

Instruksi Kerja

INITIAL TRAINING TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023

Kode Dokumen : OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh ,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Sukron Azis	Nama : Syahrullah
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 03 Oktober 2023	Tanggal : 03 Oktober 2023	Tanggal : 17 Oktober 2023

Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku	: 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi	: 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.2 ISO 9001:2015 Kompetensi.
- 1.2. Klausul 7.5.2 ISO 9001:2015 Membuat dan Memutakhirkan.
- 1.3. Klausul 7.5.3 ISO 9001:2015 Pengendalian Informasi Terdokumentasi.

2. Tujuan

- 2.1. Mempersiapkan SDM yang berkualitas dengan memberikan pelatihan *softskill* dan *hard skill*.
- 2.2. Memberikan pelatihan *product knowledge* guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan SDM.
- 2.3. Meningkatkan pemahaman bisnis proses pekerjaan dengan praktik tandem pasif dan aktif.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja *initial training* ini, mulai persiapan pelatihan, materi pelatihan, tandem pasif dan aktif, penilaian terhadap peserta pelatihan untuk dijadikan sebagai agent baru TAM Consumer Telkom.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1 Peserta yang dinyatakan lulus pelatihan nilai rata-rata ≥ 85 .
- 4.2 Pada saat tandem aktif peserta bisa memperoleh agree valid 1 per hari.
- 4.3 Durasi pelatihan untuk materi soft skill dan hardskill adalah 7 hari.

5. Rincian Prosedur

5.1. Pengetahuan umum

5.1.1 Briefing adalah suatu kegiatan yang melibatkan proses pengarahan mengenai suatu hal yang belum terjadi. Briefing merupakan istilah bahasa Inggris yang berarti arahan, briefing sendiri merupakan komunikasi yang dilakukan guna mencapai kinerja terbaik.

5.1.2 *Job Description* adalah sebuah catatan keterangan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan tugas atas suatu pekerjaan tertentu. Di dalam catatan ini berisi

Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku	: 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi	: 01

berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan yang harus dilakukan, bukan tentang pemegang tanggung jawab pekerjaan tersebut.

5.1.3 Tandem aktif adalah Masa Orientasi Agent baru, dengan melakukan aktivitas call penawaran ke Pelanggan dengan target agree harian 1

5.1.4 Tandem pasif adalah masa orientasi agent baru untuk mendengarkan agent aktif Online secara langsung di posisi dan layanan, untuk produk penawaran yg dilakukan oleh agent aktif. Agent baru tersebut hanya sebagai pengamat saja.

5.1.5 Perjanjian kerja adalah kesepakatan antara perusahaan dan pekerja atau karyawan mengenai kerja sama dalam waktu tertentu atau tidak tertentu. Secara garis besar, perjanjian berisi hak, kewajiban, dan peraturan yang wajib dipenuhi oleh karyawan selama bekerja di perusahaan.

5.1.6 Softskill adalah kemampuan interpersonal yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Kemampuan yang dimiliki oleh individu secara alami yang mencakup kecerdasan, baik emosional maupun sosial, komunikasi atau berinteraksi dengan individu lain, manajemen waktu, motivasi dan sebagainya.

5.1.7 Hard skill adalah pengetahuan atau kemampuan teknis guna meningkatkan ketrampilan seseorang supaya dapat membantu mengatasi suatu permasalahan yang terjadi sekaligus menganalisa dan menemukan solusi yg tepat di dalam pekerjaan

5.1.8 Observasi adalah metode teknik pengumpulan data dengan mengamati sesuatu atau seseorang dengan cermat secara langsung

5.1.9 Roleplay adalah kegiatan dimana agent baru bertindak sebagai agent eksisting melakukan penawaran kepada trainer yang bertindak sebagai pelanggan. dengan menggunakan parameter yang telah ditentukan

5.1.10 Parameter adalah pedoman yang di gunakan sebagai acuan, yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Bertujuan sebagai pengawasan proses pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan produktivitas perusahaan

Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku	: 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi	: 01

5.1.11 Pre-Test adalah kegiatan menguji tingkatan pengetahuan peserta terhadap materi yang akan disampaikan. Kegiatan pretest dilakukan sebelum pengajaran atau pelatihan diberikan, dengan tujuan untuk mengetahui kemampuan awal peserta pelatihan terkait sejauh manakah bahan materi yang akan disampaikan dan diajarkan telah dapat dikuasai oleh peserta.

5.1.12 Post-Test adalah kegiatan evaluasi yang dilakukan sesudah pengajaran atau pelatihan diberikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui taraf pengetahuan peserta atas materi yang telah diberikan. Post Test dapat membantu peserta dalam mengulang kembali atau mengambil kesimpulan selama pelatihan/pengajaran, sehingga apa yang sudah diterima dan diserap oleh peserta akan lebih lama bertahan dalam ingatan.

5.2. Briefing

HR Support melakukan briefing terhadap peserta pelatihan 1 hari sebelum pelaksanaan pelatihan.

Adapun hal-hal yang perlu disampaikan pada saat briefing adalah:

- Maksud dan tujuan diselenggarakan pelatihan
- Susunan acara dan tata tertib selama pelatihan.
- Perjanjian Kerja
- Job Description* sebagai agent TAM Consumer Telkom.
- Penjelasan serta konsekuensinya bila SDM tidak dapat mengikuti jadwal pelatihan dengan baik.

