

Standar CC Telkom

Shrinkage Factor 6 - 1

Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.S-02

Revisi : 01



| Dibuat oleh, | Diperiksa oleh, | Disetujui oleh, |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nama : Suyanti | Nama : Reni Yustiani | Nama : Siti Hanah |
| Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center | Jabatan : GM Operation Telkom | Jabatan : QMR |
| Tanggal : 2 Agustus 2016 | Tanggal : 4 Agustus 2016 | Tanggal : 5 Agustus 2016 |

| | | |
|---|-----------------|--------------------|
| Standar CC Telkom Shrinkage Factor 6 - 1 | Tanggal Berlaku | : 11 Agustus 2016 |
| | Kode Dokumen | : IN.OCC.TELK.S-02 |
| | Revisi | : 01 |

Perhitungan Shrinkage Factor untuk Pola Kerja Agent 6HK - 1L

| Asumsi | Satuan | Jumlah | Indeks | Shrinkage Factor | Rumus | Keterangan |
|---------------------------------------|----------------|--------|--------|------------------|--------------------------------------|---|
| Hari dlm 1 tahun | | 365 | a | | | |
| Minggu dlm 1 tahun | | 52 | b | | | |
| Hari kerja/minggu | Hari / Minggu | 6 | c | | | |
| Hari Sabtu dan/atau Minggu | | 52 | d | | $(1 \times b)$ | |
| Target jam kerja efektif | Jam / Minggu | 40 | e | | | Mengikuti aturan perundang-undangan ketenagakerjaan |
| Realisasi jam kerja efektif | Jam / Minggu | 40 | f | | $(i \times c)$ | |
| Total jam kerja + istirahat | Jam / hari | 7.7 | g | | $j + s + (t/60)$ | |
| Hari kerja efektif | Hari / Tahun | 313 | h | | $(a - d)$ | |
| Jam kerja + aux | Jam / Shift | 6.7 | i | | $j + (t/60)$ | |
| Jam kerja - aux | Jam / Shift | 6.4 | j | | $(e/c) - (t/60)$ | Tidak termasuk istirahat |
| Hari bekerja | Hari / Tahun | 282 | k | | $h - (m+n+p)$ | |
| Minggu bekerja | Minggu / Tahun | 47.0 | l | | k / c | |
| Cuti tahunan | Hari / Tahun | 12 | m | 3.8% | m / h | |
| Sakit | Hari / Tahun | 6 | n | 1.9% | n / h | |
| Training | Hari / Tahun | 10 | o | 3.2% | o / h | Training dilakukan di hari kerja agent. Tidak mengambil hari libur. |
| Libur umum | Hari / Tahun | 13 | p | 4.2% | p / h | Sesuai dengan libur umum di tahun berjalan |
| Rapat | Jam / Minggu | 0.5 | q | 1.2% | $(q \times l) / (h \times j)$ | |
| Coaching | Jam / Minggu | 0.5 | r | 1.2% | $(r \times l) / (h \times j)$ | |
| Istirahat | Jam / Shift | 1 | s | 14.1% | $(s \times k) / (h \times j)$ | |
| Tidak produktif (Toilet, Sholat, dll) | Menit / Shift | 16 | t | 3.8% | $((t / 60) \times k) / (h \times j)$ | Identifikasi histori auxiliary work dan sesuaikan dengan sarana prasarana yg tersedia (jarak, jumlah). Belum tentu sama di setiap operasional |
| Total Shrinkage Factor | | | | 33.3% | | |

Referensi : Operational Management - Cert IV Customer Contact Program
 Consultant Connect, 2003
 Australian Training Products Ltd
 Melbourne – Australia