

Jakarta, 09 Juni 2017

Kepada yth

**Asia Pulp dan Paper**

Di

Tempat

Dengan hormat

Semoga kita semua selalu diberi kesehatan, kekuatan dan kemudahan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari, Amin.

Pada Februari 2013, Asia Pulp dan Paper (APP) secara resmi mendeklarasikan *Forest Conservation Policy* (FCP), yang berisikan janji atau komitmen APP kepada para pemangku kepentingan untuk menghasilkan produk-produk yang bertanggung jawab social dan lingkungan. Untuk mendukung *FCP* tersebut, APP membuat beberapa kebijakan yang diantaranya adalah komitmen social seperti penanganan keluhan dan resolusi konflik.

Komitmen tersebut memberikan harapan kepada masyarakat dan penggiat sosial dan lingkungan hidup bahwa akan terjadi perubahan dan percepatan penyelesaian konflik atau keluhan terkait kegiatan APP dna rantai pasoknya.

Untuk mengetahui dan belajar dari pelaksanaan komitmen tersebut, kami yang tergabung dalam koalisi ini (Scale Up, JMGR, Walhi Jambi, PPJ, HaKI, JMG-SS, Linkar Borneo, Walhi Kaltim dan PADI) melakukan pemantauan dan terlibat aktif dalam penyelesaian konflik dan penanganan keluhan. Pada tahun 2014 kami melakukan pemantauan komitmen sosial yang laporannya berjudul “Evaluation on APP performance implementing social and environmental commitment”, dan sudah kami sampaikan ke APP dan masyarakat luas. Tahun 2016 (Sejak Oktober 2016) kami secara khusus melakukan pemantauan dan terlibat aktif dalam proses penanganan keluhan pada beberapa pengajuan komplain di Sumatera dan Kalimantan. Total ada 9 kasus yang kami pantau, namun kali ini kami baru dapat menyampaikan 4 kasus.

Hasil dari proses tersebut, secara umum bahwa memasuki tahun ke – 5 implementasi FCP, walaupun ada perubahan kami melihat itu belum signifikan dirasakan oleh mayoritas masyarakat terdampak, Tidak juga memenuhi harapan, paling tidak kami (NGO) yang tergabung dalam koalisi ini.

Bahwa proses penanganan keluhan masyarakat kami pandang tidak memadai, dimana pada kasus yang kami pantau ini sampai pertengahan Mei 2017 pengaju tidak mendapatkan jawaban dan penjelasan tertulis atas keluhan yang disampaikan. Yang ada hanya jawaban cepat melalui email sustainability ([sustainability@app.co.id](mailto:sustainability@app.co.id)) menjelaskan keluhan sudah diterima dan akan ditindaklanjuti. Komplain Suku Sakai bahkan tidak ada respon tertulis sejak tahun 2014. Komplain Desa Bukit Batu ke PT. OKI Mill yang diajukan pada Januari

2017 baru mendapatkan jawaban tertulis setelah lebih dari 3 bulan yaitu 23 Mei 2017. Pengaju juga tidak mendapatkan akses atau dilibatkan dalam proses membuat rencana dan/atau bagaimana penyelesaian atas complain yang diajukan. Secara detil catatan kami dapat dilihat dalam laporan lengkapnya.

Atas dasar kondisi tersebut, kami – yang tergabung dalam koalisi ini, menyampaikan catatan kami dan juga sekaligus sebagai **komplain** atas proses yang berjalan.

Demikianlah, laporan ini kami buat untuk menjadi pembelajaran bersama dalam proses penanganan keluhan kedepannya. Kami berharap APP akan memberikan jawaban dan penjelasan tertulis terkait complain/ laporan ini. Kami sangat terbuka untuk diskusi bersama mencari penyelesaian terbaik terkait kasus yang kami sampaikan ini.

