

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Team Leader	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.02
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
PRODUKTIVITAS		100%						
1	Populasi Kehadiran Team (n)	22.5%	100%	95%<n<100%	90%<n<95%	85%<n<90%	<85%	Target populasi : 90% dari anggota team mencapai kehadiran minimal 90%. Cara perhitungan : Jml anggota team yang mencapai kehadiran mencapai 90% ke atas dalam bulan n dibandingkn dengan jumlah seluruh anggota team. Source : Mesin Absensi / Rekap Absensi
2	Populasi Keterlambatan Login Team	22.5%	100% Team Tidak Terlambat			10% Team datang terlambat 5 ≥ n >1 menit dalam 1 bulan	10% Team datang terlambat n > 5 menit dalam 1	Waktu Keterlambatan : Akumulasi Σ keterlambatan Team (mnt) dalam satu bulan. Formulasi : Keterlambatan Team H1 +

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Team Leader

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.02
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
							bulan	H2 + H3 ...+ Hn Source : Mesin Absensi / login CMS
3	Ketidakhadiran individu (n)	20%	n = 0 (nol)			n =1 Kali	n ≥ 2 Kali	Ketidakhadiran : Frekuensi Ketidakhadiran Team Leader dalam satu bulan Formula : Σ Sakit + Σ Alpha + Σ Cudak (tidak termasuk Σ Cutah) Source : Mesin Absensi / Rekap Absensi
4	Pencapaian target SCR (sesuai target KPI yang berlaku)	15%	$\geq 100\%$ dibanding target	$95 < n < 100\%$ dibanding target		$95\% < n < 90\%$	$< 90\%$	Pencapaian SL per bulan. Formulasi : Perhitungan berdasarkan : perbandingan realisasi SL dengan target SL. Source : Monthly Report / Summary Executive
5	Consistency Performance	20%	$> 95\%$ dari anggota	$95 < n < 90\%$ dari anggota	90% dari anggota	$90\% < n < 85\%$ dari anggota	$< 85\%$ dari anggota	Mengukur konsistensi performansi team ; berdsarkan

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Team Leader

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.02
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	Team		team performansi kinerjanya bertahan/meningkat dari bulan sebelumnya	team performansi kinerjanya bertahan/meningkat daribulan sebelumnya	populasi anggota team yang berhasil mempertahankan dan atau meningkatkan performansinya dibanding dengan bulan sebelumnya. Sumber : penilaian quality dan produktivity bulan n vs n-1			
KUALITAS		100%						
1	Populasi QM Score Team	35%	$\geq 95\%$	$90\% < n < 95\%$	90%	$80\% < n < 90\%$	$< 80\%$	Jumlah agent yang mencapai nilai QM Score \geq target dalam satu bulan yang dilaksanakan oleh QA Source = Data Rekapitulasi Hasil Taping QA
2	Populasi PNP	30%	$95\% < n < 100\%$	$90\% < n < 95\%$	90%	$80\% < n < 90\%$	$< 80\%$	Populasi RC Score Team $\geq 95\%$: Banyaknya Σ Agent

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Team Leader

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.02
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
								Binaan Langsung dengan pencapaian RC Score Team $\geq 95\%$ Formulasi : $[(\sum \text{Agent Binaan Langsung} - \sum \text{Agent dengan pencapaian RC Team} \geq 95\%) / \sum \text{Agent Binaan Langsung}] \times 100\%$ Source : Data Hasil PnP di Aplikasi PnP
3	Follow Up finding QA	20%	FU dilakukan ≤ 2 HK		FU dilakukan 2HK		FU dilakukan ≥ 2 HK	Penyelesaian hal-hal yang menjadi temuan QA dan rekomendasi apa yang harus dilakukan/FU SLA untuk proses FU : max 2HK sudah done Source : Hasil FU Taping QA
4	Populasi team yang mendapat	15%	1 > 90% dari		90% dari anggota	90% < n < 80% dari anggota	< dari 80% anggota	Feedback pelanggan yang diberikan melalui survey sms,

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Team Leader	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.02
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			5	4	3	2	1	
	feedback puas dari pelanggan melalui survey.		anggota team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan		team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	team mendapat respon puas dari pelanggan dalam periode 1 bulan	keluhan media masa, ataupun melalui channel lainnya.