

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit	Hal	Tanggal Berlaku	Revisi
OPERATION CC TELKOM	1 dari 3	13 Desember 2018	00
Nama Jabatan	File	Dibuat	Disetujui
TRAINER HARD SKILL CC TELKOM	ISH.OPR.04.129	MUH	SF

Identitas	
Nama Jabatan	: Trainer Hard Skill
Atasan Langsung	: Supervisor Performance
Direktorat/Departemen	: Operation CC Telkom
Lokasi	: Layanan CC Telkom 147 SMG/MLG/BDG

Fungsi Utama Jabatan
Menyusun sekaligus memastikan berlangsungnya kegiatan pelatihan sesuai perencanaan, melakukan fungsi administrative serta melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelatihan yang telah berlangsung.

Persyaratan Jabatan	
Pendidikan	: Min D3 Semua Jurusan
Pengalaman	: Min 6 bulan sebagai agent CC
Kompetensi	:
• Hard	: Telecommunication Technology Knowledge, Information Technology, Product Knowledge, System Platform Adm, Information Seeking
• Soft	: Customer Service, Achievement Orientation, Innovation, Teamwork & Diversity Management, Quality Management, Conceptual Thinking, Analytical Thinking, Tolerance for Stress

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
1. Menyusun perencanaan strategi kerja dan target di unit kerjanya	Tercapainya program kerja unit / fungsi
2. Memastikan jadwal pelaksanaan pelatihan dan data keikutsertaan peserta sehingga pelatihan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak terkait maupun vendor terkait dengan persiapan pelaksanaan pelatihan. pengadaan materi dan kebutuhan pelatihan lainnya.	Pelatihan berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelatihan.
3. Menyusun rencana training hardskill	Pengiriman tepat waktu N+4 setiap bulan
4. Memberikan pelatihan kepada SDM sesuai rencana training dan memastikan pelatihan terselenggara sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	Pelatihan yang diselenggarakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan
5. Menyusun materi training	Materi training tersusun <i>update</i>
6. Membuat Laporan Evaluasi Hasil Pelatihan dari	Laporan Evaluasi Hasil Pelatihan tepat

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit	Hal	Tanggal Berlaku	Revisi
OPERATION CC TELKOM	2 dari 3	13 Desember 2018	00
Nama Jabatan	File	Dibuat	Disetujui
TRAINER HARD SKILL CC TELKOM	ISH.OPR.04.129	MUH	SF

Tugas dan Tanggung Jawab	Ukuran Keberhasilan
<p>setiap training yang telah dilaksanakan</p> <p>7. Memberikan usulan perbaikan metode/materi training agar lebih efektif</p>	<p>waktu</p> <p>Proses training efektif</p>

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

Wewenang
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengakses data dan informasi di operasional call center 2. Menggunakan segala sumber daya terkait untuk melaksanakan fungsi training hard skill yang menjadi tanggung jawabnya 3. Memberikan rekomendasi perbaikan (improvement plan) operasional call center dan melakukan monitoring progresnya

Hubungan Kerja Internal	Tujuan Hubungan Kerja
1. Fungsi HR	1. Koordinasi terkait proses rekrutmen dan jadwal training
2. Operational Call Center	2. Koordinasi pelaksanaan operational dan improvement dari hasil training atau refreshment yang telah dilakukan
3. Fungsi Quality Control	3. Koordinasi penilaian Hasil Taping dari Quality Control Officer

Hubungan Kerja Eksternal	Tujuan Hubungan Kerja
1. PT Telkom	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi hasil taping • Koordinasi hasil mystery call

DESKRIPSI PEKERJAAN

Departemen/Unit	Hal	Tanggal Berlaku	Revisi
OPERATION CC TELKOM	3 dari 3	13 Desember 2018	00
Nama Jabatan	File	Dibuat	Disetujui
TRAINER HARD SKILL CC TELKOM	ISH.OPR.04.129	MUH	SF

Kondisi Kerja

- Bekerja di dalam ruangan ber-AC
- Waktu standar kerja perusahaan antara jam 08.00 – 17.00

Perlengkapan Kerja	Sering	Kadang-kadang	Jarang
1. PC & Perlengkapannya	x		
2. Head Set	x		
3. Internet		x	