COMPANY POLICIES (OUTLET)
Ion Laundry, Ion Express, Laundry Warga

Jam Kerja dan Sistem Absensi

- Pengaturan jam kerja disesuaikan dengan kebutuhan layanan masing-masing brand. Staf wajib melakukan absensi sesuai metode yang ditetapkan.
- Karyawan dihimbau hadir di outlet 15 menit sebelum jam shiftnya dimulai

Unit Bisnis	Jam Operasional / Shift	Metode absensi
ION Laundry (Biru)	S1: 07:00 – 16:00 S2: 11:00 – 20:00	Mesin Fingerprint
ION Express	S1: 07:00–16:00 S2: 15:00–24:00 S3: 23:00–08:00	Mesin Fingerprint
Laundry Warga	S-Full: 09:00 – 21:00	GPS (App Fingerspot)

Keterlambatan

1. Sanksi setiap kali terlambat adalah Rp 1.000,-/menit
2. Keterlambatan ≥ 60 menit bukan karena musibah, maka potongan keterlambatan adalah 50% upah harian.
3. Terlambat yang diakibatkan musibah di jalan seperti ban bocor, kecelakaan, atau kendaraan mogok, dan izin pribadi yang memakan waktu hingga maksimal 1 jam. *Untuk case ini tidak dikenakan potongan.* Diwajibkan mengirim bukti foto timestamp kepada SPV/Operational Manager. Ketentuan foto timestamp :
    - Foto diharuskan menunjukkan diri dan situasi yang terjadi misal foto selfie dengan tukang tambal ban yang sedang mengerjakan nambal ban motor karyawan
4. Jika pada point 3 terjadi lebih dari 1 jam, maka diwajibkan melaporkan kepada SPV/Operational Manager untuk dikaji persetujuan masuk kerja/tidaknya.

Ketentuan absensi

1. Absensi dilakukan saat datang ke lokasi kerja dan ketika meninggalkan lokasi kerja
2. Absensi dianggap lengkap ketika ada absensi datang kerja dan pulang kerja
3. Jika terjadi incomplete (tidak clock in atau tidak clock out) padahal sedang bertugas atau full bekerja, maka bisa mengajukan koreksi absen maksimal 3 (tiga) kali dalam 1 bulan. Koreksi absen harus menyertakan pernyataan saksi atau bukti kerja yang bisa diverifikasi oleh HR.
4. Koreksi absen dilakukan melalui google form khusus maksimal H+1
5. Koreksi absen tidak dikenai sanksi. Bila terjadi lebih dari 3 (tiga) kali dalam satu bulan periode penggajian, maka pelanggaran ke 4 (empat) dan seterusnya akan dianggap alpha (potongan 1 hari upah sesuai hari pelanggaran)
6. Jika mesin rusak, GPS error, mati listrik staf wajib mengirimkan foto *selfie* di depan outlet dengan *timestamp* dan dikirimkan ke google form kehadiran berikut https://bit.ly/KehadiranKhususIONLaundry

Insentif Kehadiran

1. Karyawan outlet diberikan insentif kehadiran sebesar :
    a. Rp 100.000/bulan untuk ION Laundry dan ION Express
    b. Rp 200.000/bulan untuk Laundry Warga
2. Syarat mendapatkan insentif ini adalah :
    a. Kehadiran penuh
    b. Tidak telat/sakit tanpa surat/izin/alpha
    c. Tidak pulang lebih awal
3. Dibayarkan bersamaan dengan payroll tanggal 30/31 tiap akhir bulan

Kebijakan Sakit dan Izin Pribadi

Kebijakan ini mengedepankan prinsip keadilan. Staf yang benar-benar sakit dilindungi insentifnya, sementara ketidakhadiran tanpa bukti medis akan berdampak pada pendapatan tambahan.

Kategori	Syarat Dokumen	Upah Harian	Insentif Kehadiran
Sakit Sah	Surat Keterangan Dokter (SKD) Puskesmas, Klinik, Faskes atau Rumah Sakit, Surat Keterangan Dokter dari Aplikasi Halodoc/Alodokter	Tidak Dibayar	Aman (Tidak Hangus)
Sakit Tanpa Surat	Konfirmasi Chat/Telepon tanpa menunjukkan surat keterangan dokter	Tidak Dibayar	Langsung Hangus
Izin Pribadi	Lapor maksimal H-7	Tidak Dibayar	Langsung Hangus
Alpha (Mangkir)	Tanpa Kabar	Tidak dibayar dan potong 1HK	Langsung Hangus
Izin pribadi mendadak	Kurang dari H-7	Tidak dibayar dan potong 1HK	Langsung Hangus

Kebijakan Lembur

Untuk menjaga motivasi saat beban kerja tinggi, perusahaan memberikan kompensasi lembur yang kompetitif.

