




Instruksi Kerja

Panduan Pembinaan SDM

CC Profiling Consumer

Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
No Dokument : OB.IN.HSC.TELK.W-01
Revisi : 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
	 1	
Nama : Asti Ramdhian	Nama : Roni Gultom	Nama : Dera Kartiwa S
Jabatan : DC Area	Jabatan : Kordinator QRD	Jabatan : Manager Ops
Tanggal : 14/07/2022	Tanggal : 14/07/2022	Tanggal : 14/07/2022

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.3 ISO 9001 : 2015 Kepedulian
- 1.2. Klausul 7.5.3 ISO 9001 : 2015 Pengendalian Informasi terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Mengendalikan dokumen yang diisyaratkan system manajemen mutu CC Telkom.
- 2.2. Mendokumentasikan tanggung jawab dan wewenang terkait untuk memperlakukan ketidaksesuaian yang ditetapkan dalam prosedur terdokumentasi.
- 2.3. Suatu panduan bentuk aktivitas pengembangan SDM untuk mendorong pencapaian kinerja SDM yang optimal.
- 2.4. Memastikan SDM bekerja sesuai prosedur yang berlaku dan ter- *monitoring* secara terus- menerus

3. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup dari proses dokumen panduan pembinaan SDM Profiling adalah mengatur tata tertib dan mekanisme pemberian pembinaan SDM apabila terjadi ketidaksesuaian

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Tindak lanjut pembinaan tepat dan sesuai dengan tingkatan pembinaan yang telah ditetapkan.
- 4.2. Ketidaksesuaian diberikan pembinaan oleh atasan langsung maksimal 3x24 Jam HK.

5. Rincian Prosedur

5.1. Uraian

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 kinerja. Diberikan dalam bentuk:

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

- 1) Tunjangan Prestasi
 Besar Kecilnya 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:
 - 1) 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.
 - 2) Coaching For Improvement; ditunjukan untuk me- review kinerja atau menentukan sebab- sebab kegagalan atau hal- hal yang tidak diinginkan serta memberikan umpan balik untuk kesempatan perbaikan.
 Adapun pelaksanaan coaching for improvement diatur sebagai berikut:
 - a. Dilakukan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Form Coaching.
 - b. Form Coaching didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.
 - c. Coaching maksimal dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda.

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

- 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.

Konseling diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Konseling (BAK).

- Berita Acara Konseling (BAK) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti
- Berita Acara Konseling maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BAK memiliki masa berlaku selama 6 bulan¹.

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**

- 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.
- Berita Acara Teguran Lisan (BATL) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.
- Teguran Lisan maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BATL memiliki masa berlaku selama 6 bulan¹.

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

2. Surat Peringatan

- 1) Surat Peringatan diberikan kepada pekerja oleh Operasional/PIC, 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).
- 2) Surat Peringatan terdiri dari Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan 3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan¹.
- 3) Permohonan penerbitan Surat Peringatan harus melampirkan bukti-bukti konseling dan bukti pelanggaran lainnya sehingga Surat Peringatan memiliki dasar yang cukup kuat untuk diterbitkan.
- 4) 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 lagi.

3. Pengembalian Pekerja

- 1) 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.
- 2) Pengembalian pekerja dapat dilakukan oleh Manajer Operasional atas rekomendasi dan pemberitahuan resmi dari Pimpinan langsung pekerja /User kepada Infomedia.

4. Pemberian Sanksi tidak selalu harus berurutan.

- 1) Jenis pelanggaran yang dilakukan (terutama mengenai berat ringannya pelanggaran yang dilakukan).

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

- 2) Akibat yang ditimbulkan dengan dilakukannya pelanggaran dimaksud.
- 3) Situasi dan kondisi pada saat melakukan pelanggaran.
- 4) Hasil pembuktian dari bukti (dokumen) atau saksi-saksi yang ada.

5.2. Tata Tertib SDM

Semua karyawan wajib hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, harus bersikap sopan dan tunduk pada peraturan yang berlaku.

