

MEMO INTERNAL

Nomor : 073/012/PORTFOLIO MANAGEMENT/TRANSVISION/XII/2025
Kepada : Finance, Risk & Portfolio Director
Dari : Portfolio Management Div Head
Tembusan: Finance Analyst and Cost Control
Tanggal : 8 Januari 2026
Perihal : Usulan Skema Performance ABU & Variable Income Customer Service Tahun 2026

1. Latar Belakang

- Memo Internal nomor : 096/012/PORTFOLIO MANAGEMENT/TRANSVISION/XII/2025, perihal Memin Skema Performance ABU & Variable Income Customer Service Tahun 2025 masa berlaku berakhir pada bulan Desember 2025.
- Diperlukan adanya parameter untuk mengukur kinerja karyawan yaitu berupa skema KPI yang berisi reward (sales incentive, allowance, promotion) dan punishment (demotion, termination) dan dinilai dengan konsep ABU.

2. Fix & Variabel Income

Komposisi Income Agent (karyawan non-organik) dan SPV CS (karyawan organik) terdiri atas dua bagian yaitu:

A. FIX Income

Current

Fix Income	Junior	Senior
Fix Salary	5,396,761	5,396,761
Level Allowance	-	500,000
BPJS Ketenagakerjaan	V	V
BPJS Kesehatan	V	V

Proposed New

Fix Income	Junior	Senior
Fix Salary	5,729,876	5,729,876
Level Allowance	-	250,000
BPJS Ketenagakerjaan	V	V
BPJS Kesehatan	V	V

Note :

- Basic salary agent Junior & Senior mengikuti UMP 2026. Sedangkan SPV (karyawan organik) sesuai ketentuan karyawan organik.
- Level Allowance hanya diberikan kepada agent Senior.

B. VARIABEL Income

Variable Income	T & C
Incentive	Sales insentif sesuai dengan skema insentif yang berlaku
Monthly Quality Bonus (ABU Allowance)	Minimum score ABU adalah A
Booster Tactical	Sesuai dengan kebutuhan (ad hoc)
Shift Allowance	Tidak ada shift allowance
Induction Training Allowance	Dibayarkan untuk induction training new agent sesuai ketentuan

Note :

- Incentive adalah sales incentive yang dibayarkan sesuai dengan skema yang berlaku
- Booster & tactical diadakan sesuai program Management dan tidak bersifat regular

C. Monthly Quality Bonus (ABU Allowance)

Monthly Quality Bonus diberikan bila Agent (karyawan non-organik) dan Supervisor (karyawan organik) pada bulan berjalan dapat membuktikan performance sesuai dengan skema KPI yang berlaku. Skema ABU Allowance adalah sebagai berikut:

Proposed New

ABU SCORE	Points	Junior	Senior
A+	>= 100	500,000	650,000
A	> 85 to < 100	350,000	500,000
B	>= 70 to <= 85	0	0
U	< 70	0	0

3. Mekanisme & Skema Perhitungan

Periode Perhitungan : Bulanan
 Periode Pemberian Insentif dan Bonus : Dibayarkan di bulan berikutnya

A. Skema KPI Agent (Karyawan Non-Organik)

Berikut adalah skema KPI yang diberikan kepada agent Customer Service:

a. Agent E-Contact

Current

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Productivity/day (tiket)	- Rata-rata jumlah ticket yang berhasil dikerjakan oleh agent econtact dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket bulan berjalan	20	> = 100		20
				>=85 to < 100		10
				< 85		0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot)	20	>= 85%	>= 90%	20
				>= 65% to < 85%	>= 70% to < 90%	10
				< 65%	< 70%	0
3	Quality Score Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	> = 90		20
				>=85 to < 90		10
				< 85		0
4	Quality Score Non Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	15	> = 90		15
				>=85 to < 90		10
				< 85		0
5	Upselling - Recurring,OTC	- Performance revenue (paid upselling recurring dan one time charge) - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
6	Payment Advance - PM	- Performance revenue paid penjualan pembayaran dimuka - Target di sesuai dengan target RKAP 2023	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
7	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=85	>=90	5
				<85	<90	0
TOTAL			110			

