

## **Lampiran I**

### **ANGKET PENELITIAN**

#### **A. Petunjuk Pengisian**

- a. Ada 4 perangkat angket yang digunakan untuk memperoleh informasi yaitu:
  - 1 Angket untuk mengetahui retensi pelanggan
  - 2 Angket untuk mengetahui akuisisi pelanggan
  - 3 Angket untuk mengetahui data karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera
  - 4 Angket untuk mengetahui kepuasan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
  
- b. Setiap pernyataan dalam angket disediakan tujuh alternatif jawaban. Saudara diminta salah satu alternatif yang tersedia dengan cara melingkari huruf dimuka alternatif jawaban.
  
- c. Alternatif jawaban untuk angket:
  - Retensi Pelanggan
    - 1 Sangat tidak puas sekali/sangat tidak nyaman sekali/sangat tidak ramah sekali/sangat tidak cepat sekali/sangat tidak sopan sekali/sangat tidak mahal sekali/sangat tidak luas sekali/sangat tidak mudah sekali.
    - 2 Tidak puas sekali/tidak nyaman sekali/tidak ramah sekali/tidak cepat sekali/tidak sopan sekali/tidak mahal sekali/tidak luas sekali/tidak mudah sekali.
    - 3 Tidak puas/tidak nyaman/tidak ramah/tidak cepat/tidak sopan/tidak mahal /tidak luas/tidak mudah.
    - 4 Agak tidak puas/agak tidak nyaman/agak tidak ramah/agak tidak cepat/agak tidak sopan/agak tidak mahal /agak tidak luas/agak tidak mudah.
    - 5 Puas/nyaman/ramah/cepat/sopan/mahal /luas/mudah.
    - 6 Puas sekali/nyaman sekali/ramah sekali/cepat sekali/sopan sekali/mahal sekali/luas sekali/mudah sekali
    - 7 Sangat puas sekali/sangat nyaman sekali/sangat ramah sekali/sangat cepat sekali/sangat sopan sekali/sangat mahal sekali/sangat luas sekali/sangat mudah sekali
  - Akuisisi Pelanggan
    - 1 Sangat tidak mahal sekali/sangat tidak dekat sekali/sangat tidak cukup sekali/sangat tidak lengkap sekali/sangat tidak lunak sekali/sangat tidak mudah sekali.
    - 2 Tidak mahal sekali/tidak dekat sekali/tidak cukup sekali/tidak lengkap sekali/tidak lunak sekali/tidak mudah sekali
    - 3 Agak tidak mahal/agak tidak dekat/agak tidak cukup/agak tidak lengkap/agak tidak lunak/agak tidak mudah.
    - 4 Tidak mahal/ tidak dekat/tidak cukup/tidak lengkap/tidak lunak/tidak mudah.
    - 5 Mahal/dekat/cukup/lengkap/lunak/mudah.

- 6 Mahal sekali/dekat sekali/lengkap sekali/cukup sekali/lunak sekali/mudah sekali.
- 7 Sangat mahal sekali/sangat dekat sekali/sangat lengkap sekali/sangat cukup sekali/sangat lunak sekali/sangat mudah sekali.
- Data karyawan
  - Kepuasan Karyawan
    - 1 Sangat tidak puas sekali
    - 2 Tidak puas sekali
    - 3 Tidak puas
    - 4 Agak tidak puas
    - 5 Puas
    - 6 Puas sekali
    - 7 Sangat puas sekali
- d. Bila ada kata-kata atau kalimat yang kurang jelas dalam angket dan atau jika ada hal-hal lain yang kurang jelas berkaitan dengan pengisian angket, saudara dapat bertanya kepada penyebar angket.
- e. Kerjakan angket sesuai dengan petunjuk yang ada, dan setelah selesai mengisi mohon mengembalikan kepada petugas yang ada. Atas kesediaan dan kerjasama saudara, saya ucapkan terima kasih.
- f. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawaban yang ada adalah sesuai dengan keadaan diri anda. Kerahasiaan jawaban saudara dijamin sepenuhnya.

## B. Item Angket Penelitian

### I. Angket retensi pelanggan

1. Kepuasan terhadap keamanan di lingkungan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
 

1 = Sangat tidak puas sekali	5 = Puas
2 = Tidak puas sekali	6 = Puas sekali
3 = Tidak puas	7 = Sangat puas sekali
4 = Agak tidak puas	
  
2. Kenyamanan berlokasi di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
 

1 = Sangat tidak nyaman sekali	5 = Nyaman
2 = Tidak nyaman sekali	6 = Nyaman sekali
3 = Tidak nyaman	7 = Sangat nyaman sekali
4 = Agak tidak nyaman	
  
3. Kepuasan terhadap kebersihan di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
 

1 = Sangat tidak puas sekali	5 = Puas
2 = Tidak puas sekali	6 = Puas sekali
3 = Tidak puas	7 = Sangat puas sekali
4 = Agak tidak puas	

4. Keramahan pelayanan karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak ramah sekali | 5 = Ramah               |
| 2 = Tidak ramah sekali        | 6 = Ramah sekali        |
| 3 = Tidak ramah               | 7 = Sangat ramah sekali |
| 4 = Agak tidak ramah          |                         |
5. Kecepatan pelayanan karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak cepat sekali | 5 = Cepat               |
| 2 = Tidak cepat sekali        | 6 = Cepat sekali        |
| 3 = Tidak cepat               | 7 = Sangat cepat sekali |
| 4 = Agak tidak cepat          |                         |
6. Kesopanan pelayanan karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak sopan sekali | 5 = Sopan               |
| 2 = Tidak sopan sekali        | 6 = Sopan sekali        |
| 3 = Tidak sopan               | 7 = Sangat sopan sekali |
| 4 = Agak tidak puas           |                         |
7. Tarif parkir di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak mahal sekali | 5 = Mahal               |
| 2 = Tidak mahal sekali        | 6 = Mahal sekali        |
| 3 = Tidak mahal               | 7 = Sangat mahal sekali |
| 4 = Agak tidak mahal          |                         |
8. Kecukupan luas lokasi parkir di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera.
- |                              |                        |
|------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat tidak luas sekali | 5 = Luas               |
| 2 = Tidak luas sekali        | 6 = Luas sekali        |
| 3 = Tidak luas               | 7 = Sangat luas sekali |
| 4 = Agak tidak luas          |                        |
9. Kecepatan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera dalam menanggapi komplain.
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak cepat sekali | 5 = Cepat               |
| 2 = Tidak cepat sekali        | 6 = Cepat sekali        |
| 3 = Tidak cepat               | 7 = Sangat cepat sekali |
| 4 = Agak tidak cepat          |                         |
10. Kepuasan akan kebersihan air (berbau) di lingkungan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera
- |                              |                        |
|------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat tidak puas sekali | 5 = Puas               |
| 2 = Tidak puas sekali        | 6 = Puas sekali        |
| 3 = Tidak puas               | 7 = Sangat puas sekali |
| 4 = Agak tidak puas          |                        |

## 11. Kemudahan dalam melakukan pembayaran administrasi

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak mudah sekali | 5 = Mudah               |
| 2 = Tidak mudah sekali        | 6 = Mudah sekali        |
| 3 = Tidak mudah               | 7 = Sangat mudah sekali |
| 4 = Agak tidak mudah          |                         |

**II. Angket akuisisi pelanggan**

## 1. Harga sewa lokasi di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak mahal sekali | 5 = Mahal               |
| 2 = Tidak mahal sekali        | 6 = Mahal sekali        |
| 3 = Tidak mahal               | 7 = Sangat mahal sekali |
| 4 = Agak tidak mahal          |                         |

## 2. Kedekatan lokasi PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera dengan pusat kota

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak dekat sekali | 5 = Dekat               |
| 2 = Tidak dekat sekali        | 6 = Dekat sekali        |
| 3 = Tidak dekat               | 7 = Sangat dekat sekali |
| 4 = Agak tidak dekat          |                         |

## 3. Kecukupan promosi PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera kepada masyarakat Surabaya

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak cukup sekali | 5 = Cukup               |
| 2 = Tidak cukup sekali        | 6 = Cukup sekali        |
| 3 = Tidak cukup               | 7 = Sangat cukup sekali |
| 4 = Agak tidak cukup          |                         |

## 4. Kelengkapan fasilitas di lingkungan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1 = Sangat tidak lengkap sekali | 5 = Lengkap               |
| 2 = Tidak lengkap sekali        | 6 = Lengkap sekali        |
| 3 = Tidak lengkap               | 7 = Sangat lengkap sekali |
| 4 = Agak tidak lengkap          |                           |

