

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC TELKOM



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Aditia Aria Sundayana Jabatan : DC Pusat Tanggal : 27 Mei 2019	Nama : Siska Susilowati Jabatan : VP Telkom Operation Tanggal : 11 Juni 2019	Nama : Agus Hidayat Jabatan : QMR Tanggal : 12 Juni 2019

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.3 ISO 9001 : 2015 Kepedulian
- 1.2. Klausul 7.5.3 ISO 9001 : 2015 Pengendalian informasi terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Mengendalikan dokumen yang diisyaratkan sistem manajemen mutu CC Telkom.
- 2.2. Mendokumentasikan tanggung jawab dan wewenang terkait untuk memperlakukan ketidaksesuaian yang ditetapkan dalam prosedur terdokumentasi.
- 2.3. Suatu panduan bentuk aktivitas pengembangan SDM untuk mendorong pencapaian kinerja SDM yang optimal.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari proses dokumen panduan pembinaan SDM CC Telkom adalah mengatur tata tertib SDM layanan CC Telkom dan pembinaan karyawan apabila terjadi ketidaksesuaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Tindak lanjut pembinaan tepat dan sesuai dengan tingkatan pembinaan yang telah ditetapkan.
- 4.2. Ketidaksesuaian diberikan pembinaan oleh atasan langsung maksimal dalam 3 x 24 Jam HK.

5. Rincian Prosedur

5.1. URAIAN

Pembinaan pekerja merupakan bentuk aktivitas pengembangan pekerja untuk mendorong pencapaian kinerja pekerja yang optimal. Pembinaan pekerja dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu:

a. Pemberian Penghargaan

Penghargaan diberikan atas pencapaian kinerja pekerja berdasarkan hasil evaluasi kinerjanya.

Diberikan dalam bentuk:

- 1) Tunjangan Prestasi;

Besar kecilnya Tunjangan Prestasi pekerja dipengaruhi oleh pencapaian kinerja bulanan.

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

2) Reward;

Penghargaan berupa *gift* / perjalanan untuk pekerja terbaik (mendapatkan hasil penilaian kinerja tertinggi) yang menjadi tanggungan Perusahaan sebagai penghargaan terhadap prestasinya.

b. Peningkatan Kinerja Pekerja, terdiri dari:

- 1) Pelatihan adalah suatu proses sistematis untuk mengubah atau menambah pengetahuan, keterampilan, sikap, tingkah laku pekerja dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik dan optimal.
- 2) *Coaching* adalah memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu pekerja dalam memperkuat keterampilan atau pengetahuan khusus yang diperlukan untuk menyelesaikan dalam suatu tugas atau masalah dengan baik. *Coaching* terdiri atas :
 - a) *Coaching for success*; yang dilakukan sebelumnya untuk meningkatkan peluang seseorang dalam menerapkan suatu pengetahuan atau keterampilan baru. *Coaching* dilakukan dalam bentuk *briefing*, *sharing session* dan pelatihan.
 - b) *Coaching for Improvement*; ditujukan untuk me-review kinerja atau menentukan sebab-sebab kegagalan atau hal-hal yang tidak diinginkan serta memberikan umpan balik untuk kesempatan perbaikan.

Adapun pelaksanaan *coaching for improvement* diatur sebagai berikut:

- i) Dilakukan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Form *Coaching*.
- ii) Form *Coaching* didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.
- iii) *Coaching* maksimal dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda.
- 3) Konseling adalah proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah pribadinya atau perubahan dalam organisasi yang mempengaruhi kinerjanya. Konseling dilakukan apabila pekerja melakukan ketidaksesuaian kinerja setelah pelaksanaan *coaching* sebanyak 3 (tiga) kali.
 - a) Konseling diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Konseling (BAK).
 - b) Berita Acara Konseling (BAK) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

- c) Berita Acara Konseling maksimal dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BAK memiliki masa berlaku selama 6 bulan¹.

c. Pemberian sanksi

Pemberian sanksi diberikan kepada pekerja karena adanya pelanggaran atau tindakan atas kedisiplinan.

Pemberian sanksi mengikuti ketentuan sebagai berikut :

1) Teguran Lisan dengan Bukti Tertulis

- a) Teguran ini diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Teguran Lisan (BATL). Teguran ini bertujuan untuk menyadarkan dan mengingatkan pekerja untuk mentaati tata tertib dan disiplin kerja.
- b) Berita Acara Teguran Lisan (BATL) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.
- c) Teguran Lisan maksimal dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BATL memiliki masa berlaku selama 6 (enam) bulan¹.

