

SOP Penanganan Perselisihan/Gangguan Ketertiban

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0178

Tanggal Terbit: 11/06/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

SOP ini mengatur tata cara penanganan perselisihan dan gangguan ketertiban di lingkungan kerja secara sistematis, cepat, dan sesuai peraturan yang berlaku.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas, terstruktur, dan sistematis dalam menangani perselisihan serta gangguan ketertiban di lingkungan kerja perusahaan. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap konflik atau gangguan dapat diselesaikan secara adil, transparan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk menjaga stabilitas operasional perusahaan, melindungi hak dan kewajiban seluruh pihak, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan produktif. Dengan adanya SOP ini, diharapkan potensi eskalasi konflik dapat diminimalkan dan penyelesaian dapat dilakukan secara profesional.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh karyawan, tenaga kerja kontrak, tenaga alih daya, serta pihak lain yang berada dalam lingkungan kerja perusahaan. Ruang lingkup SOP mencakup penanganan berbagai bentuk perselisihan, seperti konflik antar karyawan, konflik antara karyawan dan manajemen, serta gangguan ketertiban seperti tindakan tidak disiplin, perilaku mengganggu, atau potensi kerusakan di area kerja. SOP ini juga mencakup mekanisme pelaporan, investigasi, mediasi, pengambilan keputusan, hingga tindak lanjut dan dokumentasi kasus. Seluruh unit kerja wajib mematuhi prosedur ini tanpa pengecualian.

Definisi

Istilah	Definisi
Perselisihan	Perbedaan pendapat atau konflik yang terjadi antara dua pihak atau lebih di lingkungan kerja yang berpotensi mengganggu hubungan kerja.
Gangguan Ketertiban	Setiap tindakan yang mengganggu keamanan, kenyamanan, atau ketertiban operasional di lingkungan perusahaan.

Istilah	Definisi
Mediasi	Proses penyelesaian konflik melalui pihak ketiga yang netral untuk mencapai kesepakatan bersama.
Investigasi	Proses pengumpulan fakta, bukti, dan informasi terkait suatu kejadian untuk menentukan langkah penyelesaian.
Sanksi Disiplin	Tindakan yang diberikan kepada karyawan akibat pelanggaran aturan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Manajemen Perusahaan	Menetapkan kebijakan, memastikan implementasi SOP, serta memberikan keputusan akhir terhadap kasus perselisihan.
Divisi HR (Sumber Daya Manusia)	Mengelola proses penanganan perselisihan, melakukan mediasi, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.
Atasan Langsung	Mendeteksi dini konflik, melakukan penanganan awal, dan melaporkan kejadian kepada HR.
Tim Keamanan (Security)	Menjaga ketertiban fisik di area kerja serta mengambil tindakan cepat terhadap gangguan keamanan.
Karyawan	Melaporkan kejadian, menjaga sikap profesional, serta mematuhi proses penyelesaian yang ditetapkan.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Laporan Perselisihan atau Gangguan

- Tahap awal dalam menangani perselisihan atau gangguan ketertiban dimulai dari penerimaan laporan secara resmi atau tidak resmi dari pihak terkait.
- Karyawan atau pihak terkait melaporkan kejadian kepada atasan langsung atau HR secara lisan maupun tertulis.
 - Atasan langsung mencatat kronologi awal kejadian dan mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat.
 - Laporan diteruskan kepada Divisi HR untuk ditindaklanjuti secara formal.

Penanggung Jawab: Atasan Langsung dan Divisi HR

Tahap 2: Tindakan Penanganan Awal

Langkah awal untuk mencegah eskalasi konflik dan menjaga kondisi tetap kondusif di lingkungan kerja.

1. Tim keamanan mengambil tindakan cepat jika terjadi gangguan fisik atau ancaman keamanan.
2. Atasan langsung memisahkan pihak yang berselisih untuk menghindari konflik lanjutan.
3. HR memberikan arahan sementara dan memastikan situasi tetap terkendali.

Penanggung Jawab: Tim Keamanan, Atasan Langsung, HR

Tahap 3: Investigasi dan Pengumpulan Fakta

Proses pengumpulan informasi dan bukti untuk memahami akar permasalahan secara objektif.

1. HR melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dan saksi terkait.
2. Mengumpulkan bukti pendukung seperti rekaman CCTV, dokumen, atau komunikasi tertulis.
3. Menyusun laporan investigasi lengkap beserta analisis awal.

Penanggung Jawab: Divisi HR

Tahap 4: Mediasi dan Penyelesaian Konflik

Tahap ini bertujuan untuk menyelesaikan konflik melalui dialog terbuka dan mencari solusi yang disepakati bersama.

1. HR memfasilitasi pertemuan mediasi antara pihak yang berselisih.
2. Masing-masing pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat secara adil.
3. Disusun kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh seluruh pihak.

Penanggung Jawab: Divisi HR dan Manajemen

Tahap 5: Penetapan Sanksi atau Tindakan Lanjutan

Jika diperlukan, perusahaan menetapkan sanksi atau tindakan disiplin sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

1. HR dan manajemen mengevaluasi hasil investigasi dan mediasi.
2. Menentukan jenis sanksi sesuai tingkat pelanggaran berdasarkan peraturan perusahaan.
3. Menyampaikan keputusan secara resmi kepada pihak terkait.

Penanggung Jawab: Manajemen dan HR

Tahap 6: Dokumentasi dan Monitoring

Tahap akhir untuk memastikan seluruh proses terdokumentasi dengan baik dan dilakukan pemantauan pasca penyelesaian.

1. HR menyimpan seluruh dokumen terkait dalam arsip perusahaan secara sistematis.
2. Melakukan monitoring terhadap pihak terkait untuk memastikan tidak terjadi konflik berulang.

3. Melakukan evaluasi berkala untuk peningkatan prosedur penanganan konflik.

Penanggung Jawab: Divisi HR

Dokumen Terkait

- Formulir Laporan Insiden
- Berita Acara Mediasi
- Surat Keputusan Sanksi
- Laporan Investigasi
- Peraturan Perusahaan

Referensi

- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021 tentang PKWT, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat
- Peraturan Perusahaan/Internal Policy masing-masing organisasi