
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NoDokumen:
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	Tanggal: Halaman: 1 dari 10 Revisi :


**PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL)  
 DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN  
 PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT**

Dibuat Oleh	Direview oleh	Disahkan oleh

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NoDokumen:
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	Tanggal: Halaman: 2 dari 10 Revisi :

#### Riwayat Perubahan Dokumen


Revisi	Tanggal Revisi	Uraian	Oleh

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	NoDokumen:
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	Tanggal: Halaman: 3 dari 10 Revisi :

## Daftar Isi

1. Tujuan .....	4
2. Ruang Lingkup .....	4
3. Referensi .....	4
4. Definisi .....	5
5. Tanggungjawab .....	7
6. Prosedur .....	7
7. Lampiran .....	10

TFT Transformation Toolkit

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 4 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

### 1. Tujuan


Prosedur ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi staf dan manajemen dalam mencegah dan menangani konflik non lahan (sosial) di sekitar unit operasional antara perusahaan dan masyarakat.

### 2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi kegiatan identifikasi konflik, analisis konflik, perencanaan penanganan konflik, pelaksanaan penanganan konflik, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan.

### 3. Referensi

- 3.1. UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 3.2. UU No. 39 Tahun 1999 tentang HAM.
- 3.3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial.
- 3.4. UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- 3.5. Peraturan Menteri Negara Agraria (Permenag), Nomor 5 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelesaian Masalah Hak Ulayat Hukum Adat.
- 3.6. Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 27 Tahun 2006 tentang Penetapan dan Penegasan Batas Desa.
- 3.7. Peraturan Mahkamah Agung RI, Nomor: 01 TAHUN 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- 3.8. Peraturan Menteri Kehutanan (Permenhut), Nomor P.44/Mehut-II/2012 tentang Pengukuhan Kawasan Hutan.
- 3.9. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri RI, Menteri Kehutanan RI, Menteri Pekerjaan Umum RI, dan Kepala Badan Pertanah Nasional RI, nomor 79 Tahun 2014, Nomor PB.3/Menhut-II/2014, nomor 17/PRT/M/2014, dan nomor 8/SKB/X/2014 tentang Tata Cara Penyelesaian Penguasaan Tanah Yang Berada di Dalam Kawasan Hutan.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 5 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

3.10. Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengakuan dan Perlindungan Masyarakat Hukum Adat.

3.11. Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2008 tentang Mediasi di Peradilan.

#### **4. Definisi**


##### **4.1. Konflik:**

- a) Konflik merupakan perbedaan pendapat tentang obyek yang sama dan telah menimbulkan sengketa.
- b) Konflik terdiri dari dua kategori: pertama, latent conflict yakni konflik yang belum muncul atau belum terlihat; kedua, actual conflict atau konflik yang telah mengemuka atau sudah muncul sehingga terlihat bentuk konfliknya.
- c) Tahapan eskalasi konflik terdiri dari: ketidaksetujuan persepsi antara dua pihak atau orang, masalah berkembang, komunikasi berhenti, reaksi berbalas reaksi, terjadi permusuhan terbuka dan berupa kekerasan sehingga memunculkan polarisasi (pengelompokan) yang melibatkan kekerasan antar dua kelompok.


4.2. Konflik sosial : Konflik yang terjadi antara pihak perusahaan dengan sekelompok masyarakat atau lebih yang berlangsung dalam waktu tertentu dan berdampak luas yang mengakibatkan terganggunya aktivitas operasional perusahaan.

4.3. Penanganan konflik sosial: Serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terencana dalam situasi dan peristiwa baik sebelum, pada saat, maupun sesudah terjadi konflik.

4.4. Negosiasi: suatu proses komunikasi antara dua pihak, yang masing-masing mempunyai tujuan dan sudut pandang mereka sendiri, diusahakan untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak mengenai masalah yang sama.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 6 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

