

**Instruksi Kerja CC Telkom**  
**Panduan Pembinaan SDM CC TAM**

**Tanggal Berlaku** : 18 Oktober 2023

**Kode Dokumen** : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01

**Revisi** : 01

**CONTROLLED**

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

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.3 ISO 9001 : 2015 Kepedulian.
- 1.2. Klausul 7.5.3 ISO 9001 : 2015 Pengendalian informasi terdokumentasi.

## 2. Tujuan

- 2.1. Mengendalikan dokumen yang diisyaratkan sistem manajemen mutu CC Telkom.
- 2.2. Mendokumentasikan tanggung jawab dan wewenang terkait untuk memperlakukan ketidaksesuaian yang ditetapkan dalam prosedur terdokumentasi.
- 2.3. Suatu panduan bentuk aktivitas pengembangan SDM untuk mendorong pencapaian kinerja SDM yang optimal.

## 3. RuangLingkup

Ruang lingkup dari proses dokumen panduan pembinaan SDM CC Telkom adalah mengatur tata tertib SDM layanan CC TAM dan pembinaan karyawan apabila terjadi ketidaksesuaian.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Tindak lanjut pembinaan tepat dan sesuai dengan tingkatan pembinaan yang telah ditetapkan.
- 4.2. Ketidaksesuaian diberikan pembinaan oleh atasan langsung maks dalam 3 x 24 Jam HK.

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. URAIAN

Pembinaan Pekerja merupakan bentuk aktivitas pengembangan Pekerja untuk mendorong pencapaian kinerja pekerja yang optimal. Pembinaan pekerja dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu:

#### a) Pemberian Penghargaan

Penghargaan diberikan atas pencapaian kinerja pekerja berdasarkan hasil evaluasi kinerjanya. Diberikan dalam bentuk :

1. Tunjangan Prestasi.

<p><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b></p>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

Besar kecilnya Tunjangan Prestasi pekerja dipengaruhi oleh pencapaian kinerja bulanan.

**2. Reward.**

Penghargaan berupa gift atau perjalanan untuk pekerja terbaik (*mendapatkan hasil penilaian kinerja tertinggi*) yang menjadi tanggungan Perusahaan sebagai penghargaan terhadap prestasinya.

**b) Peningkatan Kinerja Pekerja, terdiri dari:**

1. Pelatihan adalah suatu proses *sistematis* untuk mengubah atau menambah pengetahuan, keterampilan, sikap, tingkah laku pekerja dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik dan optimal.
2. *Coaching* adalah memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu pekerja dalam memperkuat keterampilan atau pengetahuan khusus yang diperlukan untuk menyelesaikan dalam suatu tugas atau masalah dengan baik. *Coaching* terdiri atas :
  - 2.1 *Coaching for success* yang dilakukan sebelumnya untuk meningkatkan peluang seseorang dalam menerapkan suatu pengetahuan atau keterampilan baru. *Coaching* dilakukan dalam bentuk briefing, sharing session dan pelatihan.
  - 2.2 *Coaching for Improvement* ditujukan untuk me-review kinerja atau menentukan sebab-sebab kegagalan atau hal-hal yang tidak diinginkan serta memberikan umpan balik untuk kesempatan perbaikan.

Adapun pelaksanaan *coaching for improvement* diatur sebagai berikut:

- 2.2.1 Dilakukan oleh atasan langsung dan di tandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam *Form Coaching*.
- 2.2.2 *Form Coaching* di dokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti
- 2.2.3 *Coaching* maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda.
3. Konseling adalah proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah pribadinya atau perubahan dalam organisasi yang mempengaruhi kinerjanya. *Konseling* dilakukan apabila

<p><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b></p>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

pekerja melakukan ketidaksesuaian kinerja setelah pelaksanaan *coaching* sebanyak 3 kali.

3.1 Konseling diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Konseling (BAK).

3.2 Berita Acara Konseling (BAK) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.

3.3 Berita Acara Konseling maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BAK memiliki masa berlaku selama 3 bulan.

