

Departemen/Divisi/Direktorat : CC OPERATION TELKOM 147 SURABAYA / TELKOM SERVICES / CC & OS	Hal 1 dari 5	Tanggal Berlaku 1 APRIL 2011	Revisi Rev 00
Nama Dokumen : JOB DESC - MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA	File JD-TELK	Dibuat FH	Disetujui HZ

IDENTITAS JABATAN

Nama Jabatan : **MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA**
Atasan Langsung : **GM Telkom services**
Dept/Divisi/Direktorat : **Operation Telkom 147 Surabaya /Telkom Services/CC & OS**
Lokasi : **Surabaya**

FUNGSI UTAMA

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan Contact Center 147 FLEXI, 147 SPEEDY dan 147 POTS, meningkatkan dan menjamin pencapaian target operasional dan divisi, serta turut berperan dalam melakukan pemasaran contact center yang mencakup new dan project expansion.

PERSYARATAN JABATAN

Pendidikan : Minimal S1 semua jurusan
Pengalaman : 1 – 2 tahun
Kompetensi
Personal Quality : Customer First, Collaborative Innovation, Co-Creation of Win-Win Partnership, Caring Meritocracy, Commitment to Long term
Managerial Skill : Action Mgt, Decision Making, Networking
Technical Skill : Solution & Service Development, Operation Management, Coaching & Counseling, Quality Management

TUGAS POKOK	UKURAN KEBERHASILAN
1. Menjabarkan strategi dan rencana program kerja Divisi Contact Telkom Services. ke dalam program kerja Departemen Operation Telkom 147 Surabaya	- KM Triwulan
2. Menjabarkan konsep pelaksanaan kebijakan yang terkait dengan Departemen Operation Telkom 147 Surabaya	- Tercapainya target dan program kerja Dept. Operation Telkom 147 Surabaya
3. Merumuskan Key Performance Indicator untuk seluruh Koordinator yang dikelola.	- Kontrak Manajemen

Departemen/Divisi/Direktorat : CC OPERATION TELKOM 147 SURABAYA / TELKOM SERVICES / CC & OS	Hal 2 dari 5	Tanggal Berlaku 1 APRIL 2011	Revisi Rev 00
Nama Dokumen : JOB DESC – MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA	File JD-TELK	Dibuat FH	Disetujui HZ

TUGAS POKOK	UKURAN KEBERHASILAN
4. Mengelola proses implementasi kebijakan yang terkait dengan Departemen Operation Telkom 147 Surabaya	- Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA
5. Mengelola dan mengendalikan kinerja Departemen sesuai dengan Kontrak Manajemen yang ditetapkan	- Kontrak Manajemen
6. Membina, mengarahkan dan memotivasi bawahan dalam rangka pengembangan kompetensi dan karir yang bersangkutan.	- Reduce gap kompetensi
7. Menyediakan laporan operasional berkala level Departemen Operation Telkom 147 Surabaya	- Laporan bulanan - Laporan MK Departemen
8. Melakukan evaluasi layanan existing	- Perbaikan layanan - Expansion

DIMENSI JABATAN :																													
▪ FINANSIAL																													
1. Departemen Operation Telkom 147	Rp 30 – 45 M,-																												
▪ NON FINANSIAL																													
1. JUMLAH PEKERJA :																													
Bawahan Langsung	: 6 orang																												
Bawahan Tidak Langsung	: 600 -800																												
Jumlah Total	: 606-806																												
Level Bawahan & Jumlah Bawahan	<table><tr><td><input type="text"/></td><td>Organik</td><td><input type="text"/></td><td>Outsource</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>General Manajer</td><td><input type="text"/></td><td>Supervisor atau Staf setara Supervisor</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>Manajer/ setara manajer</td><td><input type="text"/></td><td>Unit Leader atau Staf setara unit leader</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>Koordinator atau Staf setara Koordinator</td><td><input type="text"/></td><td>Pelaksana</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>Supervisor atau Staf setara Supervisor</td><td></td><td></td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>Unit Leader atau Staf setara Unit Leader</td><td></td><td></td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td>Pelaksana</td><td></td><td></td></tr></table>	<input type="text"/>	Organik	<input type="text"/>	Outsource	<input type="text"/>	General Manajer	<input type="text"/>	Supervisor atau Staf setara Supervisor	<input type="text"/>	Manajer/ setara manajer	<input type="text"/>	Unit Leader atau Staf setara unit leader	<input type="text"/>	Koordinator atau Staf setara Koordinator	<input type="text"/>	Pelaksana	<input type="text"/>	Supervisor atau Staf setara Supervisor			<input type="text"/>	Unit Leader atau Staf setara Unit Leader			<input type="text"/>	Pelaksana		
<input type="text"/>	Organik	<input type="text"/>	Outsource																										
<input type="text"/>	General Manajer	<input type="text"/>	Supervisor atau Staf setara Supervisor																										
<input type="text"/>	Manajer/ setara manajer	<input type="text"/>	Unit Leader atau Staf setara unit leader																										
<input type="text"/>	Koordinator atau Staf setara Koordinator	<input type="text"/>	Pelaksana																										
<input type="text"/>	Supervisor atau Staf setara Supervisor																												
<input type="text"/>	Unit Leader atau Staf setara Unit Leader																												
<input type="text"/>	Pelaksana																												
2. JUMLAH VENDOR	: 7 (Outsourcing Indonesia, Media Prima, Intrias Mandiri Sejati, Ayodiapala, Bawana, Supraco, Alih Karya, Madindo)																												
3. JUMLAH PRODUK	: 147 FLEXI, 147 SPEEDY, 147 POTS																												
4. JUMLAH CUSTOMER	: 1 (Telkom Customer Care)																												
5. JUMLAH SERVER	: - JENIS : -																												
6. JUMLAH RECORD / DATA	: 1. -																												

