

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
TELKOM**


**BAB VII
PENDUKUNG**

No. Dokumen : IN.CC.TELK.PM-07
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 :</p>	<p>Disetujui Oleh,</p>  <p>Riri Amalas Yulita (Direktur Solution and Business Development)</p> <p>Tanggal :</p>
---	---

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	1 dari 6

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

Infomedia menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk :

- Menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus diperbaiki keefektifannya.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan

7.1.2 Sumber Daya Manusia

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah pengelolaan karyawan yang mempengaruhi kesesuaian produk. Pengelolaan tersebut meliputi *Agent, Team Leader, Supervisor* dan tim *Support*. Pihak tersebut harus memiliki kompetensi sesuai dengan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang ditetapkan.


Seluruh pengelolaan SDM yang bekerja di Layanan CC Telkom merupakan wewenang dan tanggung jawab Infomedia sebagaimana tertuang dalam PKS. Untuk pengelolaan karyawan organik dan non organik berada pada kewenangan SDM Infomedia.

7.1.3 Infrastruktur

Perusahaan menetapkan, menyediakan dan memelihara peralatan teknologi untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Infrastruktur tersebut meliputi :

- Gedung, ruang kerja dan sarana penting lain
- Peralatan proses baik *Hardware* ataupun *Software*
- Jasa pendukung seperti alat komunikasi atau sistem informasi

Untuk pemeliharaan dan perbaikan peralatan pendukung Teknologi Informasi dilakukan secara mandiri dan/atau bekerjasama dengan vendor.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	2 dari 6

7.1.4 Lingkungan Untuk Pengoperasian Proses

Infomedia menetapkan dan mengelola kondisi lingkungan kerja yang kondusif melalui pemeliharaan ruang kerja yang nyaman dan kondusif mencakup Faktor Fisik, lingkungan dan Faktor pendukung lainnya seperti, suhu, kelembaban pencahayaan dan cuaca. Pemeliharaan dan perbaikan lingkungan kerja dilakukan secara mandiri dan/atau bekerjasama dengan vendor.

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya


Infomedia memastikan keabsahan hasil dari alat yang digunakan dalam proses pemantauan dan pengukuran dengan melakukan proses *monitoring checklist* perangkat, proses *maintenance* perangkat serta kalibrasi. Hal tersebut bertujuan dalam rangka menghasilkan data yang *valid* untuk digunakan pada proses analisa data seperti diterangkan pada Bab IX point 9.1.3 Analisa dan Evaluasi.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Infomedia menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesuaian dari produk dan jasa melalui penggunaan aplikasi internal yang dikelola oleh Telkom dan dapat diakses diseluruh area dan seluruh fungsi di organisasi.

7.2 Kompetensi

- Infomedia dan Telkom menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi karyawan untuk pemenuhan persyaratan produk. Kompetensi tersebut diatur dalam suatu standar tersendiri yang disebut Matriks Kompetensi. Proses seleksi dilakukan berdasarkan kompetensi, hal tersebut diatur pada Prosedur Rekrutmen.
- Menetapkan *Job description* setiap karyawan pada operasional Layanan CC Telkom dari *level Manager* sampai dengan *Agent*. *Job Description* mencakup persyaratan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman. *Job Description* untuk karyawan organik mengacu kepada *Job Description* yang ditetapkan SDM Korporat Infomedia, sedangkan untuk karyawan non organik atau *project* pada Form *Job Description* yang ditetapkan *Shared Service Operation* (SSO) Infomedia.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	3 dari 6

7.3 Kepedulian


- Untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan karyawan, Infomedia dan Telkom memberikan pelatihan *soft skill*, *hard skill* dan melakukan evaluasi terhadap pelatihan tersebut. Proses pelatihan dan pengukuran efektifitas pelatihan diatur pada Prosedur *refreshment*.
- Untuk mencapai sasaran mutu, Infomedia menetapkan target untuk masing-masing posisi dari *Leader* sampai dengan *Agent* dan *level* pendukung lainnya. Kriteria tersebut terdapat pada standar Evaluasi Kinerja yang merupakan Sasaran Mutu Individu karyawan.
- HR *Support* sebagai pihak yang mengelola pelatihan dan kompetensi karyawan memelihara seluruh rekaman sesuai dengan Bab VII point 7.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi.

7.4 Komunikasi

Top Manajemen harus memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam organisasi dan bahwa terjadi komunikasi mengenai efektifitas sistem manajemen mutu.

Infomedia memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dan terjadi komunikasi efektif yang mendukung implementasi sistem manajemen mutu.

Bentuk-bentuk informasi lain dapat berupa tulisan dengan menggunakan internal *memo*, *email*, *sms*, *web*, dan papan pengumuman maupun *verbal* lainnya yang dapat disampaikan melalui media pertemuan internal dan telepon.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	4 dari 6

Berikut adalah beberapa bentuk komunikasi internal yang secara rutin dilaksanakan di Layanan CC Telkom

No.	Agenda	Peserta	Waktu
1	Pelaporan Bulanan	Seluruh Manajer Layanan	Di berikan setiap bulannya maks (n + 5 hk)
2	Rapat Koordinasi Internal area	Manajer Layanan CC, fungsi-fungsi di operasional, baik operasional maupun support.	Setiap Bulan
3.	Rapat Koordinasi Operasional CC Telkom	Manager Operasional CC Telkom, VP Operasional dan pihak Support dari pusat.	Min 1 kali dalam tiga bulan
4	Rapat Tinjauan Manajemen	Manager Operasional CC Telkom, VP Operasional dan pihak Support dari pusat.	Min 1 kali dalam setahun

