

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
1	Jabatan	19004 - Supervisor	19005 - Team Leader
2	Kesetaraan Level	Manajer	Asisten Manajer
3	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	Laki-laki / Perempuan
4	Usia pada tanggal pengumuman	Maksimal 40 tahun	Maksimal 40 tahun
5	Strata Pendidikan	Minimal S1 atau sederajat	Minimal S1 atau sederajat
6	IPK (Skala 4.00)	Minimal 2.75	Minimal 2.75
7	Bidang Studi	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi, atau Hubungan Internasional	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi, atau Hubungan Internasional
8	Pengalaman Kerja	≥ 1 tahun dalam <i>Contact Center</i> pada level <i>supervisor</i> , yang ditunjukkan dengan surat keterangan kerja.	≥ 3 tahun dalam <i>Contact Center</i> pada level <i>team leader</i> yang ditunjukkan dengan surat keterangan kerja.
9	Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 atau 2015); Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>contact center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA) atau level internasional (misal: <i>Top Ranking Performers</i> oleh <i>Contact Center World</i>). 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 atau 2015); Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>contact center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA) atau level internasional (misal: <i>Top Ranking Performers</i> oleh <i>Contact Center World</i>).
10	Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> Mewujudkan layanan dengan mengacu kepada <i>Standar Operating Procedure Contact Center</i>; Mengelola operasional <i>Contact Center</i> Bank Indonesia dalam rangka LIP. <i>Monitoring</i> dan melakukan analisa terhadap penyelesaian masalah oleh pihak satuan kerja. Tersedianya materi/<i>database</i> FAQ, laporan layanan <i>Contact Center</i> Bank Indonesia serta laporan evaluasi kinerja <i>Contact Center</i> Bank Indonesia. Membantu kegiatan pengkinian, pemeliharaan dan administrasi 	<ol style="list-style-type: none"> Monitoring kinerja dan ketersediaan agen dalam penyampaian informasi/pengaduan kepada <i>stakeholders</i> dan keakuratan input dalam CRM; Koordinasi dengan <i>Quality Assurance</i> dan memfasilitasi sesi kalibrasi kualitas pelayanan untuk staf <i>Contact Center</i>; Memberikan umpan balik terhadap agen <i>Contact Center</i>; Membantu agen dalam menyelesaikan proses pelayanan; Mempersiapkan data dan analisis laporan kualitas internal dan eksternal untuk tinjauan manajemen staf serta menyiapkan data dan informasi untuk laporan kinerja <i>Contact Center</i>.

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
		<ul style="list-style-type: none"> pengelolaan <i>Contact Center</i> Bank Indonesia secara berkala. 6. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif positif. 7. Mendukung pelaksanaan LIP Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001 	<ul style="list-style-type: none"> 6. Membantu pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada publik al. kegiatan <i>expo</i>, kunjungan rutin publik, pameran, sosialisasi dsb 7. Mendukung pelaksanaan LIP BI sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001
11	<i>Deliverables</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan permintaan informasi publik melalui <i>Contact Center</i> (<i>call</i> dan <i>visitor center</i> Bank Indonesia). 2. Materi/<i>Database</i> FAQ untuk <i>Contact Center</i>. 3. Laporan evaluasi kinerja <i>Contact Center</i>. 4. Laporan periodik evaluasi layanan informasi publik Bank Indonesia 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan permintaan informasi publik melalui <i>Contact Center</i> (<i>call</i> dan <i>visitor center</i> Bank Indonesia). 2. Materi/<i>Database</i> FAQ untuk <i>Contact Center</i>. 3. Laporan Kualitas Internal dan Eksternal tinjauan manajemen staf/<i>agent</i>.

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
1	Jabatan	19006 - Business Analyst	19007 - Reporter and Junior Editor
2	Kesetaraan Level	Asisten Manajer	Asisten Manajer
3	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	Laki-laki / Perempuan
4	Usia pada tanggal pengumuman	Maksimal 40 tahun	Maksimal 40 tahun
5	Strata Pendidikan	Minimal S1 atau sederajat	Minimal S1 atau sederajat
6	IPK (Skala 4.00)	Minimal 2.75	Minimal 2.75
7	Bidang Studi	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen atau Komunikasi	Diutamakan jurusan <i>Information Technology</i> (IT) atau Komunikasi
8	Pengalaman Kerja	≥ 1 (satu) tahun bekerja dalam bidang <i>Contact Center</i> pada level <i>business analyst</i>	≥ 3 (tiga) tahun sebagai reporter di media massa berskala nasional maupun sebagai editor minimal 1 (satu) tahun
9	Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> Memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 dan 2015); Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 atau 2015); Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>Contact Center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA). 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki sertifikat keahlian terkait dengan bidang jurnalistik. Memiliki keterampilan komunikasi lisan, tertulis, dan interpersonal; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang baik; Mampu menggunakan aplikasi standar terkait penulisan (Microsoft office) ataupun peralatan fotografi standar; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 dan 2015)
10	Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> Membuat analisis perkembangan <i>Contact Center</i> Bank Indonesia dalam rangka LIP secara berkala Memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan <i>Contact Center</i> BICARA yang dapat dilakukan unit kerja atau satuan kerja lain untuk mendukung optimalisasi <i>Contact Center</i> BICARA; Melaporkan kecenderungan isu yang menjadi pertanyaan di <i>Contact Center</i> yang berguna sebagai umpan balik bagi Dewan Gubernur dan atau Satuan Kerja terkait dalam membuat atau merumuskan Kebijakan; 	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan kegiatan liputan reportase dengan baik; Menyusun penulisan berita, artikel dsb dengan kaidah jurnalistik dengan baik; Mengolah hasil liputan dalam bentuk tulisan secara kreatif dan menarik; Melakukan proses penyuntingan; Bertanggung jawab terhadap kualitas liputan (bentuk tulisan); Membantu kegiatan jurnalis;