**c) Pemberian sanksi, Pemberian sanksi diberikan kepada pekerja karena adanya pelanggaran atau tindakan atas kedisiplinan.**

Pemberian sanksi mengikuti ketentuan sebagai berikut :

1. Teguran Lisan dengan Bukti Tertulis

1.1 Teguran ini diberikan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Teguran Lisan (BATL). Teguran ini bertujuan untuk menyadarkan dan mengingatkan pekerja untuk mentaati tata tertib dan disiplin kerja.

1.2 Berita Acara Teguran Lisan (BATL) didokumentasikan oleh Div. Operasional sebagai bukti.

1.3 Teguran Lisan maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda dan masing-masing BATL memiliki masa berlaku selama 3 bulan.

2. Surat Peringatan

2.1 Surat Peringatan diberikan kepada pekerja oleh Operasional, berdasarkan data data dari Supervisor layanan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan masih belum dapat dibina meskipun telah diberikan Teguran Lisan sebanyak maksimal 3 (tiga) kali oleh atasan (Dept. Operasional).

2.2 Surat Peringatan terdiri dari Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

2.3 Supervisor Layanan berwenang untuk mengeluarkan permohonan Surat Peringatan secara langsung.

2.4 Permohonan penerbitan Surat Peringatan harus melampirkan bukti-bukti konseling, kronologis dan bukti pelanggaran lainnya sehingga Surat Peringatan memiliki dasar yang cukup kuat untuk diterbitkan.

2.5 Apabila pekerja melakukan kesalahan dalam masa berlakunya Surat Peringatan, maka dapat dikenakan sanksi Surat Peringatan berikutnya (N+1). Apabila pelanggaran dilakukan setelah berakhirnya masa berlaku Surat Peringatan, maka Surat Peringatan sebelumnya dianggap sudah tidak berlaku.

### 3. Pengembalian Pekerja.

3.1 Supervisor layanan dapat mengajukan pengembalian pekerja merekomendasikan pekerja untuk tidak dipekerjakan lagi dengan alasan termasuk pada pelanggaran berat yang menimbulkan kerugian materi bagi perusahaan dan/atau merusak image perusahaan maupun klien.

3.2 Supervisor layanan dapat mengajukan pengembalian pekerja merekomendasikan pekerja untuk tidak dipekerjakan lagi dengan alasan tidak mencapai target *sales/revenue*.

3.3 Pengembalian pekerja dapat dilakukan oleh Supervisor atas rekomendasi dan pemberitahuan resmi dari Pimpinan langsung pekerja.

### 4. Pemberian Sanksi tidak selalu harus berurutan

Dalam pemberian sanksi dapat saja tidak berurutan dengan melihat factor:

4.1 Jenis Pelanggaran yang dilakukan (terutama mengenai berat ringannya pelanggaran yang dilakukan).

4.2 Akibat yang ditimbulkan dengan dilakukannya pelanggaran dimaksud.

4.3 Situasi & kondisi pada saat melakukan pelanggaran.

4.4 Hasil pembuktian dari bukti (dokumen) atau saksi-saksi yang ada.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

## 5.2. TATA TERTIB SDM

Semua karyawan wajib hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, harus bersikap sopan dan tunduk pada peraturan yang berlaku.

### 5.2.1 Tata tertib dalam ruangan Call Center dan Work Station (*Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional*).

1. Tidak diperkenankan menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan.
2. Selama di lingkungan kantor selalu mengenakan kartu pengenalan (ID Card). Ketentuan : Apabila ada karyawan yang tidak membawa ID Card dengan alasan ketinggalan, maka wajib menggunakan ID Card pengganti yang disediakan. Namun jika dalam satu bulan yang bersangkutan melakukan 3 kali berturut-turut diberikan pembinaan berupa konseling.
3. Tidak diperkenankan mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan-bahan yang mudah meledak ditempat kerja serta melakukan tindakan asusila.
4. Tidak diperkenankan melakukan tindakan kriminal, seperti : mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.
5. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional).
6. Tidak diperkenankan melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja.
7. Wajib menjaga kebersihan di lingkungan kerja dan *work station*.
8. Tidak diperkenankan membawa anak kecil di ruang operasional.
9. Selalu menjaga kerapian penampilan dengan menggunakan pakaian sesuai dengan Ketentuan yang berlaku, serta mengenakan sepatu saat datang ke kantor.
10. Menjaga penampilan dengan rambut ditata rapi serta tidak menggunakan warna rambut yang mencolok