- 4.5. Negosiator: orang yang bernegosiasi baik untuk dirinya sendiri atau mewakili pihak lain baik individu maupun kelompok.
- 4.6. Mediasi: cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan antara kedua belah pihak dengan bantuan seorang mediator yang disepakati oleh para pihak.
- 4.7. Mediator: Pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.
- 4.8. Litigasi: Suatu upaya penyelesaian masalah/sengketa melalui jalur hukum/peradilan.
- 4.9. Konsensus: Perpaduan berbagai pikiran, pengetahuan, informasi, pendapat, dan pengalaman yang berbeda dari berbagai pihak, yang disepakati seluruh anggota kelompok yang menghasilkan kesimpulan yang lebih utuh dan lebih lengkap.
- 4.10. Kesepakatan perdamaian: Dokumen yang memuat syarat-syarat yang disepakati oleh para pihak guna mengakhiri sengketa yang merupakan hasil dari upaya perdamaian.
- 4.11. Monitoring: Kegiatan untuk memantau perkembangan suatu kegiatan, baik hasil maupun masalah yang dihadapi.
- 4.12. Evaluasi: Kegiatan untuk menilai kinerja (performa) pencapaian suatu kegiatan, apakah mencapai target yang ditetapkan atau tidak.
- 4.13. Pelaporan Konflik Sosial: Pengomunikasian dan pendokumentasian kemajuan/perkembangan dari upaya penanganan konflik sosial.
- 4.14. Person in Charge (PIC) Konflik Sosial: Seseorang yang ditunjuk oleh perusahaan untuk bertanggung jawab terhadap penanganan konflik sosial.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 7 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

## 5. Tanggung Jawab

Penanggungjawab kegiatan disesuaikan dengan struktur organisasi masing-masing perusahaan.

## 6. Prosedur

### 6.1. Penerimaan Informasi Konflik


Pihak manajemen perusahaan menerima informasi adanya konflik dan atau potensi konflik yang terjadi di wilayah operasionalnya, kemudian pihak manajemen berkoordinasi dengan bagian/departemen terkait.

### 6.2. Identifikasi/Pemetaan Konflik

- Mengidentifikasi (potensi) konflik di wilayah unit operasional. Dalam proses identifikasi ini, perlu melibatkan masyarakat yang sedang berkonflik dengan perusahaan, juga tokoh dan/atau aparat desa yang berpotensi untuk membantu menyelesaikan konflik tersebut. Pelibatan ini dapat dilakukan dengan cara wawancara, berdiskusi dan pengecekan lapang secara bersama.
- Identifikasi dilakukan untuk memastikan hal-hal yang meliputi lokasi konflik (termasuk titik koordinatnya), luas/batas obyek yang dikonflikkan, jumlah para pihak yang terlibat, para pihak yang penting untuk dilibatkan dalam mencari penyelesaian, kronologi konflik, dan upaya-upaya yang sudah pernah/sedang dilakukan untuk menangani konflik.

### 6.3. Analisa Konflik

- Berdasarkan identifikasi konflik, selanjutnya melakukan pemeringkatan/kategorisasi konflik dengan menggunakan kriteria penilaian dan tingkatan konflik.
- Mengisi matriks analisis konflik dengan menggunakan formulir identifikasi dan analisis konflik.
- Hasil analisis konflik digunakan sebagai acuan dalam penyusunan rencana penanganan konflik.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 8 dari 10</b> <b>Revisi :</b>


#### 6.4. Penyusunan Usulan Rencana Penanganan Konflik

- Menyusun usulan rencana kerja penanganan konflik di wilayah kerjanya. Rencana kerja ini merupakan panduan bagi manajer dan staf yang terkait. Dalam implementasinya, proses dan pemilihan cara penyelesaian konflik lebih lanjut akan dibicarakan bersama masyarakat.
- Rencana penanganan konflik harus menjelaskan konflik/masalah, kegiatan/pilihan metode, tahapan penanganan konflik/masalah, target, ukuran keberhasilan, PIC, pihak luar terkait dan tata waktunya. Secara ringkas penyusunan usulan rencana dilakukan dengan matriks perencanaan penanganan konflik.
- Metode penanganan konflik dapat dilakukan dengan fleksibel. Menggunakan lebih dari satu metode seperti negosiasi, mediasi, atau litigasi, dengan tetap mempertimbangkan karakteristik dari konfliknya
- Perusahaan mengedepankan metode mediasi dan negosiasi dalam penyelesaian penanganan konflik sosial. Proses mediasi dan negosiasi harus disepakati bersama dengan para pihak yang sedang berkonflik dengan perusahaan. Jika dengan cara mediasi dan atau negosiasi tidak dapat menyelesaikan konflik yang terjadi, maka perusahaan akan menempuh cara litigasi (jalur hukum).

