

## Kerja Kelompok : Menyusun dan Menjalankan Mekanisme Penanganan Keluhan dan Konflik di Tempat Kerja



This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC-ND

► **Secara berkelompok, diskusi hal-hal berikut ini:**

**A. Mengapa perlu ada mekanisme penanganan keluhan dan konflik di tempat kerja?**

**B. Kriteria apa yang diperlukan untuk membuat mekanisme penanganan keluhan dan konflik menjadi efektif di tempat kerja?**

**C.Gambarkan atau buat skema mekanisme/prosedur penanganan keluhan/konflik di tempat kerja**

# Mengapa perlu ada mekanisme penanganan keluhan dan konflik di tempat kerja?

# Kriteria apa yang diperlukan untuk membuat mekanisme penanganan keluhan dan konflik menjadi efektif di tempat kerja?

**Gambarkan atau buat skema  
mekanisme/prosedur penanganan  
keluhan/konflik di tempat kerja**

## A. Mengapa perlu ada mekanisme penanganan keluhan dan konflik di tempat kerja?

**Perselisihan dan keluhan di tempat kerja dapat menyebabkan**

- Semangat rendah, kehilangan motivasi dan minat kerja
- Ketidakhadiran, ketidakdisiplinan, keresahan
- Aksi kolektif, demonstrasi, penghentian kerja, kampanye dan risiko reputasi
- Efek negatif pada hubungan pekerja-manajemen
- Peningkatan angka kecelakaan kerja, peningkatan pada pengeluaran dan biaya
- Kualitas produksi yang buruk, kapasitas yang kurang dimanfaatkan, dan produktivitas yang rendah

## ► A. Lanjutan

### Mekanisme penanganan keluhan yang efektif di perusahaan:

- Adalah jaring pengaman yang memungkinkan adanya identifikasi dan penghapusan sebab-sebab hukum dari sebuah ketidakpuasan atau konflik yang terjadi ditempat kerja, melepaskan ketegangan dan memfasilitasi sebuah hubungan yang lebih terbuka dan lebih jujur antara manager dan pekerja;
- Meningkatkan kepatuhan di tempat kerja;
- Menurunkan kebutuhan pemerintah & yudisial untuk melakukan intervensi (menghemat sumber daya);
- Memfasilitasi rasa saling percaya, moral positif dan komitmen para pekerja dan oleh karena itu berkontribusi pada produktivitas;
- Membantu dalam mempromosikan pencapaian tujuan oleh bisnis;
- Mempromosikan tempat kerja yang menghormati individu.

## B. Kriteria apa yang diperlukan untuk membuat mekanisme penanganan keluhan dan konflik menjadi efektif di tempat kerja?

- Biaya transaksi rendah (menghemat waktu, uang & energi yang dihabiskan dalam sengketa);
- Prosedur dan hasil yang cepat dan terikat waktu yang membantu hubungan para pihak (meningkatkan kerja sama dan kolaborasi);
- Para pihak untuk merundingkan perbedaan pada tingkat pra-perselisihan (pencegahan sengketa);

## Contoh Mekanisme/Prosedur Penanganan Keluhan/Konflik di Tempat Kerja

**Langkah 1:  
pekerja-ke  
Penyelia-langsung  
(2 hari)**

**Langkah 2:  
Pekerja-ke-lini  
manajer  
(3 hari)**

**Langkah 3: Manajer  
Personalia ke Pekerja  
(5 hari)**

**Langkah 4:  
Bantuan pihak  
ketiga**