## 5. Kecukupan promosi PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera kepada masyarakat Surabaya

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak cukup sekali | 5 = Cukup               |
| 2 = Tidak cukup sekali        | 6 = Cukup sekali        |
| 3 = Tidak cukup               | 7 = Sangat cukup sekali |
| 4 = Agak tidak cukup          |                         |

## 6. Kelunakan kredit dalam menyewa PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak lunak sekali | 5 = Lunak               |
| 2 = Tidak lunak sekali        | 6 = Lunak sekali        |
| 3 = Tidak lunak               | 7 = Sangat lunak sekali |
| 4 = Agak tidak lunak          |                         |

7. Kemudahan mencapai lokasi PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera baik dengan kendaraan pribadi maupun dengan kendaraan umum
- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 = Sangat tidak mudah sekali | 5 = Mudah               |
| 2 = Tidak mudah sekali        | 6 = Mudah sekali        |
| 3 = Tidak mudah               | 7 = Sangat mudah sekali |
| 4 = Agak tidak mudah          |                         |

### III. Angket data karyawan

1. Jenis kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Umur:
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 20 – 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. lebih dari 40 tahun
3. Lama bekerja
  - a. Kurang dari 3 bulan
  - b. 3 bulan – 1 tahun
  - c. 1 tahun – 2 tahun
  - d. lebih dari 2 tahun
4. Tingkat pendidikan terakhir/yang ditempuh saat ini:
  - a. SD
  - b. SMP dan sederajat
  - c. SMU dan sederajat
  - d. Diploma
  - e. Sarjana (S1/S2/S3)
  - f. Lain-lain
5. Alasan anda bekerja di PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera:
  - a. Mencari penalaman kerja
  - b. Membantu keluarga
  - c. Menjanjikan prospek/jenjang karir yang bagus
  - d. Lain-lain
6. Hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan yang sering dibicarakan dengan rekan kerja:
  - a. Fasilitas umum
  - b. Birokrasi
  - c. Keamanan
  - d. Pimpinan/atasan
  - e. Perlengkapan/peralatan kerja
  - f. Cara mengerjakan tugas/pekerjaan
  - g. Penghasilan/gaji
  - h. Lain-lain

### IV. Angket kepuasan karyawan

1. Kepuasan akan penghijauan sehingga mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja:
 

Tidak puas	1	2	3	4	5	6	7	Puas
------------	---	---	---	---	---	---	---	------
2. Kepuasan akan keamanan:
 

Tidak puas	1	2	3	4	5	6	7	Puas
------------	---	---	---	---	---	---	---	------
3. Kepuasan akan jumlah toilet/WC yang memadai
 

Tidak puas	1	2	3	4	5	6	7	Puas
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

4. Kepuasan akan kebersihan toilet/WC  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
5. Kepuasan akan kebersihan air:  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
6. Kepuasan akan kenyamanan di ruang kerja  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
7. Kepuasan akan kebersihan di ruang kerja  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
8. Kepuasan akan perlengkapan/peralatan kerja yang lengkap  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
9. Kepuasan akan suasana kerja yang kompak  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
10. Kepuasan akan penerangan di tempat kerja  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
11. Kepuasan terhadap sikap atasan yang mendorong saya untuk meningkatkan kinerja  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
12. Kepuasan terhadap sikap atasan yang memberi petunjuk sebelum memulai bekerja  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
13. Kepuasan terhadap aturan mengenai sanksi yang diberikan apabila melanggar peraturan yang telah ditetapkan  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
14. Kepuasan terhadap atasan yang memberikan pujian atas prestasi kerja yang saya capai  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
15. Kepuasan akan sikap atasan dalam menanggapi usulan-usulan dan kritik yang disampaikan oleh bawahan  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas
16. Kepuasan terhadap sikap atasan yang bersikap hangat dan bersahabat terhadap bawahan  
Tidak puas 1 2 3 4 5 6 7 Puas

17. Kepuasan terhadap sikap atasan yang memberikan langkah-langkah yang harus dikerjakan bawahan secara umum dan selanjutnya bawahan yang memerinci sendiri:

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

18. Kepuasan terhadap timbal balik yang diperoleh karyawan karena kerja lembur

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

19. Kepuasan terhadap sikap atasan yang meneur bila saya melakukan kesalahan atau melalaikan tugas:

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

20. Kepuasan karena sikap atasan yang mempercayakan tugas kepada saya

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

21. Kepuasan terhadap sikap atasan yang bersedia bekerjasama dalam mencapai tujuan perusahaan

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

22. Kepuasan terhadap sikap rekan kerja yang bersedia membantu

Tidak puas    1        2        3        4        5        6        7        Puas

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP04-001</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 2
	<b>PROSES PERUBAHAN HARGA SEWA</b>	

<b>Definisi</b>	Adalah suatu proses untuk menangani perubahan harga sewa.
<b>Tujuan</b>	Untuk memberikan pedoman agar perubahan harga sewa dapat dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan up dating harga di komputer.
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi perubahan harga sewa</li> <li>2. Pencetakan Harga Sewa</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Dept Head Marketing Deputy Manager

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP04-001</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 2 of 2</b>
	<b>PROSES PERUBAHAN HARGA SEWA</b>	

<b>No.</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Standar</b>
1.	Informasi Perubahan Harga Sewa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tertulis harus diterima tenant paling lambat 1 bulan sebelum diberlakukannya perubahan harga.</li> <li>2. Informasi tertulis yang diakui hanya informasi tertulis yang telah mendapatkan pengesahan minimal dari Dept Head.</li> </ol>
2.	Pencetakan Harga Sewa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf marketing atau yang ditunjuk harus mencetak perubahan harga maksimal 1 hari sesudah diterima.</li> <li>2. Staf marketing melakukan pengecekan ulang sekaligus untuk didistribusikan kepada yang ditunjuk.</li> <li>3. Pengecekan harga dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua perubahan harga telah dicetak dan angka yang tercantum sudah benar.</li> </ol>

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP04-002</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 1 of 2</b>
	<b>PROSES PENANGANAN KOMPLAIN KONSUMEN</b>	

<b>Definitions</b>	Adalah suatu proses yang harus dilakukan untuk mengatur penanganan komplain konsumen
<b>Objectives</b>	Memberikan pedoman agar penanganan komplain konsumen ada keseragaman sehingga tetap dapat mempertahankan image yang baik
<b>Scope</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk komplain</li> <li>- Cara penanganan komplain</li> </ul>
<b>Management Responsibility</b>	Marketing Dept Head Marketing Staff

**P E R P U S T A K A A N**  
**Universitas Katolik Widya Mandala**  
**B U R A B A Y A**

Prepared by:	Date:
Approved by:	Date:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP04-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 2
	<b>PROSES PENANGANAN KOMPLAIN KONSUMEN</b>	

No.	Activities	Standards
1.	Bentuk komplain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lewat telpon</li> <li>- Langsung datang</li> </ul>
2.	Cara penanganan komplain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harus ada <i>greeting/salam</i> terlebih dahulu</li> <li>- Harus sebut nama Ybs (apabila tahu)</li> <li>- Harus perkenalkan nama kita</li> <li>- Dengarkan baik-baik apa yang menjadi keluhan Ybs (harga, mutu, pelayanan, dll).</li> <li>- Berikan penjelasan secara singkat dan jelas sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku</li> <li>- Laporkan ke atasan apabila ternyata penyelesaiannya melebihi kewenangan</li> <li>- Putuskan cara penyelesaiannya dengan baik sesuai peraturan yang berlaku</li> </ul>

Prepared by:	Date:
Approved by:	Date:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP02-008</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 6
	<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>	

<b>Definisi</b>	Adalah suatu proses untuk menjaga keamanan asset perusahaan baik yang timbul dari dalam maupun dari luar perusahaan.
<b>Tujuan</b>	Memberikan pedoman untuk melakukan pengamanan perusahaan sehingga dapat meminimalkan risiko perusahaan.
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kunci Gedung dan Ruangan</li> <li>2. Perlengkapan dan Peralatan Keamanan</li> <li>3. Tugas dan tanggungjawab anggota keamanan</li> <li>4. Prosedur pada saat terjadi pemogokan</li> <li>5. Prosedur pada saat terjadi huru hara</li> <li>6. Prosedur pada saat terjadi kebakaran</li> <li>7. Prosedur pada saat ada pengunjung yang mencurigakan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Deputy Manager Seluruh Dept Head GA. Dept Head Security

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya PA02-008</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 6
<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>		