1) Tata tertib dalam ruangan *Call center* dan *Work station* (seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional)

1. Tidak diperkenankan menerima tamu pribadi ditempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan.
2. Selama dilingkungan kantor selalu mengenakan Kartu pengenalan (*ID Card*).
3. Tidak diperkenankan mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan- bahan yang mudah meledak ditempat kerja serta melakukan Tindakan asusila.
4. Tidak diperkenankan melakukan Tindakan kriminal, seperti: mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam lingkungan perusahaan maupun diluar perusahaan.
5. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruangan operasional).
6. Tidak diperkenankan melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja.
7. Wajib menjaga kebersihan di lingkungan kerja dan *workstation*.
8. Tidak diperkenankan membawa anak kecil diruangan operasional.
9. Selalu menjaga kerapihan penampilan dengan menggunakan pakaian sesuai ketentuan yang berlaku, serta mengenakan sepatu saat datang ke kantor, menjaga penampilan dengan rambut ditata rapi serta tidak menggunakan warna rambut yang mencolok.
10. Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan.

11. Tidak diperkenankan menggunakan perlengkapan lain selain perlengkapan kerja (alat elektronik, misal: *handphone*, Mp3/mp4, *Walkman*, *flashdisk*, dan sejenisnya), bermain *game*, meng-*install* aplikasi selain yang sudah ditentukan dan atau diruang call center. Untuk SPV dan TL diperbolehkan menggunakan *handphone (silent)*, *flashdisk* dan *chating*.
12. Tidak diperkenankan melakukan aktifitas makan di WS.
13. Tidak diperbolehkan membawa tas makanan, dan menggunakan sepatu ke ruang operasional (Sendal diperbolehkan) dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat.
14. Tidak diperbolehkan merokok di dalam Gedung kecuali di tempat yang telah disediakan.
15. Tidak diperkenankan merusak atau corat coret meja WS.
16. Tidak diperkenankan baca koran, tabloid, majalah, dan katalog belanja di WS.
17. Tidak diperkenankan memindah, melepas dan mengubah *setting-an* perangkat atau aplikasi operasional di ws, kecuali yang diberikan kewenangan.
18. Tidak diperkenankan merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan.
19. Tidak diperkenankan tidur di WS pada saat *online*.
20. Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja, harus melaporkan kepada atasan/ IT.
21. Tidak diperkenankan membawa kunci loker/ sandal layanan pulang.
22. Wajib mengerjakan *test product knowledge* (PNP). Dan tidak diperkenankan melakukan kecurangan saat pengerjaan *test product knowledge*.
23. Tidak diperkenankan memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan *Service Level Agreement* (SLA) dan kerugian perusahaan.

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

2) Tata tertib Pada saat melayani pelanggan (seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional)

1. Tidak diperkenankan dalam 1 minggu mendapatkan temuan QMS < 95%.
2. Tidak diperkenankan memancing emosi pelanggan
3. Tidak diperkenankan Berbicara, menuliskan kata-kata atau kalimat yang mengandung pelecehan seksual, mengandung SARA, menggunakan kalimat/ kata yang *offensive*, *agresif*, menantang dan klaim sepihak, serta berbicara tidak sopan, mengancam dan mengintimidasi pelanggan.
4. Tidak diperkenankan mengganti nama *online* tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL, SPV dan QA.
5. Tidak diperkenankan memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen, dan menyalahgunakan identitas pelanggan yang tercantum pada aplikasi.
6. Melayani sesuai dengan prosedur terhadap pelanggan iseng atau berbicara dengan pelanggan yang tidak sedang membutuhkan informasi atau layanan dari Telkom.
7. Tidak diperkenankan memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan/ menyalahkan Telkom).
8. Dengan sengaja untuk tidak *me-release* pelanggan yg sudah tidak dilayani lagi oleh agent setelah jeda *closing* 10 detik dan agent sudah menyapa pelanggan sebanyak 3 kali.
9. Tidak diperkenankan menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor), kecuali pelanggan *Hard Complaint*.
10. Melakukan pelanggaran yg berefek pada kepuasan pelanggan; Memutus telepon dengan pelanggan (*released*), mendingkan pelanggan (*lost call*, blank voice, no service), *Hold* yg lamanya tidak normal sehingga menyebabkan *call* terputus dan membuka data yang muncul di dashboard (moss) lebih dari dua tanpa seijin atasan atau *Team leader*.
11. Tidak diperkenankan Menggunakan atau mengakses komputer atau

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

perangkat elektronik (*Laptop* , *DVD Portable*, *TV* , *Headset*) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan/ IT, Serta menggunakan *email* atau *whatsapp* di luar dari pekerjaan.

12. Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak memperhatikan Parameter QMS pada kategori *Phone and Communication Skill* (Intonasi Meninggi), sehingga mengakibatkan memancing emosi pelanggan dan pelanggan *Hard Complaint*.
13. Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak meng-*input* pelaporan atau permintaan pada aplikasi *mandatory* yang berakibat pelanggan *Hard Complaint* pada *Call* berikutnya atau ditemukan *sampling* oleh QC.
14. Memasukan data kedalam aplikasi tidak sesuai dengan *reason call* yang berakibat merugikan perusahaan (*Not Contacted* Menjadi *Contacted*) Menginput data Kosong (*By Sql*), Tidak ada *Recording* (*Cheating*).
15. Agent tidak mempergunakan fungsi aplikasi dalam *handling* pelanggan sebagai mana mestinya: Aplikasi Sy-Anida.

3) Kedisiplinan Kerja (**Seluruh Karyawan yang berhubungan dengan operasional**)

1. Tidak diperkenankan me- *Log-In*- kan atau me- *Log Out*- kan *ID agent* lain secara sengaja.
2. Tidak diperkenankan menyalahgunakan *Log-In* (Login ID & Aplikasi) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja berakibat merugikan orang lain.
3. Tidak diperkenankan login berbeda dengan posisi *duty* (misal *Duty WFO*, tetapi login *WFH*).
4. Melakukan tukar dinas bermasalah (Menyebabkan agent lain yang di tukar menjadi terlambat atau salah jadwal , tukar dinas mendadak tanpa ada alasan yang kuat / penting).
5. Lupa *Logout* pada posisi saat pulang dan dalam posisi *Aux* atau *Logout* tidak sesuai rooster tanpa ijin atasan.

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

6. Tidak diperkenankan:
 - a. Terlambat datang atau terlambat *login* awal berturut - turut dan akumulasi ≥ 10 Menit dalam 1 bulan
 - b. Terlambat *Auto In* setelah istirahat tanpa alasan yang jelas.
7. Menempati posisi duduk tidak sesuai dengan *roster* yang telah ditentukan.
8. Wajib menghadiri training *refreshment/sosialisasi/meeting* yang diadakan *Team Leader, Manager, Supervisor, Support* dan Telkom.
9. Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan/ mangkir.
10. Wajib melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.
11. Tidak diperkenankan tidak hadir 5 (lima) hari berturut-turut tanpa keterangan.
12. Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan (*over time, perubahan shifting, Ready On Call (ROC)* dll) dan pencapaian target perusahaan (target KPI) tanpa ijin atasan serta tdk bertentangan dengan peraturan hukum yg berlaku.

4) **Perfomance**

Agent dan supporting layanan

1. Mencapai target KPI (Kedisiplinan: *Utilisasi, Efektifitas time* dan ketepatan login, *Perfomansi: PNP, QMS (Quality Monitoring Score), Verified, Contacted*) di 95% selama satu bulan.
2. Mencapai target Verified dalam satu minggu di 500 Verified.
3. Mencapai target QMS dalam satu minggu di 95%.
4. Tidak diperkenankan dalam 3 bulan berturut - turut presentase kehadiran tidak mencapai 100% kecuali sesuai dengan ketentuan SICK, atau sakit berpola (sakit yg berurutan dengan libur/ Cuti).
5. Mencapai target efektifitas time di 7:45:00 per hari.

