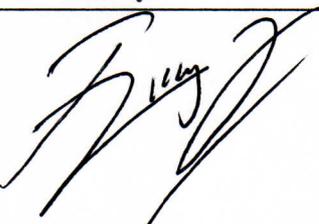


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	P&P-02
	PENANGANAN KELUHAN (<i>GRIEVANCE</i>) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	1 dari 9

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun Oleh	Disetujui
	
<u>Rudy Tan Siau Khie</u> Dir Pajak dan Pembelian	<u>Rudy Tan Siau Khie</u> Vice President Director

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (<i>GRIEVANCE</i>) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	2 dari 9

DAFTAR ISI

1. Riwayat Revisi Dokumen	3
2. Tujuan	3
3. Ruang Lingkup	3
4. Definisi	3
5. Tanggung Jawab	4
6. Prosedur	5
6.1 Diagram Alir.....	5
6.2 Pedoman Teknis	6
6.2.1 Penerimaan Keluhan	6
6.2.2 Tinjauan Keluhan dan Pembentukan Tim Verifikasi	6
6.2.3 Verifikasi Keluhan.....	7
6.2.4 Batas Waktu Penanganan Keluhan	8
6.2.5 Mengatasi Ketidakpuasan	8
6.2.6 Melanjutkan pasokan dari pemasok pihak ketiga yang telah diputuskan Perjajian Jual Beli TBS-nya.....	9
6.2.7 Monitoring Penanganan keluhan.....	9
7. Dokumen Terkait	9

KALIMANTAN SAWIT KUSUMA

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	3 dari 9

1. Riwayat Revisi Dokumen

Revisi Ke	Tanggal	Halaman/Pragraf yang direvisi	Uraian Perubahan	Alasan Perubahan

2. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan pedoman bagi manajemen perusahaan dalam menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan dan atau pengaduan yang berasal dari pihak luar, termasuk individu, instansi pemerintah, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang berkaitan dengan rantai pasok.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi kegiatan penanganan keluhan (*grievance*) yang yang menyangkut operasional dan kebijakan perusahaan dalam KSK Grup dan pihak ketiga yang menyuplai Tandan Buah Segar terutama terhadap Kebijakan Perusahaan terhadap *No Deforestation, No Peat* dan *No Exploitation*.

4. Definisi

- Keluhan berarti pengaduan, hal yang menjadi perhatian, atau masalah yang diangkat oleh individu ataupun kelompok secara langsung pada KSKG atau ke perusahaan dalam rantai pasoknya, dan mewajibkan KSKG atau perusahaan terkait untuk mencari dan menemukan solusinya.
- Rantai pasok (*supply chain*) adalah rangkaian kegiatan-kegiatan dalam rangka memproduksi bahan mentah, memperoleh bahan mentah dan memproses menjadi

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	4 dari 9

barang dalam proses/barang setengah jadi dan barang jadi kemudian mengirimkan produk tersebut kekonsumen. Dalam hal industri perkebunan kelapa sawit adalah rangkaian kegiatan-kegiatan mulai dari siapa, dimana, bagaimana, kapan, dan berapa banyak Tandan Buah Segar di produksi kemudian di olah di PKS dan hasilnya di kirim ke industry hilir (industry pangan dan non pangan) sampai menjadi barang jadi hingga samapai ditangan konsumen untuk dikosumsi atau dimanfaatkan untuk keperluan non pangan.

- Tim Verifikasi Penanganan Keluhan Terkait Rantai Pasok (Tim Verifikasi PKTRP) adalah organisasi lintas departemen yang dibentuk oleh Direksi untuk menangani keluhan external terkait rantai pasok yang bekerja dalam jangka waktu tertentu.