Proposed New

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Productivity/day (tiket)	- Rata-rata jumlah ticket yang berhasil dikerjakan oleh agent econtact dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket bulan berjalan	20	> = 110		20
				>=90 to < 110		10
				< 90		0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot)	20	>= 90%	>= 95%	20
				>= 75% to < 90%	>= 85% to < 95%	10
				< 75%	< 85%	0
3	Quality Score Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	> = 90		20
				>=85 to < 90		10
				< 85		0
4	Quality Score Non Fatal Error	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	15	> = 90		15
				>=85 to < 90		10
				< 85		0
5	Upselling - Recurring,OTC	- Performance revenue (paid upselling recurring dan one time charge) - Target di sesuai dengan target RKAP 2026	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
6	Payment Advance - PM	- Performance revenue paid penjualan pembayaran dimuka - Target di sesuai dengan target RKAP 2026	15	> 100%		15
				> 70% to <= 100%		10
				< = 70%		0
7	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	>=85	>=90	5
				<85	<90	0
TOTAL			110			

b. Agent CS Helpdesk

Current

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Respon Time (First Touch - hours)	- Rata-rata waktu agent helpdesk dalam merespon tiket yang dikerjakan sejak ticket dibuat oleh frontliners	20	< 1		20
				≥ 1 to < 6		10
				≥ 6		0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot) - SLA 1x24 jam	25	≥ 60%	≥ 65%	25
				≥ 40% to <60%	≥ 45% to <65%	15
				<40%	<45%	0
3	Quality Score (CallMon)	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	≥ 93	≥ 95	20
				≥88 to <93	≥90 to <95	15
				≥ 82 to <88	≥ 85 to <90	10
				< 82	< 85	0
4	Productivity/day (point)	- Rata-rata jumlah ticket yang berhasil dikerjakan oleh agent helpdesk dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket	20	≥ 100		20
				≥ 80 to <100		10
				< 80		0
5	SLA Ticket - 2x24 Ticket Done/Closed	- Penyelesaian tiket nocr helpdesk dalam 48 jam (status done/closed)	20	> 80%		20
				≥70% to ≤ 80%		10
				< 70%		0
6	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap bulan	5	≥80	≥90	5
				<80	<90	0
TOTAL			110			

Proposed New

NO	KPI	Description	WEIGHT	Junior	Senior	POINTS
1	Respon Time (First Touch - hours)	- Rata-rata waktu agent helpdesk dalam merespon tiket yang dikerjakan sejak ticket dibuat oleh frontliners	20	< 0.5		20
				≥ 0.5 to < 3		10
				≥ 3		0
2	First Call Resolution	- Ratio jumlah interaksi yang bisa langsung dikerjakan oleh agent secara quick kill (on the spot) - SLA 1x24 jam	25	≥ 80%		25
				≥ 65% to <80%		15
				<65%		0
3	Quality Score (CallMon)	- Hasil review call recording oleh tim Quality Control (random sampling recording)	20	≥ 93	≥ 95	20
				≥88 to <93	≥90 to <95	15
				≥ 82 to <88	≥ 85 to <90	10
				< 82	< 85	0
4	Productivity/day (point)	- Rata-rata jumlah ticket yang berhasil dikerjakan oleh agent helpdesk dalam satu hari - Target point/tiket ditentukan sesuai jumlah tiket bulan berjalan	20	≥ 100		20
				≥ 80 to <100		10
				< 80		0
5	SLA Ticket - 2x24 Ticket Done/Closed	- Penyelesaian tiket nocr helpdesk dalam 48 jam (status done/closed)	20	> 90%		20
				≥80% to ≤ 90%		10
				< 80%		0
6	Quiz	- Test product knowledge yang dilakukan oleh tim Resource Development reguler setiap	5	≥80	≥90	5
				<80	<90	0
TOTAL			110			

B. Skema Sales Insentif (Karyawan Organik & Non-Organik)

1. Berikut adalah skema insentif tim customer service :

Current

Program		Customer Service		
Upsell Recurring	Result ABU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Upselling One Time Charge	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	3%	4%	5%
Renew PM	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	2%	3%	4%
PM New	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	2%	3%	4%
Non DTH	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Registrasi Autodebet	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	Rp. 15.000	Rp. 20.000	Rp. 30.000

Proposed New

Program		Customer Service		
Upsell Recurring	Result ABU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Upselling One Time Charge	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	3%	4%	5%
Renew PM	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	1.5%	2.5%	3.5%
PM New	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	2%	3%	4%
Non DTH	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	15%	20%	25%
Registrasi Autodebet	Incremental ARPU	B	A	A+
	Commision	Rp. 15.000	Rp. 20.000	Rp. 30.000

2. Catatan :

- Skema insentif berlaku untuk tim customer service e-contact & helpdesk.
- Skema insentif SPV Customer Service (SPV E-Contact & SPV Helpdesk) adalah 15% dari total insentif agent yang ada dalam timnya.
- Insentive Upselling dan PM akan dibayarkan apabila pelanggan melakukan pembayaran dari program yang dibook.
- Incentif resubscribe OTT xstream & Cubmu dihitung sebagai upselling One Time Charge
- Incentive registrasi autodebit CC akan dibayarkan apabila sukses debit dari kartu kreditnya.
- Incentive agent dan SPV akan dibayarkan jika pencapaian performance ABU minimal B.