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5.3. Urutan & Mekanisme Pembinaan SDM

a. Urutan Pembinaan SDM

No.	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
1	Coaching 1	Aplikasi Pembinaan/ Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
2	Coaching 2	Aplikasi Pembinaan/ Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
3	Coaching 3	Aplikasi Pembinaan/ Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
4	Konseling 1	Aplikasi Pembinaan/ Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
5	Konseling 2	Aplikasi Pembinaan/ Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
6	Konseling 3	Aplikasi Pembinaan/ Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
7	BATL 1	Aplikasi Pembinaan/ Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
8	BATL 2	Aplikasi Pembinaan/ Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
9	BATL 3	Aplikasi Pembinaan/ Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja.
10	SP 1	Aplikasi Pembinaan/ Form SP 1 + Form Rekap Pembinaan Pekerja+ Form kronologis
11	SP 2	Aplikasi Pembinaan/ Form SP 2 + Frm Rekap Pembinaan Pekerja+ Form

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

		kronologis
12	SP 3 (dan jika terjadi lagi maka berikutnya akan diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Aplikasi Pembinaan/ Form SP 3 + Form Rekap Pembinaan Pekerja+ Form kronologis

b. Mekanisme Pembinaan SDM

1. Pembinaan akan dilakukan untuk setiap ketidaksesuaian sesuai parameter yang telah ditetapkan.
2. Dalam masa berlaku pembinaan, dan berakumulasi dengan ketidaksesuaian berikutnya, maka akan dikenai pembinaan satu tingkat diatas pembinaan yang sedang berlaku sesuai dengan urutan pembinaan SDM.
3. Baik *Coaching*, Konseling, BATL, maupun SP, masing- masing dilakukan sebanyak maksimal tiga kali untuk setiap kesalahan sesuai dengan kategori pembinaannya dan pembinaan akan diurutkan menurut urutan pembinaannya.
4. Masa berlaku pembinaan mengacu kepada IK Panduan Pembinaan Pekerja dalam kasus dimana pada masa 1 Minggu (*Coaching*) atau 6 bulan (Konseling, BATL, SP) seorang SDM tidak mendapatkan bentuk pembinaan apapun, maka semua status pembinaannya dapat diputihkan/ dihapuskan dan pembinaan Kembali ke awal.
5. *Due date* tindak lanjut setiap pembinaan adalah maksimal H+3 hari kerja dari tanggal input pembinaan *Non Conformity* (NC) di aplikasi sedangkan untuk pembatalan pembinaan di agent untuk parameter kualitatif adalah maks H+3 hari kerja dari tanggal permintaan pembatalan pembinaan yang diatur oleh masing-masing *call center* (Pembatalan Pembinaan dihasilkan dari proses evaluasi Kembali terhadap nilai kualitatif oleh QCO/QA/Unit terkait atas permintaan Team Leader).
6. Semua bentuk pembinaan, diinput kedalam aplikasi ketidaksesuaian,

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

sedangkan kondisi penggunaan Form berupa *hardcopy* dapat digunakan apabila terdapat kendala pada aplikasi yang menyebabkan tidak bisa input pembinaan.

- Tingkat pembinaan terpisah *point per point*. Pembinaan akan naik apabila mendapat *point* permasalahan yang sama. Apabila masing-masing pembinaan sudah *level* SP maka akan naik tingkatannya apapun ketidaksesuaiannya.

5.4. Detail Prosedur Pembinaan SDM

Jenis pembinaan yang tidak tertuang dalam rincian berikut, akan diberikan tindak lanjut *Coaching For Success* dalam bentuk *Briefing*, *Sharing session* atau pelatihan. Masa berlaku dalam kurun waktu 1 periode (weekly atau 10 Hari), tetapi bila dalam bulan yang sama melakukan kesalahan yang sama maka akan meningkat ke pembinaan *Coaching For Improvement*.

5.4.1. Rincian detail prosedur pembinaan dan tindak lanjut terhadap ketidaksesuaian (pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai karyawan yang berhubungan dengan operasional (umum).

