

Nomor Dokumen: IN.HSC.TENESA.W-01
Tanggal Berlaku: 01 Agustus 2021
Nomor Revisi:
Tanggal Revisi:

IN.QMR.TENESA.F-02

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

Bentuk Dokumen : ☐ Pusat ☒ Area

Daftar Distribusi Dokumen

Dokumen ini Didistribusikan kepada:

<input checked="" type="checkbox"/> Bagian:	<input checked="" type="checkbox"/> OCC	<input type="checkbox"/> TEK	<input type="checkbox"/> SUP	<input type="checkbox"/> QMR
	<input type="checkbox"/> HSC	<input type="checkbox"/> PCC	<input type="checkbox"/> AUM	<input type="checkbox"/> AMG
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<input type="checkbox"/> MDN	<input checked="" type="checkbox"/> BDG	<input type="checkbox"/> SBY	<input type="checkbox"/> BPN
	<input type="checkbox"/> JKT	<input checked="" type="checkbox"/> SMG	<input type="checkbox"/> DPS	<input type="checkbox"/> MKS

Pengesahan Dokumen

<p>Dibuat,</p> <p>Document Control Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation Tanggal :</p>
---	--	---

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

TATA TERTIB AGENT/TEAM LEADER DAN SUPERVISOR

A. Tata Tertib Dalam Ruangan Call Center

1. Mencatat seluruh call yang diterima di sistem CWC (Call Work Code) / aplikasi KIP (Komplain, Informasi, Permintaan).
2. Membuat tiket seluruh call / mem-follow up permasalahan pelanggan.
3. Dilarang melakukan *release call* yang diterima dengan sengaja.
4. Dilarang memberikan keterangan palsu.
5. Tidak diperkenankan mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba dan kejahatan lainnya di tempat kerja.
6. Tidak boleh berada di tempat/bagian lain dalam jam kerja tanpa ada hubungan pekerjaan dan tidak ijin dengan atasan.
7. Selama dalam lingkungan kerja, diwajibkan untuk mengenakan kartu pengenalan (ID Card).
8. Tidak diperkenankan menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan.
9. Wajib menjaga kebersihan, keselamatan kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
10. Memelihara dengan baik seluruh perlengkapan kerja yang telah menjadi tanggung jawab masing-masing.
11. Selalu menjaga kerapian penampilan.
 - Hari Senin
 - ✧ Pria: Kemeja putih seragam/kemeja putih polos, celana jeans & bahan rapi.
 - ✧ Wanita: Kemeja putih seragam/kemeja putih polos, rok/celana bahan/jeans, jilbab merah.
 - Hari Selasa
 - ✧ Pria: Kemeja hitam seragam/kemeja hitam polos, celana jeans & bahan rapi.
 - ✧ Wanita: Kemeja hitam seragam/kemeja hitam polos, rok/celana bahan/jeans, jilbab menyesuaikan.
 - Hari Rabu
 - ✧ Pria: Kemeja biru seragam/kemeja biru polos, celana jeans & bahan rapi.
 - ✧ Wanita: Kemeja biru seragam/kemeja biru polos, rok/celana bahan/jeans, jilbab menyesuaikan.
 - Hari Kamis
 - ✧ Pria: Kemeja merah seragam/kemeja merah polos, celana jeans & bahan rapi.
 - ✧ Wanita: Kemeja merah seragam/kemeja merah polos, rok/celana bahan/jeans, jilbab menyesuaikan.
 - Hari Jumat: Menggunakan kemeja batik, celana jeans & bahan rapi.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<p style="text-align: center;">Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM</p>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

- Hari Sabtu: *Colorful* (polo shirt polos berwarna) atau Tematik, celana jeans & bahan rapi.
 - Hari Minggu: *Colorful* (polo shirt polos berwarna) atau Tematik, celana jeans & bahan rapi
 - Penggunaan jaket diperbolehkan hanya menggunakan warna merah bendera/jaket coklat.
12. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan niaga di dalam jam kerja serta lokasi kerja.
 13. Tidak diperkenankan melakukan perbuatan asusila di tempat kerja.
 14. Tidak diperkenankan melakukan tindakan kejahatan, seperti: mencuri, menggelapkan, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.
 15. Dilarang melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja Telkom dan klien.
 16. Tidak diperkenankan dengan sengaja atau ceroboh merusak, merugikan, menghilangkan atau membiarkan milik perusahaan dan peralatan kerja dalam keadaan bahaya.
 17. Tidak diperkenankan mencemarkan nama baik perusahaan Telkom, Infomedia dan vendor yang terkait.

