

**INSTRUKSI KERJA**  
**HR SSO INDUSTRIAL RELATION**  
**PANDUAN PEMBINAAN KERJA**

Kode Dokumen : INF.IRSSO.03.11  
Revisi : 00  
Tanggal Berlaku : 18 Juni 2020

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

**MALANG**

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :
 Sutrisni S.	 Jesi Ravaldini	 Dimas Riyanto
Tanggal Pengesahan :	Tanggal Pengesahan :	Tanggal Pengesahan :

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

## A. Rujukan

1. Klausul 7.1 ISO 9001:2015 Sumber Daya
2. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

## B. Uraian

### 1. Tata Tertib Pekerja

Tata Tertib setiap pekerja Infomedia yang berada di layanan mengacu kepada Standard Operating Procedure (SOP) yang dibuat oleh HR SSO IR

### 2. Pembinaan Pekerja

Pembinaan Pekerja merupakan bentuk aktivitas pengembangan Pekerja untuk mendorong pencapaian kinerja pekerja yang optimal. Pembinaan pekerja dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu:

#### A. Pemberian Penghargaan

Penghargaan diberikan atas pencapaian kinerja pekerja berdasarkan hasil evaluasi kinerjanya.

Diberikan dalam bentuk:

1. Tunjangan Prestasi,  
Besarnya Tunjangan Prestasi pekerja dipengaruhi oleh pencapaian kinerja bulanan
2. Reward  
Penghargaan berupa gift /perjalanan untuk pekerja terbaik (*mendapatkan hasil penilaian kinerja tertinggi*) yang menjadi tanggungan Perusahaan sebagai penghargaan terhadap prestasinya.

#### B. Peningkatan Kinerja Pekerja, terdiri dari:

- 1) Pelatihan adalah suatu proses sistematis untuk mengubah atau menambah pengetahuan, keterampilan, sikap, tingkah laku pekerja dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik dan optimal.
- 2) Coaching adalah memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu pekerja dalam memperkuat keterampilan atau pengetahuan khusus yang diperlukan untuk menyelesaikan dalam suatu tugas atau masalah dengan baik. Coaching terdiri atas :
  - a) *Coaching for success*; yang dilakukan sebelumnya untuk meningkatkan peluang seseorang dalam menerapkan suatu pengetahuan atau keterampilan baru. Coaching dilakukan dalam bentuk briefing, sharing session dan pelatihan.
  - b) *Coaching for Improvement*; ditujukan untuk me-review kinerja atau menentukan sebabsebab kegagalan atau hal-hal yang tidak diinginkan serta memberikan umpan balik untuk kesempatan perbaikan.

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

Adapun pelaksanaan *coaching for improvement* diatur sebagai berikut:

- i) Dilakukan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Form Coaching.
- ii) Form Coaching didokumentasikan oleh Operasional Layanan sebagai bukti
- iii) Coaching maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda.

3) Konseling adalah proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah pribadinya atau perubahan dalam organisasi yang mempengaruhi kinerjanya. Konseling dilakukan apabila pekerja melakukan ketidaksesuaian kinerja setelah pelaksanaan coaching sebanyak 3 kali.

- a. Konseling diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Konseling (BAK).
- b. Berita Acara Konseling (BAK) didokumentasikan oleh Operasional Layanan sebagai bukti
- c. Berita Acara Konseling maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BAK memiliki masa berlaku selama 6 bulan<sup>1</sup>.

#### C. Pemberian sanksi

Pemberian sanksi diberikan kepada pekerja karena adanya pelanggaran atau tindakan atas kedisiplinan.

Pemberian sanksi mengikuti ketentuan sebagai berikut :

##### 1) Teguran Lisan dengan Bukti Tertulis

- a) Teguran ini diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Teguran Lisan (BATL). Teguran ini bertujuan untuk menyadarkan dan mengingatkan pekerja untuk mentaati tata tertib dan disiplin kerja.
- b) Berita Acara Teguran Lisan (BATL) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti
- c) Teguran Lisan maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BATL memiliki masa berlaku selama 6 bulan<sup>1</sup>.

##### 2) Surat Peringatan

- a. Surat Peringatan diberikan kepada pekerja oleh Operasional / HR SSO IR, berdasarkan data-data dari Manajer Operasional layanan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan masih belum dapat dibina meskipun telah diberikan Teguran Lisan sebanyak maksimal 3(tiga) kali oleh atasan (Dept. Operasional).

<sup>1</sup> Dalam masa berlaku Pembinaan, dan berakumulasi dengan Ketidaksesuaian berikutnya, maka akan dikenai Pembinaan satu tingkat diatas Pembinaan yang sedang berlaku.