No	Aktivitas	Standar
1.	Kunci Bangunan dan Ruang	<p>1. Kantor Kunci pintu utama menjadi tanggung jawab GA. Dept. sedangkan kunci masing – masing ruangan menjadi tanggung jawab pemilik ruangan. Dept. GA tidak akan meminjamkan kunci ruangan tanpa konfirmasi langsung dari pemilik ruangan.</p> <p>2. Gudang Kunci gudang berada dibawah tanggung jawab GA atau pihak yang ditunjuk Kunci cadangan hanya diperkenankan disimpan oleh Deputy Manager.</p> <p>3. Convention Hall Kunci convention hall berada dibawah tanggung jawab GA Dept. Security mempunyai kunci cadangan.</p> <p>4. Dilarang menggandakan kunci tanpa seijin Dept. GA.</p> <p>5. Kehilangan kunci harus membuat berita acara dan mengganti biaya penggantian kunci.</p>
2.	Perlengkapan dan Peralatan Keamanan	<p>1. Anggota keamanan dilengkapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Borgol</li> <li>▪ Pentungan Karet</li> <li>▪ Lampu Sentolop / senter</li> </ul> <p>2. Peralatan Keamanan</p> <p>Kantor:</p> <p>1. Pemadam Kebakaran.</p> <p>Convention Hall:</p> <p>1. Pemadam Kebakaran</p> <p>Pos Satpam:</p> <p>1. Pemadam Kebakaran</p> <p>2. Alarm</p>

		Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya PA02-008</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 3 of 6
<b>AJBS Pasaraya</b>		<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>	
3.	Tugas & tanggung jawab anggota keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hadir 30 menit sebelum pertukaran shift.</li> <li>2. Melakukan serah terima penjagaan dengan memeriksa seluruh lokasi gedung dan menginformasikan permasalahan yang belum terselesaikan kepada shift berikutnya (untuk yang terdapat dua shift).</li> <li>3. Membagi dalam dua formasi penjagaan yang dilakukan secara bergiliran, yaitu pos 1 - dekat pintu masuk dan pos 2 - bagian belakang gedung dan melakukan pengawasan situasi lingkungan AJBS Pasaraya.</li> <li>4. Formasi yang berada di dekat pintu masuk melakukan pengawasan terhadap keluar masuknya kendaraan, keluar masuknya tamu dan karyawan sedangkan formasi yang berada dibelakang gedung adalah mengawasi aktivitas yang terjadi sekeliling gedung bagian belakang (mis: convention hall pada saat ada acara)</li> <li>5. Formasi pengawasan, melakukan keliling secara periodik disekitar lokasi AJBS Pasaraya untuk memastikan bahwa tidak ada pengunjung yang berniat jahat.</li> <li>6. Melakukan tindakan antisipasi dan penanggulangan terhadap bahaya yang kemungkinan dan atau telah terjadi yang mengancam keamanan perusahaan</li> </ol>	

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya PA02-008</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 4 of 6
<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>		

4.	Prosedur pada saat terjadi pemogokan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada saat terjadi pemogokan petugas keamanan semaksimal mungkin dapat melokalisir tempat berkumpulnya pengunjung rasa dalam halaman kantor sehingga mudah dalam pengawasan.</li> <li>2. Petugas keamanan segera menutup tempat – tempat yang rawan sabotase (Sentral listrik, server).</li> <li>3. Petugas kemanan membagi dua formasi, satu formasi menjaga lokasi pengunjuk rasa dan formasi lain kontrol ditempat – tempat yang rawan.</li> <li>4. Jika situasi tidak terkendali, segera lapor ke Polsek setempat.</li> </ol>
5.	Prosedur pada saat terjadi huru hara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas keamanan segera menutup tempat – tempat yang rawan sabotase (Sentral listrik, server, jika perlu dipadamkan).</li> <li>2. Melakukan antisipasi evakuasi karyawan.</li> <li>3. Siaga penuh dan melengkapi diri dengan peralatan keamanan.</li> </ol>
6.	Prosedur pada saat terjadi kebakaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap karyawan yang mengetahui kejadian pertama kali segera melaporkan ke bagian keamanan</li> <li>2. Petugas keamanan dengan membawa tabung PMK segera ke lokasi kejadian untuk mengambil tindakan yang diperlukan</li> <li>3. Jika kejadian kebakaran cenderung membesar dan berbahaya terhadap keamanan karyawan, maka petugas keamanan harus membentuk formasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Seorang anggota keamanan dibantu beberapa karyawan pria melakukan tindakan penanggulangan dilokasi kejadian (mematikan central listrik, berusaha memadamkan api baik dengan</li> </ol> </li> </ol>

	Doc. No. : AJBS Pasaraya PA02-008	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 5 of 6
<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>		
<b>AJBS Pasaraya</b>		

		<p>cairan pemadam api atau dengan air, melokalisir area kebakaran semaksimal mungkin).</p> <p>b. Seorang anggota keamanan dibantu dengan beberapa karyawan pria melakukan evakuasi karyawan dan menyelamatkan beberapa barang /dokumen penting perusahaan.</p> <p>c. Petugas keamanan yang bertugas pada formasi ini harus extra pengawasan terhadap timbulnya oknum – oknum yang memanfaatkan situasi &amp; segera melaporkan kebakaran tersebut ke dinas pemadam kebakaran daerah setempat</p> <p>d. Jika permasalahan pemadaman kebakaran telah dilakukan oleh petugas dinas pemadam kebakaran, petugas keamanan segera menarik diri dari kegiatan pemadaman untuk segera membentuk satu team pengawasan terhadap penyelamatan barang – barang perusahaan.</p> <p>4. Setiap perkembangan situasi dan antisipasi tindakan petugas kemananan sedapat mungkin dikordinasikan dengan pimpinan kantor / departemen.</p> <p>5. Sebagai tindakan pencegahan terjadinya kebakaran petugas keamanan dalam satu kegiatannya harus secara periodik mengontrol :</p> <p>a. Ampere meter tabung PMK (apakah posisi tetap / menurun), jika ampere meter menunjukkan penurunan segera dilaporkan ke pimpinan setempat untuk dilakukan pengisian ulang</p> <p>b. Kontrol bagian – bagian listrik yang rawan kebakaran (Panel listrik, stop kontak).</p> <p>c. Dapur, Genzet</p>
--	--	--

		Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya PA02-008</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 6 of 6
<b>PROSES KEAMANAN PERUSAHAAN</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
7.	Prosedure pada saat ada pengunjung yang mencurigakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketika telah diketahui adanya pengunjung yang dapat dikategorikan mencurigakan, setiap petugas karcis / parkir yang mengetahuinya segera lapor ke bagian keamanan.</li> <li>2. Petugas keamanan menjalin koordinasi petugas karcis dan parkir untuk melakukan monitoring terhadap tindakan pengunjung yang mencurigakan dengan cara sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perhatikan matanya (pencuri professional lebih mengamati kemungkinan sekitar, sedangkan pencuri amatir lebih mengamati pada barang).</li> <li>▪ Perhatikan gerakan tubuhnya (pencuri professional tidak mudah ditebak, sedangkan pencuri amatir lebih mencurigakan).</li> <li>▪ Perhatikan pakaiannya (pakaian yang longgar dan besar sekali berpotensi digunakan sarana pencurian).</li> <li>▪ Perhatikan apabila datang berkelompok (dua sampai tiga orang akan menghalangi pandangan CS atau security).</li> <li>▪ Perhatikan bila mondar-mandir di lokasi yang sama (pencuri amatir akan cenderung mondar-mandir di sekitar barang yang akan dicuri).</li> </ul> </li> <li>3. Hindarkan pengawasan berlebihan yang dapat berakibat kesalahpahaman terhadap pengunjung</li> </ol>	

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 8
	<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>	
<b>Definisi</b>	Adalah suatu proses yang harus dilakukan untuk menangani keadaan darurat yang terjadi.	
<b>Tujuan</b>	Untuk mengatur agar keadaan darurat dapat ditangani dengan benar sehingga tetap dapat menjaga kelancaran jalannya transaksi.	
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kriteria keadaan Darurat</li> <li>2. Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat</li> <li>3. Pelaporan Penanganan Keadaan Darurat</li> </ol>	
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	All Dept Head Security General Affair	

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

		Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 2 of 8
<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
<b>No.</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Standar</b>	
1.	Kriteria Keadaan Darurat	<p>a. Kondisi atau kejadian yang dapat dikategorikan keadaan darurat adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listrik Padam</li> <li>2. Komputer Drop</li> <li>3. Huru-hara</li> </ol> <p>b. Mempunyai buku/daftar nomor telpon khusus/darurat dari instansi yang terkait yang sewaktu-waktu dapat dihubungi segera untuk penanganan keadaan tersebut apabila dibutuhkan (misal PLN, Telkom, Polisi, PMK, dll)</p>	
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	<p>1. Penanganan Listrik Padam :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau personil yang ditunjuk harus melakukan pengecekan pada server dan apabila belum ada perlengkapan UPS server harus dimatikan</li> <li>- Secara bersamaan security atau yang ditunjuk segera memeriksa apakah panel listrik ada sekering/MCB yang off/drop atau memang dari PLN aliran listriknya padam.</li> </ul>	

		Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 3 of 8
<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apabila ada sekering off/drop segera di "ON" kan, dan server segera dihidupkan lagi</li> <li>- Apabila listrik padam, segera hidupkan genzet dan pindahkan panel pusat dari PLN ke genzet, kurangi beban listrik dengan mematikan peralatan penunjang yang kurang perlu (misal AC, Kipas angin, dll)</li> <li>- Peralatan/perlengkapan yang harus diutamakan adalah server.</li> <li>- Untuk menjamin peralatan genset selalu ready to use, harus ditunjuk personil khusus yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dari genset tersebut dengan menetapkan jadwal pemeriksaan dan pemanasan yang ketat dan kontinyu</li> </ul> <p>2. Penanganan Komputer Drop</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau yang ditunjuk harus segera melakukan pengecekan untuk memastikan bahwa : semua kabel, steker, stop contact telah terpasang dengan benar (tidak ada kabel yang terkelupas atau tidak terhubung)</li> <li>- Segera hubungi teknisi komputer apabila ternyata semua peralatan telah terpasang dengan benar dan telah dilakukan trouble shooting darurat sesuai prosedurnya tetapi komputer masih belum bisa normal.</li> </ul>	

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 4 of 8
	<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>	
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	<p>3. Penanganan Huru Hara</p> <p>a. Huru-hara yang dimaksudkan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya pawai / demo / arak-arakan yang melintas.</li> <li>- Adanya kebakaran di area AJBS PASARAYA dan atau sekitar / berdekatan</li> <li>- Terjadinya banjir atau gempa bumi atau kecelakaan (tertubruk kendaraan, kejatuhan pesawat)</li> </ul> <p>b. Antisipasi adanya pawai / demo / arak-arakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pintu utama harus ditutup sebagian dan security atau yang ditunjuk harus siap di depan pintu utama untuk berjaga-jaga terhadap segala kemungkinan yang terjadi</li> <li>- Segera laporkan kepada GA dan atau Deputy Manager atas perkembangan kondisi yang ada</li> <li>- Segera tutup pintu utama apabila kondisi massa tidak terkendali.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus segera menghubungi pihak terkait (polisi atau aparat keamanan setempat).</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus melakukan penyelamatan / evakuasi terlebih dahulu, sesudah itu lakukan penyelamatan aset berharga lainnya (misal : uang, dokumen, barang dll), kunci semua pintu ruangan apabila masih memungkinkan dan terakhir tinggalkan lokasi untuk menyelamatkan diri.</li> </ul>

		Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 5 of 8
<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	<p>c. Antisipasi adanya kebakaran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Security atau personil yang ditunjuk menjaga pintu keluar.</li> <li>- Informasikan kepada customer untuk segera menjauhi lokasi.</li> <li>- Segera matikan seluruh komputer yang ada beserta dengan servernya,</li> <li>- Cari sumber atau pusat atau titik api dan langsung lakukan usaha pemadaman semaksimal mungkin dengan peralatan PMK yang tersedia.</li> <li>- Segera informasikan kepada instansi terkait (PMK, Polisi atau aparat keamanan setempat) apabila titik api sulit untuk dipadamkan dan apabila dirasa usaha pemadaman sendiri tidak mungkin bisa mengatasi kebakaran tersebut.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus melakukan penyelamatan / evakuasi terlebih dahulu pada seluruh personil cabang yang ada, sesudah itu lakukan penyelamatan aset berharga cabang lainnya (misal : uang, dokumen, barang dll).</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus segera mematikan aliran listrik langsung pada saklar di travo PLN.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus segera meninggalkan area kebakaran dan terus melakukan pengamatan dan atau pengawasan dari lokasi yang aman dari jangkauan kebakaran.</li> </ul>	

<p><b>AJBS Pasaraya</b></p>	<p>Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b></p>	<p>Rev. No.:</p>
	<p>Effective Date:</p>	<p>Page 6 of 8</p>
	<p><b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b></p>	
<p>2.</p>	<p>Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau yang ditunjuk harus selalu mencatat dan memonitor terus menerus kejadian selama proses pemadaman atas kebakaran tersebut berlangsung.</li> <li>d. Antisipasi kebakaran di area sekitar             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Security segera melakukan pemblokiran pintu masuk keluar.</li> <li>- Informasikan kepada customer untuk segera menyelesaikan transaksi dan meninggalkan swalayan.</li> <li>- Segera matikan komputer yang ada berikut dengan servernya</li> <li>- GA atau yang ditunjuk harus segera melakukan tindakan pengamanan dan penyelamatan (evakuasi) kepada seluruh karyawan yang ada, baru kemudian penyelamatan atas barang berharga (uang, dokumen, barang)</li> <li>- Security beserta personil yang ditunjuk harus melakukan tindakan antisipasi dengan membantu melokalisir kebakaran agar tidak merembet.</li> <li>- Segera informasikan kepada instansi terkait (PMK, Polisi atau aparat keamanan setempat apabila usaha melokalisir kebakaran dirasakan tidak mungkin bisa mengatasi kebakaran tersebut</li> </ul> </li> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security harus segera meninggalkan area kebakaran dan terus melakukan pengamatan dan atau pengawasan dari lokasi yang aman dari jangkauan kebakaran.</li> </ul>

		Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 7 of 8
<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security tidak diperbolehkan meninggalkan lokasi sebelum ada konfirmasi dari petugas/aparat keamanan.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security harus selalu mencatat dan memonitor terus menerus kejadian selama proses pemadaman atas kebakaran tersebut berlangsung.</li> <li>e. Antisipasi apabila terjadi banjir atau gempa bumi <ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security segera melakukan langkah penyelamatan (evakuasi) atas seluruh karyawan yang ada dan segera lakukan pemadaman aliran listrik.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security harus menyelamatkan barang berharga terutama komputer berikut dengan perlengkapannya (printer, CPU, monitor, mouse, keyboard, stabilizer), telpon, peralatan audio (apabila ada) uang, dokumen, apabila masih memungkinkan dilakukan ke tempat yang aman atau lebih tinggi.</li> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security harus segera meninggalkan lokasi apabila kondisi sudah sangat kritis (membahayakan keselamatan) dan harus tetap melakukan penguncian pintu secara benar untuk menghindari adanya tindakan yang tidak diharapkan</li> </ul> </li> </ul>	

		Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
		Effective Date:	Page 8 of 8
<b>PROSES PENANGANAN KEADAAN DARURAT</b>			
<b>AJBS Pasaraya</b>			
2.	Mekanisme Penanganan Keadaan Darurat	f. Antisipasi apabila terjadi kecelakaan <ul style="list-style-type: none"> <li>- GA atau yang ditunjuk dan security harus melakukan penyelamatan terlebih dahulu atas semua karyawan yang ada.</li> <li>- Lakukan segera evakuasi atas korban ke rumah sakit terdekat untuk memperoleh penanganan kesehatan</li> <li>- Amankan seluruh aset perusahaan bersama dengan aparat keamanan setempat dengan melarang masuk kepada setiap orang yang tidak berkepentingan atas terjadinya kecelakaan tersebut</li> </ul>	
3.	Pelaporan Penanganan Keadaan Darurat	1. GA atau yang ditunjuk dan security harus membuat Berita Acara tertulis dengan keterangan secara detail mengenai kronologis kejadian tersebut maksimal satu hari sesudah keadaan normal kembali 2. Berita Acara diserahkan kepada Deputy Manager dengan tembusan ke Direktur.	