B. Tata Tertib di Dalam Ruang Kerja (Work Station)

1. SDM operasional tidak boleh membawa perlengkapan yang tidak diperlukan dan tidak berhubungan dengan pekerjaan (misalnya: walkman, MP3/4, radio, koran dan lain sebagainya).
2. Di area *work station* hanya diperkenankan membawa peralatan kerja (tumbler & alat tulis).
3. SDM operasional tidak diperkenankan membuat kegaduhan atau melakukan sikap yang akan mengganggu terhadap proses layanan yang sedang berjalan.
4. Dilarang keras untuk mengaktifkan ponsel bagi agent yang sedang *online*, bagi Team Leader dan Supervisor ponsel wajib dalam keadaan '*silent*'.
5. Tidak boleh merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang sudah ditentukan.
6. Kondisi meja harus bersih pada saat sebelum dan sesudah kerja serta dilarang mencoret/menempel work station (meja, kursi, call master, modular, head set) dan partisi lainnya.
7. Tidak diperbolehkan untuk memesan meja online pada karyawan lain.
8. Tidak boleh membawa makanan dalam ruang kerja.
9. Hanya diperbolehkan membawa air minum (mineral) dalam wadah yang selalu tertutup rapat dan kuat, sesuai dengan yang telah diberikan oleh perusahaan dan sejenisnya.
10. Aktifitas makan dilakukan di ruang makan yang telah disediakan.
11. Tidak diperkenankan berada di dalam ruang operasional pada saat istirahat.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

C. Penggunaan Peralatan Kerja

1. Tidak diperbolehkan *install* aplikasi apapun selain yang telah ditentukan oleh Telkom dan Infomedia tanpa izin bagian yang berwenang.
2. *Work station* digunakan secara bergantian sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh bagian yang berwenang.
3. Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja, SDM harus melaporkan kepada unit di atasnya kemudian atasan tersebut akan menginformasikan kepada bagian yang berwenang.

D. Penggunaan Loker

1. Loker hanya dipergunakan untuk menyimpan perlengkapan kerja dan perlengkapan pribadi.
2. Dilarang menyimpan barang berharga/perhiasan di dalam loker tersebut.
3. Dilarang menyimpan obat-obatan terlarang di dalam loker.
4. Supervisor dan Team Leader didampingi security berhak untuk memeriksa loker apabila ada yang mencurigakan.
5. Setiap personal wajib harus menjaga kebersihan dan kerapian lokernya masing-masing.

I. TATA TERTIB SDM

Tata Tertib Agent, Team Leader dan Supervisor mengacu kepada IK Pembinaan Sanksi SDM yang dikeluarkan oleh Infomedia dan disahkan oleh Manager Operasional.

II. RINCIAN DETAIL PROSEDUR PEMBINAAN SDM

II.1 Pembinaan SDM

Pembinaan SDM merupakan bentuk aktivitas pengembangan SDM untuk mendorong pencapaian kinerja SDM yang optimal.

Pembinaan SDM dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu:

1. Pemberian Penghargaan
Penghargaan diberikan atas pencapaian kinerja SDM berdasarkan hasil evaluasi kinerjanya. Diberikan dalam bentuk:
 - a. Tunjangan Prestasi;
Besarnya Tunjangan Prestasi SDM dipengaruhi oleh pencapaian kinerja bulanan.
 - b. Reward;
Penghargaan berupa hadiah/perjalanan untuk SDM terbaik (mendapatkan hasil penilaian tertinggi) yang menjadi tanggungan perusahaan sebagai penghargaan terhadap prestasinya.
2. Peningkatan kinerja SDM terdiri dari:

