

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Monitoring Team Leader Kepada Agent

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.03

Revisi : 02



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Frankel 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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Monitoring Team Leader Kepada Agent	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.03
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1.5 ISO 9001:2015 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya
- 1.2. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidak sesuaian dan Tindakan Perbaikan
- 1.3. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan semua Team Leader merencanakan, mengelola dan mengawasi semua agent binaannya melalui pendampingan, pemantauan, pengarahan, pembinaan
- 2.2. Memastikan semua Team Leader mengetahui dan memahami terkait prodak knowlage terhadap agent binaannya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah pegadaian yang berinteraksi membutuhkan informasi, permintaan dan keluhan.
- 2.3. Memastikan semua Team Leader Membuat laporan kinerja agent binaannya dan memberikan pembinaan/coaching
- 2.4. Memastikan semua Team Leader Melakukan update *product knowledge* dan *briefing* untuk memastikan pemahaman agent nya sudah baik

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup ini bertujuan memastikan seluruh team leader melaksanakan kegiatan mulai dari merencanakan, mengelola dan mengawasi semua agent binaannya, update *product knowledge* dan *briefing* untuk memastikan pemahaman agent nya sudah baik dan membuat laporan kinerja agent dan memberikan pembinaan/coaching

4. Pihak Terkait

- 4.1. Koordinator
- 4.2. Document Control
- 4.3. Team Leader
- 4.4. Quality Control

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Team leader dapat mengawasi seraca realtime/sampel acak terhadap agent binannya melalui cara mendengarkan recording/membaca history chat nasabah dan

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Monitoring Team Leader Kepada Agent	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.03
	Revisi : 02

menilainya, apabila ada ketidak sesuaian informasi team leader harus segera menindak lanjutinya

- 5.2. Seluruh Team leader diharuskan dapat mensosialisasikan terkait dokumen, parameter penilaian dan dokumen lainnya yang ada di layanan tersebut
- 5.3. Seluruh Team leader diharuskan memberika update *product knowledge* dan *briefing* untuk memastikan pemahaman agent nya sudah baik
- 5.4. Seluruh Team leader diharuskan membuat form coaching improvement atau success dan form pembinaan sesuai dengan tingkatan yang telah ditentukan berdasarkan dari nilai produktifitas dan kualitas agent
- 5.5. Team Leader Membuat laporan kinerja agent binaannya

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. Agent adalah Personil yang ditugaskan sebagai pelaksana untuk melayani pelanggan / calon pelanggan Pegadaian menggunakan media voice dan non voice
- 6.2. Team Leader adalah Seseorang yang mampu memberikan bimbingan, instruksi, arahan dan kepemimpinan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim
- 6.3. Koordinator adalah Mengkoordinir mensupervisi sesuai dengan kesesuaian hirarki
- 6.4. Aplikasi Omni Channel adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh agent untuk menerima pesan masuk, creat laporan dan dokumentasi data chat nasabah
- 6.5. Web Pansol adalah Aplikasi library yang berisikan tentang informasi prodak, promo dan lain-lain

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Team leader dapat mengawasi seraca realtime/sampel acak terhadap agent binannya melalui cara mendengarkan recording/membaca history chat
- 7.2. Team leader dapat mensosialisasikan terkait dokumen, parameter penilaian dan dokumen lainnya yang ada di layanan tersebut
- 7.3. Team leader memberika update *product knowledge* dan *briefing*
- 7.4. Team leader membuat form coaching improvement atau success dan form pembinaan
- 7.5. Team Leader Membuat laporan kinerja agent binaannya

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Monitoring Team Leader Kepada Agent

