

Standar CC Telkom

Penilaian Kinerja Quality Control Supervisor CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019

Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-09

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 Quality Control Supervisor CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
 Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-09
 Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
1	KEDISIPLINAN	100%						
	Kehadiran	10%	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.
	Populasi Kehadiran Team (QC, TL QC)	10%	100%	95% < n < 100%	90% < n < 95%	85% < n < 90%	< 85%	-
	Populasi Kedisiplinan Team (QC, TL QC)	10%	100% Team hadir tepat waktu atau sebelum jam kerja		90% Team hadir tepat waktu		< 90% Team hadir tepat waktu	-
	Populasi Produktivitas QC: Jumlah QC yang mencapai target tapping.	25%	100%		90% < n < 100%		< 90%	Formulasi : Jumlah QC dalam team yang mencapai target tapping / jumlah QC dalam team. Target tapping : Jumlah realisasi tapping per bulan berbanding target yang ditentukan.
	Pencapaian Target SL	20%	$\geq 105\%$	100% sd 105%	Mencapai target (90%)	95% sd 100%	< 95%	Pencapaian SL per bulan. Formulasi : Perhitungan berdasarkan : perbandingan realisasi SL dengan target SL. Source : Monthly Report / Summary Executive
	Consistency Performance Team (QCO, TL QC)	25%	> 95% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	95% < n < 90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	90% < n < 85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	< 85% dari anggota team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	Mengukur konsistensi performansi team ; berdasarkan populasi anggota team yang berhasil mempertahankan dan atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya. Sumber : penilaian quality dan produktivity bulan n vs n-1

Standar CC Telkom
Penilaian Kinerja Quality Control Supervisor CC Telkom 147

Tanggal Berlaku : 02 Desember 2019
Kode Dokumen : IN.HSC.TELK.S-09
Revisi : 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
2	KUALITAS PEKERJAAN	100%						
	Pencapaian CES	15%	Melampaui target CES		Mencapai target CES		Kurang dari target CES	Target CES adalah target yang ditetapkan untuk dicapai oleh Management.
	Akurasi Tapping Oleh Team QC	25%	Tidak ditemukan defect hasil tapping, tidak ada rekon hasil tapping QC dengan Ops.		Defect hasil tapping : 2% ada rekon hasil tapping QC dengan Ops		Defect hasil tapping : >2% ada rekon hasil tapping QC dengan Ops.	Prosentase defect dihitung dari : Jumlah tapping yang direkon dibagi jumlah tapping all QC selama periode penilaian.
	Implementasi rekomendasi dan tindak lanjut hasil tapping QCO dan Unit QC secara keseluruhan	25%	100% rekomendasi dilakukan tepat waktu	90%-99% rekomendasi dilakukan tepat waktu	90% rekomendasi dilakukan tepat waktu		<90% rekomendasi dilakukan tepat waktu	Mengukur pelaksanaan Rekomendasi QC dengan pihak terkait
	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+2HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter). (100%) Dikirimkan N+3HK	Laporan dikirim lengkap, kelengkapan terdiri dari : Tabel Data, Grafik, Teknik Analisa (Pareto/Fishbone/Scatter). (100%) Dikirimkan N+4HK	Pengiriman Laporan tidak lengkap (<100%). Dikirimkan N+4HK	Kriteria : 1. Pembuatan laporan disertai data, fakta, analisa. 2. Dilengkapi dengan usulan program perbaikan untuk meningkatkan mekanisme kontrol QC ke Ops.

Standar CC Telkom Penilaian Kinerja Quality Control Supervisor CC Telkom 147	Tanggal Berlaku	: 02 Desember 2019
	Kode Dokumen	: IN.HSC.TELK.S-09
	Revisi	: 00

NO.	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Sharing knowledge kepada TL dan agent	15%	> 1 kali per bulan		1 kali per bulan		Melakukan sharing tapi tidak sesuai requirement	1. <i>Sharing knowledge</i> dalam bentuk <i>training</i> atau seminar. 2. Materi dapat berupa bedah buku, <i>best practice</i> tentang <i>Contact Center, Leadership</i> , atau <i>Management</i> umum lainnya. 3. Durasi <i>training</i> atau seminar minimal 4 jam. 4. Keabsahan sharing ditentukan oleh Manager 5. <i>Audience</i> minimal 20 orang.
Tunjangan Prestasi dan Produktivitas yang didapatkan apabila ybs dikenakan pembinaan, maka akan langsung dikalikan dengan prosesntasanya sesuai jenis pembinaan (konseling & BATL = 50 %; SP = 0%)								Source data = IK Pembinaan