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

- a. *Pelatihan*, adalah suatu proses sistematis untuk mengubah atau menambah pengetahuan, keterampilan, sikap, tingkah laku SDM dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik dan optimal.
- b. *Coaching* adalah memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu SDM 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 untuk meng-apresiasi, me-motivasi atau meningkatkan peluang seseorang dalam menerapkan suatu pengetahuan atau keterampilan baru. Coaching dilakukan dalam bentuk briefing, sharing session, pelatihan dan promosi.
 2. *Coaching For Improvement*; ditujukan untuk me-review kinerja atau menentukan sebab-sebab ketidaksesuaian atau hal-hal yang tidak diinginkan serta memberikan umpan balik untuk kesempatan perbaikan.
- c. *Konseling* adalah proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu SDM dalam mengatasi masalah pribadinya atau perubahan dalam organisasi yang mempengaruhi kinerjanya.
- d. *Pemberian Sanksi* diberikan kepada SDM karena adanya pelanggaran atau tindakan atas kedisiplinan berupa *Berita Acara Teguran Lisan (BATL)*, *Surat Peringatan (SP)* dan *Pengembalian SDM*.

II.2 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidakesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Agent.

NO	Jenis Ketidakesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
1	Tidak memenuhi target Incoming Call/Outgoing Call, Staff time, QM Score, kehadiran, Progress Tiket & Close Tiket, PnP Score dan melebihi target AUX Time, Avg Handling Time & Durasi Loker* (*sesuai target yang ditentukan perusahaan).	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
2	Tidak mencapai target kinerja 100%.	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
3	Tidak menghadiri seluruh jenis pertemuan (antara lain : BIT / FGD / training / sosialisasi / meeting / assessment / presentasi) yang diadakan oleh kantor (koordinator, support, dan Telkom), kecuali toleransi & force majeure.	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
Kesalahan Pembuatan Tiket (Handling, Complain, Request)			
4	Kesalahan dalam membuat / tidak menginput tiket ke dalam aplikasi.	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 2 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
Kedisiplinan Layanan (Mengacu pada SOP)			
5	Terlambat LOGIN sesuai dengan roster yang berlaku (kecuali toleransi & force majeure); - < 30 menit dimulai dari Coaching - 30 – 60 menit dimulai dari Konseling - > 60 menit dimulai dari BATL	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
6	Pelanggaran me-LOG OUT-kan dan me-LOG IN-kan LOGIN ID agent lain.	Langsung SP 1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
7	Tukar dinas tanpa melakukan pengajuan, tidak menjalankan kewajiban setelah pengajuan tukar dinas baik salah satu pihak atau keduanya.	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
8	Salah jadwal dari roster yang sudah ditentukan yang menyebabkan keterlambatan dengan ketentuan sebagai berikut; - < 30 menit dimulai dari Coaching - 30 – 60 menit dimulai dari Konseling - > 60 menit dimulai dari BATL	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
9	Lupa LOG OUT yang menyebabkan abandon call (lost call).	Langsung BATL, apabila terjadi lagi langsung SP1 s/d SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
10	Lupa LOG OUT (Posisi AUX & tidak menyebabkan abandon call (lost call).	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
11	Tidak melakukan pemenuhan shift (Over time) berdasarkan instruksi dari atasan dalam rangka pencapaian SCR dan SL sesuai sasaran mutu.	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
12	Tidak menggunakan ID card.	Coaching oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
13	Menerima tamu pribadi di tempat online di luar kepentingan yang berkaitan dengan pelanggan.	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
14	Menggunakan perlengkapan lain (alat elektronik, misal: MP3/4, walkman, dan sejenisnya) selain perlengkapan kerja, bermain game, menggunakan handphone (selain handphone dinas) saat bertugas dan atau di ruang call center.	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
15	Melakukan tindakan asusila atau bersifat pornografi yang merugikan nama baik operasional dan perusahaan.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
16	Berada di tempat/bagian lain dalam jam kerja tanpa ada hubungan pekerjaan dan tidak ijin dengan atasan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
17	Melakukan tindakan kejahatan, seperti: mencuri, menggelapkan, memperdagangkan barang – barang terlarang, berjudi baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
18	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja Telkom dan klien.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
19	Dengan sengaja atau ceroboh merusak, merugikan, menghilangkan atau membiarkan milik perusahaan dan peralatan kerja dalam keadaan bahaya.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			
Nomor Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01

