

Prosedur Operasi Standar

Panduan Kerja SDM Work Form Home

Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2020

Kode Dokumen : QMS.CC.01.03

Revisi : 00



infomedia CC TELKOM

CONTROLLED DOCUMENT

| Dibuat Oleh, | Diperiksa Oleh, MALANG | Disetujui Oleh, Direktur Sales and Operation |
|---|--|---|
|  Manager Operation Planning and Controlling |  VP Customer Experience Management |  Direktur Sales and Operation |
| Tanggal Pengesahan : 22 Juli 2020 | Tanggal Pengesahan : 29 Juli 2020 | Tanggal Pengesahan : 05 Agustus 2020 |

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

1. Rujukan

- 1.1. Surat Edaran Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2020 tentang Perluasan Pelaksanaan Remote Working dalam Rangka Antisipasi Penyebaran COVID-19.
- 1.2. Surat Edaran Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor SE-1/MBU/03/2020 tanggal 03 Maret 2020 tentang Kewaspadaan Terhadap Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).
- 1.3. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020 tanggal 30 Maret 2020 tentang perubahan atas surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 di lingkungan Instansi Pemerintah.
- 1.4. Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 337 Tahun 2020 tanggal 20 Maret 2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Wabah Covid-19 di Wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- 1.5. Nota Dinas Chief Human Capital Officer Telkom Indonesia Nomor: C.Tel.56/PS 000/COP-A0000000/2020 tanggal 30 Maret 2020 perihal Perpanjangan Implementasi Flexi Working Arrangement di Telkom Group.
- 1.6. Memo Dinas Direktur Finance & Business Support Infomedia Nusantara Nomor: 00080/M/INF2018_O_4/20 tanggal 16 Maret 2020 perihal Upaya Preventif Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Infomedia Nusantara.
- 1.7. Memo Dinas Direktur Finance & Business Support Infomedia Nusantara Nomor: 00109/M/INF2018_O_4/20 tanggal 23 Maret 2020 perihal Lanjutan Upaya Preventif Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 di Infomedia Nusantara.
- 1.8. Memo Dinas Direktur Business Support and SSO Nomor 00285/M/INF2020_O_3/20 Tanggal 10 Juli 2020 Tentang Perpanjangan Implementasi Flexi Working Arrangement PT. Infomedia Nusantara pada Fase Transisi New Normal.

2. Tujuan

- 2.1. Sebagai pedoman pelaksanaan *work from home* agar tetap berjalan dengan efektif dan efisien.
- 2.2. Sebagai pedoman monitoring pelaksanaan work from home.
- 2.3. Memastikan performansi tetap terjaga, baik dari segi profitabilitas dan produktivitas.
- 2.4. Mastikan bahwa operasional tetap bisa berjalan dengan baik.

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur meliputi dari pembuatan jadwal kerja, presensi *online*, monitoring *daily activity* SDM yang WFH, monitoring kinerja SDM, pengiriman *report activity* WFH dan pembinaan SDM.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Agent / SDM
- 4.2. Supervisor / Team Leader (Atasan SDM Terkait)
- 4.3. Staff Plan Roster / HR Support
- 4.4. Manager Operation
- 4.5. IT Pusat / IT Area
- 4.6. Dept. Operation Planning and Controlling

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Supervisor Operation atau Staff Plan Roster membuat jadwal kerja SDM sesuai pola kerja operasional selama *work from home*, dari jam mulai *online*, jam selesai *online*, waktu istirahat dan waktu aux.
- 5.2. Jadwal kerja yang sudah dibuat, dikirimkan ke Manager Operation untuk dilakukan verifikasi dan *approval*.
- 5.3. Manager Operation melakukan verifikasi jadwal kerja SDM.
 - Jika tidak sesuai, maka Supervisor Operation atau Staff Plan Roster melakukan revisi sesuai arahan.
 - Jika sudah sesuai, maka Supervisor Operation atau Staff Plan Roster melakukan distribusi jadwal jam kerja Agent.
- 5.4. Supervisor Operation atau Staff Plan Roster melakukan distribusi jadwal kerja dengan mekanisme *upload* kedalam aplikasi presensi *online* atau via e-mail yang ditujukan kepada semua SDM dan di tembuskan ke Manager Operation.
- 5.5. SDM wajib melakukan presensi di aplikasi presensi *online* seperti : <https://absensi-jasmine.infimedia.co.id/login>, proses presensi dilakukan 2 kali dalam sehari :
 - Presensi masuk sesuai jadwal jam masuk
 - Presensi pulang sesuai jadwal jam pulang
- 5.6. Apabila terdapat kendala pada aplikasi presensi, dimana salah satunya SDM tidak bisa melakukan presensi *online*, maka SDM melakukan eskalasi via media *online* (seperti : WhatsApp) dengan melampirkan keterangan di layar dan capture presensi *online* ke Supervisor Operation untuk dilanjutkan eskalasi ke IT terkait.

