International Labour Organization

Mekanisme pencegahan & penyelesaian sengketa:

Penanganan Keluhan di tingkat Perusahaan

Arun Kumar

Spesialis Perundingan Bersama & Sosial Dialog

COVID-19: Kebijakan Pemulihan & Pertumbuhan membutuhkan hubungan industrial kolaboratif

- Perusahaan dengan hubungan industrial kolaboratif tidak hanya cenderung mengatasi tantangan ekonomi & sosial dengan lebih baik, tetapi juga produktif, kompetitif, dan menyajikan kondisi kerja yang layak;

- Memang benar bahwa sering ada konflik dalam hubungan pekerja-pihak manajemen, namun yang sering tidak disadari adalahnya adanya beragam 'kepentingan bersama' di mrrana kolaborasi dapat membuka jalan untuk mengatasi masalah satu sama lain – Misalnya: kerjasama tenaga kerja-manajemen untuk produktivitas dapat mengurangi biaya, meningkatkan kualitas, pemanfaatan kapasitas, meningkatkan laba atas investasi dan dengan demikian menciptakan potensi untuk meningkatkan upah dan kondisi kerja;

- ‘Kolaborasi’ membutuhkan budaya dialog sosial, kerja sama di tempat kerja, dan pengaturan penyelesaian perselisihan yang efektif di tingkat perusahaan;

Alat Kerjasama Hubungan Industrial

- Konsultasi tempat kerja dan pengaturan kerjasama: sering diamanatkan oleh undang-undang - bagaimana Perusahaan menggunakan komite gabungan antara manajemen dan tenaga kerja (LKS Bipartit)?
- **Mekanisme penanganan perselisihan & keluhan di tingkat perusahaan** – Apakah ini ada di perusahaan Anda? Apakah sudah efektif? Atau sebagian besar perselisihan masuk ke Kemnaker dan Pengadilan?
- Perundingan bersama untuk penyelesaian perselisihan, menangani kepentingan (baik pekerja maupun pemberi kerja) dan berbagi keuntungan;
- Berbagi informasi dan pengaturan komunikasi (dua arah) di perusahaan;
- Kebijakan SDM yang mengakui hak pekerja dan mendukung praktik dialog sosial sebelum mengambil keputusan yang mempengaruhi pekerja;
- Inisiatif pelatihan bersama – membantu mengembangkan pemahaman bersama tentang suatu isu;

Apa yang memperkuat mekanisme bipartit untuk penyelesaian sengketa?

- Membutuhkan organisasi pekerja (& pengusaha) yang kuat & representatif dengan kapasitas organisasi & teknis untuk membuat dan memenuhi kesepakatan; kondisi yang memungkinkan untuk ini adalah: Menghormati FoA & perundingan bersama - dalam hukum, kebijakan & tata kelola;
- Kewajiban untuk menawar: Apakah hukum dan kebijakan mendukung hal ini? Apakah penolakan untuk tawar-menawar dianggap sebagai praktik perburuhan yang tidak adil dan disetujui oleh hukum atau kebijakan?
- Memastikan tanggung jawab timbal balik dari para pihak dalam situasi keluhan dan disiplin:

  - Tugas pekerja untuk menjaga disiplin & mematuhi aturan & standar tempat kerja;
  - Tanggung jawab pemberi kerja untuk menanggapi keluhan pekerja dan menghapus penyebab ketidakpuasan atau konflik yang sah;
- Konsultasi tingkat perusahaan-pengaturan kerjasama & mekanisme pengaduan: berdasarkan hukum atau kesepakatan perundingan bersama;
- Ganjaran terhadap pelanggaran undang-undang perburuhan harus jauh lebih tinggi daripada imbalan kepatuhan;

Mengapa Menangani Keluhan Pekerja Itu Penting?

- **Keluhan dan perselisihan pekerja menyebabkan:**

- Semangat rendah, kehilangan motivasi dan minat dalam bekerja
- Ketidakhadiran
- Ketidakdisiplinan, kerusuhan
- Efek negatif pada hubungan tenaga kerja-manajemen
- Peningkatan angka kecelakaan
- Kualitas produksi yang buruk
- Peningkatan pemborosan dan biaya
- Produksi & produktivitas rendah

Semua hal di atas meningkatkan biaya perusahaan dan berdampak buruk pada tingkat pengembalian modal yang diinvestasikan - merugikan kepentingan pengusaha dan pekerja;

Penanganan Keluhan: Apa yang direkomendasikan oleh Rekomendasi ILO No. 130 tentang Pemeriksaan Keluhan?