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

11. Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan
12. Tidak diperkenankan menggunakan perlengkapan lain selain perlengkapan kerja (alat elektronik, misal : handphone, MP3/4, *walkman*, *flashdisk* dan sejenisnya), bermain game, menginstall aplikasi selain yang sudah ditentukan dan atau di ruang call center. Untuk SPV dan TL diperbolehkan menggunakan *handphone* (*silent*), *flashdisk* dan *chatting*.
13. Tidak diperkenankan melakukan aktivitas makan di WS.
14. Tidak diperkenankan membawa tas makanan, dan menggunakan sepatu ke ruang operasional dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat.
15. Tidak diperbolehkan merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan.
16. Tidak diperkenankan merusak atau corat coret meja WS.
17. Tidak diperkenankan baca koran, tabloid, majalah, dan katalog belanja di WS.
18. a) Tidakdiperkenankan memindah, melepas dan mengubah settingan perangkat atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan.  
b) Tidak diperkenankan merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan.  
c) Tidak diperkenankan merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat, perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan.
19. Tidak diperkenankan tidur di WS pada saat *online*.
20. Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja, harus melaporkan kepada Atasan / IT.
21. Tidak diperkenankan membawa kunci loker / sandal layanan pulang.

Penggunaan Loker :

- a) Loker dipergunakan untuk menyimpan perlengkapan pribadi (tas, jaket, buku, dll).
- b) Dilarang menyimpan obat-obatan terlarang di loker.
- c) SPV berhak memeriksa loker apabila ada yang mencurigakan.
- d) Wajib menjaga kebersihan dan kerapian loker.

<p><b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b></p>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

e) Wajib membayar denda Rp. 100.000 apabila menghilangkan kunci loker (Denda akan dikembalikan apabila kunci loker sudah ditemukan kembali).

22. Wajib mengerjakan tes *product knowledge* atau tidak diperkenankan melakukan kecurangan saat pengerjaan tes *product knowledge*.

23. Tidak diperkenankan memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan target dan kerugian perusahaan.

#### **5.2.2 Tata Tertib Pada Saat Melayani Pelanggan (*Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional*)**

1. Tidak diperkenankan memancing emosi pelanggan.
2. Menuliskan kata - kata atau kalimat yang mengandung pelecehan seksual, mengandung SARA, menggunakan kalimat/kata yang offensif, agresif, menantang dan klaim sepihak. Serta berbicara tidak sopan, mengancam dan mengintimidasi pelanggan.
3. Tidak diperkenankan mengganti Nama *Online* tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL, SPV.
4. Tidak diperkenankan memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen.
5. Tidak diperkenankan memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan / menyalahkan Telkom).
6. Tidak diperkenankan dengan sengaja merelease/mematikan call pada saat terhubung dengan pelanggan.
7. Tidak diperkenankan menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor), kecuali pelanggan Hard Complain.
8. Melakukan pelanggaran yang berefek pada kepuasan pelanggan – Memutus telepon dengan pelanggan (released), mendiarkan pelanggan (lost call, blank voice, no service),
9. Tidak diperkenankan menggunakan atau mengakses komputer atau perangkat elektronik (laptop, DVD portable, TV) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan/IT.
10. Agent wajib input reason call sesuai dengan hasil call ke pelanggan
11. Agent wajib mempergunakan fungsi aplikasi dalam penawaran ke pelanggan sebagaimana mestinya cth : mycx



