



## DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Service Operation Supervisor	ISH.OPR.04.94		


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

Fungsi Utama Jabatan
Memastikan kelancaran berlangsungnya kegiatan di Operasional layanan dari segi kualitas dan kuantitas, memonitoring performansi pekerja serta menjamin tercapainya target key Performance Indicator (KPI) layanan.

Persyaratan Jabatan
Pendidikan : Minimal D-3 Pengalaman : 1 tahun Kompetensi : • Hard : Telecommunication Technology Knowledge, Product Knowledge, Customer Retention, System Platform Adm • Soft : Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork & Diversity Management, Interpersonal Relationship, Analytical Thinking, Self Management, Decision Making, Leadership of Changes, Communication, Fairness to Sub Ordinat.

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional layanan sehingga pencapaian terhadap performansi pelayanan CC Telkom sesuai target SLA	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA
2. Monitoring terhadap penyelesaian komplain di layanan CC Telkom sesuai service level	Layanan filltime & maksimal
3. Memonitor dan mengendalikan produktivitas petugas pelayanan Operator CC Telkom, Melakukan Coaching & Conseling kepada Team CC Telkom terhadap pencapaian performansi kuantitatif	Produktivitas sumber daya
4. Melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan untuk menjamin bahwa yang bersangkutan telah melayani pelanggan sesuai standar	Pencapaian kualitas & kepuasan pelanggan

## DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit <b>Operation CC Telkom</b>	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat 	Disetujui
Service Operation Supervisor	ISH.OPR.04.94	PUJ	SF

Tugas dan Tanggung Jawab Tambahan SPV 108 Bandung	Ukuran Keberhasilan
1. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu	Dokumentasi lengkap & valid
2. Melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur	
3. Menjamin pihak yang berkepentingan mendapatkan data dan informasi mengenai dokumentasi sistem manajemen mutu secara akurat dan terkini	Informasi lengkap
4. Memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan standarisasi sistem manajemen mutu di layanan Contact Center	
5. Melakukan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu di layanan Contact Center	
6. Melakukan sampling terhadap penggunaan dokumentasi diseluruh unit di area layanan CC Telkom	
7. Koordinasi dan pelaksanaan audit mutu (Internal dan Eksternal)	

Pengawasan											
Bawahan Langsung	:	15									
Bawahan Tidak Langsung	:	-									
Jumlah	:	15 Level									
Level Bawahan	:	<table><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr></table>	-	-	-	-	<table><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>x</td></tr><tr><td></td></tr></table>	-	-	x	
-											
-											
-											
-											
-											
-											
x											
& Jumlah Bawahan		<table><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr></table>	-	-	-	-	<table><tr><td>-</td></tr><tr><td>-</td></tr><tr><td>x</td></tr><tr><td></td></tr></table>	-	-	x	
-											
-											
-											
-											
-											
-											
x											
		General Manager	Staf Ahli								
		Manajer	Staf								
		Koordinator	Karyawan kontrak								
		Supervisor									

Wewenang
1. Merekomendasikan program improvement dan training officer
2. Mengatur kinerja team leader yang menjadi bawahannya terkait dengan layanan call center
3. Berkoordinasi Supervisor Support bila ada kendala di dalam pengumpulan data Operasional harian

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Dept IT	1. Koordinasi sisi teknis
2. HR Supply	2. Koordinasi sisi SDM
3. Dept QA	3. Koordinasi sisi performansi
4. Unit back office	4. Koordinasi sisi ticket, roster, Adm

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Dept. Operation Telkom Services	1. Koordinasi Operasional layanan harian
2. Customer	2. Menampung input dan feedback

## DESKRIPSI PEKERJAAN

<b>Departemen/Unit</b> <b>Operation CC Telkom</b>		Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Service Operation Supervisor		ISH.OPR.04.94		

### Kondisi Kerja

- Bekerja didalam ruangan ber-AC di kantor operasional layanan CC Telkom Area
- Waktu standar kerja perusahaan antara 08.00 – 17.00 WIB

### Perlengkapan Kerja

	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC & Perlengkapannya	X		
2. Headset	X		
3. Call Master	X		