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP2-003</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 1 of 3</b>
	<b>PROSES PEMBERSIHAN DAN PERAPIHAN AREA</b>	

<b>Definisi</b>	Adalah suatu proses untuk melakukan pembersihan dan perapihan area AJBS Pasaraya.
<b>Tujuan</b>	Untuk mengatur agar proses pembersihan dan perapihan area dapat dikerjakan dengan baik dan benar sehingga menunjukkan hasil yang memuaskan.
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kriteria Bersih</li> <li>2. Persiapan peralatan kebersihan</li> <li>3. Pembagian Area Kebersihan</li> <li>4. Pelaksanaan pekerjaan pembersihan</li> <li>5. Pemeriksaan hasil pekerjaan pembersihan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Deputy ManagerGeneral General Affair Dept Head General Affair Staff

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 3
	<b>PROSES PEMBERSIHAN DAN PERAPIHAN AREA</b>	

No.	Aktivitas	Standar
1.	Kriteria Bersih	<p>Obyek yang dibersihkan mempunyai kriteria bersih apabila :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terbebas dari barang lain yang tidak ada hubungannya dengan obyek itu.</li> <li>2. Warna tidak berubah dari warna aslinya.</li> <li>3. Bentuk tidak berubah dari bentuk aslinya.</li> <li>4. Tidak meninggalkan bekas apabila dipindah dari tempat asalnya.</li> <li>5. Tetap tertata dengan rapi</li> </ol>
2.	Persiapan peralatan kebersihan	Peralatan kebersihan harus sudah tersedia di tempat (mis: sapu, kemuncing, lap/majun, cikrak sampah, ember, kain/alat pel).
3.	Pembagian Area Kebersihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halaman/bangunan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Area Parkir</li> <li>- Area atau bangunan yang belum/sudah disewakan.</li> <li>- Area kamar mandi dan tempat ibadah (kalau ada)</li> </ul> </li> <li>2. Kantor AJBS Pasaraya.</li> </ol>

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP2-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 3 of 3
	<b>PROSES PEMBERSIHAN DAN PERAPIHAN AREA</b>	

4.	Pelaksanaan pekerjaan pembersihan dan perapihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan pembersihan dan perapihan dilakukan pada jam kerja.</li> <li>2. Kegiatan bersih-bersih harus dilakukan secara menyeluruh terhadap : barang inventaris (meja, kursi, komputer set, server, tape recorder, kipas angin, pesawat telpon, lantai, dinding, plafond, jam dinding, tempat sampah, dll), peralatan kasir (faktur, stempel, bantalan stempel), kamar mandi (bak mandi, lantai, WC, gayung, dinding) termasuk juga pengaturan untuk penghijauan dilingkungan AJBS Pasaraya.</li> <li>3. Pembagian pekerjaan pembersihan harus jelas dan tegas sesuai dengan tugas, dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan.</li> </ol>
5.	Pemeriksaan hasil pekerjaan pembersihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. General Affair Dept Head atau karyawan yang ditunjuk harus melakukan pemeriksaan (inspeksi) untuk memastikan bahwa kondisi lingkungan AJBS Pasaraya secara keseluruhan sudah bersih dan rapi.</li> <li>2. Pemeriksaan harus dilakukan rutin 1(satu) minggu sekali.</li> </ol>

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-001</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 2
	<b>PROSES PEMBAYARAN PENGGANTIAN PENGOBATAN</b>	

Definisi	Suatu cara dalam melakukan pembayaran penggantian pengobatan.
Tujuan	Untuk melakukan pencatatan pembayaran penggantian pengobatan karyawan.
Skope	Meliputi segala hal yang berhubungan dengan proses pembayaran penggantian pengobatan.
Tanggung jawab manajemen	F & A Department Head Manager Cashier

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-001</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 2 of 2</b>
	<b>PROSES PEMBAYARAN PENGANTIAN PENGOBATAN</b>	

No.	Aktivitas	Standar
1.	F & A menerima dan memeriksa pengajuan budget pembayaran penggantian biaya pengobatan dari HRD	Budget penggantian pengobatan/internal memo pengajuan telah disetujui Manager.
2.	F & A menjadwalkan pembayaran, dan melanjutkan proses pembayaran pada cashier	Diproses sesuai dengan tanggal pembayaran yang telah ditentukan, berkoordinasi dengan HRD
3.	Cashier menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen, dan dibuat cek/alat bayar yang sesuai.	Pencairan budget sesuai dengan jadwal yang telah dikoordinasikan. Membukukan penerimaan budget dalam buku kas harian kasir.
4.	HRD membuat kas bon sesuai dengan budget yang telah diajukan	Sesuai budget
5.	HRD mendistribusikan pembayaran penggantian pengobatan.	Sesuai budget dan policy HRD
6.	HRD mempertanggung jawabkan kas bon budget yang dilakukan kepada Cashier	Main cashier memeriksa dan membukukan realisasi pembayaran pada buku kas harian kasir.

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-002</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 1 of 2</b>
	<b>PROSES PROMOSI KARYAWAN</b>	

<b>Definisi</b>	Merupakan proses pengajuan promosi karyawan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi, baik yang bersifat promosi secara permanen maupun yang bersifat <i>acting</i> .
<b>Tujuan</b>	Memberikan gambaran yang jelas tentang proses dan persyaratan promosi jabatan karyawan.
<b>Skope</b>	Promosi jabatan karyawan ke jenjang yang lebih tinggi.
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager Pimpinan Departemen HR department Karyawan yang bersangkutan

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh	Tanggal:

	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 2
<b>PROSES PROMOSI KARYAWAN</b>		
<b>AJBS Pasaraya</b>		

No	Aktivitas	Standar
1.	Pengajuan Promosi Jabatan Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung mengisi FKK (Formulir Kegiatan Karyawan) dengan mencantumkan nama karyawan yang akan di promosikan dan jenjang/tingkatan promosinya, disertai dengan bukti-bukti pendukung mis : target kerja yang telah dicapai dsb.</li> <li>2. FKK wajib mendapat persetujuan dari atasan tertinggi departemen terkait.</li> <li>3. FKK yang telah disetujui diserahkan ke HRD.</li> </ol>
2.	HRD memeriksa keabsahan FKK dan melakukan proses evaluasi persyaratan dan kelayakan promosi karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan dan proses kelayakan promosi dapat dilihat pada Pedoman Kebijakan Sumber Daya Manusia.</li> <li>2. HRD melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk menentukan jadwal psikotest (jika dibutuhkan) dan jadwal presentasi.</li> <li>3. Keseluruhan hasil / proses evaluasi kelayakan promosi akan dilaporkan HRD secara tertulis pada Manager.</li> <li>4. Proses pengajuan promosi yang telah disetujui oleh Manager, akan diterbitkan SK Promosi oleh HRD, tergantung dari jenjang kepangkatan karyawan.</li> </ol>

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-003</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 4
	<b>PROSES PERMINTAAN DAN PENERIMAAN KARYAWAN</b>	

<b>Definisi</b>	Proses pengajuan permintaan karyawan berdasarkan “Man Power Planning” dan kebutuhan SDM sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku, serta proses penerimaan karyawan yang meliputi proses seleksi dan rekrutmen karyawan.
<b>Tujuan</b>	Memonitor dan menganalisa kebutuhan permintaan karyawan suatu departemen / cabang serta mengatur prosedur penerimaan karyawan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur permintaan karyawan</li> <li>2. Prosedur penerimaan karyawan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager HRD Masing-masing Dept Head

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 4
	<b>PROSES PERMINTAAN DAN PENERIMAAN KARYAWAN</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	<b><u>PERMINTAAN KARYAWAN :</u></b> Manager/ Kabag yang membutuhkan penambahan karyawan mengisi FKTK (Formulir Kebutuhan Tenaga Kerja)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FKTK dilampiri dengan copy Struktur Organisasi terkait yang menggambarkan posisi karyawan yang diminta.</li> <li>2. FKTK juga dilampiri Job Description karyawan tersebut.</li> <li>3. FKTK diajukan ke Direktur/ Manager untuk mendapatkan persetujuan.</li> </ol>
2.	Manager menganalisa FKTK, dan jika diperlukan melakukan diskusi dengan Kepala Bagian terkait atas permintaan karyawan tersebut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FKTK yang telah disetujui oleh Manager, diserahkan ke HRD untuk diproses lebih lanjut.</li> <li>2. Jika permintaan karyawan dapat dipenuhi dari internal (karyawan sendiri), maka HRD akan melakukan proses mutasi/promosi karyawan.</li> <li>3. Jika permintaan tidak dapat dipenuhi dari dalam , maka HRD akan melakukan proses seleksi dan rekrutmen.</li> </ol>
3.	<b><u>PENERIMAAN KARYAWAN :</u></b> HRD melakukan analisa sumber penerimaan karyawan	<p>HRD mencari kemungkinan sumber penerimaan karyawan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dari karyawan internal, apakah ada yang memenuhi persyaratan yang diminta oleh user.</li> <li>2. Dari bank data pelamar / referensi karyawan.</li> <li>3. Jika tidak ada, maka akan dilakukan pemasangan iklan untuk keperluan jabatan karyawan yang diinginkan.</li> </ol>
4.	Proses seleksi dan rekrutment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemasangan iklan dilakukan dengan membuat draft iklan yang telah disetujui oleh Manager dan biaya pemasangan tidak melebihi budget yang telah ditetapkan dalam anggaran rekrutment.</li> <li>2. Pemasangan iklan minimum berlangsung selama 2 (dua) minggu dari tanggal penerbitan iklan di surat kabar.</li> </ol>

