

**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>SUPERVISOR</b>	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

**IDENTITAS JABATAN**

**Nama Jabatan** : **SUPERVISOR**  
**Kode Jabatan** :  
**Atasan Langsung** : **KOORDINATOR**  
**Direktorat/Departemen** : **CC OPERATION TELKOM SERVICE / TDSCC OPERATION**  
**Lokasi** : **CC TELKOM SERVICE**

**FUNGSI UTAMA**

Bertanggung jawab atas perancangan, pelaksanaan dan evaluasi operasional layanan, sesuai PKS yang sudah disepakati dengan pelanggan.

**PERSYARATAN JABATAN**

**Pendidikan** : Minimal D3 – Sistem- Teknologi  
**Pengalaman** : Minimal 2 tahun Level Team Leader/ Supporting  
**Kompetensi**  
   ▪ **Soft Skill** : Mempunyai kemampuan Coaching, Counseling & Mentoring Officer. Kemampuan mencapai performansi pelayanan sesuai target (SLA/KPI). Memiliki kemampuan membina, mengarahkan & memotivasi. Mempunyai kemampuan untuk memastikan kapabilitas agent dan team leade. Kemampuan membuat Laporan Performance Bulanan Operasional.  
   ▪ **Hard Skill** : Manajemen Call Center, Training Need Analysis, Human Resources Management, Competency Development. Teknologi Telematika, Umum Hardware : PC, Handset Software : MS. Office, IE, Bahasa Inggris: Aktif.

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
1. Melakukan Coaching, Counseling & Mentoring unit dibawah lini koordinasinya dan lini koordinasi lainnya jika ditemukan ketidaksesuaian pada standar layanan dan target performansi.	Pelaksanaan BIT & Briefing serta CCM
2. Bertanggung jawab terhadap performansi pelayanan di kelompoknya, baik performansi kuantitatif maupun kualitatif.	Pencapaian Target SLA setiap bulan
3. Melakukan <i>Outbound-Call</i> ke pelanggan jika diperlukan sehubungan dengan performansi layanan unit dibawahnya atau permasalahan pelanggan Telkom EBIS	Pencapaian Target SLA setiap bulan
4. Membina, mengarahkan dan memotivasi bawahan untuk mencapai target Kinerja.	Pencapaian Target SLA setiap bulan

**DESKRIPSI PEKERJAAN**

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

<b>TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
5. Memastikan unit dibawahnya memberikan pelayanan sesuai standar & prosedur yang telah ditetapkan dengan monitoring terhadap penyelesaian komplain di layanan melalui aplikasi yang tersedia.	Reduce Gap Kompetensi
6. Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan.	Pencapaian Target SLA setiap bulan
7. Memastikan kapabilitas unit dibawahnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan melalui aktivitas reguler, monitoring secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap unit dibawahnya.	Produktifitas sumber daya manusia
8. Membuat laporan performansi bulanan operasional.	Reduce Gap Kompetensi

PENGAWASAN									
Bawahan Langsung	:								
Bawahan Tidak Langsung	:								
Jumlah	:								
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	:		General Manager					Staf Ahli	
			Manager					Staf	
			Koordinator					Karyawan	
			Supervisor						

<b>WEWENANG</b>					
Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomen-dasikan (2)	Menginfor -masikan (1)
SDM	Melakukan monitoring terhadap layanan yang diberikan Officer kepada pelanggan secara real time dan mengambil tindakan yang diperlukan terhadap Officer			Kebutuhan Officer dan Supervisor	
				Mengusulkan hal-hal yang berhubungan dengan pembinaan dan mengambil tindakan yang	

**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>SUPERVISOR</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)
				diperlukan berkaitan dengan performansi Officer sesuai dengan peraturan yang berlaku.	
Sistem	Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan		Memiliki otoritas akses ke dalam sistem informasi untuk mengambil tindakan yang diperlukan	Kebutuhan Aplikasi untuk mendukung operasional	
Peralatan/mesin				Permasalahan dan kebutuhan perangkat pendukung Contact Center	
Customer					Laporan Operasional dan permasalahan
Vendor				Koordinasi permasalahan Officer	

HUBUNGAN KERJA	
▪ INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Performance/Supervisor QC	Fungsi Koordinasi dalam pencapaian SLA dan monitoring Kualitas
Infratel CC	Koordinasi dalam penggunaan dan penyelesaian problem yang sifatnya teknis
HR Support	Koordinasi dalam Aspek SDM
▪ EKSTERNAL	
Dengan :	Tujuan Hubungan Kerja
PT Telkom Indonesia (LO Telkom, Customer Care & UBC)	• Koordinasi operasional layanan harian
Customer	• Menampung input dan <i>feedback</i>
KONDISI KERJA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekerja di dalam ruangan ber-AC</li> <li>Waktu Kerja 08.00 – 17.00 Wib</li> <li>Bersedia bekerja lembur</li> </ul>	

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-	Jarang
--------------------	--------	---------	--------

**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>SUPERVISOR</b>	File JD-TDSCC	Dibuat	Disetujui

		<b>kadang</b>	
1. Internet	x		
2. Personal Computer	x		
3. Pesawat Telephone	x		
4. Mesin FAX	x		
5. Call Master	x		
6. Mesin Printer	x		
7. Mesin Fotocopy	x		