


DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 1 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description Team Leader Operation	File ISH.OPR.04.95	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF



Identitas	
Nama Jabatan	: Team Leader Operation
Atasan Langsung	: Service Operation Supervisor
Direktorat/Departemen	: Operasional Call Center Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services

Fungsi Utama Jabatan
Menindaklanjuti segala permasalahan pelanggan atau calon pelanggan yang Agent eskalasikan, memonitoring performansi dan melakukan pembinaan bagi Agent, serta menjamin tercapainya target Key Performance Indicator (KPI) Layanan.

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Minimal D3 Segala Jurusan
Pengalaman	: 6 Bulan sebagai Agent
Kompetensi	
• Hard	: Telecommunication Technology Knowledge, Product Knowledge, Customer Retention, System Platform Adm Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork & Diversity Management, Interpersonal Relationship, Analytical Thinking, Self
• Soft	: Management, Decision Making, Leadership of Changes, Communication, Fairness to Sub Ordinat, Voice Expression

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Bertanggung jawab terhadap performansi pelayanan di kelompoknya, baik performansi kuantitatif maupun kualitatif.	Pencapaian tingkat layanan sesuai SLA
2. Memastikan petugas memberikan pelayanan sesuai standart & prosedur yang telah ditetapkan dengan monitoring terhadap penyelesaian komplain di Layanan CC Telkom 147 melalui aplikasi yang tersedia. Khusus 147.	Produktifitas sumber daya manusia
3. Memastikan kapabilitas Agent sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan melakukan tapping terhadap anggota kelompok yang bukan anggota layanan seluruh Agent untuk monitor kualitas pelayanan.	Pelaksanaan BIT & Briefing serta CCM

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom		Hal 2 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Team Leader Operation		ISH.OPR.04.95		

Pengawasan				
Bawahan Langsung	:	15		
Bawahan Tidak Langsung	:	-		
Jumlah	:	15	Level Bawahan	
Level Bawahan	:	-	General Manager	- Staf Ahli
& Jumlah Bawahan		-	Manajer	- Staf
		-	Koordinator	- Karyawan
		-	Supervisor	-

Wewenang				
1. Merekomendasikan program improvement dan training Agent 2. Melakukan coaching & conseling kepada Agent yang menjadi bawahannya. 3. Berkoordinasi dengan Unit lainnya terkait dengan operasional harian				

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Unit Infratel	1. Koordinasi sisi teknis
2. Unit SDM CC	2. Koordinasi sisi SDM
3. Unit QA	3. Koordinasi sisi Performansi
4. Unit Support	4. Koordinasi sisi Ticket, Roster, Adm dan Gedung

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PT Telkom (Partnership)	1. Koordinasi operasional layanan harian
2. Customer	2. Menampung input dan <i>feedback</i>

Kondisi Kerja	
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja di dalam ruangan ber-AC di Kantor Operasional Layanan Call Center Telkom Area Waktu Kerja Shift sesuai jadwal yang ditetapkan 	

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC & perlengkapannya x	x		
2. Head Set x	x		
3. Call Master x	x		