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

- 5.7. Apabila SDM belum bisa menggunakan aplikasi presensi *online*, maka SDM wajib mengirimkan Foto serta *Shared Location* ke *Supervisor Operation*, sebelum dan setelah bekerja.
- 5.8. SDM WFH wajib menggunakan tempat yang nyaman dan jauh dari keramaian sehingga tetap fokus melakukan pekerjaan sesuai prosedur dan terhindar dari gangguan.
- 5.9. Lokasi SDM WFH sesuai dengan tempat yang telah ditentukan oleh Operasional (Rumah Pribadi / Kosan dsb) dan jika dibutuhkan untuk onsite ke layanan atau ke lokasi klien SDM wajib menginformasikan atasan terkait.
- 5.10. Selama WFH SDM wajib berpakaian rapi, bersih seperti berpakaian kerja pada umumnya.
- 5.11. SDM tidak diperkenankan menukar jadwal kerja tanpa persetujuan atasan terkait. Jika ingin tukar libur atau tukar dinas bisa dilakukan minimal H-2 dan pastikan SDM melaporkan dan berkoordinasi dengan SPV.
- 5.12. *Supervisor Operation* atau *Staff Plan Roster* melakukan rekap absensi secara *daily* dan melaporkan *summary report* absensi ke *Manager Operation*.
- 5.13. *Supervisor Operation* membuat *group monitoring* (cth: via media *Whatsapp Group*) dengan semua SDM yang dimonitoring, terdiri dari *Manager Operation*, *Supervisor Operation*, *Team Leader* dan *Agent* untuk memudahkan koordinasi antar level di Operasional.
- 5.14. *Supervisor Operation*/atasan SDM terkait setiap hari melakukan pengecekan kesiapan SDM sebelum memulai pekerjaan, dari kondisi kesehatan, perangkat kerja dan *Supervisor Operation*/atasan SDM terkait juga wajib menyampaikan materi *briefing* terkait *update* informasi terbaru, promo, produk kepada *Agent* secara *daily* minimal 30 (tiga puluh) menit sebelum *Agent* memulai bekerja dengan menggunakan aplikasi *zoom* atau media *conference* lainnya.
- 5.15. *Agent* melakukan aktivitas pelayanan pelanggan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.
- 5.16. Jika *Agent* membutuhkan koordinasi penyelesaian case pelanggan, *Agent* melakukan koordinasi dengan *Supervisor Operation*/atasan SDM terkait *via media online* (Seperti : *Whatsapp*, *SMS*, *telepon*) saat itu juga.
- 5.17. Setiap selesai berinteraksi dengan pelanggan *Agent* wajib melakukan penginputan detail interaksi kedalam Aplikasi yang sudah disediakan.
Jika terkendala pada aplikasi pencatatan interaksi pelanggan, maka *Agent* wajib melakukan rekap kedalam *form excel* dan dikirimkan ke *Supervisor Operation*/atasan SDM terkait sebagai laporan harian.
- 5.18. Selama bekerja, baik *Agent* dan *Non Agent* tidak diperkenankan mendengarkan musik, menonton video, *youtube*, atau aplikasi media *online* lain di luar aplikasi yang dibutuhkan untuk bekerja.