2) Surat Peringatan

- a) Surat Peringatan diberikan kepada pekerja oleh Operasional, berdasarkan data-data dari Manajer Operasional layanan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan masih belum dapat dibina meskipun telah diberikan Teguran Lisan sebanyak maksimal 3 (tiga) kali oleh atasan (Dept. Operasional).
- b) Surat Peringatan terdiri dari Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 (enam) bulan¹.
- c) Manajer Operasional berwenang untuk mengeluarkan permohonan Surat Peringatan secara langsung.
- d) Permohonan penerbitan Surat Peringatan harus melampirkan bukti-bukti konseling, kronologis dan bukti pelanggaran lainnya sehingga Surat Peringatan memiliki dasar yang cukup kuat untuk diterbitkan.

¹Dalam masa berlaku Pembinaan, dan berakumulasi dengan Ketidaksesuaian berikutnya, maka akan dikenai Pembinaan satu tingkat diatas Pembinaan yang sedang berlaku.

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

- e) Apabila pekerja melakukan kesalahan dalam masa berlakunya Surat Peringatan, maka dapat dikenakan sanksi Surat Peringatan berikutnya (N+1). Apabila pelanggaran dilakukan setelah berakhirnya masa berlaku Surat Peringatan, maka Surat Peringatan sebelumnya dianggap sudah tidak berlaku.
- 3) Pengembalian Pekerja
 - a) Manajer Operasional dapat mengajukan pengembalian pekerja / merekomendasikan pekerja untuk tidak dipekerjakan lagi dengan alasan termasuk pada pelanggaran berat yang menimbulkan kerugian materi bagi perusahaan dan/atau merusak *image* perusahaan maupun klien.
 - b) Pengembalian pekerja dapat dilakukan oleh Manajer Operasional atas rekomendasi dan pemberitahuan resmi dari pimpinan langsung pekerja.
- 4) Pemberian sanksi tidak selalu harus berurutan.
Dalam pemberian sanksi dapat saja tidak berurutan dengan melihat faktor :
 - a) Jenis Pelanggaran yang dilakukan (terutama mengenai berat ringannya pelanggaran yang dilakukan).
 - b) Akibat yang ditimbulkan dengan dilakukannya pelanggaran dimaksud.
 - c) Situasi & kondisi pada saat melakukan pelanggaran.
 - d) Hasil pembuktian dari bukti (dokumen) atau saksi-saksi yang ada.

5.2. TATA TERTIB SDM

MALANG

Semua karyawan wajib hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, harus bersikap sopan dan tunduk pada peraturan yang berlaku.

a. Tata tertib dalam ruangan Call Center dan Work Station (*Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional*)

1. Tidak diperkenankan menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan.

2. Selama di lingkungan kantor selalu mengenakan kartu pengenal (ID Card).

Ketentuan : Apabila ada karyawan yang tidak membawa ID Card dengan alasan ketinggalan, maka wajib menggunakan ID Card pengganti yang disediakan. Namun jika dalam satu bulan yang bersangkutan melakukan 3 kali berturut-turut diberikan pembinaan berupa konseling.

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

3. Tidak diperkenankan mabuk, madat, memakai obat bius atau narkotika, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan-bahan yang mudah meledak di tempat kerja serta melakukan tindakan asusila.
4. Tidak diperkenankan melakukan tindakan kriminal, seperti : mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.
5. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional).
6. Tidak diperkenankan melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja.
7. Wajib menjaga kebersihan di lingkungan kerja dan *workstation*.
8. Tidak diperkenankan membawa anak kecil di ruang operasional.
9. Selalu menjaga kerapian penampilan dengan menggunakan pakaian sesuai dengan Ketentuan yang berlaku, serta mengenakan sepatu saat datang ke kantor. Menjaga penampilan dengan rambut ditata rapi serta tidak menggunakan warna rambut yang mencolok.
10. Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan.
11. Tidak diperkenankan menggunakan perlengkapan lain selain perlengkapan kerja (alat elektronik, misal : *handphone*, MP3/4, *walkman*, *flashdisk* dan sejenisnya), bermain *game*, menginstall aplikasi selain yang sudah ditentukan dan atau di ruang call center. Untuk SPV dan TL diperbolehkan menggunakan *handphone (silent)*, *flashdisk* dan *chatting*.
12. Tidak diperkenankan melakukan aktivitas makan di WS.
13. Tidak diperkenankan membawa tas makanan, dan menggunakan sepatu ke ruang operasional dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat.
14. Tidak diperbolehkan merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan.
15. Tidak diperkenankan merusak atau corat coret meja WS.
16. Tidak diperkenankan baca koran, tabloid, majalah, dan katalog belanja di WS
17. a) Tidak diperkenankan memindah, melepas dan mengubah settingan perangkat atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan.

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

- b) Tidak diperkenankan merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan/atau peralatan kerja milik perusahaan.

- 18. Tidak diperkenankan tidur di WS pada saat *online*.
- 19. Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja, harus melaporkan kepada Atasan / IT.
- 20. Tidak diperkenankan membawa kunci loker / sandal layanan pulang.