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

- b. Surat Peringatan terdiri dari Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan 3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan
- b) Manajer Operasional berwenang untuk mengeluarkan permohonan Surat Peringatan secara langsung kepada pihak HR SSO IR
- c) Permohonan penerbitan Surat Peringatan harus melampirkan bukti-bukti konseling dan bukti pelanggaran lainnya sehingga Surat Peringatan memiliki dasar yang cukup kuat untuk diterbitkan.
- d) Apabila pekerja melakukan kesalahan dalam masa berlakunya Surat Peringatan, maka dapat dikenakan sanksi Surat Peringatan berikutnya (N+1). Apabila pelanggaran dilakukan setelah berakhirnya masa berlaku Surat Peringatan, maka Surat Peringatan sebelumnya dianggap sudah tidak berlaku.

### 3) Pengembalian Pekerja

- a) Manajer Operasional dapat mengajukan pengembalian pekerja / merekomendasikan pekerja untuk tidak dipekerjakan lagi dengan alasan termasuk pada pelanggaran berat yang menimbulkan kerugian materi bagi perusahaan dan/atau merusak image perusahaan maupun klien.
- b) Pengembalian pekerja dapat dilakukan oleh Manager Operasional atas rekomendasi dan pemberitahuan resmi dari Pimpinan langsung pekerja/User kepada Infomedia.

### 4) Pemberian Sanksi tidak selalu harus berurutan.

Dalam pemberian sanksi dapat saja tidak berurutan dengan melihat faktor :

- a) Jenis Pelanggaran yang dilakukan (terutama mengenai berat ringannya pelanggaran yang dilakukan)
- b) Akibat yang ditimbulkan dengan dilakukannya pelanggaran dimaksud
- c) Situasi & kondisi pada saat melakukan pelanggaran
- d) Hasil pembuktian dari bukti (dokumen) atau saksi-saksi yang ada

### D. Jenis Pelanggaran

#### 1. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 1

- a) Semua pelanggaran ringan/BATL yang dilakukan berulang setelah 2 kali berturut-turut atau 3 kali untuk pelanggaran yang berbeda.
- b) Datang terlambat/pulang cepat atau meninggalkan tempat kerja tanpa ijin yang sah sebanyak 3 (tiga) kali dalam kurun waktu 1 (satu) bulan.
- c) Tidak masuk kerja selama 1 hari tanpa keterangan.
- d) Bersikap dan bertindak laku tidak sopan baik terhadap atasan, bawahan, rekan kerja dan customer.

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

- e) Menciptakan suasana kerja yang tidak baik sehingga dapat merusak kenyamanan kerja.
- f) Tidak melaksanakan perintah atasan sebagaimana mestinya.
- g) Melalaikan kewajiban dan prosedur kerja.
- h) Pekerja tidak memenuhi target kerja atau job requirement selama 3 bulan berturut-turut sedangkan untuk pekerja yang baru merujuk pada perjanjian kerja.
- i) Melakukan kegiatan perniagaan pribadi dalam waktu kerja dan di lokasi kerja sehingga dapat merugikan Perusahaan baik secara materil maupun waktu kerja.

## 2. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 2

- a) Melakukan pelanggaran baik pelanggaran yang sama maupun berbeda dalam masa berlakunya Surat Peringatan 1.
- b) Berdagang atau membungakan uang untuk kepentingan pribadi dalam jam dan ruang kerja.
- c) Tidak masuk kerja sebanyak 2 (dua) hari berturut-turut tanpa ijin yang sah dari atasan .
- d) Bersikap/berlaku tidak pantas/tidak sopan serta melakukan tindakan yang bersifat negatif, baik kepada atasan, bawahan, sesama rekan kerja dan customer.
- e) Pekerja pada posisi TL, SPV, Koordinator dan jabatan di atasnya melakukan pelanggaran dalam kategori SP2 dapat dilakukan demosi.
- f) Melakukan pelanggaran lain yang dapat dipertimbangkan untuk diberikan peringatan 2.
- g) Menolak perintah kerja ketika diminta untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang baru, termasuk jika menolak untuk promosi jabatan.

## 3. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 3

- a. Melakukan pelanggaran baik pelanggaran yang sama maupun berbeda dalam masa berlakunya Surat Peringatan 2.
- b. Tidak masuk kerja selama lebih dari 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa ijin yg sah dari atasan dalam kurun waktu 1(satu) bulan.
- c. Terlibat mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.
- d. Meminjamkan atau mempergunakan barang/uang milik perusahaan atau menyalahgunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi atau orang lain.
- e. Mengerjakan pekerjaan/tugas orang lain tanpa ijin dari atasannya.
- f. Menitipkan maupun menerima permintaan untuk melakukan kewajiban presensi kehadiran dari dan ke pihak lain.
- g. Apabila pekerja tetap tidak mentaati perintah atau penugasan yang layak dan telah diingatkan 3 (tiga) kali berturut-turut.