Hormat kami,

1. Harry Oktavian, Scale Up
2. Isnadi, JMGR
3. Rudiansyah, WALHI Jambi/ JMGJ
4. Erizal, Persatuan Petani Jambi
5. Sudarto, JMG-SS
6. Aidil Fitri, Hutan Kita Institute – HaKI
7. Agus Sutomo, Linkar Borneo
8. Ahmad SJA, PADI Kaltim
9. Fathur Iqin, WALHI Kaltim

# **PENGAJUAN KOMPLAIN ATAU KETIDAKPUASAN ATAS PENANGANAN KONFLIK DAN/ATAU KELUHAN DALAM PELAKSANAAN FCP - ASIA PULP DAN PAPER**

## **LATAR BELAKANG**

Pada Februari 2013, Asia Pulp dan Paper (APP) secara resmi mendeklarasikan *Forest Conservation Policy* (FCP) guna mendukung *sustainability roadmap vision 2020* mengenai keberlanjutan bisnis yang seimbang dengan konservasi ekosistem dan penghormatan terhadap hak-hak masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memperlihatkan kepada para pemangku kepentingan bahwa APP akan menghasilkan produk-produk yang bertanggung jawab social dan lingkungan. Untuk mendukung *roadmap* tersebut, APP membuat beberapa kebijakan di dalamnya yang merupakan satu kesatuan diantaranya FCP yang meliputi perlindungan terhadap HCVF (*High Conservation Value Forest*) dan HCS (*High Carbon Stock*), manajemen lahan gambut, penghormatan terhadap hak-hak masyarakat, dan manajemen kehutanan yang bertanggung jawab di seluruh rantai pemasok bahan baku APP.

Untuk melaksanakan FCP tersebut, APP membuat beberapa kebijakan atau standar layanan, termasuk SOP penanganan konflik dan keluhan. Penanganan konflik dimaksudkan untuk menyelesaikan seluruh konflik lahan dalam rantai pasok APP. Penanganan dimulai dengan tahap pemetaan, penyusunan rencana penyelesaian sampai ke monitoring. Penanganan keluhan adalah prosedur layanan atau kebijakan untuk penanganan keluhan dan ketidakpuasan, mulai dari pencatatan keluhan dan ketidakpuasan, penanganan, pelaporan proses dan hasil penanganan keluhan dan ketidakpuasan, sampai pemantauan dan evaluasi.

Memasuki tahun ke – 5 implementasi FCP, kami melihat perubahan yang diharapkan belum signifikan dirasakan oleh mayoritas masyarakat terdampak khususnya terkait penanganan isu sosial seperti konflik, keluhan dan penanganan sistem keamanan. Tidak juga memenuhi harapan, paling tidak kami (NGO) yang tergabung dalam koalisi ini, yang memang sedari awal FCP secara aktif terlibat langsung dalam penanganan konflik dan keluhan dengan menggunakan system layanan/ mekanisme yang APP kembangkan.

Sampai dengan April 2017, meskipun pada peringatan ke-4 FCP tahun 2016 APP menyampaikan bahwa mereka sudah menyelesaikan 40% konflik yang ada, sayangnya hanya 3 konflik yang dikerjakan sejak 2013 dan merupakan pilot project (Senyerang, Datuk Rajo Melayu dan Desa Riding) yang informasinya dapat di akses. Sementara 40% klaim APP, terkait bagaimana dan dimana informasinya tidak tersedia.

Begitu juga dengan penanganan keluhan, pengaju keluhan yang tergabung dalam koalisi ini paling tidak menemukan beberapa keluhan masyarakat yang prosesnya kami pandang tidak memadai. Misalnya, kasus Desa Sungsang Jambi, OKI Mill Sumsel dan Suku Sakai Riau. Sampai pertengahan Mei ketika laporan ini dibuat, belum pernah ada jawaban dna

penjelasan tertulis dari APP atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Yang ada hanya jawaban cepat melalui email sustainability ([sustainability@app.co.id](mailto:sustainability@app.co.id)) bahwa keluhan sudah diterima dan akan ditindaklanjuti, namun selanjutnya tidak ada komunikasi bagaimana keluhan tersebut ditindaklanjuti dan diselesaikan. Kasus Sakai bahkan tidak ada respon tertulis sejak tahun 2014. Terakhir walaupun itu dilakukan setelah lebih dari 3 bulan dan dengan proses yang tidak accessible APP memberikan jawaban tertulis terkait OKI Mill pada 23 Mei 2017.