	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 3 of 4
<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>PROSES PERMINTAAN DAN PENERIMAAN KARYAWAN</b>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. HRD melakukan "paper selection" atas surat-surat lamaran yang masuk (d disesuaikan dengan kualifikasi jabatan yang tertera di iklan).</li> <li>4. Hasil "paper selection" diperiksa kembali untuk keperluan proses Interview Awal dengan calon karyawan.</li> <li>5. Dari hasil Interview Awal, diseleksi calon karyawan yang dapat masuk ke tahapan psikotest, setelah mengisi Formulir Data Pelamar.</li> <li>6. Jika diperlukan oleh user, calon-calon karyawan yang telah lulus Psikotest dengan nilai yang baik, akan diberi tambahan tes ketrampilan mis: untuk jabatan accounting, diberi tes ketrampilan accounting dsb.</li> <li>7. HRD melaporkan secara tertulis keseluruhan hasil psikotest dan menyerahkan hasil tes ketrampilan pada user terkait untuk diperiksa.</li> <li>8. User akan mewawancari calon karyawan yang telah diseleksi HRD (dengan mengisi Formulir hasil wawancara) dan memilih calon karyawan yang dirasakan cocok bagi user.</li> <li>9. HRD melakukan negosiasi akhir dengan calon karyawan, khususnya yang berkaitan dengan faktor kompensasi dan benefit yang diterima oleh calon karyawan.</li> <li>10. HRD melaporkan hasil negosiasi pada Manager dan mengajukan usulan kompensasi yang ditetapkan bagi calon karyawan sesuai peraturan yang berlaku.</li> <li>11. Atas keputusan terakhir dari Manager tentang kompensasi &amp; benefit, HRD membuat Perjanjian Kerja Karyawan.</li> </ol>
--	--	--

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-002</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 4 of 4
	<b>PROSES PERMINTAAN DAN PENERIMAAN KARYAWAN</b>	

		<p>12. Calon karyawan menandatangani perjanjian kerja dan secara umum HRD memberikan ulasan tentang peraturan perusahaan dan gambaran perusahaan kepada calon karyawan tersebut.</p> <p>13. Pada saat hari pertama masuk kerja, HRD dapat memperkenalkan karyawan pada lingkungan karyawan lainnya.</p> <p>14. HRD berkewajiban membuat Laporan Penerimaan Karyawan.</p>
--	--	--

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-004</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 3
	<b>PROSES PENUGASAN PELATIHAN KARYAWAN</b>	

<b>Definisi</b>	Prosedur mengikutsertakan karyawan dalam program pelatihan Outdoor Training dan prosedur pelaksanaan In House Training dalam perusahaan.
<b>Tujuan</b>	Mengatur prosedur penugasan karyawan yang akan mengikuti program Outdoor Training dan proses pelaksanaan In House Training di dalam perusahaan.
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penugasan pelatihan Out Door Training</li> <li>2. Pelaksanaan In House Training di perusahaan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager Pimpinan Departemen HR departement Karyawan yang bersangkutan

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-004</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 3
	<b>PROSES PENUGASAN PELATIHAN KARYAWAN</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	Pengajuan penugasan Out Door Training dengan mengisi Form Pengajuan Penugasan (FPP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penugasan Out Door Training di koordinasi/ dipusatkan di HRD</li> <li>2. Atasan langsung karyawan yang ditugaskan/ diusulkan untuk mengikuti Out Door Training, wajib mengisi Formulir Penugasan Pelatihan yang telah dilampiri dengan brosur pelatihan dan disahkan dengan tanda tangan untuk persetujuan dari Pimpinan Departemen.</li> </ol>
2.	HRD memeriksa keabsahan FPP & melakukan proses pendaftaran peserta ke lembaga training	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HRD melakukan pengecekan atas FPP, khususnya biaya pelatihan yang dibutuhkan, cross check dengan budget pelatihan yang berlaku.</li> <li>2. FPP yang telah dicek, diajukan ke Manager untuk meminta persetujuan pengeluaran biaya pelatihan.</li> <li>3. FPP yang telah disetujui oleh Manager, diserahkan ke Finance Department untuk pengeluaran biaya pelatihan.</li> <li>4. HRD melakukan pendaftaran peserta pada lembaga training yang bersangkutan.</li> <li>5. Pembayaran biaya training akan dilakukan oleh Finance Department.</li> </ol>
3.	Kewajiban karyawan setelah mengikuti training	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan yang telah mengikuti training, diwajibkan menyerahkan sertifikat training yang asli, handout p aper t raining dan jika diperlukan dapat membuat presentasi hasil training, atau artikel training.</li> <li>2. Untuk training yang bersifat “workshop”, karyawan wajib membuat Laporan Penugasan Pelatihan.</li> <li>3. Jika pelatihan “workshop” mencapai nilai tertentu yang ditetapkan dalam Pedoman Kebijakan Sumber Daya Manusia, maka dapat dimungkinkan dibuatnya Ikatan Kerja dengan karyawan</li> </ol>

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-004</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 3 of 3
	<b>PROSES PENUGASAN PELATIHAN KARYAWAN</b>	

4.	Pelaksanaan In House Training perusahaan dalam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan yang bersifat In House Training dikoordinir oleh HRD.</li> <li>2. Departemen melakukan In House Training dengan mengisi Formulir Rencana Pelaksanaan In House Training.</li> <li>3. HRD dan pimpinan departemen akan mendiskusikan tentang tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam In House Training.</li> <li>4. Jika diperlukan, HRD akan menghitung budget pelatihan In house Training, serta menyiapkan tempat training dan memberikan informasi kepada karyawan terkait</li> <li>5. Pada akhir sesi pelatihan , HRD memberikan kesempatan kepada karyawan yang mengikuti pelatihan untuk memberikan evaluasi atas pelaksanaan In House Training secara keseluruhan</li> <li>6. Dari pihak trainer, akan diminta proses evaluasi terhadap peserta In House Training</li> </ol>
----	--	--

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-005</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 1 of 3</b>
	<b>PROSES PENILAIAN KONDUITE KERJA</b>	

<b>Definisi</b>	Proses identifikasi, mengukur dan mengatur kinerja/performance karyawan dalam suatu organisasi/perusahaan. Penilaian diorientasikan pada aktivitas kerja yang akan dilakukan pada periode mendatang, dan periode berjalan.
<b>Tujuan</b>	Mengatur prosedur penilaian kerja karyawan agar dapat berlangsung dengan baik dan 'fair' bagi setiap karyawan, sehingga hasilnya penilaian konduite kerja dapat dipakai sebagai tolok ukur untuk menilai pengembangan karyawan
<b>Skope</b>	Penilaian kerja terhadap karyawan
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager HR departement Atasan Langsung Karyawan Karyawan yang bersangkutan

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-005</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 2 of 3</b>
	<b>PROSES PENILAIAN KONDUITE KERJA</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	Pengaturan jadual penilaian konduite kerja karyawan .	<p>HRD menentukan jadual penilaian konduite kerja karyawan periode 6 (enam) bulanan, yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. periode penilaian Juli: untuk masa Januari – Juni</li> <li>b. periode penilaian Jan: untuk masa Juli – Desember</li> </ol> <p>HRD mempersiapkan seluruh kategori form penilaian yang dibutuhkan bagi setiap penilai, berikut data mengenai catatan kedisiplinan karyawan per departemen / cabang</p>
2.	Para atasan langsung melakukan penilaian terhadap bawahannya masing-masing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadual / waktu penilaian yang ditetapkan paling lama satu minggu.</li> <li>2. Atasan langsung karyawan memberikan penilaian kepada bawahannya dalam situasi yang kondusif, memberikan umpan balik / arahan bagi karyawan untuk pencapaian target kerja di kemudian hari.</li> <li>3. Atasan langsung menghitung hasil penilaian konduite kerja dan bersama dengan karyawan menandatangani formulir penilaian konduite kerja, tanda kesepakatan bersama atas hasil penilaian konduite kerja.</li> <li>4. Jika terjadi ketidaksepakatan, atasan langsung dapat mengundang pihak HRD untuk menjadi mediator dalam penilaian.</li> <li>5. Formulir penilaian diserahkan ke HRD secara tertutup.</li> </ol>

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-005</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 3 of 3
	<b>PROSES PENILAIAN KONDUITE KERJA</b>	

3.	Penilaian konduite kerja yang dilakukan oleh teman sejawat (peers) dan bawahan (subordinate)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HRD akan membagikan formulir penilaian konduite untuk kategori penilaian "peers" kepada level jabatan tertentu, untuk dilakukan penilaian antar rekan sekerja yang selevel.</li> <li>2. Selanjutnya akan dibagikan formulir penilaian konduite untuk kategori "subordinates" kepada atasan langsung kepada karyawan yang memiliki atasan pada level tertentu.</li> <li>3. Hasil penilaian "peers" dan "subordinates" seluruhnya diserahkan langsung ke HRD oleh masing-masing penilai dalam keadaan tertutup.</li> </ol>
4.	HRD mengevaluasi Hasil Keseluruhan Konduite Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Penilaian Konduite Kerja dilakukan HRD dengan mengklasifikasikan ke 3 (tiga) hasil penilaian : atasan langsung, rekan sekerja , penilaian dari bawahan. Kemudian hasil penilaian dijumlah dan di bagi rata-rata, yang merupakan hasil penilaian akhir bagi karyawan yang bersangkutan.</li> <li>2. HRD membuat Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Konduite Kerja secara keseluruhan kepada manajemen.</li> </ol>