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
<i>Coaching For Improvment</i>				
1	Tidak menjaga kerapian penampilan dengan tidak menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta tidak menggunakan sepatu pada saat ke kantor	<i>Coaching For Improvment</i>	<i>Form Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Kejadian
2	QMS tidak mencapai $\geq 95\%$ dalam satu minggu	<i>Coaching For Improvment</i>	<i>Form Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Mingguan
3	Tidak mencapai target mingguan di 500 Verified	<i>Coaching For Improvment</i>	<i>Form Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan form rekap	Mingguan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

			pembinaan pekerja	
4	Tidak Mencapai target KPI (kedisiplinan: <i>Utilisasi, Efektifitas time</i> dan ketepatan login, Perfomansi: PNP, QMS , Verified, Contacted) di 95% selama satu bulan.	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Bulan
5	Tidak mencapai Rata- rata Efektifitas time dari 7:45:00 dalam satu minggu	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Mingguan
6	Posisi duduk tidak sesuai dengan rooster yg telah ditentukan kecuali seizin TL Cluster	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Kejadian
7	Terlambat Hadir atau terlambat login awal berturut-turut dan akumulasi ≥ 6 s/d 9 Menit dlm 1 bulan	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Kejadian
8	Agent tidak mempergunakan fungsi aplikasi dalam handling pelanggan sebagai mana mestinya: Sy-Anida	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

9	Kesalahan dalam membuat/ tidak menginput CWC ke dalam aplikasi layanan CC Profiling dan Moss : Data nama pelanggan kosong, Email typo, no handphone diisi no inet (no pstn diisi no inet), tidak input aplikasi <i>Landing Page</i> (Lp), tidak input aplikasi ott upoint (ditemukan 3x kesalahan input cwc dalam 1 minggu, disertakan dengan bukti capture)	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
Konseling				
1	Menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak Mengenakan Kartu Pengenal (ID Card) selama di lingkungan kantor	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak menjaga dan memelihara kebersihan di lingkungan kerja dan WS pada sebelum dan sesudah kerja	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Membawa anak kecil di ruang operasional	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5	Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Melakukan aktivitas makan di WS	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
7	Membawa tas makanan dan menggunakan sepatu ke dalam ruangan operasional dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
8	Membaca koran, tabloid, majalah dan katalog belanja di WS	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
9	Tidak melapor kepada Atasan atau IT jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
10	Membawa pulang kunci loker/ sandal layanan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

			Pembinaan Pekerja	
11	Mengganti nama <i>online</i> tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL/ SPV	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
12	Tidak melayani sesuai dengan prosedur terhadap pelanggan iseng atau berbicara dengan pelanggan yang tidak sedang membutuhkan informasi atau layanan dari Telkom	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
13	Menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor) kecuali <i>Hard Complaint</i>	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
14	Penyalahgunaan aux atau hold yang tidak sesuai	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
15	Melakukan tukar dinas bermasalah (Menyebabkan agent lain yang di tukar menjadi terlambat atau salah jadwal, tukar dinas mendadak tanpa ada alasan yang kuat/ penting)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

16	Lupa Logout pada posisi saat pulang dalam posisi Aux atau Logout tidak sesuai roster tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
17	Keterlambatan a.Terlambat hadir atau terlambat login awal berturut-turut dan akumulasi ≥ 10 Menit dlm 1 bulan b.Terlambat Auto In setelah istirahat tanpa alasan yang jelas	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
18	Tidak menghadiri training <i>refreshment/sosialisasi/meeting</i> yang diadakan <i>Team Leader, SPV, Manager, Support</i> dan Telkom tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
19	Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan (<i>over time, perubahan shifting, ROC dll</i>) dan pencapaian target perusahaan (target KPI) tanpa ijin atasan serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
20	Agent tidak hadir dengan alasan sakit (dibuktikan dengan surat Keterangan Sakit dari Dokter dan <i>Copy Resep</i>)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
Berita Acara Teguran Lisan (BATL)				
1	Melakukan kegiatan Niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang oprasional)	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

2	Tidak mengerjakan atau melakukan kecurangan saat pengerjaan <i>test product knowledge</i> (PNP)	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi <i>mandatory</i> yang berakibat pelanggan <i>Hard Complaint</i> pada call berikutnya atau ditemukan sampling oleh QC: a. Memasukan data kedalam aplikasi tidak sesuai dengan <i>reason call</i> yang berakibat merugikan perusahaan (<i>Not Contacted</i> Menjadi <i>Contacted</i>) b. Menginput data Kosong (<i>By Sql</i>) c. Tidak ada Recording (<i>Cheating</i>)	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak memperhatikan Parameter QMS pada kategori <i>Phone and Communication Skill</i> (Intonasi Meninggi), sehingga mengakibatkan memancing emosi pelanggan dan pelanggan <i>Hard Complaint</i> .	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
Surat Peringatan 1 (SP1)				
1	Jika dalam 3 bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100% kecuali sesuai dengan ketentuan SICK, atau sakit berpola (sakit yang berurutan dengan libur)	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
2	Merusak atau corat coret meja WS	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