Atas dasar kondisi tersebut, kami – koalisi masyarakat sipil mengajukan komplain ini kepada APP untuk menjadi pembelajaran bersama dalam proses penanganan keluhan kedepannya. Kami juga berharap untuk ada proses follow up dari laporan ini untuk mencari penyelesaian terbaik atas isu sosial.

## **PROFIL KASUS**

### **1. Suku Sakai – Minas Asal dengan PT. Arara Abadi, Kecamatan Minas Kabupaten Siak - Riau**

Suku Sakai sudah tinggal dan hidup di Kecamatan Minas – Kabupaten Siak Propinsi Riau, khususnya di Dusun Batu Bosa sejak tahun 1936. Keberadaan mereka dapat dibuktikan dari adanya pekuburan tua dan bekas peladangan. Sumber kehidupan masyarakat Sakai yang utama berasal dari hutan seperti tumbuhan obat-obatan dan hasil buahan kayu. Sebagian masyarakat juga mengelola hutan untuk tanaman ubi yang diolah menjadi *mangalo*. Pada tahun 1974, masyarakat terpaksa meninggalkan kawasan Minas Asal karena kondisi keamanan dan politik Indonesia saat itu sedang tidak stabil, dimana masyarakat dipaksa untuk meninggalkan kampung oleh tentara. Masyarakat Sakai kemudian menyebar ke berbagai tempat seperti Kandis, Duri, KM 35, dan sekitarnya.

Pada tahun 2000-an masyarakat Sakai mulai kembali ke kampung asalnya, dan mendapati tanah mereka sudah dikuasai oleh perusahaan HTI PT. Arara Abadi yang mendapatkan izin pada tahun 1996. Kementerian kehutanan pada saat itu mengeluarkan izin IUPHHK HTI - SK Menhut No. 743/Kpts-II/1996 atas nama PT. Arara Abadi wilayah Gelumbang seluas 39.240 Ha. Izin ini keluar tanpa sepengetahuan masyarakat Sakai yang saat itu baru kembali dari “pengasingannya”. Luas lahan yang sudah dikelola HTI tersebut, menurut masyarakat adalah seluas 5,000 ha yang saat ini berada di Dusun Batu Bosa Desa Minas Barat, Kecamatan Minas Kabupaten Siak.<sup>1</sup>

### **Objek Komplain**

- Pada Tanggal 22 Mei 2014 masyarakat suku Sakai melalui Scale Up menyampaikan komplain terkait kehilangan akses dan perusakan tanaman masyarakat Suku Sakai Minas (Asal Kampung Minas Barat). Sebagai follow up dari komplain tersebut, Scale Up memfasilitasi pertemuan kedua belah pihak pada Tanggal 29 Desember 2014, dan disepakati bahwa kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan

---

<sup>1</sup> Peta objek konflik dapat diakses atas permintaan ke Scale Up.

konfliknya. Sayangnya, hingga saat ini belum ada kelanjutan proses tersebut. Keluhan tertulis yang disampaikan dengan datang langsung ke APP Pada Tanggal 22 Mei 2014 tidak mendapatkan mendapatkan jawaban tertulis hingga akhir Mei 2017.

## **2. Desa Bukit Batu dengan PT. OKI Pulp Mill, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumsel**

Pada Agustus 2016, masyarakat Desa Bukit Batu Kecamatan Air Sugihan Kabupaten Ogan Komering Ilir mengajukan keluhan terkait kebisingan suara yang ditimbulkan oleh pengetesan alat pabrik PT. OKI Pulp Mill yang diyakini masyarakat adalah *boiler*. Proses pengetesan alat ini dilakukan dari pukul 16.00 WIB hingga pukul 19.00 WIB selama beberapa hari, dan hal tersebut sangat mengganggu waktu istirahat masyarakat. Masyarakat, melalui Kepala Desa mengajukan keluhan tertulis ke OKI Mill melalui Humas. OKI Mill memberikan respon dengan melakukan sosialisasi mengenai aktivitas uji coba mesin ke masyarakat pada akhir Agustus.