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-006</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 3
	<b>PROSES PENGGAJIAN KARYAWAN</b>	

<b>Definisi</b>	Proses yang berkaitan pembayaran gaji karyawan
<b>Tujuan</b>	Memberikan pedoman yang baku dalam proses penggajian karyawan
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran Gaji</li> <li>2. Pembuatan Laporan Gaji</li> <li>3. Pencetakan Slip Gaji</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager HR departement Finance Department Karyawan bersangkutan

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-006</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 3
	<b>PROSES PENGGAJIAN KARYAWAN</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	Perhitungan Gaji Karyawan bulanan & pembayarannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhitungan gaji karyawan bulanan dilakukan HR Dept, tiap bulannya sekitar tanggal 18 s/d 23 bulan berjalan.</li> <li>2. Perhitungan gaji dari HRD diteruskan ke Manager, melalui Memo Internal mengenai persetujuan pembayaran gaji karyawan.</li> <li>3. Memo Internal dan lampiran persetujuan gaji yang telah diperiksa dan disetujui oleh Manager, diserahkan ke Finance, untuk dipersiapkan biaya gaji. (dilampiri dengan disket perhitungan gaji )</li> <li>4. HRD memasukkan data gaji yang telah disetujui ke dalam program komputerisasi penggajian dari bank BCA dan mengirim data tersebut ke bank BCA, paling lambat 3 (tiga) hari sebelum hari "H" / tanggal pembayaran gaji karyawan.</li> <li>5. Finance Department mempersiapkan dana gaji ke rekening perusahaan di bank minimal 3 (tiga) hari sebelum hari "H"</li> <li>6. Karyawan menerima pembayaran gaji secara transfer pada rekening , tiap tanggal 30 di akhir bulan.</li> </ol>

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-006</b>	Rev. No.: 1
	Effective Date:	Page 3 of 3
	<b>PROSES PENGGAJIAN KARYAWAN</b>	

2.	Pencetakan Slip Gaji Karyawan	Slip gaji dicetak pada akhir bulan dan diberikan HRD secara langsung kepada karyawan yang bersangkutan (tidak dapat diwakilkan kepada atasan karyawan / orang lain.
3.	Pembuatan Laporan Gaji Bulanan	Pembuatan laporan gaji di buat bersamaan dengan Laporan Bulanan Kegiatan HRD, paling lambat tiap tanggal 10 bulan berikutnya.

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-007</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 1 of 2</b>
	<b>PROSES PENGATURAN KARYAWAN MENINGGALKAN TEMPAT</b>	

<b>Definisi</b>	Adalah suatu proses untuk melakukan pengaturan karyawan saat meninggalkan tempat.
<b>Tujuan</b>	Untuk mengatur agar pekerjaan dan pengawasan area dari karyawan yang meninggalkan tempat dapat lebih ditingkatkan serta karyawan meninggalkan tempat lebih teratur
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kriteria meninggalkan tempat</li> <li>2. Penanganan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	All Dept Head Deputy Manager All Staff

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-007</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 2
<b>PROSES PENGATURAN KARYAWAN MENINGGALKAN TEMPAT</b>		
<b>AJBS Pasaraya</b>		

No.	Aktivitas	Standar
1.	Kriteria Meninggalkan tempat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ijin pulang awal (sakit atau ada keperluan mendadak)</li> <li>2. IMP tetapi kembali lagi (istirahat, training, Rapat)</li> <li>3. Terlambat datang</li> </ol>
2.	Penanganan	<p>Dept Head atau personil yang ditunjuk harus melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Ijin pulang awal : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meminta karyawan mengisi form ijin</li> <li>b. Menunjuk personel pengganti sekaligus meminta bantuan security agar lebih intensif melakukan pengawasan pada area yang ditinggalkan.</li> </ol> </li> <li>2. Untuk IMP tetapi kembali lagi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjuk personel pengganti sementara</li> <li>b. Khusus untuk istirahat, Dept Head atau yang ditunjuk harus membuat jadwal bulanan istirahat sehingga dapat memudahkan pembagian tugasnya.</li> </ol> </li> <li>3. Untuk terlambat datang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjuk personel sementara.</li> <li>b. Menegur untuk lebih disiplin dalam waktu.</li> </ol> </li> </ol>

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-008</b>	Rev. No.:
	Effective Date :	Page 1 of 3
	<b>PROSES PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA</b>	

<b>Definisi</b>	Pemutusan Hubungan Kerja adalah berakhirnya hubungan kerja antar karyawan dengan perusahaan yang dilakukan atas dasar keinginan karyawan, perusahaan dan atau kesepakatan antar karyawan dan perusahaan.
<b>Tujuan</b>	Mengatur prosedur pemutusan hubungan kerja karyawan AJBS Pasaraya sesuai dengan peraturan Depnaker
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PHK dalam masa percobaan</li> <li>2. PHK akibat masa kontrak habis</li> <li>3. PHK atas permintaan sendiri</li> <li>4. PHK oleh perusahaan</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Manager /Direktur Kepala Bagian HR Department Karyawan terkait

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:
Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-008</b>	Rev. No.:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Effective Date :	Page 2 of 3
	<b>PROSES PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	Karyawan yang hendak mengundurkan diri membuat Surat Permohonan Pengunduran Diri (SPPD)	<p>SPPD hanya dibuat bagi PHK atas permintaan sendiri/perusahaan dan ditujukan pada pimpinan tertinggi di Kepala Bagian karyawan terkait , tembusan kepada HR Department</p> <p>SPPD diterima oleh HRD, paling lambat 1 (satu) bulan sebelum tanggal pengunduran diri karyawan.</p>
2.	SPPD tidak wajib dibuat oleh karyawan yang di PHK, karena alasan masa percobaan/kontrak habis	HRD hanya akan memberikan pemberitahuan secara lisan kepada karyawan terkait tentang tidak diperpanjangnya masa kontrak karyawan atau tidak diangkatnya karyawan dalam masa percobaan menjadi karyawan tetap.
3.	Satu minggu sebelum tanggal pengunduran diri, karyawan di PHK atas permintaan sendiri, diwajibkan mengisi Formulir Exit Interview	<p>Pengisian Formulir Exit Interview, dilampiri dengan berita acara serah terima seluruh bentuk fasilitas yang melekat pada jabatan karyawan dan wajib ditandatangani oleh departemen yang terkait.</p> <p>Formulir Exit Interview dan Surat Pengunduran Diri Karyawan dipakai sebagai dasar HRD untuk menerbitkan Referensi Kerja Karyawan dan pembayaran hak-hak karyawan lainnya (jika memang ada)</p>

	Doc. No. : <b>AJBS Pasaraya AP05-008</b>	Rev. No.:
--	--	-----------

Effective Date :

Page 3 of 3

AJBS Pasaraya

**PROSES PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA**

4.	Surat Keterangan Kerja karyawan di terbitkan oleh HRD hanya bagi karyawan yang melakukan proses PHK dengan benar	<p>Isi dari Surat Keterangan Kerja disesuaikan dengan prestasi/kinerja karyawan selama bekerja di AJBS Pasaraya.</p> <p>Jika memang ada, hak-hak karyawan dibayarkan mengikuti jadual pembayaran yang berlaku di AJBS P asaraya ( tidak d ilakukan p embayaran p ada saat karyawan keluar )</p>
----	--	---

Disiapkan oleh:

Tanggal:

Disetujui oleh:

Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-009</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 2
	<b>PROSES PENGAJUAN CUTI</b>	

<b>Definisi</b>	Cuti merupakan hak karyawan yang diberikan oleh perusahaan untuk beristirahat/mengurus atau menyelesaikan kepentingan pribadi karyawan, pada hari kerja kantor.
<b>Tujuan</b>	Mengatur pedoman pengambilan cuti karyawan
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuti Tahunan</li> <li>2. Cuti Besar</li> <li>3. Cuti Khusus (Ijin Resmi Dari Perusahaan )</li> <li>4. Cuti Melahirkan.</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh atasan terkait</li> <li>- HR Department</li> <li>- Karyawan bersangkutan</li> </ul>

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-007</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 2 of 2
	<b>PROSES PENGAJUAN CUTI</b>	