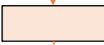
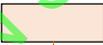
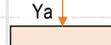
5. Tanggung Jawab

- Direktur Pajak & Pembelian : Anggota Direksi yang memberikan persetujuan dan atau menjamin operasional perusahaan sesuai arahan dewan komisaris dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta sesuai dengan komitmen perusahaan di lingkup perpajakan dan pembelian, termasuk pembelian TBS dan bahan baku lainnya.
- Sekretariat Penerima Keluhan : Sekretariat penerima keluhan adalah seseorang yang di tunjuk untuk menerima, mencatatkan keluhan dan menyimpan arsip penanganan keluhan terkait rantai pasok.
- Tim Verifikasi PKTRP : Tim Verifikasi Penanganan Keluhan Terkait Rantai Pasok adalah tim yang ditunjuk oleh Direksi/Managemen untuk menangani keluhan terkait rantai pasok dalam jangka waktu tertentu.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	5 dari 9

6. Prosedur

6.1 Diagram Alir

No	Kegiatan	Pelaksana			Pemasok	Pengaju Keluhan	Jangka Waktu
		Direktur Pajak dan Pembelian	Tim Verifikasi PKTRP	Sekretariat Penerima Keluhan			
1.	Membuat Keluhan Terkait Rantai pasok						
2.	Menerima dan Mencatat Keluhan						
3.	Apakah keluhan ditujukan terhadap Operasional Sendiri atau Pemasok?						
4.	Membentuk/menunjuk Tim Verifikasi Lapangan	Ya 					
5.	Meneruskan keluhan tersebut kepada Pemasok						
6.	Melakukan Penanganan Keluhan Sesuai SOP pemasok berbadan Hukum dan punya kebun						
7.	Membuat Laporan penanganan keluhan						
8.	Menggali informasi, investigasi, menyiapkan dokumen-dokumen, melakukan verifikasi lapangan, membuat laporan hasil verifikasi dan rekomendasi kepada Direktur (kebun sendiri dan pekebun)						
9.	Apakah Keluhan Terbukti dan Melanggar Kebijakan NDPE?	Ya 					
10.	Pemutusan Kontrak Pembelian TBS dengan pemasok	Ya 					
11.	Menyampaikan Klarifikasi kepada pengaju keluhan						
12.	Apakah Verifikasi sudah dapat diterima dan kasusnya bisa close ?						
13.	Penutupan Kasus				Ya 		
14.	Menyampaikan Ketidakpuasan						
15.	Prosedur pengajuan kembali sebagai Suplier						
16.							

KALAMANTAN SAWIT KUSUMA

Waktu pelaksanaan penanganan keluhan ini pada prinsipnya akan ditangani segera (paling lama 3 bulan) namun demikian jika permasalahannya cukup rumit dan cakupan luasan yang besar maka tenggat waktu dapat ditentukan lain berdasarkan kesepakatan

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	6 dari 9

6.2 Pedoman Teknis

6.2.1 Penerimaan Keluhan

Keluhan terkait rantai pasok dapat disampaikan melalui :

a. Secara langsung

Perorangan atau organisasi dapat mengajukan keluhan secara langsung kepada Direksi Kalimantan Sawit Kusuma (KSKG) terkait rantai pasok yang disampaikan melalui surat elektronik ke email susanty@ksk.co.id atau melalui surat tertulis yang ditujukan kepada saudari Susanty : Graha Fajar Jl. WR Supratman No 42 Pontianak.

Pengaju keluhan harus melengkapi informasi sebagai berikut :

Nama Lengkap, Nama Organisasi, Alamat domisili, Alamat Kontak (nomor telepon dan atau alamat Email), Deskripsi keluhan secara terinci, bukti-bukti yang mendukung keluhan dan permintaan kerahasiaan. Jika pengaju keluhan meminta kerahasiaan identitas, KSKG akan menghormati hal ini dan tidak akan membagikan informasi tersebut kepublik.

Penerimaan pengajuan keluhan dan proses pelaksanaan penanganannya dicatatkan dalam tabulasi menggunakan Formulir P&P-02.01.

b. Secara tidak langsung

Investigasi yang dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat atau organisasi lain yang disampaikan melalui pelanggan (*buyer*) yang mempunyai posedor penanganan keluhan terkait rantai pasok dimana KSKG berstatus sebagai pemasok.

