

Standar CC Pegadaian
 Penilaian Kinerja Quality Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03

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 Quality Control	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
PRODUKTIFITAS DAN KUALITAS KINERJA								
1	Kehadiran Individu	10%	100% Hadir				<100%	
2	Waktu Kehadiran	5%	Datang dan hadir lebih awal >5 menit sebelum jam kerja		100% Hadir tepat waktu	Akumulasi keterlambatans/d 30 menit dalam sebulan	Akumulasi keterlambatan >30 menit dalam sebulan atau keterlambatan >10 menit lebih dari 4x dalam sebulan	Isi jumlah menit keterlambatan
3	Analisa Harian & Mengirimkan H + 1	15%						Jumlah analisa yang dikirimkan setiap hari / jumlah hari sebulan Contoh: Yg dikirim tepat waktu = 15. Jumlah hari kerja 20. Real = 15/20 = 75% Jika 2 layanan yang wajib dikirim daily, maka

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Quality Control	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
								jumlah hari kerja dalam sebulan dikali 2
4	Laporan Periodik 1	7.5%	 					Target Laporan Evaluasi Traffic & Performance: Periodik Untuk Laporan Evaluasi Traffic belum ada perperiodik, sedangkan Laporan Kualitas Layanan selalu dikirim setiap periodenya 1 s.d 3
5	Laporan Bulanan (Data)	10%						Target laporan yang dikirimkan & tanggal pengiriman: Contoh: 1. Rekap Ops, 2 juni 2. QMS, 2 juni
6	Laporan Bulanan	10%						Target laporan evaluasi

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Quality Control	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
	(Analisa Format pdf)							& analisa versi pdf
7	Konten Laporan Bulanan (Analisa Format pdf)	20%						a. Kelengkapan Data Isi 1 atau 0 Data lengkap tdd: 1. Traffic 2. Reason Call 3. Performance/SLA 4. QMS 5. Utilisasi 6. Mystery Calling 7. PnP 8. Absensi 9. Turnover 10. Review Caplan 11. DII, yang berkaitan dengan pencapaian SLA

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Quality Control	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
								b. Metode Analisa Menggunakan pareto dan fishbone. c. Ketajaman Analisa Kemampuan mengaitkan aspek satu dan lainnya sehingga akar masalah bisa dideteksi d. Rekomendasi & Action Plan Rekomendasi sesuai dengan akar masalah dilengkapi dengan rencana tindakan e. Monitoring Rekomendasi

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Quality Control

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
								Bukti rekomendasi dimonitor
8	Pelaksanaan Mystery Calling	7.5%						(Jumlah Mystery Calling yang dilakukan) / 40
9	Populasi QMS > 90	7.5%	100	<100	<95	<90	<85%	< 85%, nilai 1 < 90, nilai 2 < 95, nilai 3 < 100, nilai 4 100, nilai 5
10	Monitoring Tindak Lanjut Ketidak Sesuaian Tapping	7.5%						Jumlah Temuan ditindaklanjuti ≤ 24 jam / Jumlah Temuan Tujuannya: Agar QA melakukan push ke ops untuk menindaklanjuti temuan tapping dalam 2 x 24 jam Tapping tidak bisa

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Quality Control	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.03
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
								dilakukan TL on time akibat queue dan agent harus online juga