3	a. Memindah, melepaskan dan mengubah settingan perangkat atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan b. Merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
4	Tidur di WS pada saat <i>online</i> : a. Agent yang masuk shift malam layanan Moss (Pukul 22.00) dilarang tidur, dan mengabaikan data yang masuk, dalam kurun waktu < 5 menit b. Meninggalkan layanan Moss tanpa ada agent Back Up	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
5	Memberikan persepsi <i>negative</i> kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan atau menyalahkan Telkom)	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
6	Dengan sengaja untuk tidak <i>me-release</i> pelanggan yang sudah tidak dilayani lagi oleh agent setelah jeda <i>closing</i> 10 detik dan agent sudah menyapa pelanggan sebanyak 3 kali	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
7	Menggunakan atau mengakses perangkat elektronik (Laptop , DVD Portable, TV, <i>Headset</i>) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan/ IT, Serta menggunakan email atau whatsapp di luar dari pekerjaan.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
8	Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi <i>mandatory</i> yang berakibat komplain ke media atau klien	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

9	Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan/ mangkir	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
10	Tidak melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan/ pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
Surat Peringatan 3 (SP3)				
1	Melakukan penyalahgunaan Log In (Login ID & Aplikasi) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja berakibat merugikan orang lain	SP3 (dan berikutnya diberhentikan / pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
Pemberhentian Agent				
1	Mabuk, Madat, Memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api dan bahan-bahan yg mudah meledak di tempat kerja serta melakukan tindakan asusila	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
2	Melakukan pelanggaran seperti mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
3	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
4	Merokok didalam ruangan kecuali di tempat yang telah disediakan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5	Terbukti memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan <i>Service Level Agreement</i> dan kerugian perusahaan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
6	Memancing emosi pelanggan dengan menyampaikan kata – kata atau kalimat yg mengandung pelecehan seksual, mengandung Sara, Menggunakan kalimat/kata yang <i>Offensive, agresif</i> , menantang dan klaim sepihak, Serta berbicara tidak sopan , mengancam dan mengintimidasi pelanggan atau memancing emosi pelanggan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
7	Memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen dan menyalahgunakan nomer kode <i>voucher</i> pelanggan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
8	Melakukan pelanggaran yang berefek pada kepuasan pelanggan, Memutus telepon dengan pelanggan (<i>released</i>), mendiarkan pelanggan (<i>lost call, blank voice, no service</i>), <i>Hold</i> yg lamanya tidak normal sehingga menyebabkan <i>call</i> terputus , memanfaatkan <i>aux- auto in</i> yang berakibat pada manipulasi <i>call</i> masuk sehingga merugikan agent lain	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
9	Melakukan pelanggaran me <i>Log-Out</i> kan dan me <i>Log-in</i> kan <i>Login ID</i> Agent lain secara sengaja	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
10	Jika karyawan tidak hadir 5 (lima) hari berturut-turut tanpa keterangan	Pemberhentian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5.4.2. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan Tindakan lanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Leader

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
Ketidaksesuaian pada Target Sasaran Mutu /KPI				
1	Tidak Mencapai target KPI (kedisiplinan: <i>Utilisasi, Efektifitas time</i> dan ketepatan login, Performansi: PNP, QMS , Verified, <i>Contacted</i>) di 95% selama satu bulan.	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Bulan
2	Tidak ada <i>growth</i> jumlah Temuan Kualitas di teamnya dalam Satu Minggu	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan				
1	Kehadiran dan Kedisiplinan berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan. Tidak menggunakan ID Card	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
2	Tidak menghadiri <i>training refreshment/ sosialisasi/ meeting</i> yang diadakan oleh	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

