

Instruksi Kerja CC Telkom

Absensi Dan Lembur 147

Tanggal Berlaku : 1 September 2016

Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-08

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

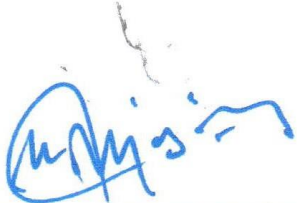
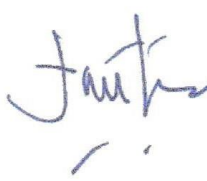

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

MALANG

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Mokh. Arifin	Nama : Suyanti	Nama : Mokh. Arifin
Jabatan : Mgr. Operasional Area	Jabatan : Mgr Infomedia Operation Centre	Jabatan : DQMR
Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Absensi Dan Lembur 147</p>	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-08
	Revisi : 00

1. Rujukan

TCTP (Tata Cara Tetap Pelaksanaan) Telkom Contact Center Bab III : Pelaksanaan Operasional Layanan Contact Center

2. Tujuan

Agar pihak vendor mendapatkan panduan dalam membayar hak karyawan sesuai dengan hari kerja dan jam/hari lemburnya

3. Ruang Lingkup

SDM Operasional Layanan Contact Center Telkom

4. Indikator Kinerja Prosedur

1. Laporan absensi dan lembur dikerjakan dari tanggal 1 bulan N sampai akhir bulan N
2. Laporan absensi dan lembur dikirim ke vendor maksimum tanggal 15 bulan N+1
3. Key Performance Indikator

Proses ini dikatakan berhasil apabila dalam proses rekap daftar hadir tersebut tidak adanya kesalahan dari TL untuk memasukkan libur ataupun tukar jadwal dari setiap agent yang berdasarkan roster dan form tukar jadwal

5. Rincian Prosedur

Untuk melakukan proses rekap absensi atau kehadiran, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan :

1. Data untuk absensi dilihat dari daftar hadir yang dibuat oleh Supervisor atau Team Leader layanan tiap split diambil dan direkap secara harian H+1
2. Data untuk lembur diterima dari masing-masing Supervisor atau Team Leader layanan berupa SPKL (Surat Perintah Kerja Lembur)
 - a. SPKL agent terlebih dahulu ditanda tangani oleh Supervisor atau Team Leader yang memberikan kerja lembur
 - b. SPKL Supervisor dan Support terlebih dahulu ditanda tangani oleh Manager Layanan Contact Center Telkom yang memberikan kerja lembur
3. Administrasi layanan membuat rekapitulasi absensi dan lembur

Instruksi Kerja CC Telkom Absensi Dan Lembur 147	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-08
	Revisi : 00

4. Meminta persetujuan dan koreksi dari Manager Layanan Contact Center Telkom
5. Kirim laporan ke vendor setiap tanggal 15 bulan N+1

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form CUTI	3 Tahun	Admin Layanan
2	Form SPKL	3 Tahun	Admin Layanan
3	Form Ijin Meninggalkan Pekerjaan	3 Tahun	Admin Layanan

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

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	MALANG	MALANG
02		
Dst.		