adalah formulir yang dipergunakan Pekerja untuk menyampaikan keluhannya.
9. 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 hanya dalam 1 (satu) Perusahaan.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.	Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku
		01 Juni 2023
		Revisi Ke
		01
		Halaman
		6 dari 12

5.2 Standar Umum

Perusahaan berkomitmen dan bertanggung jawab serta adil dalam penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah Pekerja yang dilindungi oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan standar perburuhan internasional yaitu *The International Labour Organization Declaration on Fundamental Principle and Rights at Work* dan *The Core International Labour Conventions*.

5.3 Tingkatan Proses Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja

1. Tingkat Pertama

- a. Pekerja yang akan mengajukan keluhan berkaitan dengan kepegawaiannya 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 keluhan kesah tingkat kedua untuk kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada Kepala Departemen.

2. Tingkat Kedua

- a. Keluhan yang tidak selesai pada proses penyampaian dan penyelesaian keluhan 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

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.	Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku
		01 Juni 2023
		Revisi Ke
		01
		Halaman
		7 dari 12

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.

3. Tingkat Ketiga

- a. Keluhan yang tidak selesai pada proses penyampaian dan penyelesaian keluh 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.

5.4 Pendampingan Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Pekerja

1. Penyampaian dan penyelesaian keluh 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 keluh kesah tingkat kedua dan tingkat ketiga.

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.



