

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

Instruksi Kerja CC Pegadaian 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 ditentukan 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 diharuskan 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 tandem pasif selama 2 hari dan tandem 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 tandatangan dan nama pembuat
02		
Dst.		