

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**

**BAB V
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-05
No.Revisi : 04
Tgl.Efektif : 11 Mei 2021

PT. INFOMEDIA NUSANTARA
LAYANAN CONTACT CENTER TELKOM
AREA BOGOR, BANDUNG, SEMARANG & MALANG

<p>Dibuat Oleh,</p>  <p>Febrian Surya Pratama (QMR)</p> <p>Tanggal : 08 April 2021</p>	<p>Disetujui Oleh,</p>  <p>Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)</p> <p>Tanggal : 09 Mei 2021</p>
--	--

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-05
	BAB V KEPEMIMPINAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 5

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Top Manajemen memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap Sistem Manajemen Mutu dengan :

- Bertanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen mutu.
- Memastikan kebijakan dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan selaras dengan konteks dan arahan strategis organisasi.
- Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis perusahaan.
- Mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko.
- Memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia.
- Komunikasi kepada seluruh karyawan tentang pentingnya manajemen mutu yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu.
- Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksud.
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung karyawannya untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu.
- Mempromosikan perbaikan.
- Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

Kebijakan Mutu, Visi, Misi, Budaya Perusahaan, dan Sasaran Mutu merujuk kepada Telkom, hal ini karena Infomedia (Layanan CC Telkom) dalam menjalankan pelayanannya adalah bagian dari Telkom, dengan demikian apa yang diimplementasikan oleh Infomedia harus sejalan dengan cita-cita dan tujuan dari Telkom.

5.1.2 Fokus Pada Pelanggan

Top Manajemen menetapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hal utama dalam penerapan sistem manajemen mutu ini, oleh karena itu komitmen dari manajemen untuk fokus kepada pelanggan dengan memahami keinginan dan harapan adalah prioritas utama.

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-05
	BAB V KEPEMIMPINAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 5

Pemahaman atas keinginan dan harapan pelanggan yang tertuang dalam persyaratan pelanggan pada Bab VIII poin 8.2.2 diterjemahkan menjadi sasaran mutu sebagai target yang harus dipenuhi. Dalam upaya untuk mencapai target tersebut, manajemen menentukan langkah-langkah strategis yang harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan agar upaya terintegrasi di internal perusahaan dapat berjalan maksimal.

5.2 Kebijakan Mutu

Kebijakan dan sasaran mutu merupakan bagian dari manual mutu yang ditetapkan oleh Direktur *Solution and Business Development*. Kebijakan Mutu dan sasaran mutu ditetapkan dan dievaluasi minimal sekali dalam setahun dengan memperhatikan perubahan dan perkembangan dari pihak Telkom.

Kebijakan mutu yang ditetapkan dalam Manual Mutu Bab V ini harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan Layanan CC Telkom.

5.2.1 Budaya Perusahaan dan Visi Misi Telkom

Budaya Perusahaan Telkom

Budaya perusahaan Telkom disebut sebagai Telkom Way yang digambarkan menyerupai sebuah bangunan yang memiliki dasar penopang *basic belief* yaitu *Always The Best* yang berakar pada spirit ihsan, karena sebagai makhluk Tuhan yang mulia maka kita harus mampu mempersembahkan yang terbaik dalam setiap pekerjaan kita. Mengacu pada ***Philosophy To Be The Best, Principles To Be The Star, Practice To Be The Winner***.

- ❖ Filosofi *The Telkom Way* adalah *To Be The Best*. Terdapat 3 nilai utama, antara lain :
 1. *Integrity* merupakan suatu sikap mental yang mengedepankan kejujuran dan adanya kesesuaian antara pikiran, ucapan, dan tindakan.
 2. *Enthusiasm* merupakan *antusiasme*, kesungguhan dan keinginan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-05
	BAB V KEPEMIMPINAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	3 dari 5

3. *Totality* kita mempunyai kemampuan yang telah dianugerahkan Tuhan untuk diri kita dan kita adalah makhluk yang sempurna, karena itu seluruh cita-cita harapan kita dapat dicapai dengan mengerahkan segenap potensi yang ada dalam diri kita.

