

SISTEM MANAJEMEN PT. BORNEO ARTA MANDIRI (BAM CARGO)



JOB DESCRIPTION CUSTOMER SERVICE BAM-JD-17

LEMBAR PENGESAHAN DOKUMEN

DibuatOleh	DiperiksaOleh	DisahkanOleh
	Kepala Cabang	DirekturUtama
Syarifuddin	Aulia Rizali Rahman	NanangSuriyana

Status Dokumen

 PT.BORNEO ARTA MANDIRI	PT. BORNEO ARTA MANDIRI			
	JOB DESCRIPTION			
	STAFF CS			
No. Dokumen	No. Revisi	Tanggal Pengesahan	Tanggal Berlaku	Halaman
BAM-JD-17				3/5

21. Mengumpulkan resi penerimaan barang Customer dari Bagian pengiriman. 22. Mengupdate sistem aplikasi penerimaan barang yang telah diterima berdasarkan STTB yang diberikan atau diminta dari bagian gudang dan pengiriman 23. Mengumpulkan dan menyimpan STTB yang telah diinput dan diberikan kepada bagian faktur(billing,vendor) 24. Membuat laporan harian,mingguan dan bulanan perkembangan divisi untuk pertanggung jawaban kepada SPV CS 25. Bersedia untuk menerima pekerjaan extra yang diinstruksikan atasan 26. Bertanggung jawab penuh jika terbukti melakukan penyalahgunaan wewenang/jabatan yang merugikan perusahaan baik masalah keuangan maupun kelompok siap di berikan sanksi diberhentikan secara tidak hormat dan di tidak lanjut secara hukum 27. Memelihara database pelanggan 28. Memiliki kemampuan dalam hal membuat surat internal dan surat yang ditujukan kepada pihak eksternal perusahaan 29. Memberikan umpan balik kepada Manajemen agar proses pelayanan pelanggan berjalan efektif

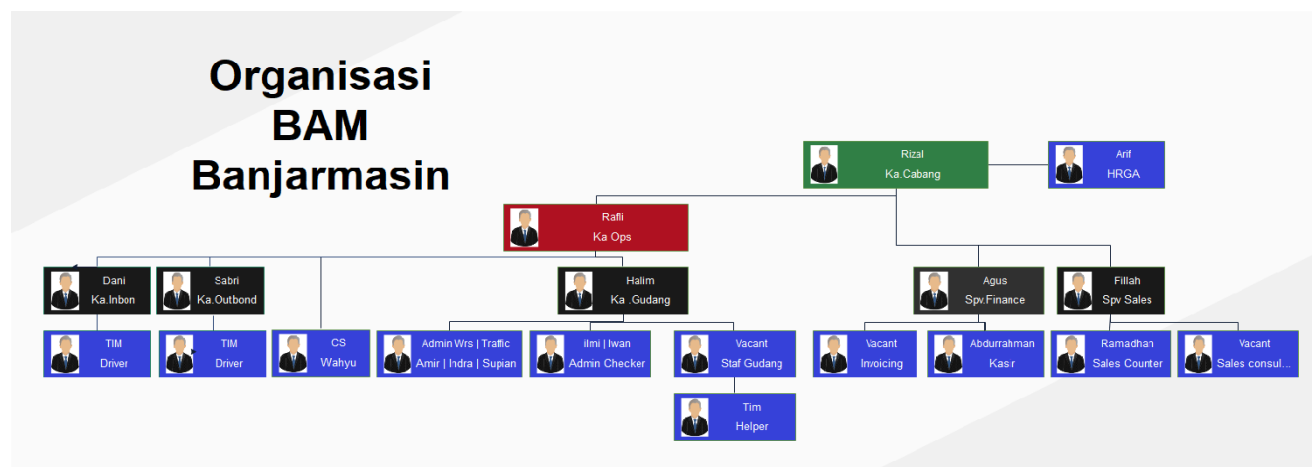
C. STANDARD KPI	
<i>(Ini adalah rincian dari tujuan, harus cukup detail untuk memberikan kejelasan tentang apa tujuan individu secara spesifik dan terperinci sebagai tujuan atau daftar tugas.)</i>	% Waktu Kerja
1. MEMBUAT DATA MANIFEST UNTUK MENSUPPORT TEAM BILLING Memastikan data manifest tersupport ke team billing untuk ditagihkan ke customer lengkap	30%
2. MEMERIKSA DAN MELAKUKAN VERIFIKASI KELENGKAPAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEGIATAN CUSTOMER SERVICE Memastikan pemeriksaan dan verifikasi kelengkapan stt,faktur,dokumen yang sesuai dengan Tujuan manifest seperti cek koli,berat,tujuan dan kelengkapan Dokumen lainnya	30%
3. MEMONITOR DI STRIBUSI PICKUP DAN DELIVERY - Memastikan jika ada barang yang tidak terkirim,selalu mengupdate barang tersebut langsung ke customer. - Menjaga kesopanan dalam etika komunikasi ke vendor/customer	30%
4. PENGARSIPAN - Mengumpulkan dan mengarsipkan seluruh bukti kegiatan dengan baik dan rapi - Memastikan semua bukti Manifest pengiriman terinput secara system dan telah tersimpan baik tanpa ada kekurangan.	10%

D. HAK DAN WEWENANG
- Memastikan kegiatan yang dilakukan dalam distribusi barang sesuai dengan bukti

Paraf			
--------------	--	--	--

 PT. BORNEO ARTA MANDIRI	PT. BORNEO ARTA MANDIRI			
	JOB DESCRIPTION			
	STAFF CS			
No. Dokumen	No. Revisi	Tanggal Pengesahan	Tanggal Berlaku	Halaman
BAM-JD-17				4/5

E. STRUKTUR ORGANISASI



F. TANTANGAN PADA POSISI

1. Memerlukan ketelitian dalam bekerja
2. Volume barang dan dokumen yang cukup banyak
3. Pekerjaan terkesan monoton
4. Target sterilisasi komplain dari customer
5. Menghadapi adanya barang yang tidak sesuai dengan data

G. SPESIFIKASI PEKERJAAN & KOMPETENSI

1. Pria
2. Muslim
3. Pendidikan; min. SMK.
4. Usia maksimal 30 tahun
5. Mampu mengoperasikan Ms Office dan menguasai Aplikasi Akuntansi
6. Memiliki ketelitian dan kemampuan berhitung yang baik
7. Memiliki Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
8. Mampu menghadapi target dan bekerja dibawah tekanan
9. Memiliki sikap jujur, dapat dipercaya (menjaga rahasia), teliti & ahli pengarsipan
10. Komunikatif
11. Menunaikan kewajiban sholat 5 waktu.

H. SERAH TERIMA JOBDES & TANDATANGAN

Paraf

 PT.BORNEO ARTA MANDIRI	PT. BORNEO ARTA MANDIRI			
	JOB DESCRIPTION			
	STAFF CS			
No. Dokumen	No. Revisi	TanggalPengesahan	TanggalBerlaku	Halaman
BAM-JD-17				5/5

SUPERVISOR CUSTOMER SERVICE	
CUSTOMER SERVICE	

RIWAYAT PERUBAHAN

No. Revisi	Tanggal	UraianPerubahan

Paraf			
--------------	--	--	--