20	Mencemarkan nama baik perusahaan Telkom, Infomedia dan vendor yang terkait.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
21	Penyalahgunaan wewenang (job description) untuk kepentingan pribadi yang mempengaruhi kondusifitas operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
22	Melakukan proses eskalasi (pihak internal atau eksternal) tidak sesuai dengan garis kordinasi sesuai dan struktur organisasi yang berlaku di operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
Pelanggaran SOP yang Berefek pada Kepuasan Pelanggan			
23	Tidak melayani pelanggan sesuai dengan SOP, berkata kasar dan tidak sopan, mengucapkan kalimat yang mengandung unsur SARA, mengintimidasi pelanggan.	Langsung BATL, apabila terjadi lagi langsung SP1 s/d SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
24	Pelanggaran SP1 yang berefek kepada kepuasan pelanggan – Merelease atau memutus telepon dengan pelanggan (call released), jika hold lama (yang lamanya tidak normal) yang menyebabkan call terputus.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
25	Memberikan informasi rahasia perusahaan kepada pelanggan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
26	Pemalsuan dokumen, menyalahgunakan nomor kode voucher pelanggan, nomor kartu kredit.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
27	Mabuk, madat, melakukan tindakan asusila, dan melakukan tindakan lain yang termasuk dalam kategori tindakan kriminal.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
28	Karyawan tidak hadir sesuai dengan jadwal yang berlaku tanpa keterangan dianggap alpha.	Langsung BATL, apabila terjadi lagi langsung SP1 s/d SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
29	Untuk ketidakhadiran dikarenakan sakit, wajib melampirkan surat dokter atau evidence (bukti). Apabila tidak dapat	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			
Nomor Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01

	memberikan salah satu lampiran, maka agent yang bersangkutan dianggap cudak dan mengurangi hak cuti agent.	Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
	Mekanisme : * Apabila karyawan tidak hadir karena sakit / cudak, maka tidak diperkenankan untuk mengganti staff time	Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
30	1. Jika karyawan tidak masuk tiga hari berturut-turut tanpa keterangan. 2. Jika karyawan tidak masuk dengan akumulasi sebanyak empat hari dalam satu bulan. Mekanisme: a. Agent dianggap alpha apabila tidak memberikan kabar maksimum 1 jam sebelum jadwalnya apabila tidak masuk. b. Untuk point 1 dan 2, jika pada hari ke-4 tidak ada pemberitahuan dan atau keterangan yang jelas serta konfirmasi kepada atasan langsung, maksimum satu jam dan minimum 30 menit sebelum jadwal kerjanya di hari tersebut dianggap mengundurkan diri (direkomendasikan ke vendor).	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
31	Jika dalam tiga bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100%, kecuali sesuai dengan ketentuan SICK (IN.HSC.TENESA.F-18) dan cuti tahunan.	Konseling oleh Team Leader, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
31	Jika agent mengajukan pengunduran diri, namun tidak sesuai dengan prosedural (30 hari sebelumnya).	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

II.3 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindak lanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Leader.