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

### 5.2.3 Kedisiplinan Kerja (*Seluruh karyawan yang berhubungan dengan operasional*)

1. Tidak diperkenankan me-LOG IN-kan atau me-LOGOUT-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja.
2. Tidak diperkenankan menyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi ) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja berakibat merugikan orang lain.
3. Melakukan Tukar Dinas Bermasalah(Menyebabkan Agent Lain yang ditukar Menjadi Terlambat/Salah Jadwal), Tukar Dinas Mendadak Tanpa Alasan yang Kuat / Penting.
4. Tidak diperkenankan lupa mematikan PC/perangkat kerja pada saat pulang.
5. Tidak diperkenankan untuk tidak menjaga kerapian dan kebersihan *WS(workstation)*.
6. Tidak diperkenankan terlambat datang berturut-turut dan akumulasi 10 menit dalam 1 bulan.
7. Menempati posisi duduk sesuai dengan yang telah ditentukan.
8. Wajib menghadiri training *refreshment/sosialisasi/meeting* yang diadakan oleh TL, SPV, Manager, Support dan Telkom.
9. Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan/Mangkir.
10. Wajib melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 3 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.
11. Tidak diperkenankan tidak hadir 5(lima)hari berturut-turut tanpa keterangan.
12. Menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pencapaian target perusahaan serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.
13. Tidak di perkenankan untuk ALPHA(tidak masuk tanpa keterangan)

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

#### 5.2.4 Performance

##### Agent dan supporting layanan

1. Mencapai target yang telah di tentukan (*Revenue, Quality sales, Hari Kerja*) setiap bulan
- 2 Tidak diperkenankan jika dalam 3 Bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100%, kecuali sesuai dengan ketentuan SICK dan cuti tahunan, atau sakit berpola (sakit yang berurutan dengan libur/cuti).

### 5.3. URUTAN & MEKANISME PEMBINAAN SDM

#### 5.3.1 Urutan Pembinaan SDM

No	Urutan Pembinaan	Dokumentasi
1	Coaching 1	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
2	Coaching 2	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
3	Coaching 3	Aplikasi pembinaan / Form Coaching + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
4	Konseling 1	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
5	Konseling 2	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
6	Konseling 3	Aplikasi pembinaan / Form Berita Acara Konseling (BAK) + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
7	BATL 1	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
8	BATL 2	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
9	BATL 3	Aplikasi pembinaan / Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC
10	SP1	Aplikasi pembinaan / SP 1 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis
11	SP2	Aplikasi pembinaan / SP 2 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

12	SP3 (dan jika terjadi lagi maka berikutnya akan diberhentikan/pemutusan kontrak)	Aplikasi pembinaan / SP 3 + Form Rekap Pembinaan Pekerja CC + Form Kronologis
----	--	---

### 5.3.2 Mekanisme Pembinaan SDM

1. Pembinaan akan dilakukan untuk setiap ketidaksesuaian sesuai parameter yang telah ditetapkan.
2. Dalam masa berlaku pembinaan, dan berakumulasi dengan Ketidakesuaian berikutnya, maka akan dikenai pembinaan satu tingkat diatas pembinaan yang sedang berlaku sesuai dengan urutan pembinaan SDM.
3. Baik Coaching, Konseling, BATL, maupun SP, masing-masing dilakukan sebanyak maksimal tiga kali untuk setiap kesalahan sesuai dengan kategori pembinaannya dan pembinaan akan diurutkan menurut urutan pembinaannya.
4. Masa berlaku pembinaan mengacu kepada IK PANDUAN PEMBINAAN PEKERJA dalam kasus dimana pada masa 1 minggu (*coaching*) atau 3 bulan (Konseling, BATL) dan SP 6 bulan, seorang SDM tidak mendapat bentuk pembinaan apapun, maka semua status pembinaannya dapat diputihkan / dihapuskan dan pembinaan kembali ke awal.
5. *Due date* tindak lanjut setiap pembinaan adalah maks H+3 hari kerja dari tanggal input pembinaan (NC) di aplikasi atau Form pembinaan sedangkan untuk pembatalan pembinaan di agent untuk parameter kualitatif adalah max H+3 hari kerja dari tanggal permintaan pembatalan pembinaan yang diatur oleh masing-masing *Call Center* (pembatalan pembinaan dihasilkan dari proses evaluasi kembali terhadap nilai kualitatif oleh Unit terkait atas permintaan Team Leader/QA).
6. Semua bentuk pembinaan, diinput ke dalam Aplikasi Ketidakesuaian, sedangkan kondisi penggunaan form berupa *hardcopy* dapat digunakan apabila terdapat kendala pada Aplikasi yang menyebabkan tidak bisa input pembinaan.