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

- h. Tidak cakap melakukan pekerjaan walaupun sudah dicoba di bidang tugas yang ada, dengan melakukan pelanggaran yang memberikan kontribusi terhadap penurunan Service Level Aggrement (SLA) yang telah disepakati perusahaan.
  - i. Merusak barang milik perusahaan baik sengaja maupun karena kecerobohan.
  - j. Melakukan hal-hal yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan, misalnya: Sabotase, menghilangkan data perusahaan dan atau kesalahan lain yang dampak besar kerugian perusahaan.
- 4) Pelanggaran yang dapat mengakibatkan timbulnya tindakan Pengembalian Langsung pekerja kepada Infomedia:
- a. Terbukti memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan Service Level Agreement (SLA) dan kerugian perusahaan
  - b. Penipuan, pencurian dan penggelapan barang/uang, milik perusahaan maupun pemberi kerja atau milik rekan kerja
  - c. Memberikan keterangan palsu termasuk melakukan pemalsuan dokumen dan melakukan konspirasi sehingga merugikan perusahaan atau kepentingan negara
  - d. Mabuk, minum-minuman keras yang memabukkan, memakai, menyimpan dan/atau mengedarkan narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya dilingkungan kerja dan lingkungan yang di tetapkan oleh perusahaan.
  - e. Membawa, menyimpan, menggunakan senjata tajam dan senjata api dapat dimasukkan ke dalam kategori pelanggaran berat.
  - f. Melakukan perbuatan asusila atau melakukan perjudian di tempat kerja.
  - g. Menyerang, mengintimidasi atau menipu pimpinan perusahaan, atau teman sekerja dan memperdagangkan barang terlarang baik dalam lingkungan Perusahaan maupun di luar lingkungan Perusahaan.
  - h. Menganiaya, mengancam secara fisik atau mental, menghina secara kasar pimpinan perusahaan atau keluarga pimpinan perusahaan, atau rekan kerja.
  - i. Membujuk pimpinan, atau rekan kerja untuk melakukan sesuatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum atau kesusilaan serta peraturan perundangan yang berlaku.
  - j. Dengan ceroboh atau sengaja merusak, merugikan dan membiarkan dalam keadaan bahaya barang milik Perusahaan.
  - k. Dengan ceroboh atau sengaja merusak atau membiarkan diri atau teman sekerjanya dalam keadaan bahaya.

Tanggal Berlaku	18 Juni 2020	<b>INSTRUKSI KERJA</b> <b>HR SSO INDUSTRIAL RELATION</b> <b>PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA</b>	No Dokumen
Tanggal Revisi	-		INF.IRSSO.03.11
No Revisi	00		

- l. Membongkar atau membocorkan rahasia Perusahaan atau pemberi kerja atau mencemarkan nama baik pimpinan atau keluarga pimpinan yang seharusnya dirahasiakan kecuali untuk kepentingan negara.
- m. Pekerja tidak masuk selama 5 hari berturut-turut tanpa keterangan tertulis yang dilengkapi bukti-bukti yang sah meskipun telah dipanggil 2 kali secara patut dan tertulis oleh perusahaan.
- n. Mencemarkan nama baik perusahaan dan pemberi kerja.
- o. Melakukan tindakan yang termasuk ke dalam kategori pelanggaran berat lainnya.

### 3. PROSEDUR PEMBINAAN PEKERJA :

- a. Pada saat pekerja melakukan ketidaksesuaian kinerja, maka atasan berhak melakukan coaching (Form Coaching), Konseling (Form Berita Acara Konseling).
- b. Pada saat pekerja melakukan pelanggaran, maka atasan berhak menegur secara lisan dengan bukti tertulis (Form Berita Acara Teguran Lisan) dan ditembuskan kepada Manager Operasional atau pekerja melakukan pelanggaran yang dapat dipertimbangkan untuk mendapat Surat Peringatan, maka Manajer Operasional dapat mengirimkan permohonan penerbitan surat peringatan pekerja kepada Infomedia untuk ditindaklanjuti dengan pemberian Surat Peringatan kepada pekerja tersebut.
- c. Pengajuan tersebut harus disertai dengan bukti pendukung berupa Berita Acara Teguran Lisan dengan dilampirkan Kronologis Pelanggaran. Tanpa bukti, Infomedia berhak untuk menolak pemberian surat peringatan.
- d. Apabila tidak terjadi perbaikan pada pekerja tersebut, maka Pimpinan langsung Dept. Operasional berhak mengembalikan pekerja tersebut kepada Infomedia.