

**Instruksi Kerja CC Pegadaian**  
Pelatihan

**Tanggal Berlaku** : 25 September 2025

**Kode Dokumen** : HSC.PGDN.02.01

**Revisi**                      01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Pelatihan	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan Pelanggan

## 2. Tujuan

- 2.1. Memastikan semua *Agent* mengerti dan memahami produk pegadaian
- 2.2. Memastikan semua *Agent* mengetahui dan memahami produk promo Pegadaian
- 2.3. Memastikan semua *Agent* mendapatkan materi *softskill* dan *hardskill*

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini adalah proses pelatihan mulai dari pembahasan materi *soft skill*, materi *hard skill*, promo produk Pegadaian dan *Refreshment* produk Pegadaian.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Trainer* operasional harus mengetahui dan memahami produk pegadaian dan promo Pegadaian.
- 4.2. Pelaksanaan *training refreshment* berupa *soft skill* untuk *Agent* eksisting minimal 2 kali dalam setahun.
- 4.3. Pelaksanaan *training* khususnya untuk kandidat *Agent* harus sesuai dengan SLA yang telah di tentukan oleh tim operasional.
- 4.4. Jumlah peserta kandidat *Agent* harus ada minimal 50% dari jumlah kebutuhan formasi *Agent*.
- 4.5. Untuk kandidat *Agent* yang lulus minimal nilai 80% dari hasil validasi *team* QCO dan kehadiran selama *training* 100%.

## 5. Rincian Prosedur

- 5.1. Setiap kandidat *Agent* mendapatkan pelatihan materi *soft skill* minimal 1 hari baik secara *online* atau *offline*.
- 5.2. Setiap kandidat *Agent* mendapatkan pelatihan materi *hard skill* minimal 3 hari baik secara *online* atau *offline*.
- 5.3. Untuk proses *training hard skill* setiap peserta di haruskan mengerjakan *pre-test* dan *post-test*, untuk *post-test* nilai minimal 85.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pelatihan	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- 5.4. Setelah proses *training hard skill* peserta kandidat harus mengikuti tendem pasif selama 2 hari dan tendem aktif selama 3 hari.
- 5.5. Untuk *refreshment training soft skill* mengacu pada ketentuan SSO dan trainer dari tim SSO.
- 5.6. Untuk *refreshment* produk Pegadaian, materi produk sudah ditentukan oleh tim operasional dan *trainer* bisa dari operasional atau *team* produk *owner*.
- 5.7. Efektifitas hasil pelatihan/*training* dapat dilihat dari hasil form evaluasi harian pelatihan.
- 5.8. Pelaporan hasil *training* kandidat *Agent* diserahkan kepada *manager* operasional layanan maksimal H+3.
- 5.9. Pelaporan hasil *refreshment* produk dikirimkan ke seluruh tim operasional H+1.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form taping	2 tahun	QCO
2	Form tandem aktif	2 tahun	Team Leader
3	Form tandem pasif	2 tahun	Team Leader
4	Form penilaian attitude kandidat agent	2 tahun	Team Leader
5	Form evaluasi harian pelatihan	2 tahun	Team Leader

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

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	25 September 2025	Perubahan tandatngan dan nama pembuat
02		
Dst.		