



DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom		Hal 1 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat 	Disetujui 
Document Control		ISH.OPR.04.87	PUJ	SF



Identitas	
Nama Jabatan	: Document Control
Atasan Langsung	: Deputy-QMR
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services JKT/BDG/MDN/SBY/MLG/BGR/SMG

Fungsi Utama Jabatan
Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu, melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur dan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu di layanan CC Telkom

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Minimal D-3
Pengalaman	: Min. 1 tahun di Call Center
Kompetensi	:
• Hard	: Telecommunication Technology Knowledge, Information Technology, Product Knowledge
• Soft	: Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork, Quality Management, Conceptual Thinking

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu	Dokumentasi lengkap dan valid
2. Melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur	
3. Melakukan revisi dokumen atas dokumen yang diusulkan dari pihak terkait	Dokumentasi lengkap dan valid
4. Menjamin pihak yang berkepentingan mendapatkan data dan informasi mengenai dokumentasi sistem manajemen mutu secara akurat dan terkini	
5. Memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan standarisasi sistem manajemen mutu di layanan Contact Center	
6. Melakukan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu di layanan Contact Center	
7. Melakukan sampling terhadap penggunaan dokumentasi diseluruh unit di area layanan CC Telkom	
8. Koordinasi dan pelaksanaan audit mutu (Internal dan Eksternal)	

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom		Hal 2 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat 	Disetujui 
Document Control		ISH.OPR.04.87	PUJ	SF

Pengawasan

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

Wewenang

1. Melakukan validitas / monitoring dokumen
2. Melakukan distribusi kepada Departemen terkait
3. Mengatur / menetapkan sosialisasi mengenai dokumen yang berlaku
4. Melakukan upload document di Portal

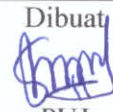

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Seluruh Unit / Fungsi	1. Distribusi Document 2. Pengaturan Sosialisasi
2. Deputy QMR	1. Pelaporan Kegiatan Triwulan 2. Persiapan RTM
3. DC Pusat	1. Koordinasi Dokumen Aktif 2. Koordinasi Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu 3. Pelaporan Kegiatan Triwulan

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PPJP	1. Audit Eksternal

Kondisi Kerja

- Bekerja didalam ruangan ber-AC
- Waktu standar kerja perusahaan antara jam 08.00 – 17.00 WIB

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 3 dari 3	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Document Control	ISH.OPR.04.87		

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer & Perlengkapannya	x		
2. Pesawat Telephone	x		
3. Mesin Printer	x		
4. Internet & Email	x		
5. Mesin fax		x	
6. Mesin Scanner	x		
7. Mesin Photocopy	x		