C. Induction Training Allowance (Karyawan Non-Organik)

Berikut adalah ketentuan pembayaran induction training allowance :

1. Peserta induction training adalah calon agent Customer Service yang sudah dinyatakan lulus proses interview tapi belum dinyatakan diterima sebagai karyawan (belum tanda tangan PKWT)
2. Biaya uang training diberikan kepada peserta training yang secara penuh mengikuti proses

training dari hari pertama sampai dengan hari terakhir dengan hasil dinyatakan lulus training.

3. Periode induction training adalah selama 5 hari
4. Biaya uang training senilai Rp 35,000 (Tiga puluh lima ribu rupiah) perhari dengan syarat minimum kehadiran diatas 80% (max 1 hari absen).

D. Syarat dan Ketentuan dibayarkannya Monthly Quality Bonus & Sales Insentif

1. Average ready time untuk Agent Inbound target 7,5 Jam/hari
2. Tidak mendapatkan Warning Letter (WL) di bulan tersebut
3. Lateness total dalam 1 bulan akumulasi maks 2 jam, dimana jam masuk dihitung mulai jam masuk di sesuaikan dengan Shiftingnya
4. Tidak ada Ketidakhadiran tanpa keterangan (Alpha), kecuali force major spt kecelakaan, bencana dst
5. Sakit tanpa keterangan dikategorikan sebagai Alpha, sakit hanya ditolerir sebanyak 2 hari jika tidak diperlukan rawat inap (termasuk hari Sabtu/Minggu) setiap bulannya
6. Tidak hadir karena sakit > 2 hari dikarenakan rawat inap tidak terhitung namun harus disertakan catatan diagnose dari dokter RS terkait, ada no telp dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya
7. Deviasi syarat dan ketentuan harus approval Department Head dan Division Head

4. Hasil Perhitungan ABU

Hasil perhitungan ABU akan berdampak pada pembayaran variabel income (sales insentif dan monthly quality bonus/ABU allowance) dan juga promotion/demotion/termination.

Pembayaran variable income

- o Monthly quality bonus hanya akan dibayarkan untuk nilai ABU A+ dan A
- o Pembayaran sales incentive bergantung pada skema yang berlaku dan hanya akan dibayarkan untuk nilai ABU A+/A/B
- o Shift allowance akan dibayarkan terlepas dari nilai ABU pada bulan tersebut
- o Level allowance akan dibayarkan untuk level senior dan senior +

Promotion

- o 6 kali A+ berturut-turut dalam 6 bulan atau minimal 6 kali A+ dalam 9 bulan tanpa score U.
- o Promotion berlaku untuk agent di level Junior (menjadi Senior) atau Senior (menjadi Senior+, jika mutasi ke tim churn protection)
- o Tanggal efektif promotion akan di tetapkan setelah ada perhitungan ABU periode bulan terakhir. Contoh : performance bulan Januari akan dihitung bulan Februari dan di umumkan tgl 25 Februari untuk tanggal efektif promotion 1 Maret.

Demotion/Termination

- o 4 kali U berturut-turut atau 4 kali U dalam 6 bulan terakhir
- o Demotion berlaku untuk agent di level Senior (menjadi Junior) atau Senior + (menjadi Senior)
- o Termination berlaku untuk agent di level Junior
- o Tanggal efektif demotion/termination akan di tetapkan setelah ada perhitungan ABU periode bulan terakhir. Contoh : performance bulan Januari akan dihitung bulan Februari dan di umumkan tgl 25 Februari untuk tanggal efektif demotion/termination 1 Maret.

5. Target Upsell,PM dan Perkiraan biaya 2026

A. Target Upsell dan PM Customer Service 2026 sebagai berikut :

Sales Target 2026

	Jan-26	Feb-26	Mar-26	Apr-26	May-26	Jun-26	Jul-26	Aug-26	Sep-26	Oct-26	Nov-26	Dec-26	TOTAL
PM CS	163,431,163	183,800,054	220,689,677	142,377,026	157,571,811	205,436,813	126,561,887	141,460,667	97,865,796	102,273,740	108,460,201	82,320,561	1,732,249,395
- E-Contact	163,431,163	183,800,054	220,689,677	142,377,026	157,571,811	205,436,813	126,561,887	141,460,667	97,865,796	102,273,740	108,460,201	82,320,561	1,732,249,395
Upsell CS (E-Contact)	44,303,323	36,168,591	37,146,623	31,472,284	27,415,598	29,479,142	22,981,721	27,489,093	27,250,421	25,833,856	26,402,371	28,177,551	364,120,574
- DTH	19,226,323	15,115,591	14,282,623	14,177,284	12,460,598	14,894,142	13,066,721	15,554,093	15,812,421	14,737,856	15,306,371	17,081,551	181,715,574
- Xstream	25,077,000	21,053,000	22,864,000	17,295,000	14,955,000	14,585,000	9,915,000	11,935,000	11,438,000	11,096,000	11,096,000	11,096,000	182,405,000
TOTAL TARGET CS	207,734,486	219,968,645	257,836,300	173,849,310	184,987,410	234,915,955	149,543,608	168,949,760	125,116,217	128,107,596	134,862,571	110,498,112	2,096,369,969

