

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**

**BAB IV
KONTEKS ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-04


No.Revisi : 04

Tgl.Efektif : 11 Mei 2021



**PT. INFOMEDIA NUSANTARA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG**

Dibuat Oleh,	Disetujui Oleh,
 Febrian Surya Pratama (QMR)	 Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)
Tanggal : 08 April 2021	Tanggal : 09 Mei 2021

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-04
	BAB IV KONTEKS ORGANISASI DAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 4

4.1 Pemahaman Organisasi dan Konteksnya


Layanan CC Telkom menentukan masalah internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

Faktor Eksternal :

- Layanan CC Telkom dalam melakukan aktivitas dan proses operasionalnya mengikuti dan mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, diantaranya mengikuti Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2013 tentang “Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler” dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang “Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.
- Seiring perkembangan teknologi dan juga antisipasi persaingan dengan pesaing dalam hal kualitas pemenuhan kebutuhan pelanggan (*End User*, Klien, dan *stakeholder* lainnya), Layanan CC Telkom berkembang dari semula hanya *Call Center* yang melayani pelanggan melalui telepon baik *Inbound* maupun *Outbound* menjadi sebuah *Contact Center* yang terintegrasi dengan penambahan Layanan *Digital Media* IndiHome, yaitu *channel* pelayanan pelanggan melalui media seperti *facebook*, *twitter*, *e-mail*, *Live Chat* dll.
- Perkembangan ekonomi menuju era pasar bebas terutama di kawasan Asia Tenggara akan menyebabkan persaingan dalam bisnis terutama dalam hal kualitas layanan ke pelanggan di antisipasi oleh Layanan CC Telkom dengan terus meningkatkan kemampuan atau *skill* karyawannya agar bisa bersaing dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggannya.
- Teknologi informasi dan telekomunikasi yang terus secara cepat berkembang juga menjadi faktor eksternal yang di antisipasi CC Telkom dengan meningkatkan kemampuan perangkat dan jaringannya agar pelanggan bisa dengan mudah mengakses layanan *Contact Center* untuk kebutuhan Informasi dan pengaduan kapan pun dibutuhkan.

Faktor Internal :

- Layanan CC Telkom juga menyelaraskan dengan nilai dan budaya perusahaan Telkom dalam pelaksanaan sistem manajemen mutunya.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-04
	BAB IV KONTEKS ORGANISASI DAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 4

- Motivasi kerja karyawan menjadi perhatian di Layanan CC Telkom karena akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan, yaitu dengan memberikan insentif ataupun *reward* kepada karyawan-karyawan yang berprestasi.

4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Layanan CC Telkom secara konsisten menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, dimana pihak-pihak yang berkepentingan dalam konteks penerapan Sistem Manajemen Mutu di Layanan CC Telkom adalah sebagai berikut :

- **Klien**

Ekspektasi klien terhadap pengelolaan *Contact Center* bisa dilihat dari Sasaran Mutu yang di sepakati oleh PT. Infomedia dan PT. Telkom.

- **Pemerintah**


Layanan CC Telkom dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu nya juga tunduk terhadap peraturan yang dijelaskan di Bab 4.1 Pemahaman Organisasi di bagian faktor eksternal.

- **Pelanggan (*End User*)**

Ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan CC Telkom seperti solusi yang cepat dan memuaskan. Hal ini bisa dilihat dari umpan balik pelanggan berupa saran / masukan melalui *Contact Center* dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan CSS (*Customer Satisfaction Survey*).

- **Supplier atau Sub Kontraktor**

Ekspektasi *supplier* atau sub kontraktor terhadap kerjasama yang dilakukan dalam memberikan *support* ke PT. Infomedia dalam menjalankan bisnis dan operasionalnya sesuai dengan kesepakatan atau Perjanjian Kerjasama.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-04
	BAB IV KONTEKS ORGANISASI DAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	3 dari 4

4.3 Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Layanan CC Telkom menetapkan dan memelihara Manual Sistem Manajemen Mutu yang mencakup ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu, prosedur-prosedur terdokumentasi dan referensi yang terkait, serta uraian hubungan antar proses Sistem Manajemen Mutu.


Layanan CC Telkom menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat antara lain :

- (1) Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, yang bisa dilihat detailnya pada Manual Mutu CC Telkom Bab II Ruang Lingkup.
- (2) Prosedur yang didokumentasikan dan referensi untuk penerapan sistem manajemen mutu yang diatur dalam Referensi Silang Dokumen Infomedia CC Telkom.
- (3) Gambaran interaksi dari proses-proses yang terkait dalam sistem manajemen mutu, Diagram Proses Bisnis CC Telkom dan pada lampiran Perencanaan Mutu.

Tujuan dibuatnya Manual Mutu sebagai upaya untuk menciptakan suatu sistem jaminan mutu serta untuk meyakinkan bahwa sistem mutu diterapkan secara berkesinambungan dan dipelihara oleh setiap bagian di Layanan CC Telkom. Manual Mutu ini menguraikan tentang :

- Profil Layanan CC Telkom
- Pemenuhan Persyaratan Umum Sistem Manajemen Mutu
- Pemenuhan Informasi Terdokumentasi
- Komitmen Manajemen
- Kebijakan Mutu, Visi, Misi
- Sasaran Mutu
- Pemenuhan Sumber Daya
- Pelaksanaan Operasional CC Layanan Telkom
- Proses Analisa, peningkatan dan pengukuran

Didalam penerapan Manual Mutu ini disusun suatu sistem kendali dalam bentuk dokumen aturan yang lebih rinci yaitu Prosedur Mutu (SOP), Instruksi Kerja (IK), formulir-formulir, Standar dan dokumen referensi yang sudah ditetapkan.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-04
	BAB IV KONTEKS ORGANISASI DAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	4 dari 4

Manual Mutu ini bersifat terbuka dan dapat diubah jika diperlukan. Bila diperlukan perubahan atau revisi Manual Mutu, maka pelaksanaan perubahan tersebut harus dibuat berdasarkan pasal demi pasal dan perlu dipelajari sedemikian rupa agar tidak menimbulkan konflik kepentingan diantara prosedur yang ada, perubahan ini harus mendapat persetujuan dari Wakil Manajemen. Dalam hal diperlukan perubahan secara menyeluruh, maka perlu mendapatkan persetujuan dari Direktur *Solution and Business Development*.

Uraian pemenuhan persyaratan standar dari klausul 4 sampai dengan klausul 10, yang diatur pada bagian 4 sampai bagian 10 dari Manual Mutu.

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

Layanan CC Telkom menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan melalui :

- 1) Penetapan proses, urutan proses dan interaksi proses untuk penerapan sistem manajemen mutu (Manual Mutu No IN.PM.TELK.LAMP-01 Bisnis Proses).
- 2) Penetapan kriteria dan metode di dalam proses agar operasi dan kendali berjalan efektif.
- 3) Penetapan standar dan kesediaan sumber daya dan kriteria yang dibutuhkan untuk mendukung proses yang ditetapkan (Manual Mutu Bab VII).
- 4) Pemantauan, pengukuran, analisa terhadap proses dan koreksi yang berkesinambungan untuk meningkatkan efektifitas proses (Manual Mutu Bab IX).
- 5) Penunjukkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut
- 6) Penanganan resiko dan peluang sesuai dengan persyaratan dari klausul 6.1
- 7) Evaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan jika diperlukan perubahan proses untuk memastikan ketercapaian terhadap hasil
- 8) Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.