

## Prosedur Operasi Standar Pengalihan SDM Project

**Tanggal Berlaku** : 20 Mei 2020  
**Kode Dokumen** : INF.OPNC.02.03  
**Revisi** : 00


**CC TELKOM**

**CONTROLLED  
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat Oleh,	Diperiksa Oleh,	Disetujui Oleh,
 Manager Operation Planning and Controlling	 VP Customer Experience Management	 Wakil Manajemen
Tanggal Pengesahan : 18 Mei 2020	Tanggal Pengesahan : 18 Mei 2020	Tanggal Pengesahan : 19 Mei 2020

<b>Prosedur Operasi Standar</b> Pengalihan SDM Project	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 61 tentang pengalihan pekerja.
- 1.2. Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja SE-05/M/BW/1998 tahun 1998 tentang “Upah Pekerja yang dirumahkan Bukan ke Arah Pemutusan Hubungan Kerja”.
- 1.3. 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.
- 1.4. Bisnis Proses Corporate : IN.PSDP.01.Rev 00 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project.
- 1.5. Risalah Rapat Agenda Pembahasan Ketentuan Pelaksanaan Solusi Alternative terkait PKWT Agent sebagai Dampak COVID 19 pada tanggal 04 Mei 2020.
- 1.6. Risalah Rapat Agenda Pembahasan Koordinasi Pengalihan Agent pada Layanan CRM tanggal 06 Mei 2020.

infomedia CC TELKOM

## 2. Tujuan

- 2.1. Menentukan mekanisme penanganan PKWT Agent sebagai Dampak *Force Majeure*.
- 2.2. Memastikan bahwa operasional tetap bisa berjalan dengan baik.
- 2.3. Memastikan performansi tetap terjaga, baik dari segi profitabilitas dan produktifitas.

CONTROLLED  
DOCUMENT  
MALANG

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup prosedur ini meliputi Operasional melakukan identifikasi kebutuhan SDM untuk menjaga performansi, proses *monitoring* dan *controlling*, proses pemenuhan SDM, pembayaran upah pekerja sampai dengan kontrak perjanjian bersama.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. *Manager Operation*
- 4.2. *VP. Operation*
- 4.3. *Dept. Operation Planning and Controlling*
- 4.4. *Dept. Payroll SSO*
- 4.5. *Dept. Corporate Finance*
- 4.6. *Pekerja / Agent*
- 4.7. *Supervisor / Team Leader*

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> Pengalihan SDM Project</p>	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

## 5. Kebijakan Umum

### 5.1. Pengajuan Kebutuhan SDM Operation

5.1.1. Kebutuhan penambahan SDM berdasarkan tingkat kenaikan trafik yang *significant* disebabkan suatu keadaan *Force Majeure*, sehingga dilakukan tindakan *improvement plan* dengan penambahan SDM berdasarkan perhitungan kebutuhan trafik dengan jumlah ketersediaan SDM yang akan meng-*handle* trafik tersebut.

5.1.2. Mekanisme penambahan SDM dengan mempertimbangkan beberapa Aspek kebutuhan di Operasional, sebagai berikut :

5.1.2.1. Penambahan SDM dengan mekanisme pengalihan SDM dari layanan lain namun masih 1 (satu) Departemen yang sama.

- Ketentuan Pelaksanaan :

*Manager Operation* mengajukan kebutuhan pemenuhan SDM ke *Dept. Operation Planning and Controlling*, menggunakan Aplikasi Memo Dinas.

- *Support Data* :

- Memo Dinas menyebutkan data SDM, posisi sebelum, posisi setelah, tanggal aktif dilayanan baru;
- Lampiran Detail Kebutuhan Data Penyediaan Pengalihan SDM;
- Lampiran Detail Database SDM;
- Lampiran Skema Pembayaran Upah Gaji (AKI).

5.1.2.2. Penambahan SDM dengan mekanisme pengalihan SDM dari layanan lain namun dari lintas Departemen dan/atau lintas Divisi.