Jadi, apa itu Keluhan?

- **Keluhan terkait dengan sengketa hak dan bukan sengketa kepentingan** (klaim kolektif yang bertujuan untuk mengubah syarat & ketentuan kerja, kepentingan baru, atau untuk hak & hak baru – ini harus ditangani melalui perundingan bersama);
- Pengaduan oleh satu (atau lebih) pekerja terhadap manajer/manajemen perusahaan yang menyangkut pelanggaran hak yang ada (misalnya, di bawah hukum atau di bawah kontrak kerja atau di bawah aturan kerja, norma atau peraturan internal atau di bawah PKB).
- **Kemungkinan alasan untuk keluhan termasuk:** tidak menghormati kondisi kerja termasuk jam kerja, pembayaran upah dan tunjangan, peraturan kesehatan & keselamatan, perlakuan tidak adil dan/atau pilih kasih oleh supervisor, penerapan sanksi disiplin tanpa mengikuti prosedur yang benar, diskriminasi, intimidasi dan sebagainya.

Menangani Keluhan: 6 elemen utama prosedur Keluhan

- Prinsip dasar prosedur
- Tujuan
- Cakupan
- Hak dan kewajiban
- Prosedur pengaduan
- Pengaturan operasional

Prinsip-prinsip Dasar Prosedur Pengaduan

- Tertulis, dapat dimengerti, dapat diakses, dan mudah diikuti;
- Disepakati di antara para pihak (sering kali disepakati dalam PKB atau merupakan bagian dari kebijakan SDM, ditetapkan melalui konsultasi dengan perwakilan pekerja);
- Harus partisipatif ;
- Menghormati hak-hak pekerja, tidak ada pembalasan atau konsekuensi yang merugikan bagi pekerja dan/atau perwakilan pilihan mereka yang mewakili atau membantu mereka dalam mengajukan & menyelesaikan keluhan (proses disipliner, relokasi pegawai, penurunan pangkat, kehilangan penghasilan, dll.)
- Tepat waktu, terikat waktu, pekerja diberi waktu istirahat untuk berpartisipasi;
- Pekerja tidak menyalahgunakan sistem;
- Hak atas perwakilan – baik untuk pekerja maupun pemberi kerja;

Tujuan Prosedur Pengaduan

- Tujuan kebijakan pengaduan dan tujuan prosedur harus disepakati antara SP/SB dan/atau perwakilan pekerja dan pengusaha;
- **Maksud dari kebijakan dan tujuan prosedur – Contoh – seperti:**

→ mengatasi keluhan dengan cepat dan sistematis.

→ mencegah masalah kecil berkembang menjadi perselisihan yang lebih serius.

→ meminimalkan gangguan pada produksi.

→ menyelesaikan masalah dalam perusahaan tanpa intervensi eksternal.

→ Membangun rasa saling percaya dan percaya diri.

Cakupan

Kepada siapa prosedur tersebut diharapkan berlaku??

- keluhan oleh pekerja, bukan oleh manajer;
- pengaduan dapat dilakukan oleh pekerja individu dan kelompok pekerja;
- pengaduan terkait dengan hak yang ada berdasarkan undang-undang, kontrak kerja, aturan kerja, peraturan internal, PKB dan peraturan adat;

Pelecehan seksual dan pemutusan hubungan kerja/pemecatan sering diperlakukan secara terpisah dari prosedur pengaduan standar di banyak negara;

Hak dan kewajiban

- Tidak ada pembalasan
- Hak untuk perwakilan
- Jam kerja yang digunakan untuk melaksanakan prosedur dianggap libur
- Tidak kehilangan upah pada saat terlibat dalam prosedur
- Pekerja sepakat: tidak ada penyalahgunaan sistem
- Menghormati batasan waktu
- Kedua belah pihak yang menyelesaikan isu di dalam perusahaan tidak kehilangan hak-hak hukumnya

Kerahasiaan: pengajuan yang dibuat selama prosedur pengaduan tetap dirahasiakan kepada pihak-pihak terkait; tidak dapat disimpan dalam arsip pribadi / catatan kinerja karyawan atau diungkapkan, atau digunakan dalam proses disipliner apa pun.

