

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Analyst CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-06
Revisi : 00

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Aditia Aria Sundayana	Nama : Siska Susilowati	Nama : Agus Hidayat
Jabatan : DC Pusat	Jabatan : VP Telkom Operation	Jabatan : QMR
Tanggal : 27 Nov 2019	Tanggal : 28 Nov 2019	Tanggal : 29 Nov 2019

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Analyst CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-06
 Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran	30%	Kehadiran 100% (Tanpa Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran ≥ 1 Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)		Ketidakhadiran ≥ 2 Hari (Sakit, Alpa, Cuti Mendadak)	Score yang diperoleh dari frekuensi kehadiran karyawan dalam 1 (satu) bulan, disesuaikan dengan HK Plan/Roster.
	Kedisiplinan	30%	Tidak ada keterlambatan	Total terlambat 1 (satu) hari Kerja	Total terlambat 2 (dua) hari Kerja	Total terlambat 3 (tiga) hari Kerja	Total terlambat lebih dari 3 (Tiga) hari Kerja	Score yang diperoleh dari jumlah HK tertambat dalam 1 bulan.
	Efektif Time	40%	>target		Mencapai Target		<90%	Efektive Time Monthly Per Admin : Stafftime Monthly Per Admin - (Istirahat + Aux + Jam Lembur (Monthly Per Admin)). Formula : $\frac{\Sigma \text{Realisasi Efektive Time Monthly Per Admin}}{\Sigma \text{Target Efektive Time Monthly Per Admin}}$ Source : Aplikasi absen
2	KUALITAS PEKERJAAN	100%						
	Kelengkapan dan ketepatan waktu Pembuatan Laporan : Harian, Periodik dan Bulanan	20%	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/ Scatter) (100 %). Dikirimkan N+1HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/ Scatter) (100 %). Dikirimkan N + 2 HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/ Scatter) (100 %). Dikirimkan N + 3 HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/ Scatter) (100 %). Dikirimkan N + 4 HK	Pengiriman Laporan tidak lengkap (<100%). Dikirimkan N>4HK	Penugasan jenis rekapitulasi dan target waktu ditentukan oleh manager operasional. 1. Productivity : whitelst, konsumsi data, contacted, conversion, agree, revenue, penyebab tiap status call 2. Periode : harian, mingguan, bulanan atau sesuai dengan permintaan 3. Tujuan laporan : ke user dan Internal Kriteria : 1. Pembuatan laporan disertai data, fakta, analisa. 2. Dilengkapi dengan usulan program perbaikan performansi layanan.

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Analyst CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-06
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI				CATATAN	
			5	4	3	2		1
	Monitoring Penyelesaian konsumsi data per target campaign	20%	100% data terkonsumsi dan sesuai dengan target waktu		100% data terkonsumsi tapi selesai H+2 dari target waktu		100% data terkonsumsi tapi selesai > H+2 dari target waktu	Target : disesuaikan dengan rencana campaign
	pencapaian revenue (layanan)	10%	> target		sesuai target		< Target	-
	Rekomendasi peningkatan penjualan agree (aktif) dan revenue	15%	Memberikan usulan perbaikan : 1. konsumsi data 100% 2. membuat analisisnya. 3. revenue dan agree mencapai target		Memberikan usulan perbaikan : 1. konsumsi data 90% 2. membuat analisisnya. 3. revenue dan agree mencapai 90% target		Memberikan usulan perbaikan : 1. konsumsi data < 90% 2. membuat analisisnya. 3. revenue dan agree mencapai < 90% target	-
	Akurasi rekapitulasi data	20%	Tidak ditemukan defect hasil rekap, tidak ada rekon hasil rekap dengan Ops		Defect hasil rekap : 2% ada rekon hasil rekap admin dengan Ops		Defect hasil tapping : >2% ada rekon hasil rekap admin dengan Ops.	Prosentase defect dihitung dari Jumlah raw data yang direkon dibagi jumlah data all selama periode laporan.
	Sustainability	15%	nilai bulan n > bulan n-1		nilai bulan n < atau = bulan n-1 tetapi mencapai target		nilai bulan n < bulan n-1 tidak mencapai target	Kemampuan dan kemauan untuk mengimprove diri, diukur dari membandingkan pencapaian bulan n dan bulan n-1
3	Pembinaan	100%						
Tunjangan Prestasi dan Produktivty yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan persentasenya sesuai jenis pembinaan (konselling & BATL = 50 %, SP = 0%)								Source data = IK Pembinaan