Penggunaan Loker :

- a) Loker dipergunakan untuk menyimpan perlengkapan pribadi (tas, jaket, buku, dll).
- b) Dilarang menyimpan obat-obatan terlarang di loker.
- c) SPV berhak memeriksa loker apabila ada yang mencurigakan.
- d) Wajib menjaga kebersihan dan kerapian loker.
- e) Wajib membayar denda Rp.100.000,- (*seratus ribu rupiah*) apabila menghilangkan kunci loker (denda akan dikembalikan apabila kunci loker sudah ditemukan kembali).

- 21. Wajib mengerjakan tes *product knowledge* atau tidak diperkenankan melakukan kecurangan saat pengerajan tes *product knowledge*.
- 22. Tidak diperkenankan memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan *Service Level Agreement* (SLA) dan kerugian perusahaan.

b. Tata Tertib Pada Saat Melayani Pelanggan (*seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional*)

- 1. Tidak diperkenankan dalam 1 periode (*weekly* atau 10 hari) mendapatkan 3 kali NC yang sama atau berbeda dari *tapping reguler* (*Tapping Eksternal* dan *Internal*).
- 2. Tidak diperkenankan memancing emosi pelanggan.
- 3. Menuliskan kata - kata atau kalimat yang mengandung pelecehan seksual, mengandung SARA, menggunakan kalimat/kata yang offensif, agresif, menantang dan klaim sepihak. Serta berbicara tidak sopan, mengancam dan mengintimidasi pelanggan.
- 4. Tidak diperkenankan mengganti nama *online* tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL, SPV dan QCA.

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

5. Tidak diperkenankan memberikan data dan/atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen, dan menyalahgunakan nomer kode voucher pelanggan.
6. Melayani sesuai dengan prosedur terhadap pelanggan iseng atau berbicara dengan pelanggan yang tidak sedang membutuhkan informasi atau layanan dari Telkom.
7. Tidak diperkenankan memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan / menyalahkan Telkom).
8. Tidak diperkenankan dengan sengaja untuk tidak merelease pelanggan yang sudah tidak dilayani lagi oleh agent setelah jeda *closing* 10 (sepuluh) detik dan agent sudah menyapa pelanggan sebanyak 3 (tiga) kali.
9. Tidak diperkenankan menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor), kecuali pelanggan *Hard Complaint*.
10. Melakukan pelanggaran yang berefek pada kepuasan pelanggan – memutus telepon dengan pelanggan (*released*), mendiamkan pelanggan (*lost call*, *blank voice*, *no service*), *Hold* yang lamanya tidak normal sehingga menyebabkan *call* terputus, memanfaatkan *aux - auto in* yang berakibat pada manipulasi *call masuk* sehingga merugikan agent lain.
11. Tidak diperkenankan menggunakan *aux* atau mengakses komputer atau perangkat elektronik (laptop, DVD portable, TV) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan / IT.
12. Tidak diperkenankan menggunakan *aux* atau *hold* yang tidak sesuai.
13. Tidak diperkenankan Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi *mandatory* yang berakibat pelanggan *Hard Complaint* pada *call* berikutnya atau ditemukan *sample tapping* oleh QC.
14. Tidak diperkenankan agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi *mandatory* yang berakibat pelanggan komplain ke media masa atau *client*.
15. Agent wajib mempergunakan fungsi aplikasi dalam *handling* pelanggan sebagaimana mestinya. Cth : ACS

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

c. Kedisiplinan Kerja (seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional)

1. Tidak diperkenankan me-LOG IN-kan atau me-LOG OUT-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja.
2. Tidak diperkenankan menyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja berakibat merugikan orang lain.
3. Melakukan Tukar Dinas Bermasalah (menyebabkan agent lain yang ditukar menjadi terlambat / salah jadwal, tukar dinas mendadak tanpa alasan yang kuat / penting.
4. Tidak diperkenankan lupa logout pada posisi saat pulang yang mengakibatkan *lost call*.
5. Tidak diperkenankan lupa logout pada posisi saat pulang dalam posisi aux atau logout tidak sesuai roster tanpa ijin atasan.
6. Tidak diperkenankan :
 - a. Terlambat datang atau terlambat login awal berturut-turut dan akumulasi menit dalam 1 bulan.
 - b. Terlambat *auto in* setelah istirahat tanpa alasan yang jelas.
7. Menempati posisi duduk sesuai dengan roster yang telah ditentukan.
8. Wajib menghadiri *training refreshment/sosialisasi/meeting* yang diadakan oleh TL, SPV, Manager, Support dan Telkom.
9. Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan / mangkir.
10. Wajib melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 (dua) hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.
11. Tidak diperkenankan tidak hadir 5 (lima) hari berturut-turut tanpa keterangan.
12. Menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan (over time, perubahan shifting, ROC, dll) dan pencapaian target perusahaan (target KPI) serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.

d. Performance

Agent dan supporting layanan

1. - Mencapai target KPI (QM Score, FCR, Effective Time, Aux, Consume, Contacted, Respon Time dan Chat)* weekly.