Unit Bisnis	Nilai Lembur	Ketentuan
Laundry Warga	Rp30.000 / Hari	Untuk jam 18:00-21:00, Jika pulang di jam ini, berarti tidak dapat uang lembur dan insentif kehadiran
ION Express	Rp10.000 / Jam	Dihitung per jam setelah jam shift berakhir.

Libur Khusus

- Libur tahun baru
    - Libur tahun baru ditentukan pada tanggal 1 Januari
    - Semua outlet off di tanggal yang ditentukan
    - Jika ada karyawan sakit/izin/alpha, mengikuti ketentuan di kebijakan sakit dan izin
- Libur Idul Fitri
    - Libur Idul Fitri ditentukan H-1,H1,H2,H+1
    - Black period berlaku mulai H-7 (terhitung dari tanggal lebaran pertama), hingga H+7 (terhitung dari tanggal lebaran kedua)
    - Di masa black period, semua karyawan outlet harus masuk. Jika ada ijin dan atau sakit tanpa surat dokter/alpha, maka dipotong 1HK + SP 1 + insentif kehadiran hangus
    - Jika sakit dengan surat dokter, maka mengikuti ketentuan di kebijakan sakit
- Libur Idul Adha
    - Libur Idul Adha ditentukan hari H saja
    - Semua outlet off di tanggal yang ditentukan
    - Jika ada karyawan sakit/izin/alpha, mengikuti ketentuan di kebijakan sakit dan izin

Prosedur Tindakan pada Pelanggaran

Jenis dan Kategori Pelanggaran

Kategori	Jenis Pelanggaran	Konsekuensi Utama
Ringan	• Terlambat • Seragam tidak lengkap • Area kerja berantakan • Tidak respon chat dari pelanggan • Tidak melaksanakan SOP • (Tidak melayani penggunaan voucher customer)	Teguran Lisan / Tertulis (Memo)
Sedang	• Salah mencuci/setrika (rusak ringan), telat setor tunai, • Akumulasi terlambat > 60 menit tanpa kabar, • Manipulasi sistem (progress, ambil kirim, poin, voucher) • laporan stok tidak akurat.	**SP 1 / SP 2**
Berat	• Merusak mesin karena lalai • Bersikap arogan / Berkata Kasar / Bertengkar dengan kru/pelanggan • Chat/telepon customer untuk keperluan pribadi • Memanipulasi absensi • Lapor sakit bohong.	**SP 3**
Fatal	• Pencurian uang/barang • Fraud (penggunaan uang kas di luar kebutuhan operasional, penyalahgunaan fasilitas seperti cuci karyawan) • Tindakan asusila • Membocorkan rahasia perusahaan (resep kimia/data omzet).	**PHK Langsung**

Tingkatan Sanksi dan Dampaknya

Tingkatan Sanksi	Dampak Finansial	Dampak Operasional	Masa Berlaku
Teguran Lisan	Tidak Ada	Masuk Logbook	-
Teguran Tulisan	Pengaruh Nilai Appraisal	Evaluasi 1 Bulan	3 Bulan
SP 1	• Insentif Kehadiran Hangus selama 3 bulan • Mundur Kenaikan Gaji Tahunan 3 bulan	Pemantauan selama 6 bulan	6 Bulan
SP 2	• Insentif Kehadiran Hangus selama 6 bulan • Mundur Kenaikan Gaji Tahunan 6 bulan		6 Bulan
SP 3	• Insentif Kehadiran Hangus selama 12 bulan • Mundur Kenaikan Gaji Tahunan 12 bulan	Pengawasan Ketat	6 Bulan
PHK	Upah Dihentikan	Blacklist dari ION Group	Permanen

Kebijakan Ganti Rugi Pelanggan (Loss & Damage)

Kesalahan operasional adalah bagian dari risiko bisnis, namun kelalaian yang berulang harus memiliki konsekuensi.