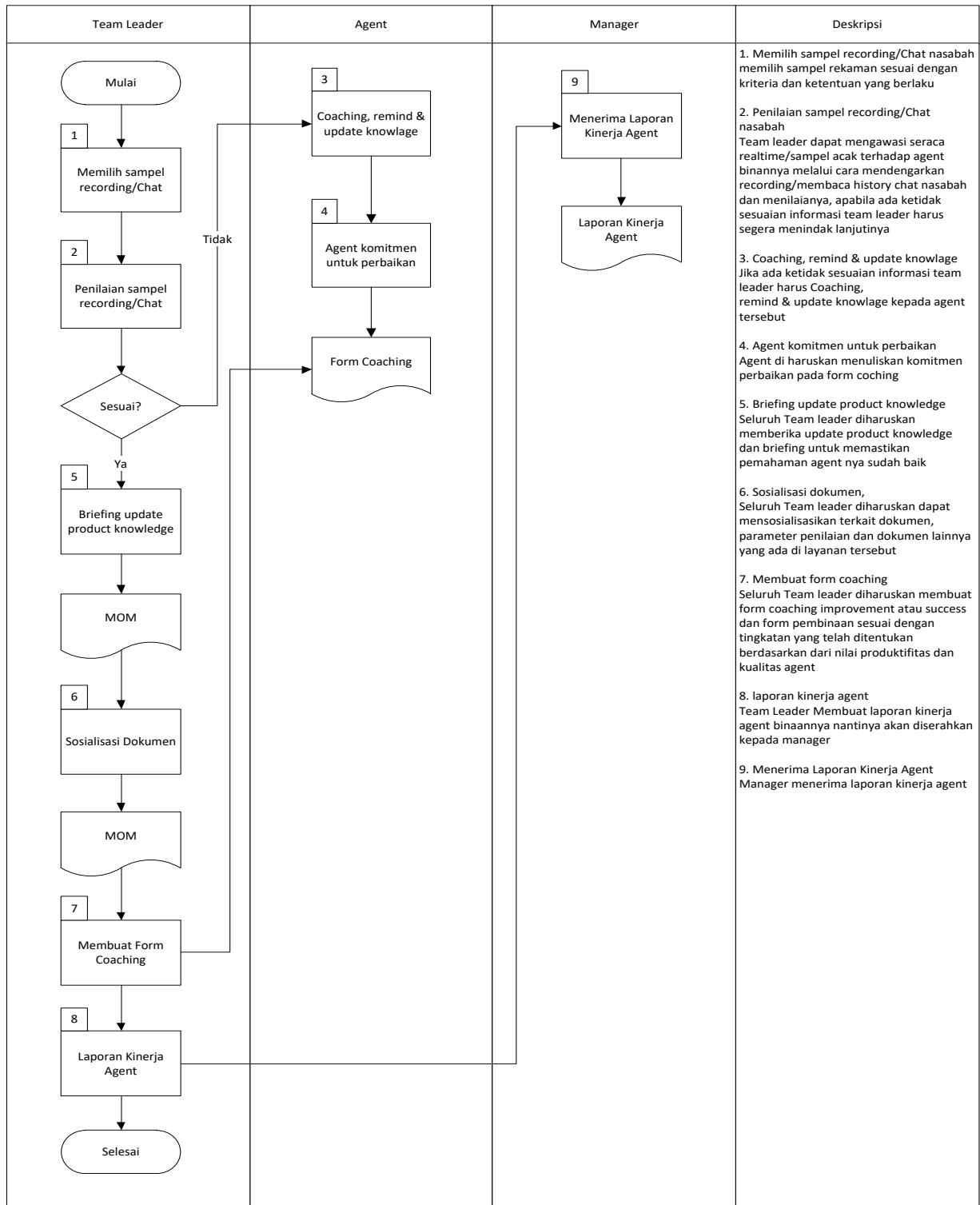
Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.03

Revisi : 02

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Monitoring Team Leader Kepada Agent	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.01.03
	Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

-

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-

**) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasi standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Aplikasi Omni Channel

11.2. Web Pansol

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	Perubahan dari aplikasi ON4 menjadi Aplikasi Omni Channel
02	25 September 2025	Perubahan tanda tangan dan nama pembuat