6.2.2 Tinjauan Keluhan dan Pembentukan Tim Verifikasi

Keluhan yang sudah dicatat oleh sekretariat penerima keluhan terkait rantai pasok disampaikan kepada Direktur Pajak dan Pembelian (Direktur P&P). Direktur P&P akan memilah apakah keluhan ini untuk kebun dalam KSK sendiri atau ditujukan kepada pemasok Kalimantan Sawit Kusuma Grup (KSKG). Jika keluhan ditujukan kepada pemasok, direktur P&P akan meneruskan keluhan tersebut kepada pemasok, pemasok berbadan hukum dan mempunyai kebun sendiri harus memberikan jawaban/penjelasan/klarifikasi sesuai prosedur yang dijalankan oleh pemasok. Jika pemasok merupakan petani/pekebun maka verifikasi akan dilakukan oleh Tim Verifikasi KSKG bersama-sama dengan pekebun tersebut.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	7 dari 9

Direktur P&P akan menunjuk Tim Verifikasi Penanganan Keluhan Terkait Rantai Pasok (Tim Verifikasi PTKRP) melalui Memo Intern dan atau Surat Penugasan untuk menangani keluhan tersebut (menangani langsung kasus yang ditujukan kepada perusahaan sendiri dan pekebun) dan memonitoring pelaksanaan penanganan keluhan yang dilakukan oleh pemasok yang berbadan hukum.

Tim Verifikasi PTKRP ini terdiri dari para manager dan atau staf dari berbagai departemen (Sustainability, Plantation, Legal & Kemitraan, Pajak & Pembelian, Teknik, dan Sumber Daya Manusia). Tugas-tugas Tim Verifikasi PKTRP antara lain :

- berhubungan (berkomunikasi) dengan pengaju keluhan;
- menggali data dari berbagai sumber, melakukan verifikasi lapangan, melaporkan kemajuan penanganan keluhan serta membuat rekomendasi pemutusan Surat Perjanjian Jual Beli TBS dan pembelian kembali TBS dari pemasok yang pernah diputuskan Surat Pembelian Jual Beli TBS-nya;
- membuat laporan hasil verifikasi dan membuat draft surat yang akan di tanda tangani Direktur P&P sebagai surat balasan kepada Pengaju Keluhan.

6.2.3 Verifikasi Keluhan

a. Keluhan yang terkait kebun sendiri

Tim Verifikasi PTKRP melakukan pertemuan dan/atau kunjungan lapangan untuk menilai validitas masalah yang diangkat sebagai keluhan. Jika kunjungan lapangan dilakukan, Tim Verifikasi harus menyelesaikan laporan verifikasi yang memberikan kesimpulan tentang validitas dan tingkat keluhan, dan membuat rekomendasi kepada Direktur P&P tentang tindakan yang akan dilakukan lebih lanjut.

Laporan verifikasi untuk keluhan yang terkait deforestasi dan pengembangan lahan baru gambut terdiri dari :

- Laporan Verifikasi dengan *Outline* sesuai Format P&P-02.2
- Berita Acara Verifikasi Lapangan (Formulir P&P-02.3)
- Rekapitulasi Hasil Verifikasi Lapangan (Formulir P&P-02.4)
- Data Rinci pemeriksaan Lapangan (Formulir P&P-02.5)

Data Rinci (*Tally Sheet*) pemeriksaan dilapangan dilengkapi dilengkapi foto *geotagging* (berkoordinat, arah, dan waktu).