A. Detail Case & Kategori

- Kerusakan (Damage): Pakaian luntur, sobek terkena mesin, atau terbakar/mengkerut karena setrika.
- Kehilangan (Loss): Pakaian tertukar dan tidak kembali, atau hilang di area outlet.

B. Rekomendasi Nilai Ganti Rugi

Jangan membebankan harga beli baju baru kepada staf (karena upah harian mereka tidak akan cukup). Gunakan rumus:

- Maksimal Ganti Rugi: 10x dari ongkos cuci item tersebut (sesuai standar dari Asosiasi Laundry Indonesia/ASLI)
- Pembagian Beban Ganti Rugi
  - 50% Perusahaan: Karena perusahaan menanggung risiko bisnis.
  - 50% Staf yang Bertugas: Sebagai konsekuensi kelalaian.
- Sistem Cicil: Jika nominalnya besar, staf diizinkan mencicil maksimal 10% dari upahnya per periode gaji agar tidak mengganggu biaya hidup mereka.

C. Prosedur Penanganan

1. Investigasi Internal (H+1): Captain mengecek CCTV dan nota. Apakah kesalahan ada di proses cuci, setrika, atau packing?
2. Negosiasi Pelanggan: Manajemen (bukan staf langsung) menghubungi pelanggan untuk menawarkan solusi (cuci ulang gratis, perbaikan, atau ganti rugi uang).
3. Berita Acara (BA): Staf menandatangani form ganti rugi yang menjelaskan kronologi dan kesepakatan cicilan.
4. Edukasi: Staf yang melakukan kesalahan wajib diberikan *re-training* cara penanganan jenis bahan tersebut agar tidak terulang.

Prosedur Operasional: Setor Tunai

Integritas keuangan dan ketersediaan bahan baku adalah tanggung jawab utama crew outlet.

1) Waktu Setor Tunai: Seluruh hasil penjualan wajib disetor atau dilaporkan melalui sistem **maksimal pukul 09:00** di hari berikutnya.
2) Apabila terjadi keterlambatan setor tunai, maka akan ada denda Rp 50.000,- untuk crew yang berkewajiban setor tunai.

Prosedur Operasional : Stock Opname

Stock Opname (SO):

i) SO Harian: Pengecekan stok bahan kimia utama (detergen, parfum, *alkalite*) dan material seperti plastik, label
ii) Tempat dan PIC ditentukan

Batas Toleransi (Shrinkage)

Ada batas aman karena bahan kimia cair (detergen/parfum) pasti ada penyusutan karena penguapan atau sisa di wadah.

- **Toleransi Minus:** 2% - 3% dari total pemakaian (misal: pemakaian 10 liter, toleransi minus 300ml).
- **Jika di bawah toleransi:** Dianggap wajar, tidak ada sanksi.

Jika minus melebihi batas toleransi secara signifikan tanpa alasan logis:

1. **Level 1: Audit & Klarifikasi (First Time)**
    - Staf diminta mendemonstrasikan ulang cara menakar. Seringkali mereka salah pakai gelas takar.
    - **Konsekuensi:** Teguran lisan dan pengawasan ketat selama 1 minggu.
2. **Level 2: Tanggung Jawab Renteng**
    - Jika dalam satu outlet ada 2 shift dan tidak diketahui siapa yang memboroskan stok, maka selisih stok dibebankan kepada **seluruh kru outlet** tersebut.
    - Kebijakan ini diambil agar sesama kru saling mengingatkan jika ada teman yang pakai parfum/detergen berlebihan.
    - **Cara Bayar:** Kru patungan untuk "membeli" kembali stok yang hilang tersebut dengan harga modal perusahaan (bukan harga jual).
3. **Level 3: Evaluasi Alat Penunjang**
    - Jika SO selalu minus di outlet yang sama, cek apakah ada kebocoran wadah atau dispenser yang rusak.

Masalah	**Konsekuensi**	**Prosedur**
Stok Minus (<3%)	Pemutihan (Toleransi).	Dicatat sebagai penyusutan wajar.
Stok Minus (>3%)	Patungan tim outlet untuk ganti stok seharga modal.	Kalibrasi ulang gelas takar -> Penjelasan tertulis tim.