Pada Januari 2017, kejadian serupa berulang lagi. Masyarakat kembali mengajukan complain terkait adanya pencemaran limbah PT. OKI Mill yang menyebabkan bau yang menyengat, bising dan adanya ikan yang mati di sungai dekat saluran pembuangan limbah. Yang paling mengganggu masyarakat adalah bau tak sedap yang menyebabkan pusing dan mual. Luapan air limbah dari kanal buang tersebut juga sempat menggenangi padi masyarakat seluas lebih kurang 70 Ha.

Komplain kedua ini disampaikan tertulis melalui email ke [sustainability@app.co.id](mailto:sustainability@app.co.id) pada Tanggal 28 Januari 2017. Hingga April 2017, belum ada tanggapan tertulis terkait komplain ini. Di lapangan menurut masyarakat memang ada beberapa perbaikan seperti peninggian tanggul saluran limbah. Sayangnya, dalam prosesnya masyarakat dipanggil oleh pihak Babinsa pada Tanggal 17 Februari 2017, dimana pihak Babinsa menyampaikan kepada masyarakat bahwa apa yang dilakukan masyarakat dengan mengirim complain ke APP adalah bentuk arogansi dan dapat membahayakan perusahaan. Menurut masyarakat, pihak babinsa mendapatkan informasi terkait complain dari Humas OKI Mill. Cerita ini menimbulkan kekhawatiran dan pertanyaan bagi kami, bahwa apa yang sebenarnya perubahan yang ada pada APP di lapangan.

Pada Tanggal 16 Mei 2017, kami mengapresiasi inisiatif OKI Mill/ APP yang mengadakan pertemuan dengan masyarakat sekitar Mill terkait adanya keluhan masyarakat. Sayangnya kami mendapati dengan sangat jelas militer masih terlibat dalam dialog tersebut.

### **Objek Komplain ;**

- Sampai dengan 3 bulan setelah komplain diajukan, APP tidak memberikan jawaban tertulis<sup>2</sup>. Tidak ada juga proses duduk bersama membuat perencanaan penyelesaian complain dengan pengaju dan pendamping.
- Masih ada kehadiran militer dan polisi dalam dialog antara OKI Mill dan masyarakat, contohnya dalam pertemuan antara masyarakat dan OKI Mill pada Tanggal 16 Mei 2017.<sup>3</sup>

### **3. Desa Danau Lamo dengan PT. WKS, Kecamatan Muara Sabo – Muaro Jambi, Jambi**

Sebanyak lebih kurang 1.216 Kepala Keluarga yang tergabung dalam Kelompok Tani Pantang Mundur Desa Danau Lamo Kecamatan Muaro Sebo, mengelola lahan seluas lebih kurang 5.000 Ha. Dan saat ini dikelola untuk lahan pertanian sekitar seluas 3.400 Ha, sisanya merupakan lahan cadangan. Namun tanam tumbuh yang ada pada lahan tersebut sebagian besa hilang karena kebakaran lahan pada tahun 1997 dan banjir besar tahun 2003. Pada tahun 2004 PT. WKS datang dan mengusur lahan pertanian masyarakat yang tesisa tanpa ada proses sosialisasi dan konsultasi terlebih dahulu dengan masyarakat.

Pada era Gubernur Hasan Basri Agus tahun 2011, pemerintah Propinsi Jambi melakukan verifikasi objek dan subjek areal klaim masyarakat anggota PPJ. Hasil verifikasi Berdasarkan surat Sekretaris Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor : 005/182/Eko&SDA/2011 tanggal 28 Desember 2011 perihal Penyelesaian Konflik Lahan HTI PT. WKS dengan Persatuan Petani Jambi (PPJ), objek konflik Desa Danau Lamo adalah 3.441 Ha dengan vegetasi berupa tanaman akasia. Jumlah petani yang terdaftar melalui Kelompok Tani Pantang Mundur adalah 800 orang.