Target Per Agent

	Jan-26	Feb-26	Mar-26	Apr-26	May-26	Jun-26	Jul-26	Aug-26	Sep-26	Oct-26	Nov-26	Dec-26
Agent E-Contact	20,773,449	21,996,864	25,783,630	19,316,590	20,554,157	26,101,773	21,363,373	24,135,680	17,873,745	21,351,266	22,477,095	18,416,352
PM	16,343,116	18,380,005	22,068,968	15,819,670	17,507,979	22,826,313	18,080,270	20,208,667	13,980,828	17,045,623	18,076,700	13,720,093
Upsell	4,430,332	3,616,859	3,714,662	3,496,920	3,046,178	3,275,460	3,283,103	3,927,013	3,892,917	4,305,643	4,400,395	4,696,258

Note :

- Target upsell dan PM dapat berubah sewaktu-waktu sesuai arahan management.
- Target per agent dapat berubah, menyesuaikan jumlah headcount agent di unit tsb.

B. Perkiraan biaya ABU Insentif,Level Insentif,Sales Insentif dan Induction Training 2026 sebagai berikut :

Perkiraan Biaya Variable Income CS 2026

	Jan-26	Feb-26	Mar-26	Apr-26	May-26	Jun-26	Jul-26	Aug-26	Sep-26	Oct-26	Nov-26	Dec-26	TOTAL
Perkiraan Biaya ABU Insentif :	9,271,055	9,271,055	9,271,055	8,863,842	8,863,842	8,863,842	8,049,416	8,049,416	8,049,416	7,642,203	7,642,203	7,642,203	101,479,548
- Helpdesk	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	2,993,924	35,927,089
- E-Contact	4,072,131	4,072,131	4,072,131	3,664,918	3,664,918	3,664,918	2,850,492	2,850,492	2,850,492	2,443,279	2,443,279	2,443,279	39,092,459
- Churn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- SPV	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	2,205,000	26,460,000
Perkiraan Biaya Level Insentif :	3,995,488	3,995,488	3,995,488	3,852,865	3,852,865	3,852,865	3,567,619	3,567,619	3,567,619	3,424,996	3,424,996	3,424,996	44,522,906
- Helpdesk	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	2,569,259	30,831,103
- E-Contact	1,426,230	1,426,230	1,426,230	1,283,607	1,283,607	1,283,607	998,361	998,361	998,361	855,738	855,738	855,738	13,691,803
- Churn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perkiraan Biaya Sales Insentif :	7,022,192	7,022,192	7,022,192	6,394,624	6,394,624	6,394,624	5,139,489	5,139,489	5,139,489	4,511,922	4,511,922	4,511,922	69,204,678
- Helpdesk	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	43,125	517,496
- E-Contact	6,275,675	6,275,675	6,275,675	5,648,108	5,648,108	5,648,108	4,392,973	4,392,973	4,392,973	3,765,405	3,765,405	3,765,405	60,246,481
- Churn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- SPV	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	703,392	8,440,702
Booster Tactical :	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- E-Contact	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- SPV & Asman	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUB TOTAL BIAYA INSENTIF	20,288,735	20,288,735	20,288,735	19,111,331	19,111,331	19,111,331	16,756,524	16,756,524	16,756,524	15,579,121	15,579,121	15,579,121	215,207,132
- Helpdesk	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	5,606,307	67,275,687
- E-Contact	11,774,036	11,774,036	11,774,036	10,596,632	10,596,632	10,596,632	8,241,825	8,241,825	8,241,825	7,064,421	7,064,421	7,064,421	113,030,743
- Churn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- SPV	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	2,908,392	34,900,702
Perkiraan Biaya Induction Training:	-	-	-	525,000	-	-	-	525,000	-	-	-	-	525,000
GRAND TOTAL BIAYA 2026	20,288,735	20,288,735	20,288,735	19,636,331	19,111,331	19,111,331	16,756,524	17,281,524	16,756,524	15,579,121	15,579,121	16,104,121	216,782,132
RATA-RATA BIAYA /BULAN	18,065,178												

Note :

- Perkiraan total biaya variable insentif periode 2026 adalah Rp. 216.782.132 atau Rp 18.065.178 perbulan.
- Biaya diluar basic salary dan tunjangan hari raya.

1. Masa Berlaku

Skema berlaku untuk performance mulai 1 Januari 2026 sampai dengan 31 Desember 2026. Skema baru ini akan