- Ketentuan Pelaksanaan :

- *Manager Operation* yang membutuhkan SDM membuat Berita Acara Kesepakatan dengan *Manager Operation* yang SDM nya akan dialihkan, didalam kesepakatan terdiri dari :

- Kesepakatan pengalihan SDM layanan A ke layanan B;
- Lingkup Pekerjaan;
- Skema Pembayaran Upah Gaji;
- Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan;
- Detail SDM, berserta performansi minimal 3 bulan terakhir;
- Database* SDM;
- Penempatan/lokasi SDM akan bekerja.

<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Pengalihan SDM Project</b>	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

- *Manager Operation* yang membutuhkan mengajukan kebutuhan tambahan SDM ke *Dept. Operation Planning and Controlling*, menggunakan Aplikasi Memo Dinas.

- *Support Data* :

- Memo Dinas menyebutkan data SDM, posisi sebelum, posisi setelah, tanggal aktif dilayanan baru;
- Hasil risalah rapat;
- Berita Acara Kesepakatan yang sudah ditanda tangani kedua belah pihak dan diketahui masing-masing *VP Operation*;
- Lampiran Detail Kebutuhan Data Penyediaan Pengalihan SDM;
- Lampiran Detail Database SDM;
- Lampiran Skema Pembayaran Upah Gaji (AKI).

5.1.2.3. Penambahan SDM dengan mekanisme Proses *Rekrutment* Baru (layanan eksisting)

- Ketentuan Pelaksanaan :

*Manager Operation* mengajukan kebutuhan tambahan SDM ke *Dept. Operation Planning and Controlling*, menggunakan Aplikasi Memo Dinas.

- *Support Data* :

- Risalah rapat hasil rekonsiliasi dengan *Client*;
- Transmittal memo* justifikasi kebutuhan;
- Perhitungan Caplan SDM;
- Skema Bisnis pembiayaan (AKI).

- Regulasi pemenuhan mengikuti Bispro : IN.PSDP.01.Rev 00 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project Sub Proses *Rekrutment* – *Replace / Pemenuhan*.

5.1.3. Dalam mekanisme pemenuhan dari *Manager Operation* pengiriman permintaan ke *Dept. Operation Planning and Controlling*, untuk dilakukan verifikasi kesesuaian dokumen dan prosedur, jika hasil verifikasi sudah sesuai maka diteruskan ke *Dept. Payroll SSO*.

5.1.4. *Dept. Operation Planning and Controlling* memastikan *budget* untuk pengalihan SDM dianggarkan didalam satu anggaran layanan sehingga proses *payroll* tidak dilakukan secara manual (tidak *sharing* beban anggaran diantara dua layanan).

Regulasi mengikuti Bispro : IN.PSDP.01.Rev 00 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project Sub Pembayaran Gaji SDM.



<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> Pengalihan SDM Project</p>	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

5.1.5. Jika terjadi *sharing budget* antar layanan, maka akan dilakukan transfer / *switching budget* oleh *Operation* dan *Dept. Operation Planning and Controlling*, sehingga budget tetap terkumpul dalam satu layanan.

5.1.6. *Corporate Finance* menjamin ketersediaan *budget* sesuai kebutuhan AKI yang diterima oleh *Dept. Operation Planning and Controlling*.

5.1.7. *Dept. Payroll* SSO menjamin proses update data pengalihan SDM dilakukan secara *system* dan *me-running* proses *payroll* sesuai *cycle* yang ditentukan.

Regulasi mengikuti Bispro : IN.PSDP.01.Rev 00 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project.

## 5.2. Kebijakan Pengalihan SDM terdampak *Force Majeure*

Mekanisme penangan PKWT pekerja sebagai dampak *force majeure* yang dapat dilakukan, sebagai berikut :

5.2.1. Memperbantukan pekerja di layanan lain dengan tanpa mengganti kontrak PKWT pekerja dengan disertai surat penugasan semetara ke layanan lain.