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

7. Tingkat pembinaan terpisah *point per point*. Pembinaan akan naik apabila mendapat *point* permasalahan yang sama. Apabila masing-masing pembinaan sudah *level* SP maka akan naik tingkatannya apapun ketidaksesuaiannya.

#### 5.4. DETAIL PROSEDUR PEMBINAAN SDM

Jenis pembinaan yang tidak tertuang dalam rincian berikut, akan diberikan tindak lanjut *Coaching For Success* dalam bentuk *briefing*, *sharing session* atau pelatihan.

Masa berlaku dalam kurun waktu 1 periode (*weekly*), tetapi bila dalam bulan yang sama melakukan kesalahan yang sama maka akan meningkat ke pembinaan *Coaching For Improvement*.

##### 5.4.1 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Karyawan yang berhubungan dengan Operasional (Umum)

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
<b>Coaching for Improvement</b>				
1	Tidak menjaga kerapian penampilan dengan tidak menggunakan pakaian sesuai dengan Ketentuan yang berlaku, serta tidak mengenakan sepatu saat datang ke kantor.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Posisi duduk tidak sesuai dengan yang telah ditentukan kecuali seizin TL	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Agent tidak fungsi aplikasi dalam penawaran ke pelanggan sebagaimana mestinya cth : mycx	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

Konseling				
1	Menerima tamu pribadi di tempat kerja dalam jam kerja tanpa ijin atasan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak mengenakan kartu pengenalan (ID Card) selama di lingkungan kantor.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak menjaga dan memelihara kebersihan dan kerapian di lingkungan kerja dan WS pada saat sebelum dan sesudah kerja.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Membawa anak kecil di ruang operasional.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Membuat kegaduhan atau mengganggu agent lain yang sedang bekerja sehingga mengganggu proses layanan yang sedang berjalan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Melakukan aktivitas makan di WS.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
7	Membawa tas, makanan dan menggunakan sepatu ke ruang operasional dan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang tertutup rapat.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
8	Membaca koran, tabloid, majalah, dan katalog belanja di WS.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
9	Tidak melapor kepada Atasan/IT Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

10	Membawa kunci loker / sandal layanan pulang.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
11	Mengganti Nama Online tanpa adanya persetujuan atau konfirmasi dari TL / SPV.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
12	Menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor), kecuali pelanggan Hard Complain.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
15	Melakukan Tukar Dinas Bermasalah ( Menyebabkan Agent Lain yang ditukar Menjadi Terlambat / Salah Jadwal, Tukar Dinas Mendadak Tanpa Alasan yang Kuat / Penting.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
16	Lupa mematikan PC/perangkat pada saat pulang.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
17	terlambat datang berturut-turut dan akumulasi 10 menit dalam 1 bulan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
18	Salah input rule/Job pada aplikasi internal	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
19	Berkata kasar terhadap rekan kerja atau atasan	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
20	Tidak menghadiri training refreshment/sosialisasi/meeting yang diadakan oleh TL, SPV, Manager, Support dan Telkom tanpa ijin atasan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

21	Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan tanpa ijin atasan serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
<b>Berita Acara Teguran Lisan (BATL)</b>				
1	Melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional).	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Tidak mengerjakan atau melakukan kecurangan saat pengerjaan tes product knowledge.	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak memenuhi target kinerja per minggu/bulan atau salah satu dari target tidak terpenuhi : a. <i>revenue</i> b. <i>QS</i> c. <i>HK</i> d. <i>RPA</i>  Ket : Menyesuaikan layanan masing-masing	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Agent tidak input reason call sesuai dengan hasil call ke pelanggan.	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Tidak masuk tanpa keterangan (Alpha)	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
<b>Surat Peringatan 1 (SP1)</b>				
1	Membawa dan menggunakan perlengkapan lain selain perlengkapan kerja (alat elektronik, misal : handphone, MP3/4, walkman, flashdisk dan sejenisnya), bermain game, menginstall aplikasi selain yang sudah ditentukan dan atau di ruang call center. Untuk SPV, TL dan Support diperbolehkan menggunakan handphone (silent), flashdisk dan chatting	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