	SPV Layanan, <i>Support</i> dan Telkom tanpa ijin atasan.		Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	
3	Pengumpulan Laporan tidak sesuai dengan <i>due date</i> yang ditetapkan	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
4	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya yang sudah terjadwalkan	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
5	Tidak melakukan proses <i>Coaching, Counseling, Mentoring</i> (CCM) maksimal H+3	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
6	Tidak melakukan pemenuhan shift (over time) berdasarkan instruksi dari atasan dalam rangka pencapaian SLA sesuai dengan sasaran mutu	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

			Pembinaan Pekerja	
7	Tidak menjalankan tugas sebagai TL /Desk Control (DC)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan

5.4.3. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai *supervisor* Operasional

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
Ketidaksesuaian pada Target Sasaran Mutu /KPI				
1	Tidak Mencapai target kinerja /KPI (kedisiplinan: <i>Utilisasi, Efektifitas time</i> dan ketepatan login, Performansi: PNP, QMS , <i>Verified, Contacted</i>) di 95% selama satu bulan.	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per Bulan
2	Tidak tercapainya target KPI Layanan sesuai dengan sasaran Mutu	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan				

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

1	Kehadiran dan Kedisiplinan berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan. Tidak menggunakan ID Card	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
2	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya yang sudah terjadwalkan	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
3	Tidak melakukan proses CCM maksimal H+3	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan

5.4.4. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QA

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan berdasarkan akumulasi	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

	absensi dan keterlambatan. Tidak menggunakan <i>ID Card</i>		(BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	
2	Tidak memantau pelaksanaan perbaikan yang dilakukan operasional	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
3	Ketepatan pengiriman Hasil Laporan Evaluasi dan Analisa baik <i>periodic</i> maupun bulanan	<i>Coaching For Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
3	Tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai QA (CCM dan <i>report</i>) sesuai dengan <i>jobdesk</i> - nya	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5.4.5. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QCO

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan. Tidak menggunakan ID Card	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
2	Terlambat datang sebelum waktu jadwal masuk	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
Penilaian Tapping				
1	Penilaian tapping yang dilakukan QCO Tidak sesuai parameter dalam periode (Monthly)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

5.4.6. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Operation Plan Staff/ Administrasi Operasional

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Keterlambatan dalam menerbitkan <i>Roster</i> (N-1)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
2	Tidak melaksanakan evaluasi kesesuaian roster dan realisasi terkait <i>traffic Call</i> , AHT dan <i>Service Level</i>	<i>Coaching For Improvment</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
3	Kehadiran dan Kedisiplinan berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan. Tidak menggunakan ID Card	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
4	Terlambat datang sebelum waktu jadwal masuk	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan	Per kejadian/ Bulanan

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

			Form Rekap Pembinaan Pekerja	
5	Reporting Dokumen dan Penyelesaian Laporan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau Aplikasi Pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per kejadian/ Bulanan
6	Monitoring Bulanan implementasi data operasional agent sesuai roster, contoh: rekap cuti, rekap absen	Coaching For Improvment	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian
7	Pelaksanaan Rapat (Pengaturan Ruang Rapat, Konsumsi, dan pembuatan Mom Rapat)	Coaching For Improvment	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan form rekap pembinaan pekerja	Per kejadian

Instruksi Kerja Panduan Pembinaan CC Profiling Consumer	Tanggal Berlaku : 21 Juli 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 00

6. Dokumen/ Rekaman Pendukung*

No	Nama Dokumen/ Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.HSC.TELK.F.01.Rev.00 Form Coaching	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
2	OB.IN.HSC.TELK.F.02.Rev.00 Form Berita Acara Konseling	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
3	OB.IN.HSC.TELK.F.03.Rev.00 Form Berita Acara Teguran Lisan	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
4	OB.IN.HSC.TELK.F.04.Rev.00 Form Kronologis	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
5	OB.IN.HSC.TELK.F.05.Rev.00 Form Rekap Pembinaan SDM	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
6	OB.IN.HSC.TELK.F.06.Rev.00 Form Rekap Teguran Agent	Selama SDM Bekerja	SPV & HR

*) dokumen bisa berupa dokumen- dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun diluar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait

7. Catatan Perubahan Dokumen

No.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1		
2		
Dst.		