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

- Memenuhi target kinerja per bulan atau target KPI terpenuhi (*QM Score, FCR, Effective Time, Aux, PNP, CES, Consume, Contacted, Respon Time dan Chat*)*

*)Menyesuaikan layanan masing-masing

2. Tidak diperkenankan jika dalam 3 (tiga) bulan berturut-turut *presentase kehadiran tidak mencapai 100%*, kecuali sesuai dengan ketentuan SICK dan cuti tahunan, atau sakit berpola (sakit yang berurutan dengan libur/cuti).

5.3. URUTAN & MEKANISME PEMBINAAN SDM

a. Urutan Pembinaan SDM

No	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
1	Coaching 1	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
2	Coaching 2	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
3	Coaching 3	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
4	Konseling 1	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
5	Konseling 2	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
6	Konseling 3	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
7	BATL 1	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
8	BATL 2	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
9	BATL 3	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
10	SP1	Aplikasi pembinaan / Form SP 1 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis
11	SP2	Aplikasi pembinaan / Form SP 2 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
12	SP3 (dan jika terjadi lagi maka berikutnya akan diberhentikan/pemutusan kontrak)	Aplikasi pembinaan / Form SP 3 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis

b. Mekanisme Pembinaan SDM

1. Pembinaan akan dilakukan untuk setiap ketidaksesuaian sesuai parameter yang telah ditetapkan.
2. Dalam masa berlaku pembinaan, dan berakumulasi dengan Ketidaksesuaian berikutnya, maka akan dikenai pembinaan satu tingkat diatas pembinaan yang sedang berlaku sesuai dengan urutan pembinaan SDM.
3. Baik *Coaching*, Konseling, BATL, maupun SP, masing-masing dilakukan sebanyak maksimal tiga kali untuk setiap kesalahan sesuai dengan kategori pembinaannya dan pembinaan akan diurutkan menurut urutan pembinaannya.
4. Masa berlaku pembinaan mengacu kepada IK PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA dalam kasus dimana pada masa 1 minggu (*coaching*) atau 6 bulan (Konseling, BATL, SP) seorang SDM tidak mendapat bentuk pembinaan apapun, maka semua status pembinaannya dapat diputihkan / dihapuskan dan pembinaan kembali ke awal.
5. *Due date* tindak lanjut setiap pembinaan adalah maks H+3 hari kerja dari tanggal input pembinaan (NC) di aplikasi sedangkan untuk pembatalan pembinaan di agent untuk parameter kualitatif adalah maks H+3 hari kerja dari tanggal permintaan pembatalan pembinaan yang diatur oleh masing-masing *Call Center* (pembatalan pembinaan dihasilkan dari proses evaluasi kembali terhadap nilai kualitatif oleh QCO/QA/Unit terkait atas permintaan Team Leader).
6. Semua bentuk pembinaan, diinput ke dalam Aplikasi Ketidaksesuaian, sedangkan kondisi penggunaan form berupa *hardcopy* dapat digunakan apabila terdapat kendala pada Aplikasi yang menyebabkan tidak bisa input pembinaan.
7. Tingkat pembinaan terpisah *point per point*. Pembinaan akan naik apabila mendapat *point* permasalahan yang sama. Apabila masing-masing

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

pembinaan sudah *level* SP maka akan naik tingkatannya apapun ketidaksesuaianya.

5.4. DETAIL PROSEDUR PEMBINAAN SDM

Jenis pembinaan yang tidak tertuang dalam rincian berikut, akan diberikan tindak lanjut *Coaching For Success* dalam bentuk *briefing, sharing session* atau pelatihan.

Masa berlaku dalam kurun waktu 1 periode (*weekly* atau 10 hari), tetapi bila dalam bulan yang sama melakukan kesalahan yang sama maka akan meningkat ke pembinaan *Coaching For Improvement*.