Sudah ada proses penyelesaian konflik yang difasilitasi oleh Dinas Kehutanan Propinsi sejak tahun 2013, dimana TFT dan PPJ juga terlibat dalam proses tersebut. Sudah dilakukan juga beberapa pertemuan membahas potensi solusi dan mengerucut ke kesepakatan kemitraan dengan menggunakan Permen 83 Tahun 2017 tentang Perhutanan Sosial. Atas adanya peraturan tersebut kemudian Dinas Kehutanan Propinsi Jambi berkirim surat ke KLHK pada Maret 2017 untuk dilakukan asesmen terkait pelaksanaan Naska Kesepahaman Kerjasama (NKK). Hingga kini belum ada perkembangan dari rencana tersebut, dan tidak ada pula inisiatif WKS atau APP untuk melakukan upaya percepatan bersama, misal dnegan melakukan pertemuan bersama KLHK.

Dalam satu pertemuan yang dihadiri Dinas Kehutanan pada Tanggal 8 Juni 2015, sebagaimana tertuang dalam berita acara atau Resume Rapat poin 4 bahwa *“PT WKS dalam melaksanakan pemanenan dan penanaman didalam areal konflik harus berkoordinasi*

---

<sup>2</sup> APP baru memberikan jawaban tertulis pada Tanggal 24 Mei 2017 melalui email ke HaKI.

<sup>3</sup> Bukti-bukti terkait keterlibatan militer dalam kegiatan ini seperti photo dan absen pertemuan tersedia di HaKI.

*dengan PPJ*'. Sayangnya hal tersebut tidak terjadi, dimana WKS kemudian melakukan pemanenan tanpa pemberitahuan ke PPJ, dan ini menimbulkan ketidakpercayaan di masyarakat.

Objek Komplain;

- Proses penyelesaian konflik yang sudah dimulai sejak awal FCP tahun 2013 belum memberikan kepastian arah penyelesaian. Upaya penyelesaian lebih banyak diserahkan ke pemerintah, sehingga masyarakat hanya menjadi objek pasif, dan menunggu hasil dari pemerintah. Masyarakat dan PPJ tidak melihat bahwa APP/WKS melakukan upaya percepatan penyelesaian, misalnya dengan melakukan komunikasi dan/atau melakukan pertemuan bersama dengan KLHK.
- WKS tidak mematuhi kesepakatan yang sudah ada, yaitu kesepakatan pada pertemuan Tanggal 8 Juni 2015, terkait tidak berkoordinasinya WKS pada waktu melakukan pemanenan dalam objek konflik.

#### **4. Desa Sungsang dengan PT. Wira Karya Sakti Kec. Senyerang Kab. Tanjung Jabung Barat ;**

Di tanggal 14 Mei 1997, pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan pihak perusahaan PT.WKS mengundang masyarakat di 5 kecamatan yang terdiri dari 16 desa untuk melakukan sosialisasi terhadap rencana pihak perusahaan untuk melakukan kerja sama dengan pola kemitraan seluas 53.500,66 ha<sup>4</sup>.

Dalam hitungan kurang lebih 3 tahun berikutnya pihak perusahaan PT.WKS tanpa sepengetahuan masyarakat Desa Sungai Rambai telah melakukan perintisan di wilayah desa yang terletak di Parit Pinang (Dusun Suko Sari, Sekarang Desa Sungsang) seluas 200 Ha. ,

Melihat kejadian tersebut, 600 orang masyarakat mendatangi areal yang sedang di garap PT.WKS dan menghentikan kegiatan pembukaan kanal yang sedang berlangsung. Dipimpin oleh dua tokoh masyarakat Pak Nurhadi dan Pak Arifin, secara terus menerus melakukan perlawanan terhadap WKS. Akhirnya pada tahun 2002 terjadi kesepakatan pengelolaan antara WKS dan masyarakat melalui Koperasi Usaha Mulya Sungai Rambai seluas 922 Ha dengan pola kemitraan. Kerjasama dimulai dengan pembukaan lahan kemitraan seluas 300 Ha.