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.5.1 Umum


Infomedia menetapkan dokumen mutu sebagai pemenuhan terhadap persyaratan dokumen sebagaimana dipersyaratkan dalam ISO 9001:2015 sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu (Manual Mutu Bab IV point 4.3)
2. Kebijakan Mutu (Manual Mutu Bab V point 5.2)
3. Sasaran Mutu (Manual Mutu Bab VI point 6.2)
4. Kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pemasok (Manual Mutu Bab VIII point 8.4.1)

Hirarki dokumen mutu pada Layanan CC Telkom adalah :

1) Manual Mutu

Dokumen yang menjelaskan Sistem Manajemen Mutu Layanan CC Telkom, mencakup kebijakan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dihasilkan, tanggung jawab dan wewenang personel, proses atau kegiatan yang dibutuhkan untuk menjamin mutu produk atau jasa dan prosedur atau dokumen lain yang terkait dengan Manual Mutu. Dokumen ini akan dievaluasi 1 tahun sekali atau sesuai kebutuhan.

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM		No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG		Revisi	04
			Tgl. Efektif	11 Mei 2021
			Hal.	5 dari 6

2) *Standard Operating Procedure* (Prosedur)

Dokumen yang berisi urutan suatu proses secara kronologis yang melibatkan fungsi-fungsi dalam Layanan CC Telkom.

3) Instruksi Kerja

Dokumen yang berisi uraian langkah demi langkah yang lebih rinci tentang suatu aktivitas dari satu unit kerja atau fungsi tertentu yang bersifat teknis. Instruksi kerja juga menggambarkan tentang rangkaian/tahapan bagaimana dan dengan apa suatu aktivitas Panduan Mutu Program dilaksanakan (lebih detail/lebih spesifik atau bersifat teknis) pada fungsi atau unit kerja yang bersangkutan.

4) Formulir & Dokumen Pendukung lainnya.

Formulir adalah dokumen yang digunakan untuk merekam data yang dipersyaratkan oleh sistem manajemen mutu.


Formulir & Dokumen pendukung lainnya merupakan bukti dari pelaksanaan atas implementasi Sistem Manajemen Mutu ini. Formulir juga diperkenankan untuk dibuat di masing-masing area. Dokumen pendukung lainnya dapat berupa standar yang merupakan ketentuan suatu standarisasi yang menjadi dasar penerapan suatu proses. Standar ini dapat dibuat baik oleh pusat maupun area sesuai kebutuhan.

Dokumen yang tidak dikendalikan melalui sistem manajemen mutu ini namun dapat dijadikan acuan dikategorikan sebagai dokumen eksternal dan diatur pada IK IN.QMR.TELK.W-02 Pengendalian Dokumen.

7.5.2 Membuat dan Memperbaharui Dokumen

Fungsi terkait ketika membuat dan memperbaharui dokumen menjamin kesesuaian dalam hal :

- Identifikasi dan deskripsinya (misal : judul, tanggal, pembuat atau referensi)
- Format dan media
- Pemeriksaan dan pengesahan dokumen

	MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM	No. Dok.	IN.CC.TELK.PM-07
	BAB VII PENDUKUNG	Revisi	04
		Tgl. Efektif	11 Mei 2021
		Hal.	6 dari 6

7.5.3 Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Wakil Manajemen menunjuk Pengendali Informasi Terdokumentasi untuk mengendalikan dokumen mutu. Aturan pengendalian diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen, dan Instruksi kerja Pengendalian Dokumen yang meliputi :

- (1) Pembuatan dokumen mutu dan pengajuannya.
- (2) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan.
- (3) Peninjauan dan perbaikan serta pengesahan ulang.
- (4) Identifikasi perubahan dan status revisi dokumen.
- (5) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan; Pendistribusian dapat berupa *hardcopy* atau *softcopy*. Ketentuan mengenai proses pendistribusiannya diatur pada IK Pengendalian Dokumen.
- (6) Identifikasi dokumen eksternal; Dokumen yang berasal dari luar (eksternal) atau diluar sistem manajemen mutu ini namun diperlukan untuk perencanaan dan Implementasi sistem manajemen mutu diidentifikasi menggunakan daftar dokumen eksternal. Yang dimaksud dengan dokumen eksternal adalah dokumen yang berada diluar kendali Layanan CC Telkom seperti dokumen dari pelanggan, peraturan yang dikeluarkan pemerintah, dan acuan dari pihak lainnya.
- (7) Penarikan, penyimpanan dan pemusnahan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi).
- (8) Dokumen Internal dan Eksternal harus dapat terbaca dan mudah diidentifikasi.

Rekaman sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu bisa dalam berbagai bentuk media dan diatur dalam prosedur pengendalian rekaman.

- ❖ Untuk memastikan agar rekaman selalu dikendalikan, maka dikelompokkan dan disimpan dengan berurutan sesuai kelompoknya dengan masa simpan yang ditetapkan, di tempat yang aman dan mudah diakses di catat didalam Form Daftar Catatan Mutu.
- ❖ Pengendalian terhadap rekaman untuk memastikan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa penyimpanan dan pemusnahan.
- ❖ Rekaman harus dapat terbaca dan mudah diidentifikasi.