

## **Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ) untuk Pelapor**

### **Jenis pelaporan seperti apa yang dapat dilakukan?**

Di JaCER, Anda dapat melaporkan berbagai hal yang berkaitan dengan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, termasuk pelanggaran hak asasi manusia, masalah lingkungan, serta isu-isu kepatuhan (compliance) yang berkaitan dengan perusahaan anggota. Selain itu, pelaporan tidak terbatas hanya pada kejadian di dalam perusahaan anggota (termasuk grup perusahaan), tetapi juga mencakup kasus yang berhubungan secara bisnis dengan perusahaan tersebut, seperti masalah yang terjadi pada pekerja mitra usaha, warga sekitar, pelanggan, maupun perusahaan yang menjadi tujuan investasi.

Namun, keluhan sehari-hari, rasa tidak puas pribadi, maupun pencemaran nama baik yang tidak termasuk dalam kategori di atas tidak termasuk dalam cakupan pelaporan dan pada prinsipnya tidak akan ditindaklanjuti.

### **Apa itu organisasi JaCER sebagai pihak penerima laporan?**

JaCER (Japan Center for Engagement and Remedy on Business and Human Rights) atau dalam Bahasa Indonesia disebut “Organisasi Dialog dan Pemulihan Bisnis dan Hak Asasi Manusia”, adalah sebuah organisasi berbadan hukum (umum) yang menerima pengaduan yang berkaitan dengan perusahaan anggota, sesuai dengan “Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia” (UNGPs). JaCER memberikan dukungan kepada perusahaan anggota dalam menangani laporan yang diterima, dari sudut pandang yang profesional. Perlu dicatat bahwa tanggapan terhadap pengaduan (mengoreksi masalah dan ganti rugi korban) tidak dilakukan secara langsung oleh JaCER, hal tersebut menjadi tanggung jawab perusahaan terkait.

### **Siapa saja yang dapat melakukan pelaporan?**

Pada dasarnya, siapa pun yang memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang menjadi objek pelaporan (pemangku kepentingan/stakeholder) dapat menyampaikan laporan.

Tidak hanya korban langsung dari pelanggaran HAM, tetapi juga perwakilan mereka atau pihak lain yang terkait diperbolehkan untuk melapor. Laporan juga dapat diajukan oleh organisasi masyarakat sipil (LSM), serikat pekerja, maupun warga negara umum atau konsumen yang tidak memiliki hubungan langsung dengan perusahaan, jika terdapat kekhawatiran mengenai dugaan pelanggaran HAM yang dilakukan oleh perusahaan anggota.

**Informasi apa saja yang perlu ditulis dalam laporan?**

Silakan isi [formulir](#) pengaduan sesuai dengan panduan yang tersedia. Usahakan untuk menuliskan isi laporan secara spesifik dan sejelas mungkin. Jika informasi yang diberikan tidak cukup untuk dipahami oleh JaCER, dapat berujung kepada laporan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti dengan tepat. Selain itu, JaCER ada kemungkinan akan menghubungi pelapor untuk melakukan konfirmasi tambahan. Jika tidak ada tanggapan dalam jangka waktu tertentu, laporan tersebut dapat dianggap tidak dapat ditangani dan prosesnya dihentikan.

**Apakah saya bisa melapor tanpa mencantumkan nama dan kontak? Apakah pelaporan anonim diperbolehkan?**

Ya, pelaporan anonim diperbolehkan. Namun, jika nama dan informasi kontak tidak dicantumkan, ada kemungkinan informasi penting tidak dapat dikonfirmasi sehingga penanganan yang tepat menjadi sulit untuk dilakukan.

Meski pelapor mencantumkan nama dan kontak dalam formulir, informasi tersebut tidak akan dibagikan kepada perusahaan jika pelapor tidak menginginkannya. Akan tetapi, dalam kondisi tersebut, perusahaan mungkin kesulitan untuk memahami fakta yang terjadi secara akurat, atau tidak dapat memberikan kompensasi kepada korban, sehingga penyelesaian masalah bisa menjadi lebih sulit.

**Apakah saya akan dihubungi setelah melakukan pelaporan?**

Setelah laporan dikirim, email konfirmasi otomatis akan dikirimkan ke alamat email yang telah dicantumkan.