5.3.1 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Karyawan yang berhubungan dengan Operasional (Umum)

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
Coaching for Improvement				
1	Tidak menjaga kerapian penampilan dengan tidak menggunakan pakaian sesuai dengan Ketentuan yang berlaku, serta tidak mengenakan sepatu saat datang ke kantor.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Mendapatkan 3 kali NC yang sama atau berbeda dari tapping reguler (Tapping Eksternal dan Internal)	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Mingguan
3	Posisi duduk tidak sesuai dengan roster yang telah ditentukan kecuali seizin TL Cluster	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
4	Agent tidak mencapai target KPI : a. QM Score b. FCR (First Call Resolution) c. Effective Time d. Aux e. Consume f. Contacted g. Respon Time h. Chat <i>Ket : Menyesuaikan layanan masing-masing</i>	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Mingguan
5	Agent tidak mempergunakan fungsi aplikasi dalam handling pelanggan sebagaimana mestinya. Cth : ACS	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
Konseling				
1	Menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan	<i>Konseling 1 s/d Konseling 3</i>	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak mengenakan kartu pengenal (ID Card) selama di lingkungan kantor	<i>Konseling 1 s/d Konseling 3</i>	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak menjaga dan memelihara kebersihan di lingkungan kerja dan WS pada saat sebelum dan sesudah kerja	<i>Konseling 1 s/d Konseling 3</i>	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Membawa anak kecil di ruang operasional	<i>Konseling 1 s/d Konseling 3</i>	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan.	<i>Konseling 1 s/d Konseling 3</i>	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
6	Melakukan aktivitas makan di WS	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
7	Membawa tas, makanan dan menggunakan sepatu ke ruang operasional dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
8	Membaca koran, tabloid, majalah, dan katalog belanja di WS	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
9	Tidak melapor kepada Atasan/IT Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
10	Membawa kunci loker / sandal layanan pulang	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
11	Mengganti Nama Online tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL / SPV	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
12	Tidak melayani sesuai dengan prosedur terhadap pelanggan iseng atau berbicara dengan pelanggan yang tidak sedang membutuhkan informasi atau layanan dari Telkom	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
13	Menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor), kecuali pelanggan <i>Hard Complaint</i>	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
14	Penyalahgunaan aux atau <i>hold</i> yang tidak sesuai	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
15	Melakukan Tukar Dinas Bermasalah (Menyebabkan Agent Lain yang ditukar Menjadi Terlambat / Salah Jadwal, Tukar Dinas Mendadak Tanpa Alasan yang Kuat / Penting)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
16	Lupa logout pada posisi saat pulang dalam posisi aux atau logout tidak sesuai roster tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
17	Keterlambatan : a. Terlambat datang atau terlambat login awal berturut-turut dan akumulasi 10 menit dalam 1 bulan b. Terlambat auto in setelah istirahat tanpa alasan yang jelas	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
18	Tidak menghadiri training refreshment/sosialisasi/meeting yang diadakan oleh TL, SPV, Manager, Support dan Telkom tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
19	Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan (over time, perubahan shifting, ROC, dll) dan pencapaian target perusahaan (target KPI) tanpa ijin atasan serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
20	Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu dari target KPI tidak terpenuhi : a. QM Score b. FCR (First Call Resolution) c. Effective Time d. Aux e. PNP f. CES g. Consume h. Contacted i. Respon Time j. Chat Ket : Menyesuaikan layanan masing-masing	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

Berita Acara Teguran Lisan (BATL)

1	Melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional).	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
---	--	-------------------	--	--------------

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
2	Tidak mengerjakan atau melakukan kecurangan saat penggerjaan tes product knowledge	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi mandatory yang berakibat pelanggan Hard Complaint pada call berikutnya atau ditemukan sample tapping oleh QC.	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Surat Peringatan 1 (SP1)

1 Membawa dan menggunakan perlengkapan lain selain perlengkapan kerja (alat elektronik, misal: handphone, MP3/4, walkman, flashdisk dan sejenisnya), bermain game, menginstall aplikasi selain yang sudah ditentukan dan atau di ruang call center. Untuk SPV, TL dan Support diperbolehkan menggunakan handphone (silent), flashdisk dan chatting	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
2 Merusak atau corat coret meja WS	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
3 a. Memindah, melepas dan mengubah settingan perangkat atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan. b. Merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
4 Tidur di WS pada saat online	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
5 Memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan / menyalahkan Telkom)	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
6	Dengan sengaja untuk tidak merelease pelanggan yang sudah tidak dilayani lagi oleh agent setelah jeda closing 10 detik dan agent sudah menyapa pelanggan sebanyak 3 kali.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
7	Menggunakan atau mengakses komputer atau perangkat elektronik (laptop, DVD portable, TV) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan / IT. Serta menggunakan email atau hangout diluar dari pekerjaan.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
8	Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi mandatory yang berakibat pelanggan complain ke media masa atau client.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
9	Lupa logout pada posisi saat pulang yang mengakibatkan lost call	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
10	Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan / Mangkir	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
11	Tidak melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
12	Jika dalam 3 Bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100%, kecuali sesuai dengan ketentuan SICK dan cuti tahunan, atau sakit berpola (sakit yang berurutan dengan libur/cuti)	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
Surat Peringatan 3 (SP3)				
1	Melakukan penyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja yang berakibat merugikan orang lain	SP3 (dan berikutnya diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
Pengembalian Agent				