#### 6.5. Koordinasi Rencana Penanganan Konflik

- Menyampaikan usulan rencana penanganan konflik kepada pihak manajemen untuk mendapatkan masukan dan persetujuan.
- Pihak manajemen mengadakan rapat koordinasi dengan melibatkan beberapa bagian/departemen terkait untuk memutuskan rencana penanganan konflik termasuk penganggaran.
- Pihak manajemen dapat melibatkan pihak ketiga sebagai mediator.

#### 6.6. Fasilitasi Pelibatan Pihak Ketiga (Mediator)

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 9 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

- a) Melibatkan pihak ketiga sebagai mediator atas permintaan pihak manajemen.
- b) Memonitor kegiatan yang dilakukan oleh pihak ketiga sebagai mediator sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- c) Melakukan fasilitasi komunikasi antara pihak mediator dengan Manajemen.


#### 6.7. Persetujuan Rencana Penanganan Konflik

Berdasarkan hasil rapat koordinasi, pihak manajemen memutuskan dan menyetujui rencana penanganan konflik.

#### 6.8. Pelaksanaan Penanganan Konflik

- a) Bagian/departemen terkait melaksanakan penanganan konflik yang telah direncanakan.
- b) Melaksanakan tahapan pertama penyelesaian konflik dengan metode negosiasi. Metode ini harus dikomunikasikan kepada masyarakat untuk disepakati bersama.
- c) Jika dengan metode negosiasi belum berhasil, maka lakukan tahapan kedua dengan metode mediasi, dengan melibatkan pihak ketiga. Semua mekanisme, tata aturan, dan lain-nya, dalam proses mediasi harus disepakati bersama dengan masyarakat, dengan bantuan mediator.
- d) Jika dengan metode mediasi juga belum berhasil, maka lakukan tahapan ketiga dengan metode litigasi.
- e) Kesepakatan penyelesaian konflik harus mencakup bentuk penyelesaian, protokol komunikasi antar pihak, tahapan kegiatan untuk menjalankan kesepakatan, sumberdaya yang diperlukan, peran dan tanggung jawab masing-masing pihak, tata waktu, mekanisme pemantauan dan evaluasi, serta mekanisme penyelesaian silang sengketa jika terjadi.

#### 6.9. Monitoring dan evaluasi internal terhadap pelaksanaan penanganan konflik

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>NoDokumen:</b>
	<b>PENANGANAN KONFLIK NON LAHAN (SOSIAL) DI DALAM PEMBANGUNAN DAN PENGELOLAAN PERKEBUNAN DAN PABRIK KELAPA SAWIT</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 10 dari 10</b> <b>Revisi :</b>

- a) Melakukan monitoring minimal setiap 6 (enam) bulan, dilakukan setiap akhir semester oleh pihak manajemen;
- b) Evaluasi dilakukan setiap akhir tahun oleh pihak manajemen;
- c) Menggunakan formulir monitoring dan evaluasi penanganan konflik sosial;
- d) Mendokumentasikan hasil monitoring dan evaluasi untuk digunakan sebagai perbaikan, baik perbaikan SOP maupun perbaikan strategi dan cara menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

#### 6.10. Penyusunan laporan kemajuan penanganan konflik

Menyusun laporan kemajuan/perkembangan penanganan konflik secara berkala (minimal setiap bulan) oleh bagian/departemen terkait. Dalam hal khusus, jika terjadi perubahan yang signifikan, maka penyusunan laporan akan dilakukan sewaktu-waktu. Dalam situasi normal maka format laporan yang akan digunakan adalah "form laporan kemajuan penanganan konflik sosial", sedangkan dalam situasi abnormal (genting) maka format elaporan yang akan digunakan adalah "form laporan situasi/kejadian khusus"

## 7. Lampiran

- 7.1. Formulir Kriteria dan Penilaian Tingkatan Konflik
- 7.2. Formulir Identifikasi dan Analisis Konflik
- 7.3. Formulir Matriks Rencana Penanganan Konflik
- 7.4. Formulir Laporan Kemajuan Penanganan Konflik
- 7.5. Formulir Monitoring dan Evaluasi Penanganan Konflik
- 7.6. Formulir Laporan Situasi/Kejadian Khusus