2	Merusak atau corat coret meja WS.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
3	a. Memindah, melepas dan mengubah settingan perangkat atau aplikasi operasional di WS, kecuali yang diberikan kewenangan. b. Merusak, merugikan dan menghilangkan perangkat,perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
4	Tidur di WS pada saat online.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
5	Memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan / menyalahkan Telkom).	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
6	Dengan sengaja mematikan/merelease call pada saat terhubung dengan pelanggan	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
7	Menggunakan atau mengakses komputer atau perangkat elektronik (laptop, DVD portable, TV) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atau pemberian wewenang oleh Atasan / IT. Serta menggunakan email atau hangout diluar dari pekerjaan.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
10	Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan / Mangkir	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
11	Tidak melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 3 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

12	Jika dalam 3 Bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100%, kecuali sesuai dengan ketentuan SICK dan cuti tahunan, atau sakit berpola (sakit yang berurutan dengan libur/cuti)	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
<b>Surat Peringatan 3 (SP3)</b>				
1	Melakukan penyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi) agent lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja yang berakibat merugikan orang lain	SP3 (dan berikutnya diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
<b>Pengembalian Agent</b>				
1	Mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan2 yang mudah meledak ditempat kerja serta melakukan tindakan asusila.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
2	Melakukan tindakan kriminal, seperti : mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam lingkungan perusahaan maupun di luar perusahaan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
3	Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
4	Merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
5	Terbukti memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
6	Memancing emosi pelanggan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
7	Menyampaikan kata - kata atau kalimat yang mengandung pelecehan seksual, mengandung SARA, menggunakan kalimat/kata yang offensif, agresif, menantang dan klaim sepihak. Serta berbicara tidak sopan, mengancam dan mengintimidasi pelanggan atau memancing emosi pelanggan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
8	Memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi rahasia perusahaan kepada pihak lain, pemalsuan dokumen, dan menyalahgunakan nomer kode voucher	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

	pelanggan			
9	Melakukan pelanggaran yang berefek pada kepuasan pelanggan – Memutus telepon dengan pelanggan (released), mendiamkan pelanggan (lost call, blank voice, no service).	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
10	Melakukan pelanggaran me-LOG OUT-kan dan me-LOG IN-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
11	Jika karyawan tidak hadir 5 (lima) hari berturut-turut tanpa keterangan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian

### 5.3.2 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Team Leader

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
<b>Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan</b>				
1	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian/ Bulanan
2	Tidak menghadiri training refreshment /sosialisasi / meeting yang diadakan oleh SPV Layanan, Support dan TELKOM tanpa ijin atasan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Pengumpulan laporan tidak sesuai dengan due date yang ditetapkan.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya yang sudah terjadwalkan.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

5	Tidak melakukan proses CCM (Coaching, Counseling, Mentoring) maksimal H+3.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Tidak menjalankan tugas sebagai TL yang mengakibatkan terjadinya <i>fraud</i>	BATL 1 s/d BATL 3	Form BATL + Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

### 5.3.3 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Supervisor Operation

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
<b>Ketidaksesuaian pada target Sasaran Mutu</b>				
1	Tidak tercapainya target KPI layanan sesuai dengan sasaran mutu	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
<b>Ketidaksesuaian pada Kedisiplinan Layanan</b>				
2	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi dan keterlambatan)	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	Tidak melaksanakan tugas harian sesuai dengan fungsinya	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak melakukan proses CCM (Coaching, Counseling, Mentoring) maksimal H+3	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

#### 5.3.4 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian pelaksanaan tugas sebagai Karyawan yang berhubungan dengan staff non Operasional (Umum)

