

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Quality Assurance

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.04

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 Assurance	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.04
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
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 keterlambatan > 30 menit dalam sebulan	Akumulasi keterlambatan >30 menit dalam sebulan atau keterlambatan >10 menit lebih dari 4x dalam sebulan	Isi jumlah menit keterlambatan
3	Produktivitas SDM	10%						Bertanggung jawab terhadap performansi di kelompoknya
4	Pencapaian kualitas tapping	15%						Memastikan QCO melakukan tapping sesuai parameter yang telah ditetapkan serta memberikan rekomendasi secara akurat
5	Implementasi hasil kalibrasi	15%						Menyusun rencana, melaksanakan, melaporkan

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Quality Assurance	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.04
	Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
		100%	5	4	3	2	1	
								hasil kalibrasi dan memonitor implementasi hasil kalibrasi
6	Peningkatan pencapaian Kinerja Operasional	15%						Memeriksa rencana implementasi roster di Operasional untuk bulan N+1 dan rekomendasi terhadap kondisi trafik
7	Pencapaian dan peningkatan SLG	20%						Memantau pelaksanaan perbaikan oleh Operasional dan Departemen terkait terhadap aspek / parameter yang tidak mencapai target
8	Laporan Periodik	10%						Membuat laporan periodik dan bulanan