**PENYAMPAIAN DAN
PENYELESAIAN KELUHAN
KESAH PEKERJA**

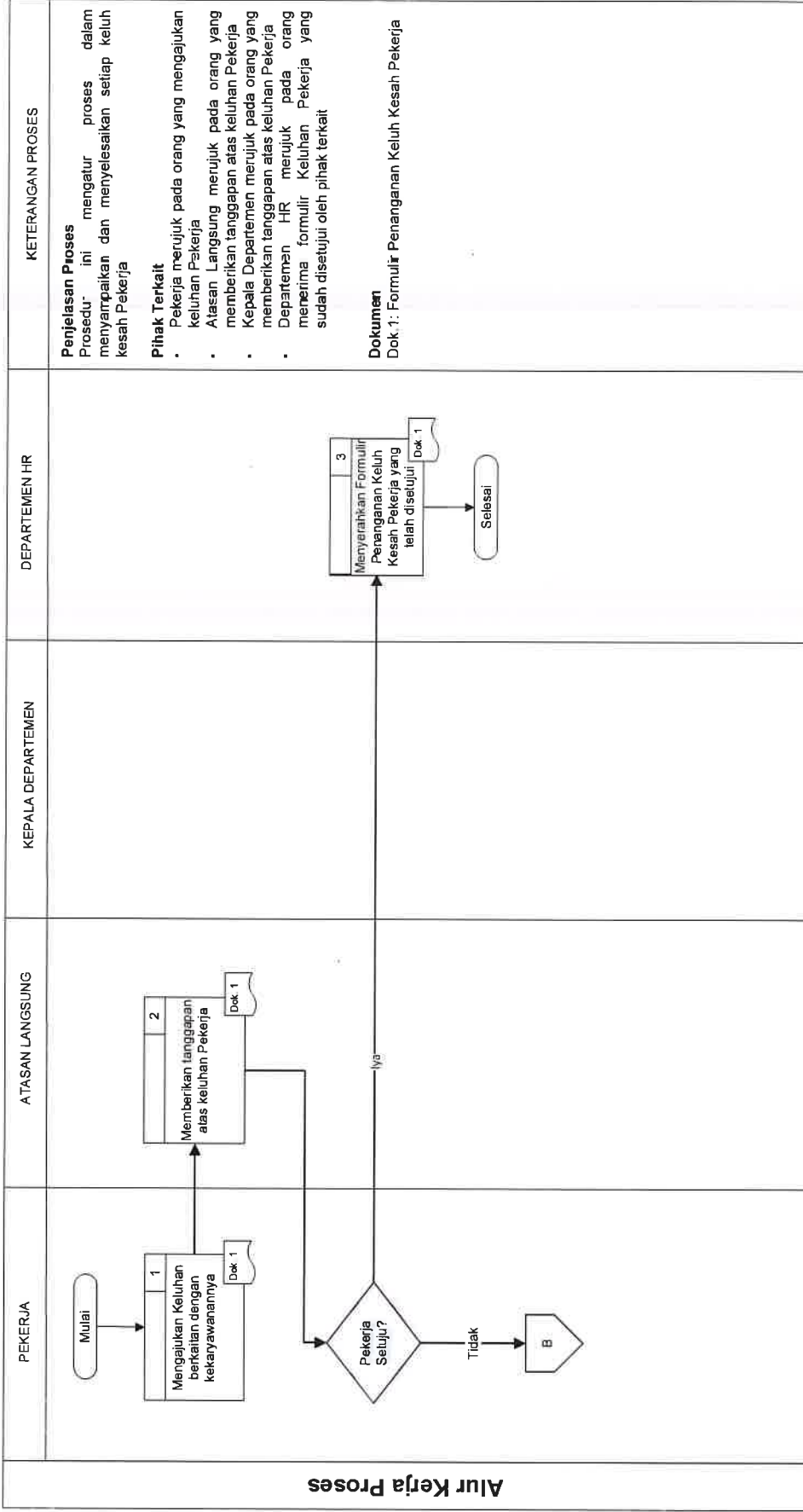
Nomor Dokumen **MCG-SOP-JR-01-01**

Tanggal Berlaku **01 Juni 2023**

Revisi Ke **01**