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	8 dari 9

b. Untuk keluhan yang terkait dengan pemasok KSKG

- Tim Verifikasi PTKRP akan bekerja dengan Tim Pembelian untuk berhubungan langsung dengan pemasok yang berstatus pekebun. Untuk pemasok berbadan hukum dan memiliki kebun sendiri Tim Verifikasi PKTRP KSKG akan melakukan verifikasi ulang (*cross chek*) laporan verifikasi tim pemasok jika diperlukan.
- Tim Verifikasi PKTRP dapat melakukan wawancara dan dialog dengan pemangku kepentingan terkait; dan jika perlu, mengumpulkan data tambahan untuk membuktikan validitas keluhan. Jika terbukti ada pelanggaran terhadap kebijakan NDPE, maka Tim Verifikasi PKTRP memberikan rekomendasi untuk membatalkan Surat Perjanjian Jual Beli TBS. Direktur pembelian dapat memutuskan secara sepihak perjanjian jual beli tersebut sebagaimana tertuang dalam SOP Pembelian TBS dan Naskah Surat Perjanjian Jual Beli TBS yang telah mewajibkan pemasok untuk mematuhi kebijakan NDPE.

6.2.4 Batas Waktu Penanganan Keluhan

- Penanganan keluhan harus dilakukan segera, jika pengaju keluhan mengajukan persyaratan waktu secara spesifik, maka akan diusahakan diselesaikan sesuai tenggat waktu tersebut jika tidak akan diselesaikan mengacu tenggat waktu yang tercantum dalam prosedur penanganan keluhan rekanan (buyer).
- Secara umum batas waktu penyelesaian kasus akan dilakukan dalam 3 bulan, namun demikian tergantung pada besaran (luasan) dan atau kerumitan (kompleksitas) permasalahan, maka batas waktu tersebut bisa diperpanjang dengan mengajukan permohonan kepada pengaju keluhan untuk disepakati dengan menyertakan alasannya.

6.2.5 Mengatasi Ketidakpuasan

- a. Pengaju Keluhan yang tidak puas dengan tanggapan tertulis dapat mengirimkan pemberitahuan tertulis tentang ketidakpuasan mereka kepada KSKG melalui Sekretariat Penerima Keluhan dengan memberikan informasi tentang masalah-masalah yang mereka anggap belum ditangani secara memadai.
- b. Bila perlu, Tim Verifikasi PKTRP dapat melakukan tindakan berikut :
 - Mengundang Pengaju Keluhan untuk mendapatkan penjelasan langsung.
 - Bila sesuai dan relevan, memberikan peluang dan akses pada Pengaju Keluhan untuk melakukan verifikasi silang di lapangan dan menyerahkan laporan alternatif.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No . Dok.	L&K-03
	PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE) TERKAIT RANTAI PASOK	Revisi ke	-
		Mulai berlaku	02 Desember 2020
		Halaman	9 dari 9

- Bersama dengan Pengaju Keluhan membahas opsi lain yang mungkin dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang tersisa.
- Melibatkan pengamat independen eksternal (misalnya : Ahli atau pemangku kepentingan penting yang relevan) dalam proses verifikasi.

6.2.6 Melanjutkan pasokan dari pemasok pihak ketiga yang telah diputuskan Perjajian Jual Beli TBS-nya

- KSKG dapat mempertimbangkan untuk melanjutkan pasokan dari pemasok yang telah diputuskan surat perjanjian jual beli TBS-nya karena adanya pelanggaran kebijakan deforestasi dan/atau pengembangan baru lahan gambut serta eksploitasi. Kriteria masuk kembali harus melalui penilaian syarat dan ketentuan minimum yang harus dipenuhi oleh calon pemasok tersebut agar dapat dipertimbangkan oleh Direktur P&P untuk kembali dapat memasok ke KSKG.
- Syarat minimum tersebut diantaranya adanya bukti nyata dalam melaksanakan rencana aksi yang dapat diterima untuk menunjukkan kepatuhan terhadap kebijakan NDPE KSKG dan atau Kebijakan NDPE rekanan (buyer) KSKG dan berkomitmen untuk secara bersungguh-sungguh mendukung kebijakan NDPE serta tidak akan melakukan pelanggaran kebijakan NDPE.