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Mabuk, madat, memakai obat bius atau narkotika, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan2 yang mudah meledak di tempat kerja serta melakukan tindakan asusila.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
2	Melakukan tindakan kriminal, seperti : mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
3	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
4	Merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
5	Terbukti memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan Service Level Agreement (SLA) dan kerugian perusahaan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
6	Memancing emosi pelanggan	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
7	Menyampaikan kata - kata atau kalimat yang mengandung pelecehan seksual, mengandung SARA, menggunakan kalimat/kata yang offensif, agresif, menantang dan klaim sepihak. Serta berbicara tidak sopan, mengancam dan mengintimidasi pelanggan atau memancing emosi pelanggan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
8	Memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen, dan menyalahgunakan nomer kode voucher pelanggan	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
9	Melakukan pelanggaran yang berefek pada kepuasan pelanggan – Memutus telepon dengan pelanggan (released), mendiamkan pelanggan (lost call, blank voice, no service), Hold yang lamanya tidak normal sehingga menyebabkan call terputus, memanfaatkan aux - auto in yang berakibat pada manipulasi call masuk sehingga merugikan agent lain.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
10	Melakukan pelanggaran me-LOG OUT-kan dan me-LOG IN-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
11	Jika karyawan tidak hadir 5 (lima) hari berturut-turut tanpa keterangan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

5.3.2 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Leader

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
Ketidaksesuaian pada target Sasaran Mutu				
1	Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu populasi performansi KPI tim kurang dari 70% (QM Score, CES, PnP, FCR, Effectivetime, Ketepatan waktu login dan kehadiran) Ket : Menyesuaikan layanan masing-masing	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
2	Tidak ada growth jumlah NC di teamnya dalam 1 minggu	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Mingguan
Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan				
3	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan, tidak menggunakan ID Card)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian/ Bulanan
4	Tidak menghadiri training refreshment /sosialisasi / meeting yang diadakan oleh SPV Layanan, Support dan TELKOM tanpa ijin atasan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Pengumpulan laporan tidak sesuai dengan due date yang ditetapkan	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya yang sudah terjadwalkan	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
7	Tidak melakukan proses CCM (Coaching, Counseling, Mentoring) maksimal H+3	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
8	Tidak melakukan pemenuhan shift (Over Time) berdasarkan intruksi dari atasan dalam rangka pencapaian SCR dan SL sesuai dengan sasaran mutu	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
9	Tidak menjalankan tugas sebagai TL yang mengakibatkan terjadinya <i>fraud</i> atau pelanggaran HC	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

MASTER DOCUMENT

CONTROLLED DOCUMENT

5.3.3 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Supervisor Operation

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
Ketidaksesuaian pada target Sasaran Mutu				
1	Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu populasi performansi KPI tim kurang dari 70% (QM Score, CES, PnP, FCR, <i>Effectivetime</i> , Ketepatan waktu <i>login</i> dan kehadiran)* Ket : Menyesuaikan layanan masing-masing	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
3	Tidak tercapainya terget KPI layanan sesuai dengan sasaran mutu	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan				
4	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan, tidak menggunakan ID Card)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
5	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Tidak melakukan proses CCM (Coaching, Counseling, Mentoring) maksimal H+3	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.4 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Koordinator

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan, tidak menggunakan ID Card)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak tercapainya target KPI perbulan	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
3	Tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai Koordinator sesuai dengan jobdesknya	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.5 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian pelaksanaan tugas sebagai Karyawan yang berhubungan dengan staff non Operasional (Umum)

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Melakukan pelanggaran me-LOG OUT-kan dan me-LOG IN-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
2	Melakukan penyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi) staff lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja yang berakibat merugikan orang lain	SP3 (dan berikutnya diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
3	Terlambat datang tanpa memberikan info ke atasan sebelum waktu jadwal masuk	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak menghadiri training/sosialisasi/meeting yang diadakan oleh Manager, Support dan Telkom tanpa ijin atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan / Mangkir	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
6	Tidak melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
7	Jika karyawan tidak hadir 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa keterangan,	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
8	Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pencapaian target perusahaan (target KPI) serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.6 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QCA

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak memantau pelaksanaan perbaikan yg dilakukan operasional	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Ketepatan pengiriman Hasil Laporan Evaluasi dan analisa baik periodik maupun bulanan	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
3	Tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai QCA (CCM dan report periodik)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.7 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QCO

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan Taping secara rutin setiap hari kerja	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan ke operasional atas sampel taping yang diuji setiap hari melalui staff QA	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Penilaian Tapping

No	Penilaian tapping yang dilakukan QCO tidak sesuai parameter dalam 1 periode (weekly)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Terlambat datang sebelum waktu jadwal masuk	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.8 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Operation Plan Staff

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Keterlambatan dalam menerbitkan Roster (N - 1)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019
	Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01
	Revisi : 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
2	Tidak melakukan evaluasi kesesuaian roster dan realisasi terkait call volume, AHT dan Service Level	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.9 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Administrasi Operasional dan Sekertaris

