 

**INSTRUKSI KERJA**

Panduan Pembinaan & Pemberian Sanksi Administratif

Agent (Inbound & non Inbound)

Layanan : Pos Indonesia

Kode Dokumen : 001/ENT1/POSINDO/IK/2019

Revisi : 00

Berlaku : Mei 2019

Pengesahan Oleh:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Operational Manager Infomedia | General Manager Enterprise I Infomedia | Koordinator HET 2 Enterprise I | Deputy QMR Division Infomedia |
|  |  |  |  |
| Yogi Ali Rahman | Rahmat Cahyono | Galih Wangi |  |

 

1. **PENJELASAN UMUM**

* **JENIS SANKSI PEMBINAAN DAN TINGKATANNYA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | JENIS PEMBINAAN | TINGKATAN | FORM |
| 1 | Teguran | T1,T2,T3,T4,T5,T6 | T1,T2,T3 = Coaching Form  T4,T5,T6 = Counseling Form |
| 2 | Berita Acara Teguran Lisan | BATL1,BATL2 | BATL Form |
| 3 | Surat Peringatan | SP1,SP2,SP3 | SP Form |
| 4 | Pengembalian ke PPJP | - | BA Pengembalian Karyawan |

* **JENIS KETIDAKSESUAIAN**

Jenis ketidaksesuaian untuk pembinaan Agent dibagi menjadi 6 bagian diantaranya:

1. Ketidaksesuaian Implementasi Tata Tertib Umum (Deskripsi di IK Harian Divisi)
2. Ketidaksesuaian Implementasi Ketentuan Umum (Deskripsi di IK Ketentuan Umum Divisi)
3. Ketidaksesuaian Jam Kerja
4. Ketidaksesuaian Pelayanan terhadap Penumpang
5. Ketidaksesuaian Target Kerja
6. Ketidaksesuaian Implementasi Tata Tertib Khusus

* **BATAS VERIFIKASI**

Batas Verifikasi adalah ketentuan waktu atau lamanya atasan melakukan monitoring/pengawasan terkait ketidaksesuaian yang dilakukan oleh karyawan. Pemberian jangka waktu untuk batas verifikasi tersebut mengacu pada review yang dilakukan atasan secara rutin berdasarkan laporan kerja tertulis. Dari keterangan tersebut maka batas verifikasi dibagi menjadi :

1. Weekly (7 Days) berlaku kelipatan
2. Peakly (10 Days) berlaku kelipatan
3. Monthly (30 Days) berlaku kelipatan

Batas verifikasi juga menentukan tingkatan pembinaan. apabila Karyawan melakukan ketidaksesuaian terkait standar operational, sudah dilakukan pembinaan dan dalam monitoring oleh atasan langsung, maka akan disesuaikan dengan masa monitoring/ batas verifikasinya. ***Apabila dalam masa monitoring pekerja mengulangi kesalahan yang sama maka tingkatan pembinaan akan langsung naik berdasarkan Form Pembinaannya***.

Contoh: T1 dengan form Coaching akan langsung menjadi T4 dengan form Counseling dan seterusnya.