NO	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
Ketidaksesuaian Tidak Terpenuhi Target KPI			
1	Terlambat LOGIN sesuai dengan roster yang berlaku (kecuali toleransi & force majeure); - < 30 menit dimulai dari Coaching - 30 – 60 menit dimulai dari Konseling - > 60 menit dimulai dari BATL	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
2	Tidak menggunakan ID card.	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
3	Tidak tercapainya target KPI average per kelompok di bawah 90%.	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
4	Tidak menghadiri seluruh jenis pertemuan (antara lain : BIT / FGD / training / sosialisasi / meeting / assessment / presentasi) yang diadakan oleh kantor (koordinator, support, dan Telkom), kecuali toleransi & force majeure.	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
5	Tidak melakukan pemenuhan shift (Over time) berdasarkan instruksi dari atasan dalam rangka pencapaian SCR dan SL sesuai sasaran mutu.	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
6	Salah jadwal dari roster yang sudah ditentukan yang menyebabkan keterlambatan dengan ketentuan sebagai berikut; - < 30 menit dimulai dari Coaching - 30 – 60 menit dimulai dari Konseling - > 60 menit dimulai dari BATL	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
7	Tidak menjalankan fungsinya sebagai Team Leader piket harian dengan optimal (berlaku untuk Team Leader piket yang dinas pada hari itu).	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
8	Tidak menjalankan instruksi dari Supervisor dalam rangka pencapaian SCR dan SL sesuai dengan sasaran mutu.	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
9	Tidak melaksanakan pembinaan (coaching, konseling, dan BATL) terhadap agent dibawahnya.	Konseling oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
10	Jika agent dibawahnya lebih dari 50% tidak mendapatkan insentif (gugur tupres) dengan kondisi Team Leader tidak melakukan pembinaan terhadap timnya.	Konseling oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

11	Karyawan tidak hadir sesuai dengan jadwal yang berlaku tanpa keterangan dianggap alpha.	Langsung BATL, apabila terjadi lagi langsung SP1 s/d SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
12	Untuk ketidakhadiran dikarenakan sakit, wajib melampirkan surat dokter atau evidence (bukti). Apabila tidak dapat memberikan salah satu lampiran, maka yang bersangkutan dianggap cudak dan mengurangi hak cuti agent. Mekanisme : * Apabila karyawan tidak hadir karena sakit / cudak, maka tidak diperkenankan untuk mengganti staff time	Konseling oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
12	1. Jika karyawan tidak masuk tiga hari berturut-turut tanpa keterangan. 2. Jika karyawan tidak masuk dengan akumulasi sebanyak empat hari dalam satu bulan. Mekanisme: a. Karyawan dianggap alpha apabila tidak memberikan kabar maksimum 1 jam sebelum jadwalnya apabila tidak masuk. b. Untuk point 1 dan 2, jika pada hari ke-4 tidak ada pemberitahuan dan atau keterangan yang jelas serta konfirmasi kepada atasan langsung, maksimum satu jam dan minimum 30 menit sebelum jadwal kerjanya di hari tersebut dianggap mengundurkan diri (direkomendasikan ke vendor).	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
13	Melakukan tindakan asusila atau bersifat pornografi yang merugikan nama baik operasional dan perusahaan.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
14	Berada di tempat/bagian lain dalam jam kerja tanpa ada hubungan pekerjaan dan tidak ijin dengan atasan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

15	Melakukan tindakan kejahatan, seperti: mencuri, menggelapkan, memperdagangkan barang – barang terlarang, berjudi baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
16	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja Telkom dan klien.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
17	Dengan sengaja atau ceroboh merusak, merugikan, menghilangkan atau membiarkan milik perusahaan dan peralatan kerja dalam keadaan bahaya.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
18	Mencemarkan nama baik perusahaan Telkom, Infomedia dan vendor yang terkait.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
19	Penyalahgunaan wewenang (job description) untuk kepentingan pribadi yang mempengaruhi kondusifitas operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
20	Melakukan proses eskalasi (pihak internal atau eksternal) tidak sesuai dengan garis kordinasi sesuai dan struktur organisasi yang berlaku di operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

II.4 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan Tindakanlanjutan terhadap Ketidaksesuaian Pelaksanaan Tugas sebagai Supervisor

NO	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
Ketidaksesuaian Tidak Terpenuhinya Target KPI			
1	Kehadiran dan kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi, dan keterlambatan), kecuali toleransi & force majeure.	Coaching oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
2	Tidak menggunakan ID card.	Coaching oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

