

SOP Banding atas Keputusan Penolakan dan Penetapan Tanggung Jawab

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0200

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 sistematis dan terdokumentasi.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas, terstruktur, dan terstandarisasi dalam menangani pengajuan banding atas keputusan penolakan yang terjadi dalam operasional perusahaan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap pihak yang merasa dirugikan memiliki kesempatan untuk mengajukan keberatan secara adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk menetapkan mekanisme penentuan tanggung jawab atas keputusan yang diambil, sehingga tercipta akuntabilitas yang jelas di dalam organisasi serta meminimalkan potensi konflik internal maupun eksternal.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja di dalam perusahaan yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang berpotensi menghasilkan penolakan, baik terkait sumber daya manusia, pengadaan, operasional, maupun layanan pelanggan. Ruang lingkup SOP mencakup proses pengajuan banding oleh pihak internal maupun eksternal, evaluasi ulang keputusan oleh tim berwenang, dokumentasi proses, serta penetapan pihak yang bertanggung jawab atas keputusan akhir. SOP ini juga mengatur alur komunikasi dan pelaporan kepada manajemen terkait hasil banding.

Definisi

Istilah	Definisi
Banding	Proses pengajuan keberatan atas keputusan penolakan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak berwenang di perusahaan.
Keputusan Penolakan	Hasil keputusan resmi yang menyatakan tidak diterimanya suatu permohonan, usulan, atau klaim.

Istilah	Definisi
Tim Evaluasi Banding	Tim yang ditunjuk oleh manajemen untuk melakukan peninjauan ulang terhadap pengajuan banding.
Penanggung Jawab	Individu atau unit kerja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab atas keputusan yang diambil.
Dokumentasi Banding	Seluruh catatan, formulir, dan bukti pendukung yang berkaitan dengan proses pengajuan dan evaluasi banding.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Pemohon Banding	Mengajukan banding secara resmi dengan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dan memberikan alasan yang jelas serta bukti pendukung.
Atasan Langsung / Unit Terkait	Melakukan verifikasi awal terhadap pengajuan banding serta memberikan rekomendasi awal kepada tim evaluasi.
Tim Evaluasi Banding	Melakukan peninjauan ulang secara objektif, menganalisis data, dan memberikan keputusan akhir atas banding yang diajukan.
Manajemen	Memberikan persetujuan akhir terhadap hasil banding serta memastikan akuntabilitas dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.
Bagian Administrasi	Mengelola dokumentasi, pencatatan, dan arsip seluruh proses banding secara sistematis.

Prosedur

Tahap 1: Pengajuan Banding

Tahap awal di mana pihak yang merasa dirugikan mengajukan keberatan secara resmi terhadap keputusan penolakan.

- Pemohon mengisi formulir pengajuan banding secara lengkap dan jelas.
- Pemohon melampirkan dokumen pendukung yang relevan untuk memperkuat alasan banding.
- Pengajuan disampaikan kepada atasan langsung atau unit yang berwenang dalam batas waktu yang ditentukan.

Penanggung Jawab: Pemohon Banding

Tahap 2: Verifikasi Awal

Tahap pemeriksaan awal untuk memastikan kelengkapan dan validitas pengajuan banding.

1. Atasan langsung memeriksa kelengkapan dokumen pengajuan banding.
2. Melakukan klarifikasi jika terdapat informasi yang kurang jelas.
3. Memberikan rekomendasi awal untuk diteruskan atau ditolak secara administratif.

Penanggung Jawab: Atasan Langsung / Unit Terkait

Tahap 3: Evaluasi dan Analisis

Tahap peninjauan ulang oleh tim independen untuk memastikan objektivitas keputusan.

1. Tim evaluasi melakukan analisis terhadap dokumen dan bukti yang diajukan.
2. Melakukan diskusi internal untuk menilai dasar keputusan sebelumnya.
3. Jika diperlukan, melakukan wawancara atau investigasi tambahan.

Penanggung Jawab: Tim Evaluasi Banding

Tahap 4: Pengambilan Keputusan

Tahap penentuan hasil akhir dari proses banding berdasarkan hasil evaluasi.

1. Tim evaluasi menyusun rekomendasi keputusan berdasarkan hasil analisis.
2. Manajemen meninjau dan memberikan persetujuan atas rekomendasi tersebut.
3. Menetapkan apakah banding diterima atau ditolak kembali.

Penanggung Jawab: Manajemen

Tahap 5: Penetapan Tanggung Jawab

Tahap penentuan pihak yang bertanggung jawab atas keputusan sebelumnya dan hasil banding.

1. Mengidentifikasi pihak yang terlibat dalam keputusan awal.
2. Menentukan apakah terdapat kesalahan prosedur atau kebijakan.
3. Menetapkan tindakan korektif atau sanksi jika diperlukan.

Penanggung Jawab: Manajemen dan HR

Tahap 6: Komunikasi Hasil dan Dokumentasi

Tahap penyampaian hasil banding kepada pihak terkait serta pengarsipan dokumen.

1. Menyampaikan hasil keputusan kepada pemohon secara resmi.
2. Mengarsipkan seluruh dokumen proses banding secara sistematis.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap proses banding untuk perbaikan SOP.

Penanggung Jawab: Bagian Administrasi

Dokumen Terkait

- Formulir Pengajuan Banding
- Surat Keputusan Penolakan
- Laporan Evaluasi Banding
- Berita Acara Evaluasi
- Checklist Verifikasi Banding

Referensi

- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
- Peraturan Perusahaan Internal
- Kode Etik Perusahaan