Halaman **8 dari 12**

Alur Kerja Proses



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.



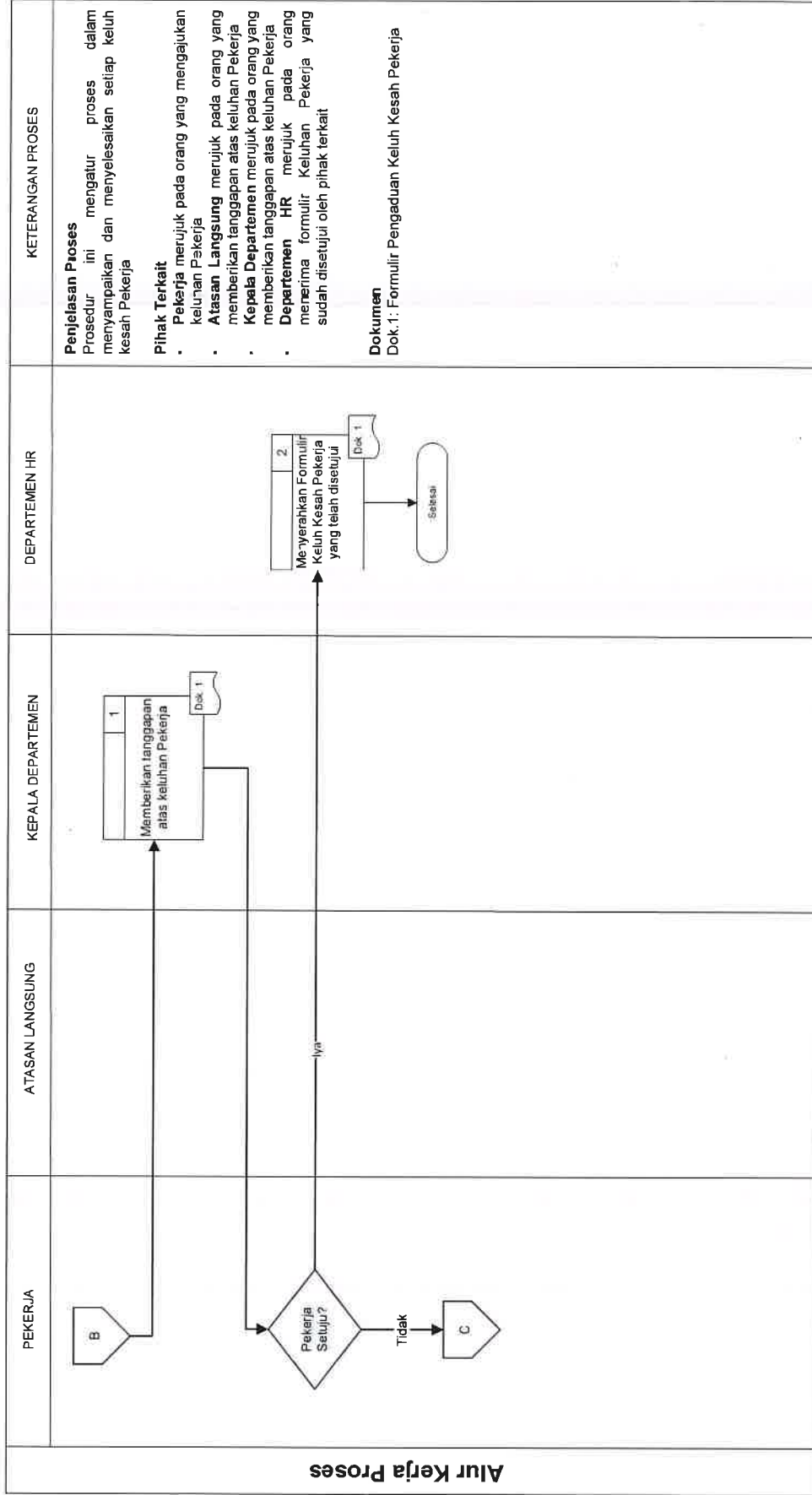
**PENYAMPAIAN DAN
PENYELESAIAN KELUH
KESAH PEKERJA**