3	Tidak tercapainya target KPI average per kelompok di bawah 90%.	Coaching oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
4	Tidak melaksanakan pembinaan (coaching, konseling, dan BATL) terhadap agent dibawahnya.	Konseling oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
5	Jika Team Leader dibawahnya lebih dari 30% tidak mendapatkan insentif (gugur tupres) dengan kondisi Supervisor tidak melakukan pembinaan terhadap Team Leader yang tidak tercapai kinerjanya.	Konseling oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
6	Tidak menjalankan fungsinya sebagai Supervisor piket harian dengan optimal.	Coaching oleh Kordinator, jika terjadi lagi diberikan Coaching 2 s/d Coaching 3	Form Coaching For Improvement (IN.HSC.TENESA.F-05)
		Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Terjadi lagi SP 1	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
7	Karyawan tidak hadir sesuai dengan jadwal yang berlaku tanpa keterangan dianggap alpha.	Langsung BATL, apabila terjadi lagi langsung SP1 s/d SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
8	Untuk ketidakhadiran dikarenakan sakit, wajib melampirkan surat dokter atau evidence (bukti). Apabila tidak dapat memberikan salah satu lampiran, maka yang bersangkutan dianggap cudak dan mengurangi hak	Konseling oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (IN.HSC.TENESA.F-01)
		Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			
Nomor Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01

	<p>cuti agent.</p> <p>Mekanisme :</p> <p>* Apabila karyawan tidak hadir karena sakit / cudak, maka tidak diperkenankan untuk mengganti staff time</p>	<p>Terjadi lagi SP 1</p>	<p>Form BATL (IN.HSC.TENESA.F-02) + Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TENESA.F-08)</p>
		<p>Apabila terjadi lagi langsung SP 2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)</p>	<p>Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)</p>
9	<p>1. Jika karyawan tidak masuk tiga hari berturut-turut tanpa keterangan.</p> <p>2. Jika karyawan tidak masuk dengan akumulasi sebanyak empat hari dalam satu bulan.</p> <p>Mekanisme:</p> <p>a. Karyawan dianggap alpha apabila tidak memberikan kabar maksimum 1 jam sebelum jadwalnya apabila tidak masuk.</p> <p>b. Untuk point 1 dan 2, jika pada hari ke-4 tidak ada pemberitahuan dan atau keterangan yang jelas serta konfirmasi kepada atasan langsung, maksimum satu jam dan minimum 30 menit sebelum jadwal kerjanya di hari tersebut dianggap mengundurkan diri (direkomendasikan ke vendor).</p>	<p>Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor</p>	<p>Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)</p>
10	<p>Melakukan tindakan asusila atau bersifat pornografi yang merugikan nama baik operasional dan perusahaan.</p>	<p>Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor</p>	<p>Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)</p>
11	<p>Berada di tempat/bagian lain dalam jam kerja tanpa ada hubungan pekerjaan dan tidak ijin dengan atasan.</p>	<p>Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)</p>	<p>Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)</p>
12	<p>Melakukan tindakan kejahatan, seperti: mencuri, menggelapkan, memperdagangkan barang – barang terlarang, berjudi baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.</p>	<p>Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor</p>	<p>Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)</p>

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Panduan Pembinaan SDM	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.HSC.TENESA.W-01
Nomor Revisi			

13	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja Telkom dan klien.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
14	Dengan sengaja atau ceroboh merusak, merugikan, menghilangkan atau membiarkan milik perusahaan dan peralatan kerja dalam keadaan bahaya.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
15	Mencemarkan nama baik perusahaan Telkom, Infomedia dan vendor yang terkait.	Langsung rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor	Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
16	Penyalahgunaan wewenang (job description) untuk kepentingan pribadi yang mempengaruhi kondusifitas operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)
17	Melakukan proses eskalasi (pihak internal atau eksternal) tidak sesuai dengan garis kordinasi sesuai dan struktur organisasi yang berlaku di operasional atau perusahaan.	Langsung SP1, apabila terjadi lagi langsung SP2 dan kronologis (rekomendasi SDM untuk dikembalikan ke vendor)	Form Surat Peringatan (IN.HSC.TENESA.F-03) + Form Rekap Pembinaan SDM (IN.HSC.TDSCC.F-07 REV.02) + Form Kronologis (IN.HSC.TENESA.F-04)