Ketentuan Pelaksanaan :

- Pembuatan Berita Acara Kesepakatan antar layanan yang disertai dengan list nama pekerja yang diperbantukan dan skema *benefit* pekerja di layanan sebelumnya.
- Benefit* yang diterima pekerja pada layanan yang baru tidak boleh kurang dari *benefit* yang diterima di layanan sebelumnya.
- Apabila *benefit* yang diterima pekerja pada layanan yang baru kurang dari *benefit* yang diterima di layanan sebelumnya, maka harus ada Perjanjian Bersama dengan pekerja yang mencakup skema dan *benefit* selama masa penugasan di layanan yang baru.
- Pembuatan Surat Penugasan untuk pekerja yang mencakup periode penugasan, penempatan layanan yang baru selama masa penugasan, tugas dan kewajiban di layanan baru, dan hak-hak yang didapatkan pekerja
- Sosialisasi kepada pekerja untuk surat penugasan yang baru.

## 6. Definisi dan Singkatan

6.1. Dept. OPC adalah *Department Operation Planning and Controlling*

6.2. Dept. SSO adalah *Department Shared Service Operation*

6.3. PB adalah Perjanjian Bersama

6.4. *Force Majeure* adalah Suatu kejadian yang diluar kemampuan dan tidak bisa dapat dihindarkan walaupun sudah diusahakan pencegahannya, seperti : bencana alam, wabah

<p align="center"><b>Prosedur Operasi Standar</b> Pengalihan SDM Project</p>	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

penyakit, pemberontakan, embargo, huru hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, dan hal-hal yang dinyatakan secara resmi oleh Pejabat berwenang sebagai *force majeure*.

6.5. SDM adalah Sumber Daya Manusia

6.6. AKI adalah Analisa Kelayakan Investasi, Perhitungan modal usaha dan hitungan cost dan kebutuhan SDM serta Laba yang diperoleh dari *Revenue* yang didapat.