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

- 5.19. *Supervisor Operation* atau PIC yang ditetapkan Manajer melakukan *real time monitoring* performansi *Agent* menggunakan aplikasi *monitoring* (seperti : CMS, Omnichannel dsb) dari jumlah *call/interaksi* per interval, *staff time* dan *aux*.
- 5.20. Jika *Agent* ingin *Aux* (*Toilet*, *Makan/Minum*, *Sholat*) wajib konfirmasi ke *Supervisor Operation*/atasan SDM terkait.
- 5.21. *Supervisor Operation* melakukan *sampling Real time Tapping* ke seluruh *Agent* dan mencatat pada *Form Real time Monitoring Call/Interaksi*.
- 5.22. *Supervisor Operation* memberikan pembinaan kepada setiap SDM sesuai dengan prosedur Pembinaan SDM yang berlaku apabila SDM tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar yang ditentukan.
- 5.23. Pembinaan SDM menggunakan aplikasi pembinaan atau *soft copy* yang dikirimkan ke SDM ditembuskan ke *Manager Operation* untuk ditindaklanjuti.
Jika kategori pembinaan dan/atau kesalahan SDM berat yang merugikan perusahaan mekanisme pembinaan selain mengirimkan form pembinaan juga melakukan video call untuk memberikan coach kepada *Agent* tersebut.
- 5.24. *Supervisor Operation* membuat *Report Daily*, *Periodic* dan *Monthly* yang dikirimkan ke *Manager Operation* dan *Dept. Operation Planning and Controlling* sebagai bahan evaluasi terhadap Kinerja dan Produktivitas di Operasional selama *Work Form Home*.
- 5.25. SDM Non *Agent* memonitor *handphone* dan alat komunikasi lainnya agar tetap dapat dihubungi, dengan *response time* maksimal 10 menit setiap saat pada jam kerja.
- 5.26. SDM Non *Agent* wajib melaporkan hasil pekerjaannya kepada atasannya langsung, melalui media komunikasi *online* (*e-mail*, *whatsapp*, *telegram* dan lainnya) :
- Pagi (Sesuai jam kerja) : mengirimkan plan activity kepada atasannya terkait.
 - Sore (Sesuai jam kerja) : mengirimkan progress activity atasannya terkait.
 - Laporan activity daily menggunakan form yang distandardkan.
 - Atasan SDM masing-masing unit mengkompilir dan mengirimkan laporan plan activity semua unit ke Manager Operation maksimal H+1 setiap hari.
- 5.27. *Supervisor Operation* wajib melakukan eskalasi langsung ke unit terkait, setiap kendala ataupun gangguan yang dihadapi selama WFH dan mendokumentasikan ke dalam *logbook* gangguan.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *Work Form Home* (WFH), adalah *remote working* (bekerja jarak jauh) dengan tetap berada di rumah, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi.
- 6.2. SPV Ops, adalah *Supervisor Operation*

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

- 6.3. *Call Manajemen System* (CMS), adalah Perangkat yang digunakan melakukan monitoring *Call* dan Performansi *Agent*.
- 6.4. *Auxiliary* (AUX), adalah waktu istirahat yang digunakan untuk makan, toilet, sholat, koordinasi, briefing.
- 6.5. *Stafftime*, adalah lama waktu bekerja (login – logout)
- 6.6. *Roster*, adalah Jadwal Kerja
- 6.7. SDM Non Agent adalah Pekerja yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan baik via telepon atau *walk-in*, seperti : *Supervisor Operation*, *Team Leader*, *Backend Support*, Admin dsb.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi selama *work from home*
- 7.2. Efektifitas *monitoring work from home*
- 7.3. Memastikan setiap pekerjaan tetap diselesaikan sesuai dengan target.