1. **KLASIFIKASI KETIDAKSESUAIAN, BENTUK SANKSI DAN PEMBINAAN YANG BERLAKU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Jenis Ketidaksesuaian** | **Bentuk Pembinaan** | **Batas Verifikasi** | **Pengulangan Kesalahan** |
| **1** | **Ketidaksesuaian Implementasi Tata Tertib Umum** | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
| **2** | **Ketidaksesuaian Implementasi Ketentuan Umum** | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
| **3** | **Ketidaksesuaian Jam Kerja** |  |  |  |
|  | Keterlambatan < 10 Menit | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Keterlambatan > 10 Menit | Teguran | 1 Month | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Kelebihan Aux (Tanpa Adjusment) | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Ketidaksesuaian Aux (Based On Desk Control Report) | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Kekurangan Jam Kerja (Tanpa Adjustment) | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Lupa Logout yang tidak mengakibatkan Lost Call | Teguran | 1 Month | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Lupa Logout dalam keadaan Auto In dan mengakibatkan Lost Call | Teguran (T4) | 1 Month | T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
| **4** | **Ketidaksesuaian Pelayanan terhadap customer** |  |  |  |
|  | Penyalahgunaan Proses Holding | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Tidak mengakhiri percakapan (membiarkan panggilan yang sudah selesai dilayani masih dalam keadaan on call) | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Ketidaksesuaian Informasi dan Penanganan Customer (NC Solusi dari QCO) | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Update Staff Time/Aux | Teguran | 1 Week | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Call Release (Per Kejadian/ History) (Tanpa Adjusment) | Teguran (T6) | - | BATL, SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Melakukan Intimidasi kepada pelanggan, berkata kasar dan tidak sopan, memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar | BATL | - | SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak/Pengembalian ke PPJP |
| **5** | **Ketidaksesuaian Target Kerja** |  |  |  |
|  | Average QM Score per bulan < 90 | Teguran | 1 Month | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Ketidakhadiran < 100% dalam 3 Bulan berturut- turut | Teguran (T6) | - | BATL, SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | PNP Score < 90 | Teguran | - | T1,T2,T3,T4,T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
|  | Tidak mencapai target pendapatan 3 Bulan berturut-turut (Tanpa Adjusment) Khusus untuk layanan outbound marketing. | Teguran (T6) | - | BATL, SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak/Pengembalian ke PPJP |
| **6** | **Ketidaksesuaian Implementasi Tata Tertib Khusus (Attitude)** |  |  |  |
|  | - Tidak Hadir Tanpa Keterangan | BATL | - | SP(2 Hari TK), Pengembalian ke PPJP (3 hari TK) |
|  | - Tidak menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan untuk mencapai sasaran mutu/target perusahaan | BATL | - | SP,Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak/Pengembalian ke PPJP |
|  | - Merokok di area ruangan call center/toilet | BATL | - | SP,Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak/Pengembalian ke PPJP |
|  | - Menggunakan Perangkat tidak untuk kepentingan bekerja (Main Games, Film, Transfer Data etc) | BATL | - | SP,Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak/Pengembalian ke PPJP |
|  | - Melakukan tindakan yang tidak sesuai norma (Perbuatan asusila di tempat kerja, mabuk, madat, memakai obat bius atau obat terlarang) | Pengembalian ke PPJP | - | - |
|  | - Melakukan tindakan kejahatan (mencuri, menggelapkan,memperdaga ngkan barang-barang terlarang, berjudi didalam lingkungan perusahaan maupun diluar perusahaan, etc) | Pengembalian ke PPJP | - | - |
|  | - Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar, mengancam, atasan atau rekan kerja. (Pos Indonesia, Infomedia, dan ppjp terkait) | Pengembalian ke PPJP | - | - |
|  | - Memberikan informasi rahasia perusahaan kepada pelanggan dan pemalsuan dokumen | Pengembalian ke PPJP | - | - |
|  | - Mencemarkan nama baik perusahaan, (Pos Indonesia, Infomedia, dan ppjp terkait) | Pengembalian ke PPJP | - | - |

1. **KETIDAKSESUAIAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN**

Ketidaksesuaian informasi kepada pelanggan khusus untuk pembinaan yang dilakukan oleh Agent divisi Operational dengan ketentuan sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Jenis Ketidaksesuaian** | **Bentuk Pembinaan** | **Batas Verifikasi** | **Pengulangan Kesalahan** |
| **1** | Kesalahan Informasi kepada pelanggan yang bersifat **Minor (Tidak mengakibatkan** **Tuntutan Hukum, pelaporkan ke Media Massa, Komplain BOD, hingga Pos Indonesia harus mengeluarkan kompensasi**) | Teguran (T4) | 1 Month | T5,T6,BATL1, BATL2,SP, Rekomendasi Tidak Diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |
| **2** | Kesalahan Informasi kepada pelanggan yang bersifat **Major (Mengakibatkan Tuntutan Hukum, Pelaporkan ke Media Massa, Komplain BOD, sehingga Pos Indonesia harus mengeluarkan Kompensasi**) | SP1 | 6 Month | SP2, Rekomendasi tidak diperpanjang Kontrak (Dijelaskan dalam Chronological Form) |

1. **PEMUTIHAN SANKSI/ PEMBINAAN**

Pemutihan sanksi pembinaan dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan, berlaku apabila dari awal PKWT hingga 6 bulan bekerja TA tidak menerima sanksi setingkat BATL; Apabila Employee mendapatkan sanksi BATL ke atas, maka masa berlaku pemutihan terhitung dimulai tanggal diberikan sanksi tersebut hingga 6 bulan kedepan.

1. **KETENTUAN & KEBIJAKAN**

Operation Manager berhak memberikan keputusan terkait perubahan mekanisme dan tingkatan pembinaan yang tertulis dalam Instruksi Kerja (IK), didokumentasikan dalam bentuk Berita Acara (BA), Memo, atau Surat Keputusan (SK).

Hal yang terkait kebijakan atas ketidaksesuaian prosedur Pembinaan dan pemberian sanksi administratif menjadi wewenang dan tanggung jawab pimpinan divisi, dilaporkan kepada Operation Manager.