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	<i>Reporting</i> Dokumen dan Penyelesaian Laporan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	<i>Filling</i> Dokumentasi secara lengkap dan tersusun rapih Berlaku untuk : Admin Operasional dan Sekretaris	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	<i>Monitoring</i> bulanan implementasi data operasional agent sesuai roster, contoh : rekap cuti, rekap absen Berlaku untuk : Admin Operasional	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Pelaksanaan Rapat (Pengaturan Ruang Rapat, Konsumsi, dan Pembuatan Notulen Rapat) Berlaku untuk : Sekretaris	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.10 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Document Control

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Validitas Dokumen yang didistribusikan (dokumen yang beredar harus sesuai dengan yang didistribusikan oleh DC Pusat)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
2	Tidak melakukan Sosialisasi kepada pihak terkait (sesuai dengan SOP yang berlaku)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Monitoring terhadap sistem Manajemen Mutu (tidak melakukan sampling checklist dokumen)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.11 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff SDM Area

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Pengiriman Laporan Bulanan N+5 (ke Dept. SDM CC dan Manager Operasional)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak melakukan dokumentasi FPTKP dan data pengadaan SDM (didalamnya terdapat data pribadi, data hasil tes dan hasil wawancara)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak melakukan proses PKWT SDM	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak melakukan dokumentasi (termasuk didalamnya Dokumentasi Pembinaan SDM dan Exit Interview)	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.12 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai SPV Perfomancy

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan verifikasi Kinerja (Verifikasi data kinerja hingga mendapatkan total nominal tupres)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak melakukan dokumentasi Hasil Evaluasi Kinerja	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
3	Tidak melakukan proses <i>recovery</i> jika terjadi defekt SL	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai SPV Performance	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.13 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Desk Control & Korlapnas

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan monitoring performansi kuantitas layanan Contact Center	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak melakukan analisa penurunan performansi layanan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak melakukan taping real time acak	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak melakukan <i>recovery plan</i>	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Terlambat datang	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

5.3.14 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Solution

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak tepat dalam memberikan solusi semua pertanyaan dari operasional 147 yang berkaitan dengan <i>product knowledge</i> dan kebijakan Telkom	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak Membuat materi sosialisasi dalam bentuk simplify	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak Melakukan update pada aplikasi <i>knowledge</i>	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak Melakukan sosialisasi sampai level Team Leader	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Tidak Meng-evaluasi pemahaman TL terhadap suatu materi	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

5.3.15 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Trainer

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan pengadaan Pelatihan termasuk didalamnya pengajuan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
2	Tidak melakukan dokumentasi data Pelatihan termasuk didalamnya Jadwal pelatihan, Modul pelatihan dan Pelaksanaan pelatihan	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
3	Populasi kelulusan <i>trainee</i> kurang dari 90% dari nilai pemahaman knowledge pada Hardskill	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

5.3.16 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai PIC Multimedia

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak Menangkap/mencari ide dan Membuat konsep <i>campaign</i>	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	<i>Campaign</i> : a. Tidak Melakukan <i>campaign</i> (Tidak Membuat Media-media visual, Audio Visual untuk support layanan baik itu media pembelajaran, sosialisasi maupun branding) b. Tidak Membangun Komunikasi positif untuk internal dan eksternal	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak Mendokumentasikan kegiatan operasional	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
4	Tidak reporting kegiatan ke manajer Operasional	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

5.3.17 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai PIC Tracking

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan pengawalan suatu proses / prosedur / kesepakatan / keputusan / kebijakan sampai selesai dan terlaksana dengan benar	<i>Coaching for Improvement</i>	Form <i>Coaching</i> atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
2	Tidak mengingatkan tindak lanjut ke PIC yg bertanggung jawab atas suatu proses	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak menyampaikan masukan, saran, dan usulan.	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak memberikan rekomendasi dan membuat report progress kepada Mgr	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

5.3.18 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai General Affair Staff

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Pelanggaran <i>Attitude</i> dan kedisiplinan	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak mencapai KPI	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
3	<i>Filling</i> tidak lengkap dan sulit untuk dicari	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak melakukan Perencanaan Program Kerja dan memonitor ketepatan Realisasinya	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
5	Tidak menjamin tersedianya sarana dan prasarana tempat berlangsungnya operasional layanan	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
6	Laporan <i>Monitoring</i> dan <i>Controlling</i> tidak dilakukan	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
7	Tidak berada di ruang kerja ketika bertugas tanpa koordinasi dan sejauh atasan.	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Telkom Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	Tanggal Berlaku : 19 Juni 2019 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.W-01 Revisi : 01
---	--

