

Departemen/Unit OPERATION CC TELKOM	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Okt 2011	Revisi Rev 01
Nama Jabatan SERVICE OPERATION	File JD- SO	Dibuat SUT <i>[Signature]</i>	Disetujui FH <i>[Signature]</i>

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan	: Service Operation
Atasan Langsung	: Service Supervisor Layanan CC Telkom
Departemen/Direktorat	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services JKT/ BDG/MDN/SBY/MLNG/BGR/SMG

FUNGSI UTAMA

1. Bertanggung jawab terhadap supporting terselenggaranya administrasi dalam menunjang kegiatan operasional Layanan
2. Melakukan request untuk pemenuhan kebutuhan operasional layanan
3. Melakukan fungsi administrasi reporting data-data yang menunjang kegiatan operasional Layanan
4. Melakukan fungsi filing terhadap dokumentasi administrasi kegiatan operasional Layanan

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan	: Min D3
Pengalaman	: > 1 tahun
Kompetensi (soft skill)	: Organization & Communication, Customer Relationship, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Ramah dan Supel
Pengetahuan dan Ketrampilan (hard skill)	: Filing dokumen, Program Komputer min Ms.Office, Internet

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	UKURAN KEBERHASILAN
1. Bertanggung jawab terhadap rekapitulasi kehadiran, keterlambatan, over time, surat dokter, dan ljin meninggalkan pekerjaan untuk agent, Team Leader, Service Supervisor dan Support layanan	Sesuai jadwal, lengkap dan akurat
2. Bertanggung jawab terhadap rekapitulasi cuti tahunan, cuti mendadak, cuti alasan penting dan cuti melahirkan untuk agent, Team Leader, Service Supervisor dan Support layanan	Sesuai jadwal, lengkap dan akurat
3. Melakukan request dan distribusi untuk kebutuhan alat tulis kantor (ATK) dan obat-obatan untuk keperluan operasional Layanan	Sesuai kebutuhan
4. Melakukan administrasi pelaporan data-data yang menunjang kegiatan operasional Layanan (rekapitulasi data kuantitatif dan kualitatif agent, rekapitulasi data kinerja agent)	Data lengkap & akurat
5. Melakukan pengajuan dan distribusi extrafooding	Sesuai jadwal
6. Melakukan rekapitulasi Data Pembinaan Agent	Data Lengkap
7. Melakukan pembagian kunci locker untuk agent baru dan penyimpanan duplikat kunci	Tersedia

Departemen/Unit OPERATION CC TELKOM	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Okt 2011	Revisi Rev 01
Nama Jabatan SERVICE OPERATION	File JD- SO	Dibuat SUT <i>SK</i>	Disetujui FH <i>FH</i>

8. Melakukan pengukuran dan distribusi seragam	Tersedia
9. Membuat daftar hadir agent	Sesuai jadwal
10. Melakukan pembagian cuti tahunan agent	Sesuai jadwal
11. Melakukan proses pendokumentasian arsip dan file yg berhubungan dengan operasional Layanan	Dokumentasi lengkap dan tersimpan rapi

PENGAWASAN

Bawahan Langsung	:	-	
Bawahan Tidak Langsung	:	-	
Jumlah	:	-	
Level Bawahan	:	-	General Manager
& Jumlah Bawahan	:	-	Manajer
	:	-	Supervisor
	:	-	Team Leader
	:	-	Staf Ahli
	:	-	Staf
	:	-	Karyawan
	:	-	

WEWENANG

1. Mengakses aplikasi internal Infomedia terkait dengan tugas dan tanggung jawab
2. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan fungsi administrasi, terutama pengelolaan administrasi terhadap aliran keluar masuk dokumen dan informasi
3. Menghubungi unit terkait bila ada kendala dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab
4. Menggunakan segala sumberdaya terkait untuk melaksanakan proses bisnis administrasi yang menjadi tanggungjawabnya

HUBUNGAN KERJA

▪ **INTERNAL**

Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Dept. Operation Telkom Services	• Koordinasi dan pengelolaan data operasional
HR Supply	• Koordinasi pengiriman data kehadiran
Admin Departement CC	• Koordinasi pengelolaan pengadaan kebutuhan ATK & obat-obatan

▪ **EKSTERNAL**

Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
PPJP	• Koordinasi asuransi kesehatan, jamsostek

Departemen/Unit OPERATION CC TELKOM	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku 14 Okt 2011	Revisi Rev 01
Nama Jabatan SERVICE OPERATION	File JD- SO	Dibuat SUT <i>jh</i>	Disetujui FH <i>l</i>

KONDISI KERJA

- Bekerja di dalam ruangan ber-AC
- Waktu standar kerja antara jam 08.00 – 17.00.

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer dan perlengkapannya	X		
2. Mesin Printer	X		
3. Internet dan email	X		
4. Mesin Fax	X		
5. Pesawat Telephone	X		
6. Mesin Scanner		X	
7. Mesin Photocopy	X		