

JOB DESCRIPTION

CALL CENTER AND COMPLAINT STAFF

No. Dokumen : JD-UGM-BM.32

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Hendra Wibisana	Building Management General Manager	3/8-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	3/8-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	3/8-18	



JOB DESCRIPTION
CALL CENTER AND COMPLAINT STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.32	00	01 Februari 2018	2 dari 6

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION

CALL CENTER AND COMPLAINT STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.32	00	01 Februari 2018	3 dari 6

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Call Center and Complaint Staff
- 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
- 1.3. Divisi Eksekutif : -
- 1.4. Divisi : Building Management
- 1.5. Departemen : Building Management
- 1.6. Sub Departemen : Tenant Relation

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Tenant Relation Chief dalam mengelola Pelanggan melalui *call center* terkait dengan informasi produk perusahaan, keluhan pelanggan dan penyelesaiannya sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

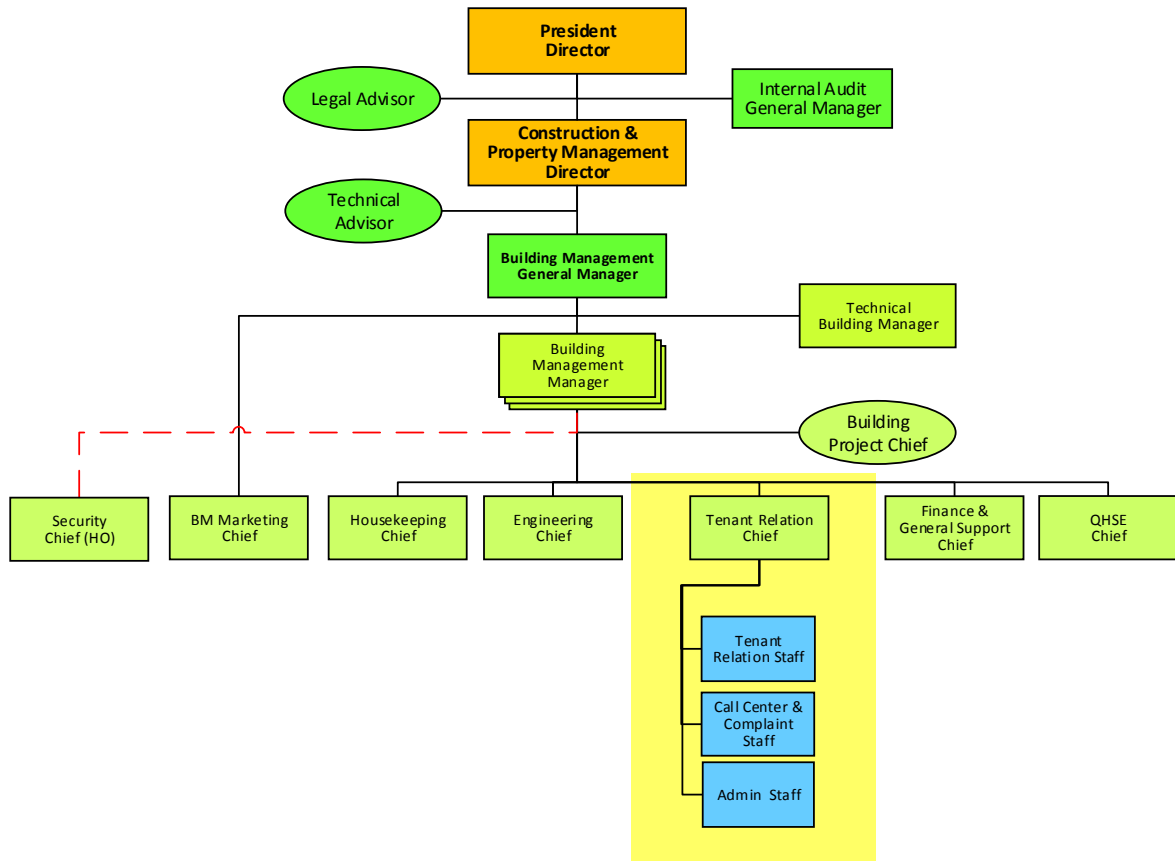
3. PERSYARATAN JABATAN

NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal D3 semua jurusan	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 3 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office 	10%
b	Khusus	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Komunikasi - Kemampuan Negosiasi - Mampu Berbahasa Inggris Aktif dan Pasif - Menguasai Product Knowledge Perusahaan - Menguasai Customer Relation Management - Memahami Complaint Management - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Pelanggan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Keuangan - Ramah dan simpatik - Memiliki sikap melayani - Bersih dan rapi 	50%

JOB DESCRIPTION CALL CENTER AND COMPLAINT STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.32	00	01 Februari 2018	4 dari 6

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Tenant Relation Chief
- 5.2. Setara : - Tenant Relation Staff
- Admin Staff
- Staff Divisi Lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan unit kerjanya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI

: -

7. ALAT KERJA UTAMA

: Komputer, Aplikasi IT

8. URAIAN JABATAN

8.1. Pengelolaan Kegiatan Call Center

Tugas:

- Menerima telepon yang masuk ke bagian Call Center dan mendistribusikan kepada Pejabat Terkait.
- Mencatat pesan dan menyampaikan kepada Pejabat Terkait.
- Menerima, menjawab dan mencatat pertanyaan terkait informasi produk perusahaan.
- Menerima, menjawab dan mencatat keluhan Pelanggan.
- Melayani Pelanggan dengan cepat dan ramah
- Mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh Pelanggan.
- Menganalisa keluhan pelanggan dan meneruskan keluhan ke bagian terkait.
- Memantau penyelesaian keluhan pelanggan ke bagian terkait.
- Menginformasikan kepada Pelanggan penyelesaian keluhannya dan meminta informasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan solusi yang telah diberikan.
- Membuat laporan kegiatan *call center*, laporan keluhan pelanggan dan penyelesaiannya.

Wewenang:

- Meminta [Pejabat Terkait](#) untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- Meminta penyelesaian masalah kembali jika keluhan pelanggan belum sesuai keinginan pelanggan.
- Menghubungi Pelanggan terkait dengan umpan balik yang perlu disampaikan kepada Pelanggan.

Indikator Kinerja:

- Pelanggan dilayani dengan baik dan tidak terdapat komplain terkait layanan *call center*.
- Keluhan pelanggan diselesaikan dengan akurat, cepat dan tuntas.
- Indeks kepuasan pelanggan meningkat.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.
- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.



JOB DESCRIPTION
CALL CENTER AND COMPLAINT STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.32	00	01 Februari 2018	6 dari 6

- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.