Pada tahun 2014, Koperasi Usaha Mulya mengajukan surat kepada pihak PT.WKS, mendesak perusahaan agar mencukupi areal kemitraan seperti yang sudah disepakati, seluas 922 hektar. Melalui koperasi, masyarakat juga meminta kenaikan fee per-ton sebesar 30

---

<sup>4</sup> Berdasarkan penjelasan dari masyarakat sungsang, yang hadir pada saat pertemuan pada Desember 2016.

ribu rupiah dan melaksanakan kewajiban CSR kepada masyarakat Sungsang. Belum ada pembicaraan lanjutan atau jawaban perusahaan terkait surat ini sampai kemudian masyarakat mengajukan complain pada Desember 2016.

Pada tanggal 14 Desember 2016, masyarakat Desa Sungsang melalui kepala desa membuat surat keluhan/komplain ke pada APP (dikirim ke email sustainability@app.co.id), isi surat tersebut adalah meminta penjelasan terkait dengan kemitraan terhadap desa sungsang karena masyarakat tidak pernah meneirma bagi hasil seperti yang disepakati. Sayangnya hingga April 2017 tidak ada tanggapan tertulis dari perusahaan. .

Objek komplain;

- Tidak adanya transparansi pihak perusahaan PT. WKS soal kemitraan yang dilakukan dengan masyarakat Desa Sungsang, Dusun Mekar sari, seperti tidak tersedianya dokumen realisasi kemitraan, jumlah anggota kemitraan, lokasi dan peta lahan kemitraan.
- Tidak ada tanggapan tertulis dari APP terkait complain masyarakat, bahkan sejauh ini belum ada komunikasi antara pendamping dan APP/WKS untuk berdiskusi langkah – langkah penyelesaian masalah tersebut.

## **KESIMPULAN**

Belajar dari penanganan kasus-kasus diatas, ada beberapa pembelajaran yang dapat diambil yaitu ;

1. Secara umum dari kasus-kasus diatas, tidak jelas kapan dan bagaimana keterlibatan masyarakat/ pengaju complain dalam proses penyelesaian complain. Tidak ada proses (Misalnya), komisi grievance dan tim verifikasi datang dan menjelaskan ke pengaju complain bahwa proses penanganan keluhan/ ketidakpuasan dimulai. Kondisi ini membingungkan pengaju dan juga pendamping untuk mengetahui proses tersebut dan berpartisipasi dalam pencarian solusinya.
2. Pada semua kasus diatas, APP tidak memberikan jawaban tertulis sampai rata-rata 3 bulan setelah complain diajukan dan diterima oleh APP. Tidak ada proses membuat rencana penyelesaian bersama terkait complain yang diajukan masyarakat.
3. Dalam kasus Danau Lamo, APP tidak melakukan upaya lebih aktif untuk mempercepat penyelesaian dengan melakukan komunikasi langsung ke KLHK atau menginisiasi pertemuan bersama KLHK, WKS dan Masyarakat/ PPJ.
4. Keterlibatan militer dalam komunikasi dengan warga masih terjadi, paling tidak dalam kasus OKI Mill, hal ini menunjukkan bahwa bisnis APP di lapangan tidak mengindikasikan perubahan yang signifikan.



## **REKOMENDASI**

1. APP harus membuat jawaban tertulis atas complain yang diajukan, membuat perencanaan bersama penyelesaian dan memberikan update atas proses penyelesaian yang dilakukan.
2. APP harus membuat surat pengingat atau peringatan ke Mill atau pemasoknya yang tidak sesuai atau melakukan pelanggaran terhadap kebijakan sosial FCP, seperti melarang adanya keterlibatan pihak – pihak yang berpotensi bertentangan dengan prinsip Free (bebas, tanpa tekanan atau merasa tertekan/terintimidasi), misal masih adanya kehadiran militer dan polisi dalam pertemuan perusahaan dengan masyarakat, terkait penyelesaian complain/konflik.
3. APP melakukan improvement SOP grievance dengan memastikan adanya keterlibatan lebih aktif pengaju dan pendamping dalam penanganan grievance.