6.2.7 Monitoring Penanganan keluhan

Tim Verifikasi PTKRP, akan memantau kemajuan penanganan keluhan di semua operasional KSKG. Dalam kasus-kasus yang berhubungan dengan pemasok pihak ketiga, Tim Verifikasi memantau kemajuan pemasok dalam menangani keluhan melalui koordinasi dengan Bagian/Departemen Pembelian.

7. Dokumen Terkait

- Formulir P&P-02.1 : Fomat Pencatatan Keluhan dan Penanganan Keluhan Terkait Rantai Pasok.
- Formulir P&P-02.2 : Outline Laporan Verifikasi
- Formulir P&P-02.3 : Format BA untuk keluhan terkait deforestasi dan pengembangan baru gambut
- Formulir P&P-02.4 : Rekapitulasi Hasil Verifikasi Lapangan
- Formulir P&P-02.4 : Fomat Data Rinci Verifikasi Lapangan
- SOP P&P-01 : Pembelian Tandan Buah Segar (TBS) Kelapa Sawit

LAPORAN VERIFIKASI KELUHAN

I. LATAR BELAKANG

Informasi latar belakang yang relevan dengan Keluhan dan Temuan Verifikasi.

II. PROSES VERIFIKASI

Rincian langkah-langkah yang diambil untuk menyelidiki keluhan dan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan verifikasi. Sertakan lokasi dan tanggal dari setiap kunjungan lokasi.

III. KESIMPULAN

Tulis kesimpulan untuk setiap persoalan yang diverifikasi. Informasi relevan yang digunakan untuk mencapai kesimpulan juga harus disertakan di sini.

IV. REKOMENDASI

Apabila persoalan yang diangkat melalui keluhan telah diverifikasi kebenarannya, rencana aksi konkret harus disusun untuk menyelesaikannya.

LAMPIRAN 1: BERITA ACARA HASIL VERIFIKASI DAN DOKUMEN LAINNYA

KALIMANTAN SAVIT KUSUMA

**BERITA ACARA VERIFIKASI LAPANGAN
TERHADAP INDIKASI DEFORESTASI/PENGEMBANGAN LAHAN BARU GAMBUT
No :**

Berdasarkan hasil verifikasi lapangan terhadap Indikasi di lahan yang memasok Ke PKS PT, diperoleh gambaran sebagai berikut.

(rincikan hasil verifikasi secara singkat dan Jelas)

Detail pelaksanaan verifikasi lapang disajikan dalam dokumen terlampir.

.....,/...../20..
Dibuat Oleh

Disetujui :

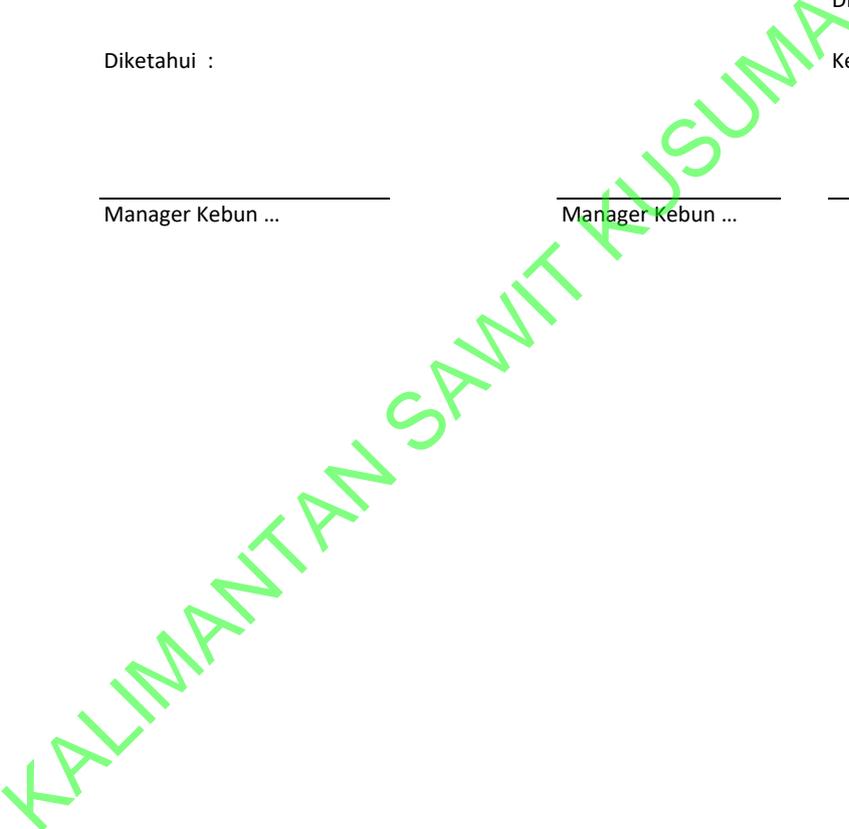
Diketahui :