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
8	Tidak menindaklanjuti rekomendasi temuan Audit (Major, Minor, OFI) sesuai dengan waktunya	<i>Coaching for Improvement</i>	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian (Pelaksanaan Audit)
9	Bersikap dan bertingkah laku tidak sopan baik terhadap atasan, rekan kerja dan customer	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	IN.HSC.TELK.F-03.Rev.00 Form Berita Acara Konseling	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
2	IN.HSC.TELK.F-04.Rev.00 Form Berita Acara Teguran Lisan	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
3	IN.HSC.TELK.F-01.Rev.00 Form Coaching	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
4	IN. HSC.TELK.F-06.Rev.00 Form Rekap Pembinaan SDM	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
5	IN. HSC.TELK.F-05.Rev.00 Form Rekap Teguran Agent	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
6	IN.HSC.TELK.F-02.Rev.00 Form Kronologis	Selama SDM Bekerja	SPV & HR

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

7. Catatan Perubahan Dokumen

No.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1	19 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Pada point b. Tata Tertib Pada Saat Melayani Pelanggan (Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional) merubah point 1 menjadi "Tidak diperkenankan dalam 1 periode (weekly atau 10 hari) mendapatkan 3 kali NC yang sama atau berbeda dari tapping reguler (Tapping Eksternal dan Internal)". - Pada point b. Tata Tertib Pada Saat Melayani Pelanggan (Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional)

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		<p>menambah:</p> <p>Point 13 "Tidak diperkenankan Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi mandatory yang berakibat pelanggan HC pada call berikutnya atau ditemukan sample tapping oleh QC."</p> <p>Point 14 "Tidak diperkenankan Agent tidak memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan tidak menginput pelaporan atau permintaan pada aplikasi mandatory yang berakibat pelanggan complain ke media masa atau client."</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pada point c. Kedisiplinan Kerja (Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional) mengubah pada point 5 menjadi "Tidak diperkenankan lupa logout pada posisi saat pulang dalam posisi aux atau logout tidak sesuai roster tanpa ijin atasan. - Pada point d. Performance merubah point 1 menjadi : <ul style="list-style-type: none"> A. Agent tidak mencapai target KPI (QM Score, FCR, Effective Time, Aux, Consume, Contacted, Respon Time dan Chat). B. Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu dari target KPI tidak terpenuhi (QM Score, FCR, Effective Time, Aux, PNP, CES, Consume, Contacted, Respon Time dan Chat). - Pada 5.2 TATA TERTIB SDM poin a. Tata tertib dalam ruangan Call Center dan Work Station (Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional) Urutan 20 menjadi Wajib membayar denda Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) apabila menghilangkan kunci loker (denda akan dikembalikan apabila kunci loker sudah ditemukan kembali). - Pada 5.3. URUTAN & MEKANISME PEMBINAAN SDM point a. Urutan Pembinaan SDM menambahkan dokumentasi Form Kronologis pada pembinaan SP. - Pada point b. Mekanisme Pembinaan SDM merubah point menjadi "4. Masa berlaku pembinaan mengacu kepada IK PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA dalam kasus dimana pada masa 1 minggu (coaching) atau 6 bulan (Konseling, BATL, SP) seorang SDM tidak mendapat bentuk pembinaan apapun, maka semua status pembinaannya dapat diputihkan / dihapuskan dan pembinaan kembali ke awal. - Pada point b. Mekanisme Pembinaan SDM menambah "7 Tingkat pembinaan terpisah point per point. Pembinaan akan naik apabila mendapat point permasalahan yang sama. Apabila masing-masing pembinaan sudah level SP maka akan naik tingkatannya apapun ketidaksesuaianya." - Merubah masa berlaku coaching menjadi 1 periode (weekly)

Instruksi Kerja CC Telkom
Panduan Pembinaan SDM CC Telkom

Tanggal Berlaku	: 19 Juni 2019
Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.W-01
Revisi	: 01

No.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
		<p>atau 10 hari).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merubah 5.3.2 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Leader : Point 1 menjadi "Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu populasi performansi KPI tim kurang dari 70% (QM Score, CES, PnP, FCR, Effectivetime, Ketepatan waktu login dan kehadiran)* dengan level pembinaan Konseling". Point 9 menambahkan "Tidak menjalankan tugas sebagai TL yang mengakibatkan terjadinya fraud atau pelanggaran HC". - Merubah 5.3.3 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Supervisor Operation point 1 menjadi "Tidak memenuhi target kinerja per bulan atau salah satu populasi performansi KPI tim kurang dari 70% (QM Score, CES, PnP, FCR, Effectivetime, Ketepatan waktu login dan kehadiran)* dengan level pembinaan Konseling. - Memisahkan level pembinaan antara Coaching, Konseling, BATL, Surat Peringatan dan Pengembalian Agent.
2		
Dst.		

MALANG