



KEBIJAKAN PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE)

Nomor : 023/KPKG/WWL/V/2025

Sebagai perusahaan Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH) Hutan Alam, Koperasi Wailo Wanalestari menyadari bahwa seluruh aktivitas perusahaan dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi hak asasi manusia, aspek sosial dan lingkungan.

Salah satu penerapan komitmen tersebut adalah melalui Kebijakan Penanganan Keluhan. Perusahaan membuat mekanisme pengaduan melalui berbagai saluran untuk menangani keluhan yang meliputi keluhan masyarakat dan/ atau stakeholder eksternal lainnya, keluhan internal terkait ketenagakerjaan atau sumber daya manusia, pelanggaran hukum dan kebijakan internal Perusahaan, serta kode etis.

Perusahaan berupaya semua keluhan akan ditangani dengan prinsip sebagai berikut:

- Kerahasiaan : Identitas pelapor dan informasi yang disampaikan akan dan anonimitas dirahasiakan, kecuali apabila diwajibkan oleh hukum atau untuk kepentingan investigasi.
- Non diskriminasi : Semua keluhan akan ditangani secara adil dan objektif tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, suku, gender, atau status lainnya
- Independensi : Penanganan keluhan dilakukan secara independen dan bebas dari intervensi pihak lain
- Profesionalisme : Penanganan keluhan dilakukan dengan profesionalisme dan menjunjung tinggi etika profesi
- Kompetensi : Penanganan keluhan dilakukan oleh individu yang memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai
- Objektivitas : Penanganan keluhan dilakukan secara objektif dan tidak memihak
- Perlindungan : Pelapor akan dilindungi dari tindakan balas dendam atau intimidasi dan non retaliasi karena telah menyampaikan keluhan
- Ketepatan waktu : Penanganan keluhan dilakukan secara tepat waktu dan efisien

Proses tata cara penerimaan dan penanganan keluhan hingga penyelesaian, diatur lebih lanjut dalam prosedur Perusahaan.

Ambon, 22 Mei 2025
Kop Wailo Wanalestari



Ir. Jermias N. Sahertian

Ketua



KEBIJAKAN PENYAMPAIAN KELUH KESAH

Nomor : 024/KPKK/WWL/V/2025

Sebagai perusahaan Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH) Hutan Alam, Koperasi Wailo Wanalestari menyadari bahwa seluruh aktivitas perusahaan dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi hak asasi manusia, aspek sosial dan lingkungan.

Oleh karena itu, Perusahaan mengambil sejumlah langkah untuk memastikan bahwa semua aspek kegiatan mematuhi standar dan peraturan yang berlaku termasuk menjalankan tata kelola perusahaan yang baik.

Perusahaan berkomitmen untuk menjunjung tinggi standar integritas yang tertinggi dalam menjalankan bisnis dan menerapkan nilai-nilai kejujuran, rasa hormat, dan keadilan. Perusahaan meyakini bahwa budaya integritas yang kuat adalah pondasi utama untuk mencapai kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong komunikasi terbuka dan jujur di tempat kerja, serta memberikan saluran yang aman bagi karyawan untuk melaporkan masalah, kekhawatiran, atau pelanggaran hukum yang terkait dengan perusahaan.

Perusahaan mengajak seluruh karyawan dan pemangku kepentingan untuk menyuarakan kekhawatiran mereka terkait pelanggaran, penipuan, dan perilaku tidak etis melalui Saluran Keluh Kesah.

Kebijakan Penyampaian Keluh Kesah dirancang untuk mempromosikan budaya yang berintegritas dengan cara menerapkan prinsip-prinsip berikut ini:

1. Laporkan jika Anda melihat:
 - a. Pelanggaran kebijakan Perusahaan
 - b. Pelanggaran Kode Etik Bisnis
 - c. Penipuan
 - d. Perilaku tidak etis
 - e. Hal lain yang dapat merugikan PerusahaanLaporan Anda akan diinvestigasi secara rahasia dan Anda akan dilindungi dari pembalasan.
2. Bicaralah dengan manajer atau perwakilan HR.
3. Kirimkan laporan secara offline melalui Kotak Saran dan Keluhan di Areal Dapur Base Camp dan Camp Produksi.

Perusahaan menanggapi semua kekhawatiran dengan serius. Penyampaian Keluh Kesah akan membantu Perusahaan untuk mengingatkan integritas dan bisnis yang jujur. Kebijakan ini berlaku untuk semua yang bekerja di Perusahaan, mitra bisnis dan pemangku kepentingan lainnya.

Ambon, 22 Mei 2025
Kop Wailo Wanalestari

Ir. Jermias N. Sahertian
Ketua