Departemen/Divisi/Direktorat : CC OPERATION TELKOM 147 SURABAYA / TELKOM SERVICES / CC & OS	Hal 3 dari 5	Tanggal Berlaku 1 APRIL 2011	Revisi Rev 00
Nama Dokumen : JOB DESC – MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA	File JD-TELK	Dibuat FH	Disetujui HZ

TANTANGAN UTAMA

- Pencapaian target kerja & kualitas layanan sesuai SLA yang telah ditentukan.
- Mengelola dan memberdayakan sebaik mungkin seluruh kompetensi SDM dan perangkat di layanan

WEWENANG

Lingkup Wewenang	Level Wewenang				
	Memutuskan / menetapkan (5)	Menyetujui (4)	Mendapatkan/ merahasiakan informasi (3)	Mengusulkan/ Merekomendasikan (2)	Menginformasikan (1)
Keuangan		penggunaan dana perusahaan sesuai alokasi budget		Anggaran Operasional Tahunan	
		Menyetujui dokumen penagihan sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama			
SDM				Merekrut, merotasi, memutasi, mempromosikan karyawan di departemen Operasional 108	
		Menilai dan mengevaluasi bawahan			
Sistem	Membuat strategi dan metoda operasional				
Peralatan/ mesin				Kebutuhan fasilitas Operasional	
Customer	Eksekusi Operasional Harian				
Vendor				Vendor Proposition	

Departemen/Divisi/Direktorat : CC OPERATION TELKOM 147 SURABAYA / TELKOM SERVICES / CC & OS	Hal 4 dari 5	Tanggal Berlaku 1 APRIL 2011	Revisi Rev 00
Nama Dokumen : JOB DESC - MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA	File JD-TELK	Dibuat FH	Disetujui HZ

HUBUNGAN KERJA	
INTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
Divisi TRANSITION&DELIVERY	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi Perencanaan & Implementasi project, serah terima project, pengelolaan SMM, Quality Improvement
Divisi IT INFRASTRUCTURE&OPERATION	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi operasional dan perbaikan perangkat dan aplikasi (system IT)
Divisi HR SUPPLY	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi pelatihan, remunerasi, rekrutasi, hubungan industrial
Divisi BUSSINESS SUPPORT CC&OS	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi penyediaan SDM, infrastruktur, anggaran, target deployment, evaluasi bisnis, PL per layanan, laporan performansi
EKSTERNAL	
Dengan	Tujuan Hubungan Kerja
1. PT. Telkom Tbk	<ul style="list-style-type: none"> Masalah jaringan komunikasi, infrastruktur dan Network Koordinasi Operasional Layanan Harian Menampung Input & Feed Back untuk layanan Koordinasi Dokumen penagihan & SLA
2. Vendor SDM (Madindo, Alih Karya, IMS)	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi Masalah Ketenagakerjaan Outsources
3. Mitra Lainnya (Pelanggan dan pengguna jasa TELKOM)	<ul style="list-style-type: none"> Kerjasama operasional & monitoring Kualitas Layanan
4. PT. Telkom Tbk	<ul style="list-style-type: none"> Masalah jaringan komunikasi, infrastruktur dan Network Koordinasi Operasional Layanan Harian Menampung Input & Feed Back untuk layanan Koordinasi Dokumen penagihan & SLA

KONDISI KERJA
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC Waktu standar kerja antara jam 08.00 – 17.00. (HP siap melayani 24 Jam)

PERLENGKAPAN KERJA	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer dan perlengkapannya	X		
2. Internet dan email	X		
3. Aplikasi Internal Infomedia	X		
4. Telepon	X		

Departemen/Divisi/Direktorat : CC OPERATION TELKOM 147 SURABAYA / TELKOM SERVICES / CC & OS	Hal 5 dari 5	Tanggal Berlaku 1 APRIL 2011	Revisi Rev 00
Nama Dokumen : JOB DESC - MANAGER OPERATION TELKOM 147 SURABAYA	File JD-TELK	Dibuat FH	Disetujui HZ

POSISI JABATAN DALAM STRUKTUR ORGANISASI