Ketua Tim Verifikasi

Area Manager

Manager Kebun ...

Manager Kebun ...



VERIFIKASI LAPANGAN INDIKASI DEFORESTASI/PENGEMBANGAN BARU LAHAN GAMBUT

PT : _____ YANG MENGUASAI LAHAN
 KEBUN : _____ Nama : _____
 DIVISI : _____ NIK : _____
 NO : _____ Status Kepemilikan : _____
 LONGITUDE (X) : _____ Vegetasi Sebelumnya : _____
 LATITUDE (y) : _____ Vegetasi/Peruntukan saat ini : _____
 LUAS (Ha) : _____ Luas (Ha) : _____
 Tanggal Verifikasi : _____ Jenis Tanah : _____
 PH Tanah : _____ (khusus Keluhan Gambut)
 Bulk Density : _____ (khusus Keluhan Gambut)
 Kedalaman : _____ (khusus Keluhan Gambut)

Tanda Tangan Pemilik

(jika diperlukan tgl kondisi, lihat catatan dibawah)

SKET LOKASI

--

FOTO BUKTI BUKAN HUTAN (DEFORESTASI) /ATAU FOTO VEGETASI SAAT INI (GAMBUT)

--	--

FOTO KONDISI SAAT INI (Vegetasi atau pengambilan contoh tanah)

FOTO ARAH UTARA Deforestasi atau Proses Pengambilan Sampel Tanah	FOTO ARAH TIMUR Deforestasi atau Proses Pengambilan Profil Sampel Tanah
FOTO ARAH BARAT (Deforestasi) atau Foto Sampel tanah	FOTO ARAH SELATAN (Deforestasi) atau Foto Sampel tanah

TIM VERIFIKASI LAPANGAN

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
	Ketua (Kabag/Staf GIS)	
	Anggota (Asisten Divisi)	
	Anggota (Asisten Kemitraan)	
	Anggota (Asisten Lingkungan)	
	...	

Catatan : Jika Deforestasi

- Jika ada bukti (dengan foto berkoordinat dan arah) yang bisa menunjukan bahwa areal sebelumnya bukan hutan (Kebun campuran misalnya ada foto bekas tunggul pohon karet dan lain-lain) dan saat ini vegetasi tanaman sawit atau tanaman lain atau peruntukan lain tidak perlu tanda tangan dari pembuka/pemilik lahan.
- Jika tidak ada bukti yang menyakinkan bahwa areal sebelumnya bukan hutan dan saat ini sudah berubah menjadi perkebunan sawit maka perlu minta tanda tangan yang bersangkutan.
- Jika tidak ada bukti yang menyakinkan bahwa areal sebelumnya bukan hutan dan saat ini sudah berubah menjadi tanaman pangan, kebun lain selain sawit, atau peruntukan lain tidak perlu minta tanda tangan yang bersangkutan, cukup dengan bukti foto berkoordinat dan arah empat penjuru mata angin.

Catatan : Jika Gambut

- Jika keluhan merupakan Gambut, foto yang dilampirkan adalah foto pengambilan sampel gambut dan vegetasi sekitarnya