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Melakukan pelanggaran me-LOG OUT-kan dan me-LOG IN-kan LOGIN ID agent lain secara sengaja.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
2	Melakukan penyalahgunaan LOG IN (Login ID & Aplikasi) staff lain untuk kepentingan pribadi secara sengaja atau tidak sengaja yang berakibat merugikan orang lain.	SP3 (dan berikutnya diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
3	Terlambat datang tanpa memberikan info ke atasan sebelum waktu jadwal masuk.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	Tidak menghadiri training/sosialisasi/meeting yang diadakan oleh Manager, Support dan Telkom tanpa ijin atasan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
5	Tidak diperkenankan meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan / Mangkir.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
6	Tidak melampirkan surat keterangan dokter (harus asli) paling lambat 2 hari setelah masuk jika tidak hadir karena sakit.	Langsung SP1 dstnya s/d SP3 (diberhentikan /pemutusan kontrak)	Form SP + Form Kronologis + Form Rekap Pembinaan Pekerja + SP1/SP2/SP3	Per Kejadian
7	Jika karyawan tidak hadir 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa keterangan.	Pengembalian Agent	Form Rekap Pembinaan Pekerja + BA Kronologis	Per Kejadian
8	Tidak menjalankan perintah atasan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pencapaian target perusahaan (target KPI) serta tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

### 5.3.5 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindakanlanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QAO

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai QAO (CCM dan report periodik).	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	Ketepatan pengiriman Hasil Laporan Evaluasi dan analisa baik periodik maupun bulanan.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	QS team tidak mencapai target yang telah di tentukan.	Coaching for Improvement	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

### 5.3.6 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindakanlanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Staff QCO

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan Taping secara rutin setiap hari kerja.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	QS team tidak mencapai target yang telah di tentukan.	Coaching for Improvement	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Bulan
3	Tidak memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan ke operasional.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
<b>Penilaian Tapping</b>				
4	Tapping yang dilakukan QCO tidak sesuai parameter(temuan pihak eksternal).	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

5.	Tidak melakukan tukar dinas di aplikasi Jasmine.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
6	Tidak menyelesaikan validasi harian sesuai dengan target yang telat di tetapkan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

### 5.3.7 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Administrasi Operasional dan Sekertaris

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Reporting Dokumen dan Penyelesaian Laporan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
2	<i>Filling Dokumentasi secara lengkap dan tersusun rapih.</i>  <i>Berlaku untuk : Admin Operasional dan Sekretaris</i>	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
3	<i>Monitoring bulanan implementasi data operasional agent sesuai roster, contoh : rekap cuti, rekap absen</i>  <i>Berlaku untuk : Admin Operasional</i>	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian
4	<i>Pelaksanaan Rapat</i>  <i>(Pengaturan Ruang Rapat, Konsumsi, dan Pembuatan Notulen Rapat)</i>  <i>Berlaku untuk : Sekretaris</i>	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Per Kejadian

<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

### 5.3.8 Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindakan lanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Trainer

No	Jenis Ketidaksesuaian	Jenis Pembinaan Awal	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak melakukan pengadaan Pelatihan termasuk didalamnya pengajuan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan.	Konseling 1 s/d Konseling 3	Form Berita Acara Konseling (BAK) atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
2	Tidak melakukan dokumentasi data Pelatihan termasuk didalamnya Jadwal pelatihan, Modul pelatihan dan Pelaksanaan pelatihan.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan
3	Populasi kelulusan trainee kurang dari 90% dari nilai pemahaman knowledge pada Hardskill.	Coaching for Improvement	Form Coaching atau aplikasi pembinaan dan Form Rekap Pembinaan Pekerja	Bulanan

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Berita Acara Konseling	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
2	Form Berita Acara Teguran Lisan	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
3	Form Coaching	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
4	Form Rekap Pembinaan SDM	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
5	Form Rekap Teguran Agent	Selama SDM Bekerja	SPV & HR
6	Form Kronologis	Selama SDM Bekerja	SPV & HR

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



<b>Instruksi Kerja CC Telkom</b> <b>Panduan Pembinaan SDM CC TAM</b>	Tanggal Berlaku : 18 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OB.IN.HSC.TELK.W-01.Rev.01
	Revisi : 01

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	03 oktober 2023	Merubah masa berlaku pembinaan BAK dan BATL menjadi 3 bulan, menambahkan pasal baru: 1. Salah input rule atau job pada aplikasi internal 2. Berkata kasar kepada atasan atau rekan kerja
02		
Dst.		

