

SOP Proses Banding atas Penolakan dan Penetapan Tanggung Jawab

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0199

Tanggal Terbit: 20/07/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

SOP ini mengatur mekanisme pengajuan banding atas keputusan penolakan serta penetapan tanggung jawab pihak terkait secara transparan dan akuntabel.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam proses pengajuan banding atas keputusan yang ditolak dalam operasional perusahaan. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengajuan banding diproses secara adil, transparan, dan akuntabel serta menetapkan secara tegas pihak yang bertanggung jawab atas setiap keputusan. Dengan adanya SOP ini, perusahaan diharapkan mampu meminimalkan konflik internal, meningkatkan kepercayaan antar unit kerja, serta menjaga kepatuhan terhadap prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh proses yang berkaitan dengan pengajuan banding atas keputusan yang telah ditolak oleh pihak berwenang di dalam perusahaan, baik dalam konteks operasional, keuangan, SDM, maupun layanan pelanggan. SOP ini berlaku bagi seluruh karyawan, manajemen, serta pihak terkait lainnya yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian sengketa internal. Prosedur ini juga mencakup mekanisme verifikasi, evaluasi, peninjauan ulang, hingga penetapan keputusan akhir serta penentuan tanggung jawab atas keputusan tersebut.

Definisi

Istilah	Definisi
Banding	Proses pengajuan permohonan peninjauan ulang terhadap keputusan yang telah ditolak oleh pihak berwenang.
Penolakan	Keputusan resmi dari pihak berwenang yang menyatakan tidak disetujuinya suatu permohonan atau usulan.

Istilah	Definisi
Penanggung Jawab	Pihak yang memiliki kewenangan dan kewajiban untuk mengambil keputusan serta bertanggung jawab atas hasilnya.
Tim Evaluasi	Kelompok yang ditunjuk untuk menilai dan memberikan rekomendasi atas pengajuan banding.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Pemohon Banding	Mengajukan banding secara resmi dengan melampirkan bukti pendukung yang lengkap dan valid.
Atasan Langsung	Melakukan verifikasi awal terhadap pengajuan banding serta memberikan rekomendasi awal.
Tim Evaluasi/Internal Audit	Melakukan peninjauan objektif terhadap banding dan memberikan hasil analisis serta rekomendasi.
Manajemen/Pimpinan	Mengambil keputusan akhir serta menetapkan pihak yang bertanggung jawab atas keputusan tersebut.

Prosedur

Tahap 1: Pengajuan Banding

Tahap awal dimana pemohon mengajukan banding secara resmi atas keputusan yang ditolak.

1. Pemohon menyusun dokumen pengajuan banding yang menjelaskan alasan keberatan secara rinci.
2. Pemohon melampirkan bukti pendukung yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Pemohon mengajukan dokumen banding kepada atasan langsung atau unit terkait melalui sistem atau secara manual.

Penanggung Jawab: Pemohon Banding

Tahap 2: Verifikasi Awal

Tahap pemeriksaan awal untuk memastikan kelengkapan dan validitas dokumen banding.

1. Atasan langsung memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon.
2. Atasan melakukan validasi terhadap alasan banding dan bukti yang dilampirkan.
3. Atasan memberikan rekomendasi awal apakah banding layak diproses lebih lanjut atau ditolak administratif.

Penanggung Jawab: Atasan Langsung

Tahap 3: Evaluasi dan Analisis

Tahap peninjauan mendalam oleh tim evaluasi untuk memastikan objektivitas keputusan.

1. Tim evaluasi melakukan analisis terhadap dokumen dan fakta yang diajukan.
2. Tim melakukan klarifikasi tambahan kepada pihak terkait jika diperlukan.
3. Tim menyusun laporan evaluasi yang berisi hasil analisis dan rekomendasi keputusan.

Penanggung Jawab: Tim Evaluasi/Internal Audit

Tahap 4: Pengambilan Keputusan

Tahap penetapan keputusan akhir berdasarkan hasil evaluasi dan rekomendasi.

1. Manajemen meninjau laporan evaluasi dan rekomendasi dari tim evaluasi.
2. Manajemen melakukan diskusi internal untuk menentukan keputusan yang paling tepat.
3. Manajemen menetapkan keputusan akhir apakah banding diterima atau ditolak serta mendokumentasikannya secara resmi.

Penanggung Jawab: Manajemen/Pimpinan

Tahap 5: Penetapan Tanggung Jawab

Tahap penentuan pihak yang bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.

1. Manajemen mengidentifikasi pihak yang terlibat dalam proses keputusan awal dan banding.
2. Menentukan apakah terdapat kesalahan prosedur atau keputusan sebelumnya.
3. Menetapkan tanggung jawab kepada pihak terkait dan mendokumentasikannya secara resmi.

Penanggung Jawab: Manajemen/Pimpinan

Tahap 6: Komunikasi dan Dokumentasi

Tahap penyampaian hasil keputusan kepada pihak terkait serta pengarsipan dokumen.

1. Menyampaikan hasil keputusan banding kepada pemohon secara tertulis.
2. Menginformasikan hasil kepada unit terkait untuk tindak lanjut.
3. Mengarsipkan seluruh dokumen proses banding sesuai kebijakan perusahaan.

Penanggung Jawab: Bagian Administrasi/HR/Legal

Dokumen Terkait

- Formulir Pengajuan Banding

- Laporan Evaluasi Internal
- Surat Keputusan Manajemen
- Dokumen Investigasi Internal
- Checklist Verifikasi Administratif

Referensi

- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
- Pedoman Good Corporate Governance (GCG) Indonesia