



DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat 	Disetujui 
Quality Control Analyst	ISH.OPR.04.91	PUJ	SF



Identitas	
Nama Jabatan	: Quality Control Analyst CC Telkom
Atasan Langsung	: Manager CC Telkom
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services

Fungsi Utama Jabatan	
1.	Melakukan analisa roster (tenggang waktu analisa disesuaikan dengan metode roster yang berlaku di masing-masing area/kota).
2.	Melakukan analisa dan monitoring atas hasil taping QC officer dalam interval 10 harian serta membuat laporannya.
3.	Membuat laporan dan sosialisasi atas hasil evaluasi dan analisa performansi / kinerja call center Telkom kepada fungsi-fungsi terkait (untuk laporan hasil 10 harian ke Operasional Call Center sedangkan laporan bulanan ke Operasional Call Center dan Dept. Quality Assurance).
4.	Melakukan penilaian kinerja QC officer (bulanan).

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Min D-3
Pengalaman	: Pengalaman menjadi Supervisor/QCO
Kompetensi	:
• Hard	: Aplikasi Program Komputer (MS Office), Aplikasi Program Internal, Product Knowledge, Internet, Bahasa Inggris Lisan & Tulisan
• Soft	: Leadership, Analytical Thinking, Problem Solving, Organization and Communication, Customer Relationship, Fast Learning, Positive Thinking, Open Minded, Cooperative, Conceptual Thinking, Ramah dan Supel

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Melakukan analisa dan monitoring pencapaian kinerja Operasional Call Center Telkom berdasarkan acuan SLG yang tertuang pada PKS dan memberikan laporannya berupa rekomendasi guna meningkatkan kinerja / performansi call center (jika ada ketidakcapaian kinerja/performansi operasional layanan) yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> Laporan Harian Laporan 10 Harian Laporan Bulanan 	Sesuai jadwal
2. Memantau pelaksanaan perbaikan oleh Operasional dan Departemen terkait terhadap aspek / parameter yang tidak mencapai target layanan sesuai hasil CSI & MCI Telkom	Pencapaian dan peningkatan SLG

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Quality Control Analyst	ISH.OPR.04.91		

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
3. Memeriksa rencana implementasi roster di Operasional untuk bulan N+1 dan rekomendasi terhadap kondisi trafik	Peningkatan pencapaian Kinerja Operasional
4. Melakukan penilaian kinerja QC Officer	Sesuai jadwal

Pengawasan			
Bawahan Langsung	:	-	
Bawahan Tidak Langsung	:	-	
Jumlah	:	-	
Level Bawahan	:	-	
& Jumlah Bawahan	:	-	
		General Manager	- Staf Ahli
		Manajer	- Staf
		Koordinator	x Karyawan (Outsource)
		Supervisor	- QAO



Wewenang
1. Mengakses data dan informasi di Operasioanal CC Telkom
2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan fungsi quality assurance yang menjadi tanggung jawabnya
3. Memberikan rekomendasi perbaikan (Improvement plan) Operasional CC dan melakukan monitoring progresnya
4. Mendapatkan data yang dibutuhkan dari unit / pihak terkait

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Infratel CC Telkom	1. Koordinasi sistem dan Aplikasi
2. Manager & Koordinator Layanan CC	2. Koordinasi operasional harian layanan CC
3. HR Area	3. Koordinasi Penilaian QC Officer
4. Administrasi Layanan CC 147	4. Koordinasi Administrasi operasional (cuti, sakit dll)
5. Dept PPKL	5. Koordinasi performance Layanan
6. Document Control	6. Koordinasi implementasi ISO CC Telkom

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
-	-

Kondisi Kerja
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja didalam ruangan ber-AC dilayanan CC Telkom Waktu kerja standar perusahaan 08.00 – 17.00 WIB

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom		Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Quality Control Analyst		ISH.OPR.04.91		

Perlengkapan Kerja		Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer & Perlengkapannya		X		
2. Mesin Printer		X		
3. Internet & Email		X		
4. Pesawat Telephone		X		
5. Mesin Photocopy			X	
6. Mesin Scanner			X	