5.3. Persiapan Pelatihan

- Trainer melakukan persiapan ruangan dan alat bantu pelatihan.
- Trainer menyiapkan bahan materi pelatihan.
- Trainer melakukan penilaian terhadap peserta pelatihan dengan menggunakan form observasi peserta pelatihan pada saat softskill.
- Observer melakukan penilaian terhadap trainer/fasilitator pada saat training *Softskill dan Hardskill* dengan menggunakan *Form Observasi Fasilitator Pelatihan* (OB.IN.HSC.TELK.F-13.Rev.00 Form observasi fasilitator pelatihan)
- Trainer* membuat daftar hadir peserta pelatihan.

<p align="center">Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER</p>	Tanggal Berlaku	: 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi	: 01

5.4. Pelaksanaan Pelatihan

- a. Setelah diadakan *briefing* oleh HR Support kepada calon Agent Baru, kemudian bekerja sama dengan Trainer mengadakan Initial Training.
- b. Materi-materi yang diberikan dalam Initial Training:
 - 1) Initial Training *Softskill* : *Mindset Setting, Professional Telephone Ettiquette, Selling Skill, Effective Communicatin Skill*
 - 2) *Product knowledge*, aplikasi, parameter (P3K), tandem pasif dan tandem aktif.
- c. Untuk melihat sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi yang telah dipelajari serta untuk menyeleksi calon Agent, maka dilakukan penilaian dengan materi sebagai berikut:
 - 1) *Training Initial softskills*
Training Softskill dilaksanakan selama 2 hari
 - *Post Test Harian*
 - *Observasi*
 - 2) *Training Initial Product Knowledge, Aplikasi & Parameter (P3K)*
Training Hardskill dilaksanakan selama ± 5 hari
 - *Post Test Harian*
 - *Test Aplikasi*
 - *Roleplay*
- e. Tandem Pasif dan Aktif
 Tandem Pasif minimal dilakukan 2 HK @ 6 jam saat tandem pasif, kemudian 2 jam *overview*, dalam proses tandem peserta juga melakukan penilaian *tapping* untuk meningkatkan pemahaman atas proses yang dilakukan.
 Tandem Aktif minimal dilakukan 3 HK @ 6 jam dengan target 1 agree/hari, kemudian dilanjutkan dengan 1 jam *overview*, dalam proses tandem aktif peserta dilakukan penilaian *tapping* oleh QC.
- f. Peserta yang lulus *Training Initial softskills* memiliki nilai minimal sama dengan 85 (lebih rendah akan gugur), di mana nilai akhir softskill didapat dari rata-rata nilai test tertulis *dan observasi*.
- g. Nilai *Training Initial Product Knowledge* memiliki nilai minimal 85 (lebih rendah akan gugur), di mana nilai akhir product knowledge didapat dari rata-rata nilai post test harian (Post Test produk & Post Test aplikasi) dan *roleplay*.

Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku	: 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi	: 01

- h. Tandem pasif tidak dilakukan penilaian.
- i. Nilai tandem aktif didapat dari penilaian *tapping* oleh QC dan *roleplay* berdasarkan standar penilaian untuk calon Agent baru, yaitu 85 (lebih rendah akan gugur) dan target 1 agree/hari.
- j. Setelah Pelatihan selesai secara keseluruhan, penilaian direkap menjadi satu untuk menentukan peserta yang lulus pelatihan untuk dijadikan sebagai Agent baru TAM Consumer Telkom. Hasil kelulusan peserta akan diinformasikan oleh Trainer kepada HR Support untuk ditindaklanjuti kepada peserta.
- k. Setiap hari setelah seluruh sesi pelatihan berakhir, peserta pelatihan mengisi Formulir Evaluasi Harian Pelatihan yang dibagikan oleh Trainer.
- l. Trainer mengumpulkan Formulir Evaluasi Harian Pelatihan yang telah diisi oleh peserta.
- m. Trainer mengolah Evaluasi Training Form Validasi Agent sebagai dasar pembuatan laporan.
- n. Trainer membuat laporan & evaluasi pelatihan yang disetujui oleh QAO dan SPV TAM Consumer Telkom untuk dilaporkan kepada Manager Operasional.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.CC.TELK.MNOP-01.Rev.00 MANUAL OPERASI LAYANAN TAM CONSUMER	2 Tahun	HSC (HR SUPPORT)
2	OB.IN.HSC.TELK.F-09.Rev.00 Formulir Evaluasi Harian Pelatihan	2 Tahun	HSC (HR SUPPORT)
3	OB.IN.HSC.TELK.F-10.Rev.00 Form Evaluasi Training Form Validasi	2 Tahun	HSC (HR SUPPORT)
4	OB.IN.HSC.TELK.F-11.Rev.00 laporan & evaluasi pelatihan	2 Tahun	HSC (HR SUPPORT)

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

Instruksi Kerja INITIAL TRAINING TAM CONSUMER	Tanggal Berlaku : 17 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	22 September 2023	Menyederhanakan materi softskill dan menghilangkan roleplay pada materi dan penilaian soft skill, menambah poin 5.1 tentang pengetahuan umum
02		
Dst.		

