

Standar CC Pegadaian

Penilaian Kinerja Agent

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.01

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Agent

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.01
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
PRODUKTIVITAS		100%						
1	Ketepatan waktu login	35%	Tidak Terlambat Datang			terlambat 5 ≥ n >1 menit dalam 1 bulan	terlambat n > 5 menit dalam 1 bulan	Waktu Keterlambatan : Akumulasi jumlah keterlambatan (mnt) dalam satu bulan. Formulasi: Keterlambatan H1 + H2 + H3 ...+ Hn Source: Mesin Absensi / login Omni Channel
2	Kehadiran	35%	100%			n =1 Kali	n ≥ 2 Kali	Ketidakhadiran: Frekuensi Ketidakhadiran Agent dalam satu bulan Formulasi: Σ Sakit + Σ Alpa + Σ Cudak (tidak termasuk Σ Cutah) Source : Mesin Absensi / Rekap Absensi
3	Effective Time	30%	Diatas Target		Mencapai target		<90%	Efektive Time Monthly Per Agent: Stafftime Monthly Per

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Agent

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.01

Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
								Agent - (Istirahat + Aux + Jam Lembur (Monthly Per agent)). Formula: Σ Realisasi Efektive Time Monthly Per Agent / Σ Target Efektive Time Monthly Per Agent Source: Aplikasi Omni Channel
KUALITAS		100%						
1	QM	35%	Melebihi target		Mencapai target		Kurang dari target	Target 95%
2	Produk Knowledge	35%	Melebihi target		Mencapai target		Kurang dari target	Target 95%
3	Respon pelanggan melalui Media massa, pelaporan ke customer	20%	Tidak ada temuan feedback tidak puas dari pelanggan				Ditemukan feedback tidak puas dari pelanggan atau NC dari Mystery Calling	

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Agent

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.01
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
			dan tidak ada NC dari Mystery Calling					
4	Sustainability	10%	nilai bulan n > bulan n-1		nilai bulan n < atau = bulan n-1 tetapi mencapai target		nilai bulan n < bulan n-1 tidak mencapai target	Kemampuan dan kemauan untuk mengimprove diri, diukur dari membandingkan pencapaian bulan n dan bulan n-1