

Akses Pemulihan



Prinsip:

Pekerja di semua tingkat bisa mendapatkan akses terhadap pemulihan hukum, serta mekanisme pengaduan yang kredibel, tanpa merasa takut dilaporkan balik ataupun dipecat.

Definisi

“Cara untuk memulihkan hak, atau untuk mencegah dan memberikan ganti rugi atas suatu kesalahan”¹

Apa itu pemulihan dan mengapa penting?

- Pemulihan adalah proses untuk memperbaiki suatu kesalahan.
- Memperlakukan pekerja dengan adil, menangani diskriminasi dan pelanggaran atas hak-hak pekerja adalah hal yang penting.
- Dalam prosedur, penting untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang muncul diakui, ditangani dan diberikan ganti rugi.
- Pemulihan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.
- Prosedur ini juga dapat membantu mengidentifikasi pelanggaran hukum yang dilakukan pekerja, serta melindungi perusahaan dari masalah hukum.
- Prosedur ini mencakup permohonan maaf, kompensasi finansial maupun non-finansial, tindakan disipliner ataupun cara lain yang dapat mengompensasi kerusakan.

Apa yang dimaksud dengan mekanisme pengaduan?

- Serangkaian tahapan yang diambil pada saat munculnya keluhan.
- Mekanisme pengaduan merupakan kunci dari akses pemulihan, dilakukan sebelum memberikan kompensasi ataupun pemulihan.
- Semua keluhan harus ditanggapi serius. Menyediakan ‘kotak keluhan’ saja tidaklah cukup.
- Pekerja harus dapat mengajukan pengaduan kepada penyelia-nya atau staf senior lainnya.
- Jika memungkinkan, prosedur pengaduan harus melibatkan perwakilan atau serikat pekerja. Musyawarah diupayakan sebelum masalah menjadi lebih besar.
- Jika usaha informal untuk menyelesaikan masalah tidak berhasil,



Inti pesan:

Akses pemulihan adalah bagian utama dalam sistem HAM internasional.

Fakta

- Akses untuk mendapatkan pemulihan adalah bagian penting dalam sistem HAM²
- Meski begitu, korban pelanggaran HAM di ranah bisnis seringkali tidak menerima pemulihan.²



Keberadaan perwakilan atau serikat pekerja amatlah penting untuk memastikan terlindunginya kepentingan pekerja.



Ketika hendak menyampaikan keluhan, pekerja harus punya pilihan di pihak manajemen, bukan hanya kepada penyelia-nya.

Bersambung...

Akses Pada Pemulihan



maka perusahaan harus mengambil langkah formal.

- Jika penyelesaian tidak bisa dicapai, maka pengadu berhak untuk naik banding. Proses ini harus ditangani oleh pihak yang lebih senior dalam manajemen.

Bagaimana cara menentukan bentuk pemulihan yang paling tepat?

- Jika pengaduan telah terkonfirmasi melalui investigasi, maka perusahaan harus segera menawarkan atau mendiskusikan bentuk pemulihan kepada pekerja dan perwakilannya.
- Pekerja dan perwakilannya harus sepakat dengan bentuk pemulihan yang ditawarkan, mencakup apa keinginan dan kebutuhan pihak-pihak terkait.
- Meski demikian, hukuman yang diberikan harus mengikuti prosedur disipliner yang jelas.
- Setelah pemulihan diberikan, manajemen perusahaan harus melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa pengaduan sudah ditangani secara penuh.

Apa yang diharapkan dari perusahaan?

- Kebijakan akses pemulihan dan pengaduan yang jelas, yang mencantumkan bahwa pekerja bisa mengakses pemulihan hukum, dan bahwa mereka dilindungi dari deportasi, pemecatan ataupun bentuk hukuman lain.
- Prosedur pengaduan dan pemulihan melindungi kerahasiaan identitas pengadu.
- Pelatihan bagi pekerja dan manajemen perusahaan tentang hak dan tanggungjawab mereka sebagaimana tercantum dalam kebijakan akses pemulihan dan pengaduan.
- Rekap pengaduan beserta penanganannya.
- Sistem monitoring dan analisis pengaduan demi perbaikan.

Pelatihan untuk pekerja dan manajemen perusahaan

- Baik manajemen perusahaan maupun pekerja harus sadar akan hak mereka untuk mengakses prosedur pengaduan yang adil.
- Manajemen perusahaan harus dilatih agar bisa menangani pengaduan pekerja tanpa diskriminasi.
- Pekerja harus mendapat pelatihan terkait hak dan tanggungjawab mereka terkait pengaduan.
- Jika pekerja merasa bahwa pengaduan mereka tidak ditangani dengan adil, pekerja harus memiliki akses untuk menghubungi manajemen senior atau SDM (HRD).

Langkah-langkah prosedur keluhan

- Menyelesaikan masalah secara informal bisa menjadi langkah awal.
- Jika proses ini tidak tepat atau tidak berhasil, maka pengaduan resmi harus diajukan dan didokumentasikan.
- Pengaduan formal bisa berupa pengaduan tertulis maupun lisan. Pengaduan dalam bentuk apapun harus didokumentasikan.
- Pengaduan formal harus ditinjau oleh manajemen (yang tidak terlibat dalam masalah yang diadukan) dan perwakilan atau serikat pekerja.
- Langkah selanjutnya adalah penyelidikan pengaduan.
- Pihak manajemen harus memeriksa dokumen pengaduan resmi dan sumber informasi lain dari proses penyelidikan.
- Pihak manajemen harus mengeluarkan tanggapan resmi terhadap pengaduan, termasuk didalamnya memberitahukan bentuk pemulihan yang akan diberikan.
- Kemudian, pekerja dan perwakilannya meninjau tanggapan tersebut dan jika setuju, menerimanya secara formal.
- Jika pekerja dan perwakilannya tidak setuju, mereka bisa mengajukan banding.
- Banding harus ditujukan kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih senior atau berjabatan tinggi. Proses ini bisa diulangi sampai muncul kesepakatan.
- Meski pemulihan sudah diberikan, perusahaan harus tetap melakukan tindak lanjut guna memastikan bahwa masalah sudah diselesaikan hingga tuntas.

Informasi dan sumber tambahan

- [Lembar informasi upah dan jam kerja](#)
- [Lembar informasi kebebasan berserikat dan perundingan kolektif](#)
- [Contoh – kebijakan pengaduan](#)
- [Contoh – prosedur pengaduan dan pemulihan](#)
- [Contoh – catatan pengaduan dan penanganan](#)

1. Merriam-Webster, 2016. Pemulihan. www.merriam-webster.com

2. United Nations Office of the High Commission, 2016. Inisiatif untuk meningkatkan akuntabilitas dan akses pada pemulihan dalam kasus keterlibatan bisnis dalam pelanggaran hak asasi manusia. www.ohchr.org