Reward SO Lancar

- **Bonus Efisiensi:** Jika hasil SO akurat (90-100%) selama 3 bulan tersebut maka outlet mendapat reward sebesar Rp 200.000-300.000,- untuk makan bersama

Kebijakan Pasutri

Prinsip Dasar: ION Laundry Group menghargai hubungan keluarga karyawan. Pasangan suami istri diperbolehkan bekerja di perusahaan, namun demi menjaga profesionalitas, keamanan keuangan (kas), dan kelancaran operasional, berlaku aturan penempatan sebagai berikut:

1. Penempatan Wajib Berbeda Outlet

- Pasangan suami istri **tidak diperbolehkan** bekerja di satu outlet yang sama.

- Suami dan istri akan ditempatkan di outlet yang berbeda untuk menghindari konflik kepentingan dan menjaga objektivitas kerja.

2. Jalur Koordinasi (Atasan-Bawahan)

- Suami dan istri tidak diperbolehkan berada dalam satu jalur komando langsung.
- Contoh: Suami tidak boleh menjadi *Captain* yang membawahi istrinya sendiri sebagai *Crew* (atau sebaliknya).

3. Kewajiban Melapor

- Karyawan yang berencana menikah dengan sesama rekan kerja di ION Laundry Group wajib melapor ke Manajemen/P&C minimal **1 bulan sebelum hari pernikahan**.
- Setelah menikah, salah satu dari pasangan tersebut wajib bersedia dipindahkan (mutasi) ke cabang/outlet lain sesuai kebutuhan perusahaan.

4. Tanggung Jawab Kejujuran (Integritas)

- Karena bisnis laundry melibatkan uang tunai dan stok barang, jika ditemukan adanya kerjasama kecurangan (fraud) atau penggelapan yang melibatkan pasangan suami istri, maka perusahaan berhak memberikan sanksi **PHK Langsung** kepada keduanya tanpa terkecuali.

5. Pengaturan Izin dan Cuti

- Untuk menjaga agar outlet tidak kekurangan orang, pasangan suami istri disarankan tidak mengambil cuti tahunan atau izin di tanggal yang bersamaan, kecuali untuk urusan duka cita atau keperluan darurat keluarga inti.
- Persetujuan izin bersamaan tetap menjadi wewenang penuh dari Captain atau Supervisor masing-masing.

Reward Ulang Tahun

1. Setiap personal yang sedang berulang tahun mendapatkan reward sebesar Rp 100.000/orang yang harus digunakan untuk perayaan ultah sederhana di outlet.
2. Reward ini diberikan hanya untuk karyawan yang sudah bekerja minimal 1 bulan
3. Untuk bentuk perayaannya, dibebaskan sesuai dengan kondisi personal
4. Nota untuk reward ulang tahun wajib diserahkan ke SPV

Pemberian Seragam

1. Seragam diberikan kepada karyawan yang sudah melalui masa percobaan 1 bulan dan dinyatakan lanjut dari penilaian captain dan SPV
2. Setiap karyawan diberikan seragam sesuai dengan ketentuan masing-masing brand
3. Seragam diberikan kepada karyawan untuk keperluan profesionalitas dan identitas
4. Dilarang menggunakan seragam untuk keperluan lain selain keperluan kerja di ION Group

Pemberian BPJS TK

1. BPJS TK diberikan kepada karyawan yang sudah bekerja di ION setelah bulan keempat
2. BPJS TK yang diberikan adalah paket JKK dan JKM yang semuanya dibayarkan oleh perusahaan dan tidak dipotongkan dari gaji karyawan

Penilaian Probation 7 hari - 1 Bulan

Penilaian Kinerja (Appraisal)

Evaluasi dilakukan secara objektif untuk menentukan pengembangan karier dan kenaikan upah.

- Hierarki Penilaian:
  - Crew dinilai oleh Captain (teknis & kedisiplinan);
  - Captain dinilai oleh Supervisor (manajemen & target).
- Periode: Dilakukan setiap 6 bulan.
- Kenaikan Upah: Dilakukan secara tahunan berdasarkan hasil *performance appraisal*.

Pengunduran Diri

- Resign Prosedural:
  - Wajib memberikan surat pemberitahuan tertulis minimal 14 hari sebelumnya, menghadap langsung ke HR dan mengembalikan seragam ke outlet.
  - Berhak menerima upah penuh, bonus, surat referensi kerja.
  - Apabila seragam belum dikembalikan, maka gaji akan dihold sampai seragamnya dikembalikan
- Resign Tidak Prosedural (*Unpro*):
  - Tidak memberikan surat pemberitahuan minimal 14 hari sebelumnya dan atau tidak mengembalikan seragam
  - Upah dan bonus tidak dibayar