Selanjutnya, jika memungkinkan untuk menghubungi pelapor, perusahaan yang menjadi objek laporan atau JaCER dapat menghubungi Anda untuk melakukan konfirmasi terkait fakta-fakta yang dilaporkan.

**Apakah ada kemungkinan pelapor mendapat retribusi (balas dendam)?**

Perusahaan anggota JaCER terikat pada kode etik yang melarang tindakan retribusi atau pembalasan terhadap pelapor. Namun, jika Anda merasa telah menjadi korban pembalasan akibat pelaporan yang dilakukan, harap segera melaporkan kembali dengan informasi yang jelas, seperti siapa yang melakukan tindakan tersebut dan bagaimana kejadiannya.

**Di mana saya bisa melakukan pelaporan?**

Pelaporan dapat dilakukan melalui situs web resmi JaCER. Pengaduan tidak diterima

melalui email maupun telepon. Selain itu, Anda juga dapat melapor ke saluran pengaduan yang disediakan oleh perusahaan anggota atau lembaga publik terkait. Namun, perlu diperhatikan bahwa laporan yang disampaikan ke saluran tersebut akan diproses berdasarkan peraturan masing-masing lembaga, yang mungkin berbeda dengan prosedur JaCER.

Contoh kontak lain di luar JaCER yang dapat dijadikan referensi:

- [Kantor Kontak Nasional OECD Jepang](#)
- [Portal JP-MIRAI](#)

### **Dalam bahasa apa saya bisa menyampaikan laporan?**

Pada prinsipnya, laporan dapat disampaikan dalam bahasa apa pun. Jika diperlukan, JaCER akan menggunakan alat terjemahan atau jasa penerjemah untuk menangani laporan Anda.

### **Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penanganan pengaduan oleh JaCER?**

Setelah laporan diterima oleh JaCER, isi laporan akan segera diteruskan kepada perusahaan anggota yang menjadi objek laporan. Sebagai prinsip umum, dalam waktu maksimal 14 hari kerja, JaCER akan melakukan analisis kasus dan memberikan saran penanganan kepada perusahaan terkait. Setelah tahap tersebut, JaCER tidak lagi menangani prosesnya secara langsung. Perusahaan anggota yang bersangkutanlah yang akan memverifikasi fakta dan menanggapi pengaduan. Lama keseluruhan proses, mulai dari penerimaan laporan hingga selesainya penanganan oleh perusahaan, akan berbeda-beda tergantung pada isi dan kompleksitas pengaduan.

### **Apakah saya bisa mengetahui bagaimana laporan saya sedang diproses?**

Dalam beberapa kasus, perusahaan anggota yang bersangkutan mungkin akan menghubungi Anda, namun tidak selalu demikian.

JaCER mempublikasikan [Daftar Pengaduan \(Grievance List\)](#) yang dapat Anda akses untuk mengetahui status penanganan laporan.

Dalam daftar tersebut, nama pelapor dan perusahaan yang dilaporkan tidak ditampilkan. Oleh karena itu, pelapor dapat mengidentifikasi laporan miliknya melalui nomor kasus, tanggal pelaporan, atau ringkasan isi laporan.

### **Bagaimana proses penyelesaian pengaduan diakhiri?**

Penanganan pengaduan akan dianggap selesai apabila permasalahan yang

dilaporkan oleh pelapor telah diselesaikan atau diperbaiki, fakta yang dilaporkan tidak dapat dikonfirmasi, atau meskipun diperlukan, pelapor tidak dapat dihubungi dalam jangka waktu tertentu. Dalam Daftar Pengaduan (Grievance List), kasus yang telah selesai akan ditandai dengan status "Closed" (ditutup).

**Apa perbedaan antara JaCER dan Pusat Konsultasi untuk Warga Asing?**

JaCER adalah lembaga yang menerima pengaduan yang terutama berkaitan dengan perusahaan anggota resminya. Oleh karena itu, JaCER tidak menangani konsultasi umum, seperti permasalahan kehidupan sehari-hari.

Sebagai alternatif, Pusat Konsultasi untuk Warga Asing menerima pertanyaan dan konsultasi dalam berbagai bahasa mengenai kehidupan di Jepang. Layanan ini biasanya disediakan oleh organisasi seperti [CINGA](#) (Citizens' Network for International Activities), pemerintah daerah, atau asosiasi pertukaran internasional di berbagai wilayah.