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Membantu kegiatan pengkinian dan pemeliharaan <i>Standard Operating Procedure (SOP) Contact Center</i> Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar internasional secara berkala 5. Melakukan analisa dan tindak lanjut terhadap permasalahan <i>stakeholders</i>, 6. Memastikan informasi yang terdapat dalam Manajemen Informasi selalu terbaru. 7. Mendukung pelaksanaan LIP Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001 	
11	<i>Deliverables</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan periodik evaluasi layanan informasi publik 2. Materi/<i>Database</i> FAQ untuk <i>Contact Center</i>. 3. Saran pengembangan infrastruktur (SDM, IT dan ruangan) LIP Bank Indonesia. 4. SOP sesuai <i>best practice</i> dan standar internasional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil tulisan dalam bentuk berita atau artikel 2. <i>Editing content</i> tulisan dari berita atau artikel

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
1	Jabatan	19008 - Quality Assurance	19009 - Workforce Management and Admin
2	Kesetaraan Level	Staf	Staf
3	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	Laki-laki / Perempuan
4	Usia pada tanggal pengumuman	Maksimal 35 tahun	Maksimal 35 tahun
5	Strata Pendidikan	Minimal S1 atau sederajat	Minimal S1 atau sederajat
6	IPK (Skala 4.00)	Minimal 2.75	Minimal 2.75
7	Bidang Studi	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen atau Komunikasi	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen, IT, Komunikasi
8	Pengalaman Kerja	Pengalaman bekerja di bidang <i>Contact Center</i>	≥ 1 (satu) tahun dalam bidang <i>Contact Center</i> sebagai WFM
9	Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> Memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 dan 2015); Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif; Memiliki kemampuan komunikasi dan mendengarkan serta bisa mengoperasikan komputer; Memiliki pengetahuan dalam proses layanan pelanggan; Memiliki kemampuan analisis; Memiliki pengetahuan tentang teknologi pelayanan dan penilaian kualitas <i>Contact Center</i>; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001; Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>contact center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA). 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami dengan baik ISO 9001; Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi; Sehat jasmani dan rohani; Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif; Memiliki kemampuan komunikasi dan mendengarkan; Bisa mengoperasikan komputer terutama Microsoft excel dengan sangat baik; Memiliki kemampuan analisa yang baik, terutama <i>trend calls</i> dan ketersediaan orang; Memiliki pengetahuan dalam proses layanan pelanggan; Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001; Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>Contact Center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA).
10	Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan pemantauan kualitas aktivitas pelayanan; Monitoring kinerja agen BICARA dari sisi standar interaksi kepada <i>stakeholders</i>; Melakukan fungsi penilaian kualitas agen sebagai salah satu indikator KPI agen; Melakukan koordinasi dengan <i>Team Leader</i> dalam merekomendasikan kualitas pelayanan agen yang sesuai; 	<ol style="list-style-type: none"> Menyiapkan atau membuat <i>schedule</i> harian/mingguan/ bulanan <i>agent</i> yang fleksibel. Mengelola (dalam jangka panjang) perkiraan rencana/ staf dan menyelenggarakan diskusi perencanaan staf. Mengawasi penjadwalan proaktif kegiatan diskresioner seperti pelatihan, pertemuan, lembur dan <i>undertime</i>. Menatausahakan rekap absensi, <i>performance</i> personil BICARA

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
		<ul style="list-style-type: none"> 5. Memberikan rekomendasi dan pengembangan agen untuk perbaikan kedepannya; 6. Memastikan fasilitas komunikasi di antara para anggota tim dan menyelesaikan masalah jika ada; 7. Bertanggung jawab untuk pengembangan dan memotivasi pegawai; 8. Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan rasa kepemilikan dan pegawai 	<ul style="list-style-type: none"> dan lembur; 5. Memprediksi jumlah <i>calls</i> dan jumlah orang yang melayani serta mengawasi peramalan beban kerja jangka pendek 6. Mengawasi manajemen <i>intraday</i> prosedur penjadwalan, analisis beban kerja <i>real time</i> persyaratan, dan <i>routing</i> panggilan untuk mengelola kinerja untuk persyaratan tingkat layanan 7. Mendukung pelaksanaan LIP BI sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001
11	<i>Deliverables</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Laporan <i>quality monitoring agent</i> 2. Analisa kualitas interaksi <i>agent</i> 3. Analisa keakuratan data dan informasi yang disampaikan kepada <i>stakeholders</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Laporan analisa <i>forecasting call</i> dan <i>actual call</i> 2. <i>Report attendance</i> secara periodik 3. Administrasi kepegawaian dengan pihak vendor 4. Mengkoordinasi ketersediaan SDM <i>Contact Center</i> dengan Vendor

