

Standar CC Telkom

Shrinkage Factor 5 - 2

Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016

Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.S-03

Revisi : 01

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 : Suyanti	Nama : Reni Yustiani	Nama : Siti Hanah
Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center	Jabatan : GM Operation Telkom	Jabatan : QMR
Tanggal : 2 Agustus 2016	Tanggal : 4 Agustus 2016	Tanggal : 5 Agustus 2016

Standar CC Telkom
 Shrinkage Factor 5 - 2

 Tanggal Berlaku : 11 Agustus 2016
 Kode Dokumen : IN.OCC.TELK.S-03
 Revisi : 01

Perhitungan Shrinkage Factor untuk Pola Kerja Agent SHK - 2L

Asumsi	Satuan	Jumlah	Indeks	Shrinkage Factor	Rumus	Keterangan
Hari dlm 1 tahun		365	a			
Minggu dlm 1 tahun		52	b			
Hari kerja/minggu	Hari / Minggu	5	c			
Hari Sabtu dan/atau Minggu		104	d		(2 x b)	
Target jam kerja efektif	Jam / Minggu	40	e			Mengikuti aturan perundang-undangan ketenagakerjaan
Realisasi jam kerja efektif	Jam / Minggu	40	f		(i x c)	
Total jam kerja + istirahat	Jam / hari	9.0	g		j + s + (t/60)	
Hari kerja efektif	Hari / Tahun	261	h		(a - d)	
Jam kerja + aux	Jam / Shift	8.0	i		j + (t/60)	
Jam kerja - aux	Jam / Shift	7.7	j		(e/c) - (t/60)	Tidak termasuk istirahat
Hari bekerja	Hari / Tahun	230	k		h - (m+n+p)	
Minggu bekerja	Minggu / Tahun	46.0	l		k / c	
Cuti tahunan	Hari / Tahun	12	m	4.6%	m / h	
Sakit	Hari / Tahun	6	n	2.3%	n / h	
Training	Hari / Tahun	10	o	3.8%	o / h	Training dilakukan di hari kerja agent. Tidak mengambil hari libur.
Libur umum	Hari / Tahun	13	p	5.0%	p / h	Sesuai dengan libur umum di tahun berjalan
Rapat	Jam / Minggu	0.5	q	1.1%	(q x l) / (h x j)	
Coaching	Jam / Minggu	0.5	r	1.1%	(r x l) / (h x j)	
Istirahat	Jam / Shift	1	s	11.5%	(s x k) / (h x j)	
Tidak produktif (Toilet, Sholat, dll)	Menit / Shift	20	t	3.8%	((t / 60) x k) / (h x j)	Identifikasi histori auxiliary work dan sesuaikan dengan sarana prasarana yg tersedia (jarak, jumlah). Belum tentu sama di setiap operasional
Total Shrinkage Factor				31.3%		

Referensi : Operational Management - Cert IV Customer Contact Program
 Consultant Connect, 2003
 Australian Training Products Ltd
 Melbourne - Australia