Proses langkah demi langkah

- Tidak ada model yang ditentukan. Prosedur dapat disesuaikan sesuai dengan struktur & ukuran perusahaan atau jika undang-undang perburuhan menentukan prosedur tertentu atau garis waktu. Langkah-langkah yang umumnya direkomendasikan adalah:

1. Pekerja - Atasan Langsung
2. Pekerja -lini/manajer senior
3. Pekerjar - manajer sumber daya manusia/CEO/Pemilik
4. Bantuan pihak ketiga

Pada setiap tahapan pekerja berhak dibantu/diwakili oleh SP/SB atau wakil pilihannya.

- Harus ada batas waktu untuk setiap langkah; Secara umum, prosedur pengaduan harus cepat, menjaga formalitas seminimal mungkin dan diselesaikan dalam jangka waktu maksimum 30 hari;

Langkah-langkah ini seharusnya tidak hanya menjadi langkah administratif tetapi harus objektif untuk memastikan kemungkinan yang nyata untuk mencapai penyelesaian di setiap langkah; Hal ini membutuhkan tanggung jawab yang sesuai dengan pihak berwenang untuk mengambil keputusan.

Pengaturan operasional

- Kebijakan dan prosedur harus tersedia dalam bahasa yang dimengerti oleh pekerja;
- Penerjemah (jika diperlukan) harus tersedia dan diberitahu tentang peran (terutama penting dalam kasus pekerja migran);
- Pekerja harus tahu kepada siapa mereka dapat mengadu jika ada keluhan; memerlukan diseminasi dan publisitas kebijakan dan mekanisme penanganan keluhan perusahaan;
- Manajemen harus memberi tahu supervisor langsung, manajer senior, Manajer SDM tentang peran mereka masing-masing;
- FORMULIR: yang akan digunakan untuk mengajukan keluhan & formulir yang harus digunakan manajer untuk melaporkan upaya mereka dalam menyelesaikan masalah harus tersedia;
- Pastikan pencatatan yang efisien – ini penting untuk proses penanganan keluhan.

Kata Penutup: Kerjasama & kolaborasi manajemen tenaga kerja yang efektif membutuhkan:

- Komitmen pengusaha untuk Menghormati FoA dan prinsip-prinsip Perundingan Bersama;
- Komitmen pekerja/SP/SB terhadap tujuan perusahaan & mengakui bahwa manajemen memiliki tanggung jawab final;
- Pemahaman bersama antara para pihak tentang:
  - situasi saat ini yang dihadapi perusahaan dan pekerja, kekuatan & kelemahannya
  - tujuan kerjasama, komunikasi dua arah, berbagi informasi
  - peran kerjasama dan tempat perundingan bersama;
- Pembagian keuntungan (keamanan kerja, kondisi kerja yang lebih baik, termasuk K3, pembagian keuntungan produktivitas, dll.);
- Mesin penanganan perselisihan & keluhan - perselisihan mengubah harga menjadi peningkatan biaya!
- Pelatihan - perlu tetapi tidak cukup; SIKAP (Kepentingan Pribadi yang Tercerahkan) & KEYAKINAN YANG BAIK itu penting – butuh latihan & waktu!

Lampiran: Rekomendasi Pemeriksaan Pengaduan, 1967 (No. 130)

- Keluhan terkait dengan perselisihan hak & bukan perselisihan kepentingan;
- Prosedur harus sederhana, cepat, meminimalkan formalitas, memastikan hak pekerja untuk berpartisipasi, untuk dibantu atau diwakili;
- Pekerja & wakilnya harus diberikan waktu istirahat & tidak mengalami kehilangan remunerasi karena ketidakhadiran kerja sebagai akibat dari partisipasi dalam prosedur pengaduan;
- Perlindungan terhadap pembalasan (baik untuk pekerja & perwakilannya);
- Pencegahan keluhan - peran kebijakan personel yang menghormati hak & kepentingan pekerja DAN kerjasama dengan perwakilan pekerja sebelum mengambil keputusan;
- Prosedur pengaduan tidak boleh membatasi hak seorang pekerja untuk mengajukan permohonan secara langsung kepada otoritas ketenagakerjaan yang kompeten atau ke pengadilan perburuhan atau otoritas yudisial lainnya sehubungan dengan suatu keluhan;

untuk detailnya, kunjungi:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R130