PT ISPAT INDO					
4 0≥	DDOCEDI ID KOLE.	Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 1/10		

PROSEDUR PENANGANAN KONFLIK (PERSELISIHAN)

No Dokumen : SMK3L-En/ISP/PR-35

No. Revisi : 02

	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun oleh :	M. Arif Setiawan	SHE Engineer	01 Maret 2023	Alamy
Disetujui oleh :	Irwan Agung Satrianto	Manager SHE	01 Maret 2023	Gum

PT ISPAT INDO					
4 0≥		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 2/10		

DAFTAR ISI

	Halaman
∟embar Persetujuan	1
Daftar Isi	2
∟embar Perubahan Dokumen	3
1. Tujuan	4
2. Ruang Lingkup	4
3. Referensi	4
4. Definisi	4
5. Tanggung Jawab	5
6. Prosedur	
7. Alur Prosedur	9

PT ISPAT INDO PROSEDUR K3LEN PROSEDUR PENANGANAN KONFLIK (PERSELISIHAN) PT ISPAT INDO Nomor : SMK3L-En/ISP/PR-35 Revisi : 02 Tanggal : 01 Maret 2023 Halaman : 3/10

PERUBAHAN DOKUMEN

Nor	nor	Alasan namihahan daluman	Direvis	si oleh		Disetujui	
Revisi	Hlm.	Alasan perubahan dokumen	Jabatan	Paraf	Tanggal	Jabatan	Paraf
01	01	Perubahan cover pengesahan	SHE Officer		02/10/17	MR	
02	01	Perubahan cover pengesahan	SHE Officer		01/03/23	MR	

PT ISPAT INDO					
4 0≥		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 4/10		

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman dan acuan untuk penanganan konflik yang terjadi antara PT. Ispat Indo dan masyarakat sekitar perusahaan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara pelaksanaan pencegahan, penanganan, penghentian dan pemulihan konflik yang terjadi di PT. Ispat Indo meliputi isu keselamatan, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, kesehatan dan lingkungan hidup (CSR)

3. REFERENSI

- 3.1 PermenLH 05 Tahun 2011 tentang Program penilaian peringkat kinerja perusahaan dalam pengelolaan lingkungan hidup
- 3.2 Undang undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 86 & 87
- 3.2 Prosedur Keadaan Darurat (SMK3LEn-ISP/PR-14)
- 3.3 Prosedur Komunikasi, Konsultasi dan Partisipasi K3LEn (SMK3LEn-ISP/PR-14)

4. DEFINISI

- 4.1 Konflik, adalah perseteruan dan/atau benturan fisik dengan kekerasan antara dua kelompok masyarakat atau lebih yang berlangsung dalam waktu tertentu dan berdampak luas yang mengakibatkan ketidakamanan yang dapat mengganggu aktivitas perusahaan dan stabilitas keamanan di sekitar perusahaan.
- 4.2 Pencegahan Konflik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya Konflik dengan peningkatan kapasitas kelembagaan.
- 4.3 Penanganan Konflik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terencana dalam situasi dan peristiwa baik sebelum, pada saat, maupun sesudah terjadinya Konflik yang mencakup pencegahan konflik, penghentian konflik, dan pemulihan pasca konflik
- 4.4 Penghentian Konflik adalah serangkaian kegiatan untuk mengakhiri kekerasan, menyelamatkan korban, membatasi perluasan dan eskalasi Konflik, serta mencegah bertambahnya jumlah korban dan kerugian harta benda.
- 4.5 Pemulihan Pasca konflik adalah serangkaian kegiatan untuk mengembalikan keadaan dan memperbaiki hubungan yang tidak harmonis dalam masyarakat akibat Konflik melalui kegiatan rekonsiliasi, rehabilitasi, dan rekonstruksi.
- 4.6 Pranata Adat adalah lembaga yang lahir dari nilai adat yang dihormati, diakui, dan ditaati oleh masyarakat.
- 4.7 Pranata Sosial adalah lembaga yang lahir dari nilai adat, agama, budaya, pendidikan, dan ekonomi yang dihormati, diakui, dan ditaati oleh masyarakat

PT ISPAT INDO					
40h		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 5/10		

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Kepala Department GA & PNL bertanggung jawab menangani bila terjadi konflik terkait isu CSR dan memberikan disposisi untuk diteruskan ke MR dan Kepala Departemen Bidang terkait untuk penyelesaiannya.
- 5.2 Sesuai dengan disposisi Kepala Department GA & PNL, MR dan Kepala Departemen bidang terkait bertanggung jawab untuk menindaklanjuti Konflik yang terjadi.
- 5.3 ADM Departemen bertanggung jawab menyimpan dan mendokumentasikan kronologinya terjadinya konflik
- 5.4 Team Keadaan darurat dan security departemen bertanggungjawab melakukan pengamanan dan penyelamatan bila konflik meluas ke area perusahaan

6. PROSEDUR

- 6.1 Karyawan atau Satpam yang mengetahui terjadi konflik segera melaporkan ke SHE Departemen atau ADM Departemen
- 6.2 MR dan Departemen terkait segera melakukan penyelesaian konflik dengan cara pendekatan sebagai berikut :

a. Konsiliasi

Konsiliasi berasal dari kata Latin *conciliatio* atau perdamaian yaitu suatu cara untuk mempertemukan pihak-pihak yang berselisih guna mencapai persetujuan bersama untuk berdamai. Dalam proses pihak-pihak yang berkepentingan dapat meminta bantuan pihak ke tiga. Namun dalam hal ini pihak ketiga tidak bertugas secara menyeluruh dan tuntas. Ia hanya memberikan pertimbangan-pertimbangan yang dianggapnya baik kepada kedua pihak yang berselisih untuk menghentikan sengketanya.