No.	Aktivitas	Standar
1.	Karyawan yang hendak mengajukan cuti mengisi Formulir Kegiatan Karyawan ( FKK )	<p>Pada FKK dituliskan sbb :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Periode pengambilan cuti</li> <li>2. Jenis &amp; keperluan cuti</li> <li>3. Tanda tangan karyawan</li> <li>4. Lampiran bukti – bukti tertentu, khusus untuk Cuti Khusus &amp; Cuti Melahirkan.</li> </ol>
2.	Menyerahkan FKK pada HRD untuk pengesahan sisa cuti karyawan.	HRD akan memeriksa apakah karyawan memiliki hak cuti/tidak dan jika ada menuliskan sisa cuti karyawan berdasarkan catatan di komputer dan membubuhkan paraf di FKK
3.	FKK yang telah memuat sisa cuti karyawan atas rekomendasi HRD diserahkan karyawan pada atasan langsung karyawan untuk mendapat persetujuan.	<p>Atasan langsung karyawan, berkewajiban memeriksa rencana cuti karyawan. Apakah tidak akan mengganggu kelancaran operasional sehari-hari.</p> <p>Atasan berhak melakukan penolakan/ penundaan terhadap pengajuan cuti karyawan, dengan alasan yang tepat dan jelas, dan wajib di konsultasikan dengan HRD.</p>
4.	FKK yang telah disetujui/tidak disetujui oleh atasan langsung karyawan wajib diserahkan ke HRD kembali	FKK yang telah diserahkan HRD (ada persetujuan atasan), digunakan sebagai dasar karyawan menjalankan cutinya secara sah. Jika tidak maka dianggap karyawan telah melakukan pelanggaran prosedur pengajuan cuti.

Dibuat oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-010</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 1 of 5
	<b>PROSES PERJALANAN DINAS KARYAWAN</b>	

<b>Definisi</b>	Merupakan proses pengajuan perjalanan yang dilakukan oleh karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera untuk melaksanakan tugas perusahaan dan disetujui oleh dept head masing-masing/direktur
<b>Tujuan</b>	Untuk menentukan prosedur dan permohonan serta pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas untuk seluruh karyawan
<b>Skope</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur perjalanan dinas</li> <li>2. Pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas</li> </ol>
<b>Tanggung jawab manajemen</b>	Dept Head masing-masing Karyawan yang bersangkutan

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

<b>AJBS Pasaraya</b>	<b>Doc. No.: AJBS Pasaraya AP05-010</b>	<b>Rev. No.:</b>
	<b>Effective Date:</b>	<b>Page 2 of 5</b>
	<b>PROSES PERJALANAN DINAS KARYAWAN</b>	

No	Aktivitas	Standar
1.	Prosedur perjalanan dinas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan pada perintah dari Dept Head masing-masing/Manager/Direktur, karyawan yang akan melakukan perjalanan dinas harus membuat surat permohonan dinas.</li> <li>2. Permohonan perjalanan dinas dalam negeri harus disetujui oleh Dept Head masing-masing dan Manager. Sedangkan perjalanan dinas luar negeri harus diketahui Direktur. (termasuk permohonan dana)</li> <li>3. Permohonan pengadaan tiket transportasi udara dan tempat tinggal, surat permohonan perjalanan dinas yang telah disetujui harus disampaikan ke bagian yang bertanggung jawab untuk pengadaannya atau dibeli/diadakan sendiri.</li> <li>4. Permohonan dana/kas perjalanan dinas ke kasir harus menggunakan surat permohonan perjalanan dinas dan dilampiri dengan bon sementara yang disetujui oleh 2 level diatas yang bersangkutan (2org) dan diajukan oleh yang bersangkutan atau yan mewakilinya ke kasir.</li> <li>5. Surat permohonan perjalanan dinas dan bon sementara diterima oleh kasir selambat-lambatnya 4 hari sebelum perjalanan dinas (untuk perjalanan dinas dalam negeri) dan 7 hari sebelum perjalanan dinas (untuk perjalanan dinas luar negeri)</li> </ol>

	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-010</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 3 of 5
<b>PROSES PERJALANAN DINAS KARYAWAN</b>		
<b>AJBS Pasaraya</b>		

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Permohonan perjalanan dinas yang diajukan ke kasir akan dicek oleh kasir mengenai glongan karyawan tersebut dan tujuan perjalanan dinas untuk menentukan besarnya kas yang boleh dikeluarkan. Besarnya kas tersebut didasarkan pada peraturan kerja PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera yang mengatur tunjangan perjalanan dinas dalam negeri dan luar negeri.</li> <li>7. Apabila bon sementara dan surat permohonan perjalanan dinas yang disampaikan tersebut sesuai dengan peraturan yang ada maka kas akan dikeluarkan dan apabila tidak sesuai maka akan dikoreksi oleh kasir dan kas dikeluarkan sesuai koreksi yang telah dibuat.</li> <li>8. Permohonan dana/kas untuk biaya transportasi tidak boleh disetujui/dikeluarkan oleh kasir apabila karyawan yang melakukan perjalanan menggunakan kendaraan dinas atau transportasi yang tiketnya telah disetujui perusahaan.</li> <li>9. Permohonan dana kas untuk biaya tempat tinggal tidak boleh disetujui/dikeluarkan oleh kasir apabila karyawan yang melakukan perjalanan menggunakan fasilitas mess perusahaan. Hal tersebut juga berlaku untuk perjalanan yang menggunakan hotel/ penginapan yang biayanya sudah dikeluarkan perusahaan.</li> <li>10. Dana yang dikeluarkan mencakup biaya transport (PP), biaya tempat tinggal (apabila menggunakan hotel dan sejenisnya), uang saku selama melakukan perjalanan dinas. Yang mana jumlahnya itu disesuaikan dengan jabatan yang bersangkutan.</li> <li>11. Untuk segala bentuk kehilangan baik itu uang tunai maupun barang lainnya yang disebabkan oleh kesalahan pemakai / pemohon dana akan menjadi tanggung jawab pemakai / pemohon dana itu sendiri.</li> </ol>
--	--	--

	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-010</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 4 of 5
<b>PROSES PERJALANAN DINAS KARYAWAN</b>		
<b>AJBS Pasaraya</b>		

2	Pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dana harus mempertanggungjawabkan pemakaian dana ke bagian kasir dengan mengisi bukti pengeluaran kas dan menyertainya dengan bon sementara, laporan biaya perjalanan dinas serta bukti/dokumen pendukung mengenai biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk perjalanan dinas tersebut.</li> <li>2. Laporan biaya perjalanan dinas dibuat oleh yang melakukan perjalanan dinas dan disetujui oleh Dept Head masing-masing, Manager (untuk perjalanan dinas dalam negeri) dan disetujui Direktur (untuk perjalanan dinas luar negeri)</li> <li>3. Laporan biaya perjalanan dinas dan semua bukti /dokumen pendukung yang dilampirkan pada pertanggungjawaban biaya perjalanan dinas, harus mendapat persetujuan dari Accounting Dept Head sebelum dipertanggungjawabkan ke Kasir.</li> <li>4. Pengeluaran yan tidak dilampiri dengan bukti pendukung yang jelas, pemakai dana harus mampu menjelaskan kegunaan dari pengeluaran kas tersebut dan disetujui Dept Head masing-masing, Acc Dept Head, Manager dan Direktur (untuk perjalanan dinas luar negeri)</li> <li>5. Apabila ada klaim biaya yang melebihi batas ketentuan perjalanan dinas, hal itu hanya akan disetujui kasir apabila ada persetujuan Manager dan Direktur (untuk perjalanan luar negeri).</li> <li>6. Segala macam biaya perjalanan harus sudah dipertanggungjawabkan ke kasir, maksimal 5 hari sesudah pulang dari perjalanan dinas.</li> <li>7. Semua bukti/dokumen pendukung dicopy dan diarsip oleh kasir, bukti/dokumen asli akan diberikan ke Accounting.</li> </ol>
---	---	---

<b>AJBS Pasaraya</b>	Doc. No.: <b>AJBS Pasaraya AP05-010</b>	Rev. No.:
	Effective Date:	Page 5 of 5
	<b>PROSES PERJALANAN DINAS KARYAWAN</b>	

		<p>8. Setiap pemohon perjalanan dinas harus mempertanggungjawabkan segala hal yang menjadi permohonannya.</p> <p>9. Kasir harus mempertanggungjawabkan semua pengeluaran kas yang dikeluarkan untuk perjalanan dinas ke departemen Accounting</p>
--	--	---

Disiapkan oleh:	Tanggal:
Disetujui oleh:	Tanggal:

**PERPUSTAKAAN**  
**Universitas Katolik Widya Mandala**  
**BURABAYA**