 **infomedia CC TELKOM**
 Your Digital CX Partner
 by Telkom Indonesia

**CONTROLLED
DOCUMENT**

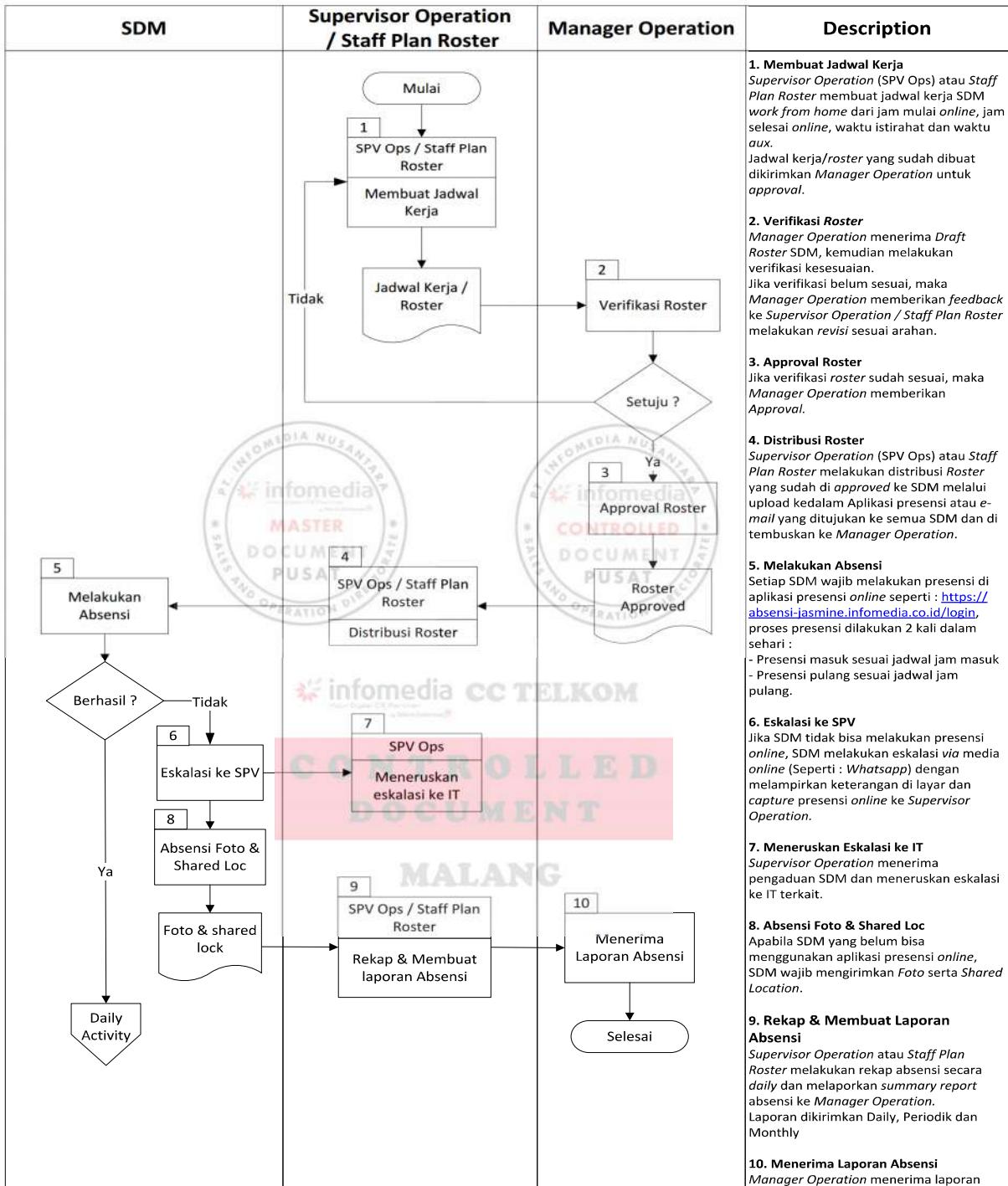
MALANG

Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

8. Rincian Prosedur

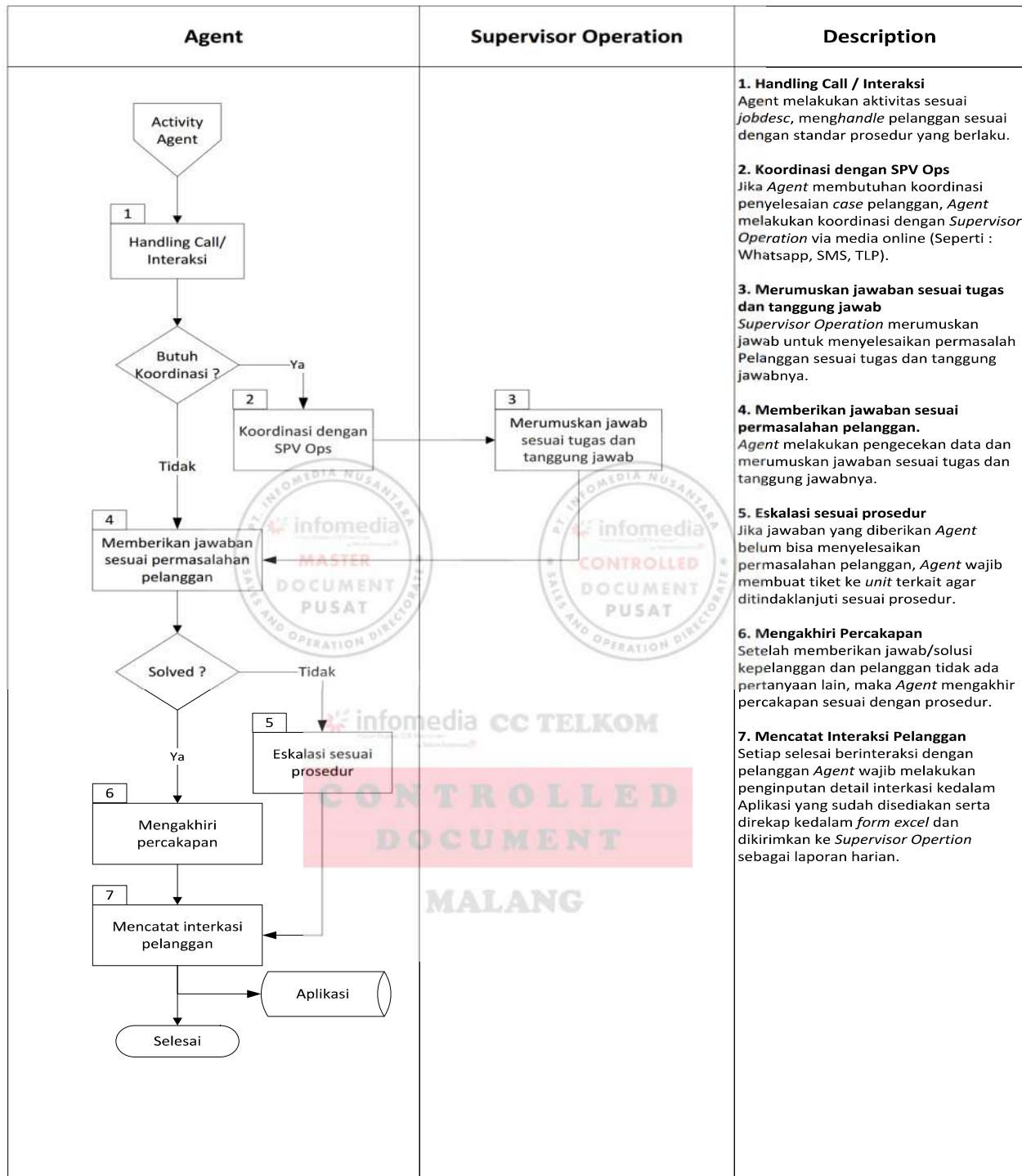
8.1. Presensi Online



Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

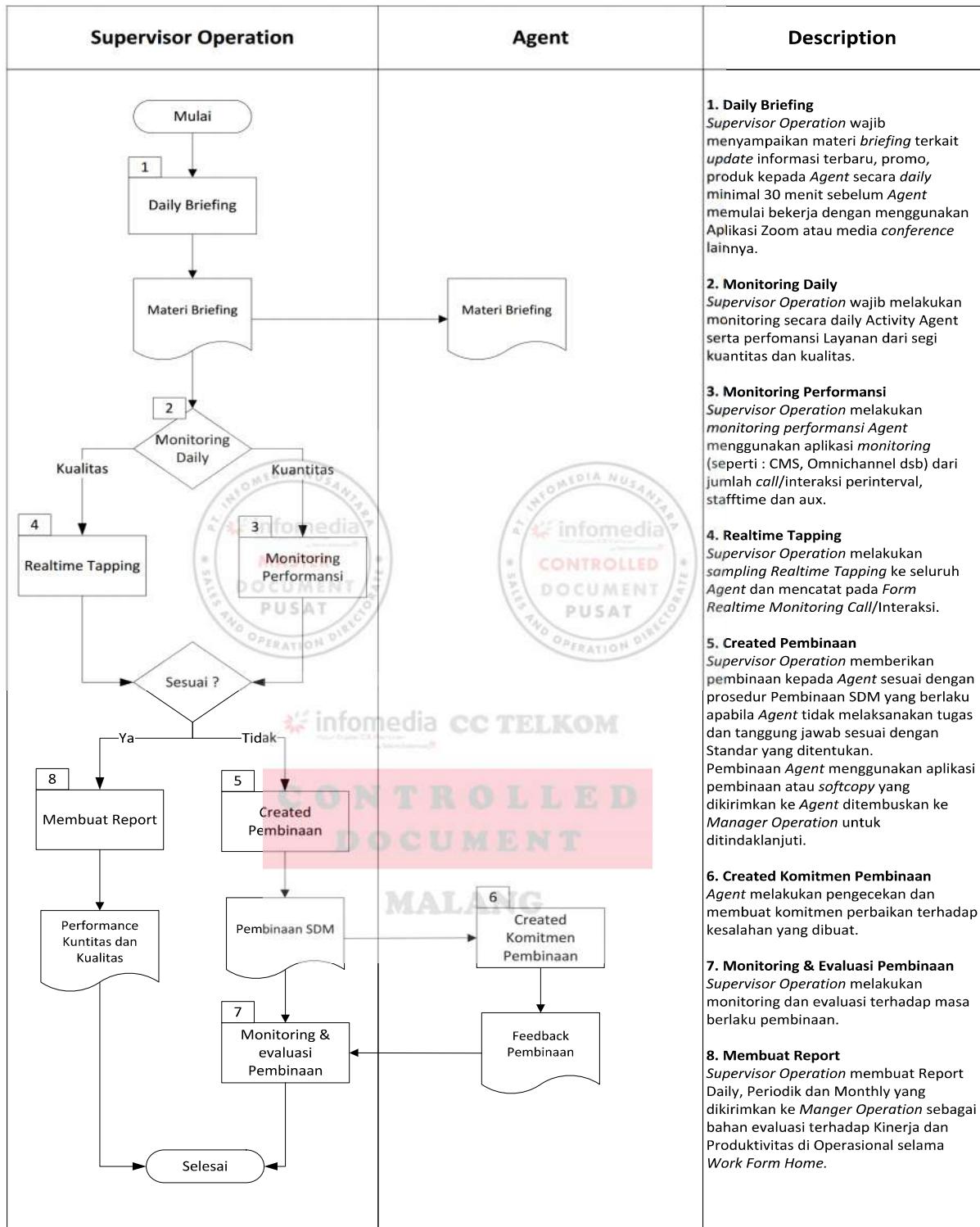
8.2. Daily Activity Agent



Prosedur Operasi Standar
Panduan Kerja SDM Work From Home

| | |
|-----------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | : 06 Agustus 2020 |
| Kode Dokumen | : QMS.CC.01.03 |
| Revisi | : 00 |

8.3. Realtime Monitoring



| | |
|---|-----------------------------------|
| Prosedur Operasi Standar Panduan Kerja SDM Work From Home | Tanggal Berlaku : 06 Agustus 2020 |
