



DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom		Hal 1 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description		File	Dibuat 	Disetujui 
Quality Control Officer (QCO)		ISH.OPR.04.92	PUJ	SF



Identitas	
Nama Jabatan	: Quality Control Officer (QCO) CC Telkom
Atasan Langsung	: Quality Control Officer
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom Services

Fungsi Utama Jabatan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan taping pengujian (penilaian) secara rutin mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh agent dengan menggunakan data historically dalam bentuk voice recording 2. Melaksanakan taping tracking umpan balik pelanggan Telkom secara rutin dengan menggunakan data taping pengujian (penilaian) dalam bentuk voice recording 3. Melakukan mystery call harian terhadap agent guna mengetahui kualitas layanan 4. Melakukan tapping long call terhadap agent guna mengetahui kualitas layanan 5. Memberikan rekomendasi hasil tapping dan mystery call serta melaporkan kepada staf Quality Control Analyst 	

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Minimal D-3
Pengalaman	: Pengalaman menjadi agent dilayanan Call Center
Kompetensi	:
• Hard	: Computer, Product Knowledge
• Soft	: Analytical Thinking, Problem Solving, Fast Learning, Communication, Cooperative, Team work, Ramah dan Supel

Tugas dan Tanggung Jawab		Ukuran Keberhasilan
1. Quality monitoring performansi agent melalui taping per 10 hari dan bulanan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilan sampel periode jam sibuk dan tidak sibuk		Target Tercapai
2. Memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan ke Operasional dan Telkom terkait taping tracking umpan balik pelanggan atas sampel taping yang diuji setiap hari melalui staff QCA Analyst		Ketepatan Rekomendasi
3. Memberikan rekapitulasi hasil taping, Evaluasi dan Analisa beserta rekomendasi taping 10 harian dan bulanan reguler ke staff QCA Analyst		Ketepatan Rekomendasi
4. Melakukan kalibrasi 10% sampel taping Supervisor dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan		Target Tercapai

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit Operation CC Telkom	Hal 2 dari 2	Tanggal Berlaku 07 April 2017	Revisi 00
Nama Job Description	File	Dibuat  PUJ	Disetujui  SF
Quality Control Officer (QCO)	ISH.OPR.04.92		

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

Wewenang
1. Mengakses data dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan agent
2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan proses bisnis performance operasional yang menjadi tanggung jawabnya

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Quality Control Analyst CC Telkom	1. Koordinasi operasional harian layanan CC

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
-	-

Kondisi Kerja
<ul style="list-style-type: none"> Bekerja didalam ruangan ber-AC dilayanan CC Telkom Waktu kerja standar perusahaan 08.00 – 17.00 WIB

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. Komputer & Perlengkapannya	x		
2. Headset	x		
3. Pesawat Telephone		x	
4. Mesin Printer		x	