

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

Departemen/Unit <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION</b>	Hal <b>1 dari 4</b>	Tanggal Berlaku	Revisi <b>REV 02</b>
Nama Jabatan <b>DOCUMENT CONTROL</b>	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

<b>IDENTITAS JABATAN</b>	
<b>Nama Jabatan</b>	: <b>DOCUMENT CONTROL</b>
Kode Jabatan	:
Atasan Langsung	: KOORDINATOR OPERATION
Direktorat/Departemen	: CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION
Lokasi	: CC TELKOM SERVICE

<b>FUNGSI UTAMA</b>
Bertanggung jawab untuk membantu <i>management representative</i> dalam menjalankan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman mutu

<b>PERSYARATAN JABATAN</b>	
Pendidikan	: Minimal D3
Pengalaman	: Pengalaman menjadi Supervisor/QAO
Kompetensi	: Personal Quality
▪ Soft Skill	Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation. Managerial
	: Leadership, Analytical thinking, Problem Solving, Organization & Communication, Customer Relationship, Fast Learning, Positif Thinking, Open Minded, Cooperative, Conceptual Thinking, Ramah & Supel
▪ Hard Skill	Aplikasi Program Komputer (MS Office), Aplikasi Program Internal, Product Knowledge, Internet, Bahasa Inggris Lisan & Tulisan

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
1. Memasukkan data dokumen ke dalam daftar dokumen dan memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan <i>up to date</i> .	Akurasi Data
2. Memastikan dokumen disahkan sebelum didistribusikan.	Akurasi Data
3. Melakukan perubahan dokumen bila diperlukan dengan berkordinasi dengan <i>management representative</i> .	Reduce Gap Kompetensi
4. Memastikan seluruh dokumen telah disosialisasikan dan didistribusikan ke bagian yang berkepentingan.	Reduce Gap Kompetensi

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

Departemen/Unit <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION</b>	Hal <b>2 dari 4</b>	Tanggal Berlaku	Revisi <b>REV 02</b>
Nama Jabatan <b>DOCUMENT CONTROL</b>	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
5. Memastikan seluruh dokumen disimpan dan dijaga dari kerusakan serta mudah untuk ditelusuri.	Reduce Gap Kompetensi
6. Menarik atau memusnahkan dokumen yang sudah kadaluarsa.	Kontrak Management

<b>PENGAWASAN</b>			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
<b>Level Bawahan &amp; Jumlah Bawahan</b>	:	<input type="text"/> <b>General Manager</b> <input type="text"/> Manajer <input type="text"/> Koordinator <input type="text"/> Supervisor	<input type="text"/> Staf Ahli <input type="text"/> Staf <input type="text"/> Karyawan

<b>WEWENANG</b>					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Keuangan					
SDM				Kebutuhan Agent dan Supervisor	
				Memberikan rekomendasi hasil penilaian performance kuantitas & kualitas SDM	
				Menilai dan mengevaluasi bawahan	
Sistem			Mengakses data dan informasi di operasional TDS CC	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/ mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat	

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

Departemen/Unit <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION</b>	Hal <b>3 dari 4</b>	Tanggal Berlaku	Revisi <b>REV 02</b>
Nama Jabatan <b>DOCUMENT CONTROL</b>	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
				pendukung Contact Center	
Customer				Memberikan rekomendasi perbaikan (Improvement plan) operasional TDS CC melakukan monitoring progresnya	
Vendor					

HUBUNGAN KERJA	
▪ <b>INTERNAL</b>	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Infratel CC Telkom	• Koordinasi sistem dan aplikasi
Koordinator Operation TDS CC	• Koordinasi operasional harian layanan TDS CC
HR Area	• Koordinasi penilaian QC Officer
Administrator Operatiion TDS CC	• Koordinasi administrasi operasional (cuti, sakit dll)
Supervisor	• Koordinasi performance layanan
Supervisor Quality Control	• Koordinasi Implementasi ISO CC Telkom
▪ <b>EKSTERNAL</b>	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
‘_’	‘_’
<b>KONDISI KERJA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekerja di dalam ruangan ber-AC</li> <li>Waktu Kerja 08.00 -17.00Bersedia bekerja lembur</li> <li>Bersedia kerja Lembur</li> </ul>	

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

Departemen/Unit <b>CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION</b>	Hal <b>4 dari 4</b>	Tanggal Berlaku	Revisi <b>REV 02</b>
Nama Jabatan <b>DOCUMENT CONTROL</b>	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

<b>PERLENGKAPAN KERJA</b>	<b>Sering</b>	<b>Kadang-kadang</b>	<b>Jarang</b>
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Mesin Printer	x		
5. Mesin Scanner	x		
6. Call Master	x		
7. Mesin Fotocopy	x		