6.7. Bispro adalah Bisnis Proses.

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

7.1. Memastikan pekerjaan dapat tetap diselesaikan sesuai dengan target

7.2. Tidak ada pelanggan yang tidak terlayani.

**Prosedur Operasi Standar**  
**Pengalihan SDM Project**

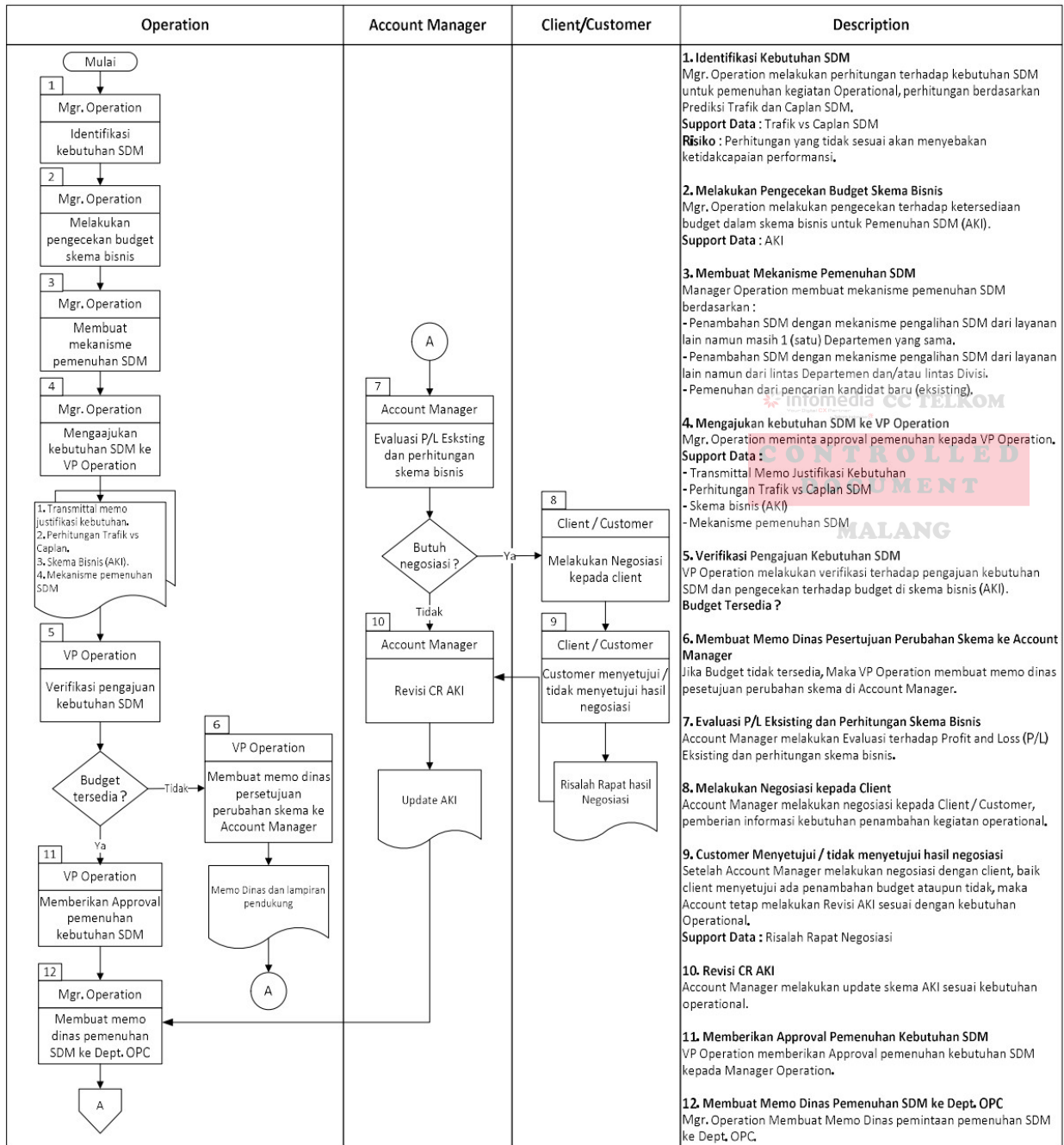
Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020

Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03

Revisi : 00

## 8. Rincian Prosedur

### 8.1. Mekanisme Proses Pemenuhan SDM

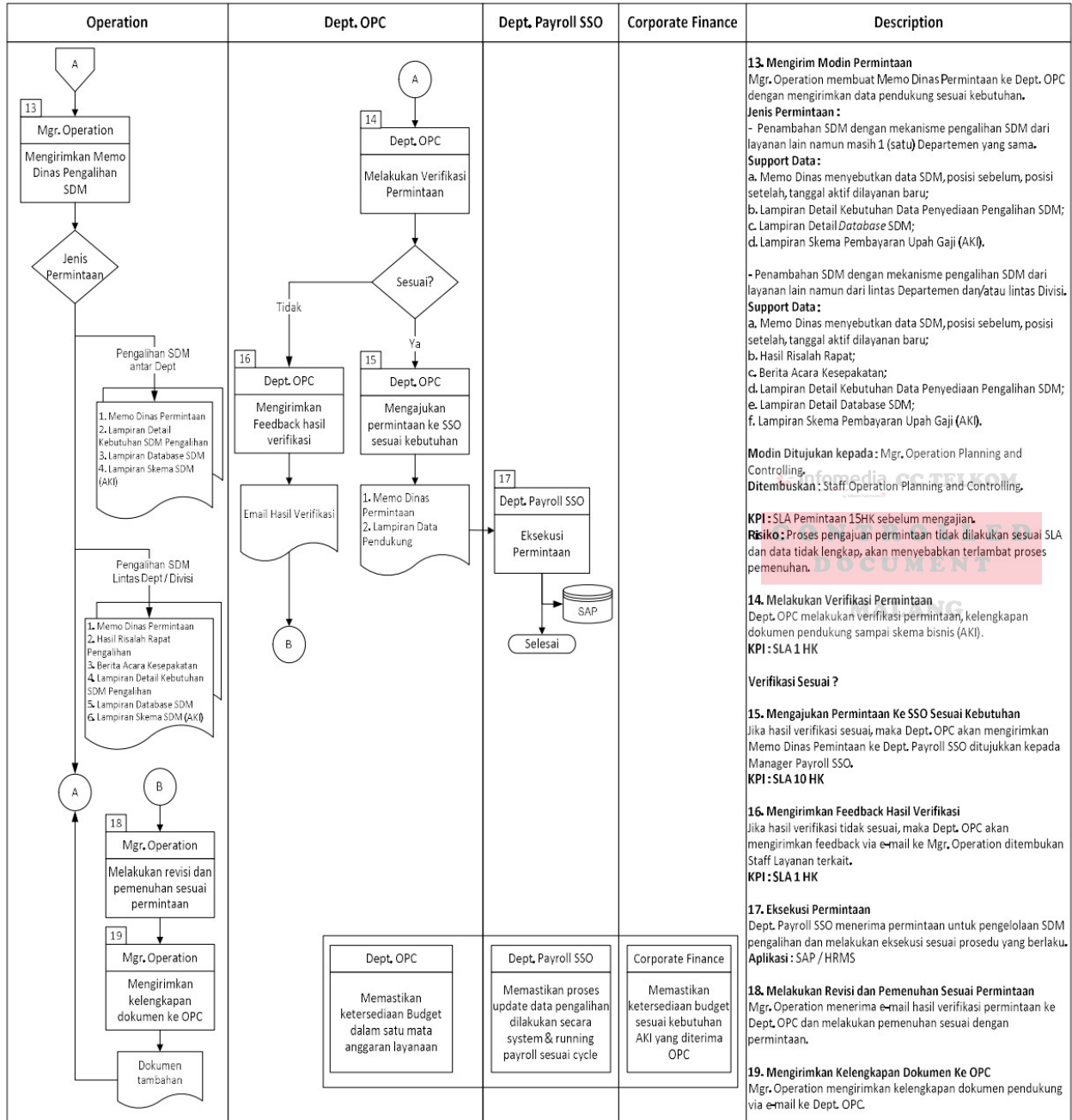


**Prosedur Operasi Standar**  
**Pengalihan SDM Project**

Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020

Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03

Revisi : 00





<b>Prosedur Operasi Standar</b> <b>Pengalihan SDM Project</b>	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

## 8.2. Keterangan Prosedur, Risiko, Kontrol \*

No	Keterangan	SLA	Risiko	Kontrol
1	Modin permintaan dan kelengkapan dokumen pendukung	15 HK sebelum pengajian	Proses pengajuan permintaan tidak dilakukan sesuai SLA dan data tidak lengkap, akan menyebabkan terlambat proses pemenuhan.	Mgr. Operation melakukan monitoring proses request pemenuhan.
2	Verifikasi Permintaan	1 HK	Proses verifikasi tidak dilakukan sesuai, akan berpotensi pada P/L layanan.	Mgr. OPC melakukan monitoring verifikasi skema pemenuhan sesuai dengan kontrak layanan.

\*) 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 konten 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	Berita Acara Kesepakatan Pengalihan SDM Project	Selama masa kontrak	HR Support / SPV Operation
2	Kebutuhan Data Penyediaan Pengalihan SDM	Selama masa kontrak	HR Support / SPV Operation
3	Detail Database SDM Pengalihan	Selama masa kontrak	HR Support / SPV Operation
dst.			

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

<b>Prosedur Operasi Standar</b> Pengalihan SDM Project	Tanggal Berlaku : 20 Mei 2020
	Kode Dokumen : INF.OPNC.02.03
	Revisi : 00

## 11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Aplikasi SAP
- 11.2. Aplikasi Jasmine
- 11.3. Aplikasi Memo Dinas

## 12. Catatan

-

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		

infomedia CC TELKOM  
 CONTROLLED  
 DOCUMENT  
 MALANG