

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	: QUALITY CONTROL OFFICER
Kode Jabatan	:
Atasan Langsung	: SUPERVISOR QUALITY CONTROL
Direktorat/Departemen	: CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDS CC OPERATION
Lokasi	: CC TELKOM SERVICE

FUNGSI UTAMA
Bertanggung jawab dalam terselenggaranya kegiatan pengujian (penilaian) secara rutin mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh agent dengan menggunakan data historical dalam bentuk voice recording dan aplikasi terkait.

PERSYARATAN JABATAN	
Pendidikan	: Minimal D3
Pengalaman	: Minimal 1 tahun Level Agent
Kompetensi	: Personal Quality
▪ Soft Skill	Customer First, Commitment to Long Term Growth, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Collaborative Innovation. Managerial
	: Analytical thinking, Problem Solving, Fast Learning, Communication, Cooperative, Team work, Ramah dan Supel
▪ Hard Skill	: Computer, Product Knowledge

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Melakukan monitoring performansi agent melalui taping & tabbing per 10 hari & bulanan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilan sampel periode jam sibuk dan tidak sibuk.	Pencapaian SLG & peningkatan kualitas layanan
2. Memberikan umpan balik & rekomendasi perbaikan ke operasional atas sample Taping & Tabbings yang diuji melalui Supervisor Quality Control.	Reduce Gap Kompetensi
3. Memberikan rekapitulasi hasil Taping & Tabbings, evaluasi dan analisa beserta rekomendasi Tapping & Tabbings 10 harian dan bulanan Reguler kepada Supervisor Quality Control.	Reduce Gap Kompetensi
4. Melakukan kalibrasi dari 10% sample Taping & Tabbings dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan.	Reduce Gap Kompetensi

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDS CC OPERATION	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDS CC	Dibuat	Disetujui

PENGAWASAN			
Bawahan Langsung	:		
Bawahan Tidak Langsung	:		
Jumlah	:		
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:	<input type="checkbox"/> General Manager <input type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Koordinator <input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> Staf Ahli <input type="checkbox"/> Staf <input type="checkbox"/> Karyawan

WEWENANG					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Keuangan					
				Memberikan rekomendasi hasil penilaian performance kualitas SDM	
Sistem			Mengakses data dan informasi di operasional CC TDS CC		
Peralatan/ mesin					
Customer					
Vendor					

HUBUNGAN KERJA	
INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Supervisor QC	• Koordinasi Operasional Harian, Periodik & Bulanan
EKSTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
-	-
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu Kerja 08.00 -17.00 Bersedia bekerja lembur 	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit CC OPERATION TELKOM SERVICE TDSCC OPERATION	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku	Revisi REV 03
Nama Jabatan QUALITY CONTROL OFFICER	File JD- TDSCC	Dibuat	Disetujui

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Personal Computer	x		
2. Pesawat Telephone	x		
3. Headset	x		
4. Mesin Printer	x		