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

 Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
1	Jabatan	19010 - <i>Solver Agent</i>	190011 - <i>Document Controller</i>
2	Kesetaraan Level	Staf	Staf
3	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	Laki-laki / Perempuan
4	Usia pada tanggal pengumuman	Maksimal 30 tahun	Maksimal 30 tahun
5	Strata Pendidikan	Minimal S1 atau sederajat	Minimal S1 atau sederajat
6	IPK (Skala 4.00)	Minimal 2.75	Minimal 2.75
7	Bidang Studi	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi, atau Hubungan Internasional	Diutamakan jurusan Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi, atau Hubungan Internasional
8	Pengalaman Kerja	≥ 6 bulan dalam <i>Contact Center</i> pada level <i>agent</i> yang ditunjukkan dengan surat keterangan kerja.	≥ 3 tahun dalam bidang administrasi dan kearsipan yang ditunjukkan dengan surat keterangan kerja.
9	Persyaratan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki sertifikasi bidang <i>contact center</i> yang diakui oleh lembaga/instansi resmi (misal: <i>Certified Contact Center Agent</i> dari Indonesia <i>Contact Center Association</i> (ICCA)). Sehat jasmani dan rohani Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 atau 2015) Diutamakan memiliki pengalaman dan prestasi mengikuti kompetisi <i>contact center</i> level nasional (misal: <i>The Best Contact Center</i> oleh ICCA) atau level internasional (misal: <i>Top Ranking Performers</i> oleh <i>Contact Center World</i>). 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki sertifikasi bidang kearsipan. Sehat jasmani dan rohani Memiliki kemampuan Bahasa Inggris aktif dan pasif Diutamakan memahami dengan baik ISO 9001 (versi 2008 atau 2015) Diutamakan memiliki pemahaman penggunaan aplikasi terkait pencatatan dokumen (kearsipan)
10	Uraian Tugas	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan informasi, menerima informasi dan menangani keluhan pelanggan melalui beragam <i>channel</i>/komunikasi yang tersedia antara lain: telepon, email, surat, fax, kunjungan langsung (<i>walk in</i>), seluruh media sosial Bank Indonesia termasuk namun tidak terbatas pada Twitter, Flickr, Facebook, Youtube, dan Flipboard; Memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan pelanggan; Bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu 	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan dan menatausahakan kearsipan terkait kegiatan pelayanan data/informasi termasuk penanganan permasalahan (sengketa informasi) sebagaimana diatur dalam UU KIP; Membantu pemantauan atas pemenuhan permintaan data/informasi sebagaimana ketentuan UU KIP; Berfungsi sebagai penatausaha dokumen (<i>document controller</i>) dalam kerangka pemenuhan standar internasional ataupun standar lainnya yang akan ditetapkan kemudian; Membantu pelaksanaan kunjungan publik;

SELEKSI PENERIMAAN SDM BANK INDONESIA

Persyaratan Tenaga Kerja PKWT *Contact Center* Departemen Komunikasi Bank Indonesia 2017

No	Jenis Kualifikasi	Persyaratan	
		<p>4. Melakukan pencatatan, identifikasi dan menangani permasalahan pelanggan;</p> <p>5. Menerapkan kebijakan pelayanan pelanggan;</p> <p>6. Memasukan data sesuai dengan informasi atau permasalahan pelanggan secara tepat dan akurat;</p> <p>7. Mendukung pelaksanaan LIP Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001.</p>	<p>5. Membantu menatausahakan dan memelihara <i>standard operating procedure (SOP) contact center</i> Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar internasional secara berkala;</p> <p>6. Membantu menatausahakan rekap absensi, <i>performance</i> personil LIP dan lembur;</p> <p>7. Mendukung pelaksanaan LIP Bank Indonesia sesuai <i>best practice</i> dan standar ISO 9001.</p>
11	<i>Deliverables</i>	<p>1. Layanan permintaan informasi publik melalui <i>contact center</i> (call dan <i>visitor center</i> Bank Indonesia);</p> <p>2. Usulan Materi/Database FAQ untuk <i>contact center</i>;</p> <p>3. Monitoring Permintaan Informasi Publik kepada <i>Solver</i> terkait dan melakukan konfirmasi kepada <i>stakeholder</i> terkait penyelesaian permintaan informasi publik.</p>	<p>1. Pelaksana dan tata usaha kearsipan;</p> <p>2. Dukungan administrasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan LIP Bank Indonesia.</p>