Contoh yang lazim terjadi misalnya pendamaian antara serikat buruh dan majikan. Yang hadir dalam pertemuan konsiliasi ialah wakil dari serikat buruh, wakil dari majikan/perusahaan serta ketiga yaitu juru damai dari pemerintah, dalam hal ini Departemen Tenaga. Kerja. Langkah-langkah untuk berdamai diberikan oleh pihak ketiga, tetapi yang harus mengambil keputusan untuk berdamai adalah pihak serikat buruh dan pihak majikan sendiri (tanpa paksaan). Urutan ini berdasarkan kebiasaan orang mencari penyelesaian suatu masalah, yakni cara yang tidak formal lebih dahulu, kemudian cara yang formal, jika cara pertama tidak membawa hasil.

b. Mediasi

Mediasi berasal dari kata Latin *mediatio*, yaitu suatu cara menyelesaikan pertikaian dengan menggunakan seorang pengantara (mediator). Dalam hal ini fungsi seorang mediator hampir sama dengan seorang konsiliator. Seorang mediator juga tidak mempunyai wewenang untuk memberikan keputusan yang mengikat; keputusannya hanya bersifat konsultatif. Pihak-pihak yang bersengketa sendirilah yang harus mengambil keputusan untuk menghentikan perselisihan.

PT ISPAT INDO					
4 0≥		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 6/10		

c. Arbitrasi

Arbitrasi berasal dari kata Latin *arbitrium*, artinya melalui pengadilan, dengan seorang hakim (*arbiter*) sebagai pengambil keputusan. Arbitrasi berbeda dengan konsiliasi dan mediasi. Seorang *arbiter* memberi keputusan yang mengikat kedua pihak yang bersengketa, artinya keputusan seorang hakim harus ditaati. Apabila salah satu pihak tidak menerima keputusan itu, ia dapat naik banding kepada pengadilan yang lebih tinggi sampai instansi pengadilan nasional yang tertinggi.

Dalam hal persengketaan antara dua negara dapat ditunjuk negara ketiga sebagai *arbiter*, atau instansi internasional lain seperti PBB. Orang-orang yang bersengketa tidak selalu perlu mencari keputusan secara formal melalui pengadilan. Dalam masalah biasa dan pada lingkup yang sempit pihak-pihak yang bersengketa mencari seseorang atau suatu instansi swasta sebagai *arbiter*. Cara yang tidak formal itu sering diambil dalam perlombaan dan pertandingan. Dalam. hal ini yang bertindak sebagai *arbiter* adalah wasit.

d. Koersi

Koersi ialah suatu cara menyelesaikan pertikaian dengan menggunakan paksaan fisik atau pun psikologis. Bila paksaan psikologis tidak berhasil, dipakailah paksaan fisik. Pihak yang biasa menggunakan paksaan adalah pihak yang kuat, pihak yang merasa yakin menang, bahkan sanggup menghancurkan pihak musuh. Pihak inilah yang menentukan syarat-syarat untuk menyerah dan berdamai yang harus diterima pihak yang lemah. Misalnya, dalam perang dunia II Amerika memaksa Jepang untuk menghentikan perang dan menerima syarat-syarat damai.

e. Detente

Detente berasal dari kata Perancis yang berarti mengendorkan. Pengertian yang diambil dari dunia diplomasi ini berarti mengurangi hubungan tegang antara dua pihak yang bertikai. Cara ini hanya merupakan persiapan untuk mengadakan pendekatan dalam rangka pembicaraan tentang langkah-langkah mencapai perdamaian. Jadi hal ini belum ada penyelesaian definitive, belum ada pihak yang dinyatakan kalah atau menang. Dalam praktek, *detente* sering dipakai sebagai peluang untuk memperkuat diri masing-masing; perang fisik diganti dengan perang saraf. Lama masa "istirahat" itu. tidak tertentu; jika masing-masing pihak merasa diri lebih kuat, biasanya mereka tidak melangkah ke meja perundingan, melainkan ke medan perang lagi.

- 6.3 Dalam hal Pencegahan Konflik dilakukan dengan upaya:
 - a. memelihara kondisi damai dalam masyarakat;
 - b. mengembangkan sistem penyelesaian perselisihan secara damai;
 - c. meredam potensi Konflik; dan
 - d. membangun sistem peringatan dini.