❖ Prinsip *The Telkom Way* adalah *To Be The Star*. Memiliki 3 nilai utama, antara lain :

1. *Solid* yaitu terwujudnya 1 hati (hati yang bersih), 1 pikiran dan 1 tindakan. Adanya soliditas akan melahirkan sahabat sejati, dan itu berarti saling menyayangi, saling melindungi, dan saling membela.
2. *Speed* merupakan sikap mental dan perilaku yang proaktif dalam merespons dinamika lingkungan usaha maupun lingkungan kerja.
3. *Smart* Orang yang *smart* memahami tujuan yang ingin dicapai, oleh sebab itu dia tahu mana yang jadi prioritas dan dia selalu mencari cara baru untuk mencapai tujuan.

❖ *Practice* dari *The Telkom Way* adalah *To Be The Winner*. Memiliki 3 nilai utama, antara lain :

1. *Imagine*, merupakan praktek berperilaku yang selalu "berawal dari akhir" dalam merencanakan pekerjaan. Sebuah kerja besar harus dimulai dari mimpi dan cita-cita besar yang hendak dicapai.
2. *Focus*, merupakan perilaku dimana kita selalu mengutamakan yang utama (first thing first).
3. *Action*, merupakan perilaku yang selalu mengedepankan tindakan konkret dalam mencapai sebuah hasil. *Imagine* dan *Focus* hanya bisa bermuara pada hasil yang nyata jika dikerjakan (*Action*) atau diimplementasikan.

Visi Telkom

"Be The King of Digital In The Region"

Misi Telkom

"Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization"

 infomedia Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-05
	BAB V KEPEMIMPINAN	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	4 dari 5

❖ *Core Values* Badan Usaha Milik Negara adalah AKHLAK sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung kinerja secara berkelanjutan, antara lain :

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis, salih peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif, membangun kerjasama yang sinergis

5.2.2 Kebijakan Mutu CC Telkom

“Memberikan Layanan Contact Center terbaik bagi penggunaanya dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan dan Loyalitas yang tinggi dari pelanggan agar menjadi perusahaan layanan Contact Center yang dapat dibanggakan.”

infomedia CC TELKOM

5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Struktur organisasi yang berkaitan dengan mutu didalam manual mutu ini ditetapkan dalam ketetapan perusahaan berupa SK atau SKD dan didokumentasikan pada formulir struktur organisasi SDM Korporat berupa dokumen eksternal. Struktur organisasi yang ada mencerminkan hubungan tanggung jawab dan wewenang dalam satu hubungan personal yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu. Tanggung jawab dan wewenang untuk personil yang mempengaruhi mutu ditetapkan pada Deskripsi Pekerjaan masing-masing posisi.

Wakil Manajemen Layanan CC Telkom atau disebut *Quality Management Representative* (QMR) ditetapkan dan diangkat oleh Direktur melalui Surat Keputusan Direksi. QMR yang merupakan bagian dari manajemen operasional Layanan CC Telkom memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin keberhasilan penerapan dan pemeliharaan SMM, dalam menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya QMR dibantu oleh *Deputy Quality Management Representative* (DQMR) yang diangkat melalui

 Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-05
	BAB V KEPEMIMPINAN		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	5 dari 5

Surat Keputusan dari QMR. Adapun yang menjadi tugas dan wewenang QMR secara umum yaitu :

- Memastikan Sistem Manajemen Mutu sudah memenuhi persyaratan atau klausul.
- Melaporkan kepada Top Manajemen tentang kinerja dan peluang untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu.
- Mempromosikan dan membangkitkan kepedulian terhadap persyaratan pelanggan di seluruh organisasi.
- Memastikan keutuhan sistem manajemen mutu dipelihara apabila ada perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.
- Penghubung antara layanan CC Telkom dengan pihak luar.