Nomor Dokumen **MCG-SOP-IR-01-01**

Tanggal Berlaku **01 Juni 2023**

Revisi Ke **01**

Halaman **9 dari 12**



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.



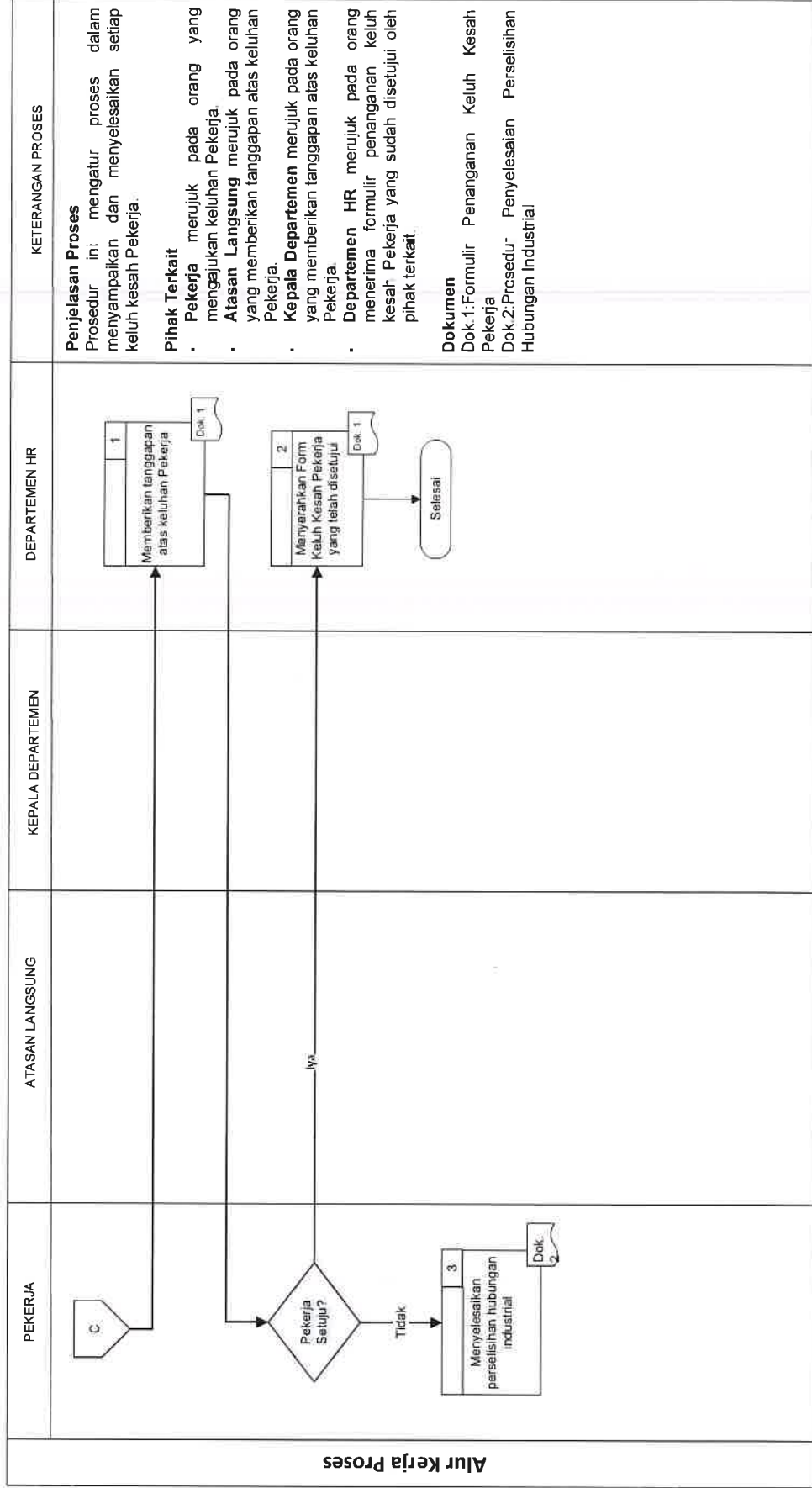
**PENYAMPAIAN DAN
PENYELESAIAN KELUH
KESAH PEKERJA**

Nomor Dokumen **MCG-SOP-IR-01-01**


Tanggal Berlaku **01 Juni 2023**

Revisi Ke **01**

Halaman **10 dari 12**



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 Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	
	Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
	Revisi Ke	01
	Halaman	11 dari 12

6. LAMPIRAN

1. Formulir Penanganan Keluh Kesah Pekerja

PT MERDEKA COPPER GOLD, Tbk.		Nomor Dokumen	MCG-SOP-IR-01-01
	PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN KELUH KESAH PEKERJA	Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
		Revisi Ke	01
		Halaman	12 dari 12

Lampiran 1: Formulir Penanganan Keluh Kesah Pekerja

	PENANGANAN KELUH KESAH PEKERJA	Nomor Dokumen	MCG-FRM-IR-01-01
		Tanggal Berlaku	01 Juni 2023
		Revisi Ke	01
		Halaman	1 dari 1

Nama Pekerja :

ID Pekerja :

Jabatan :

Divisi/Departemen :

KELUHAN:
USULAN PENYELESAIAN MASALAH:
Diajukan Tgl:
(.....) Nama Pekerja

TAHAP 1 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:		
Tgl dikomunikasikan ke Pekerja:	Tanggapan Pekerja:	<input type="checkbox"/> Selesai
		<input type="checkbox"/> TAHAP 2
(.....) Atasan Langsung	(.....) Nama Pekerja	

TAHAP 2 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:		
Tgl dikomunikasikan ke Pekerja:	Tanggapan Pekerja:	<input type="checkbox"/> Selesai
		<input type="checkbox"/> TAHAP 3
(.....) Kepala Departemen	(.....) Nama Pekerja	

TAHAP 3 – Tgl Terima :

TINDAK LANJUT:		
Tgl dikomunikasikan ke Pekerja:	Tanggapan Pekerja:	<input type="checkbox"/> Selesai
		<input type="checkbox"/> 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.