| | Kode Dokumen : QMS.CC.01.03 |
| | Revisi : 00 |

8.4. Keterangan Prosedur, Risiko, Kontrol *

| No | Keterangan | SLA | Risiko | Kontrol |
|----|------------|-----|--------|---------|
| | | | | |
| | | | | |

*) No, keterangan, SLA, Risiko dan Kontrol pada tabel di atas merupakan No Aktivitas, keterangan, SLA, Risiko, dan Kontrol pada rincian prosedur. Setiap aktivitas diisi dengan keterangan jika diperlukan saja.

Jika tidak ada koten pada salah satu kolom table di atas, maka kolom diisi dengan tanda (-). SLA wajib diisi namun keterangan, risiko, dan control tidak wajib.

9. Instruksi Kerja Pendukung

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|---|-------------|----------------------|
| 1 | QMS.CC.03.17 Form Real Monitoring Customer Handling | 2 Tahun | Supervisor Operation |
| 2 | QMS.CC.03.18 Formulir Real Time Monitoring Traffic | 2 Tahun | Supervisor Operation |
| 3 | QMS.CC.03.19 Laporan Absensi Harian WFH Daily | 2 Tahun | Supervisor Operation |
| 4 | QMS.CC.03.20 Form Logbook Gangguan | 2 Tahun | Supervisor Operation |
| 5 | QMS.CC.03.21 Form Report Activity WFH | 2 Tahun | Supervisor Operation |

**) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasi standar terkait.



11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Presensi Online (Jasmine)
- 11.2. CMS
- 11.3. Omnichannel
- 11.4. Aplikasi Monitoring Lainnya



MALANG

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-----------------|---------------------|
| 01 | | |
| 02 | | |
| Dst. | | |