Pencegahan sebagaimana dimaksud pada ayat di atas dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat

PT ISPAT INDO					
40h		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 7/10		

6.4 Perlunya Komunikasi Internal

6.4.1 Komunikasi melalui Rapat:

SHE Departemen, MR dan Kepala Departemen terkait harus mengkoordinir rapat untuk mengkomunikasikan informasi / isu keselamatan, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, kesehatan dan lingkungan hidup (CSR) kepada bawahan yang bersangkutan seperti Prosedur Penanganan Konflik (perselisihan) dan isu CSR lainnya.

6.4.2 Komunikasi melalui papan pengumuman

Pengumuman dari isu keselamatan, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, kesehatan dan lingkungan hidup (CSR) dan informasi CSR lain yang menarik perhatian disebarkan oleh SHE Departemen di papan pengumuman.

6.4.3 Komunikasi melalui Sosialisasi Program CSR

Pegawai, tamu/pengunjung, kontraktor dan rekanan PT ISPAT INDO yang berkunjung ke perusahaan, diusahakan untuk memperoleh sosialisasi tentang program CSR sesuai dengan lingkup dan tanggung jawabnya.

6.4.4 Komunikasi melalui CSR Meeting

SHE Departemen dan pihak terkait melakukan komunikasi tentang isu CSR secara periodik dan terjadwal kepada tiap-tiap departemen yang berada di lingkungan PT ISPAT INDO.

- 6.4.5 Penanganan Komunikasi Internal
 - SHE Departemen dan pihak terkait merekam dan memelihara seluruh catatan kegiatan komunikasi internal isu CSR tersebut.
 - Jika dianggap perlu, Managemen Representative (MR) dan Kepala Departemen terkait mengevaluasi isu komunikasi internal, mengambil kesimpulan serta rekomendasi, selanjutnya diserahkan kepada Manager Ga & ADM untuk persetujuan.
 - Bila disetujui, Manager Ga & ADM mendisposisikan rekomendasi kepada Kepala Departemen terkait dan MR untuk mengeluarkan Permohonan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

6.5 Komunikasi Eksternal

- 6.5.1 Jenis dari Komunikasi CSR Eksternal:
 - Komplain dari publik dalam masalah-masalah CSR
 - Peraturan baru dari pelanggan/perusahaan/pemerintah dalam masalah CSR
 - Kegiatan yang berhubungan dengan pemantauan dan pengelolaan kegiatan CSR
 - Komentar yang berhubungan dengan isu CSR
 - Bentuk-bentuk informasi dalam Komunikasi CSR Eksternal antara lain: Surat, E-mail, Facsimile, Telephone, Komunikasi langsung / lisan, Surat Kabar dll.

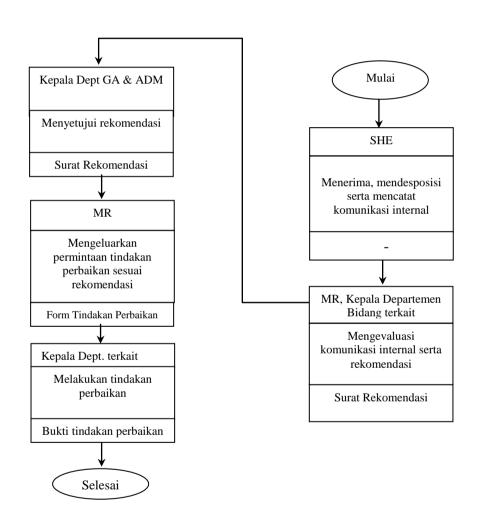
PT ISPAT INDO					
4 0≥		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 8/10		

6.6 Konsultasi

- 6.6.1 Perusahaan melalui MR harus senantiasa meningkatkan kinerja CSR melalui konsultasi dari internal perusahaan ataupun pihak eksternal yang terkait.
- 6.6.2 SHE Departemen harus dapat mendorong partisipasi aktif seluruh karyawan/pekerja/kontraktor sehingga tercipta hubungan dua arah dalam kegiatan konsultasi maupun komunikasi
- 6.6.3 Proses konsultasi ini dapat dilakukan bersamaan ataupun terpisah dengan komunikasi internal maupun komunikasi eksternal.
- 6.6.4 Proses konsultasi dapat berupa pembahasan masalah keluhan pekerja dan masyarakat terhadap aspek CSR perusahaan dan masalah yang berkaitan dengan aspek CSR lainnya
- 6.6.5 Bila diperlukan, MR dapat membuat permohonan tindakan perbaikan dan pencegahan

PT ISPAT INDO					
4 0≥	DDOCEDI ID IVALE.	Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 9/10		

7. ALUR PROSEDUR 7.1. Komunikasi Internal



PT ISPAT INDO					
4 0≥		Nomor	: SMK3L-En/ISP/PR-35		
	PROSEDUR K3LEn	Revisi	: 02		
P.T. ISPAT INDO	PROSEDUR PENANGANAN	Tanggal	: 01 Maret 2023		
	KONFLIK (PERSELISIHAN)	Halaman	: 10/10		

7.2. Komunikasi Eksternal

