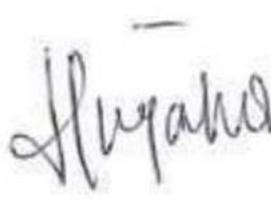


Instruksi Kerja CC Pegadaian
Mekanisme Customer Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
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



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. OCC.PGDN.01.01 SOP Customer Handling CC Pegadaian

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan apabila nasabah membutuhkan informasi, pengaduan dan saran pada saat menghubungi *Contact Center* Pegadaian.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini adalah proses *customer handling* untuk *Agent* apabila nasabah membutuhkan informasi, pengaduan dan saran pada saat menghubungi *Contact Center* Pegadaian, dengan prosedur *step-step handling* yang sudah ditentukan dan *template* percakapan yang sudah ditentukan.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. *Agent* tetap melayani nasabah sesuai dengan *step-step handling* yang sudah ditentukan dan *template* percakapan yang sudah ditentukan.
- 4.2. *Agent* diharapkan selalu gunakan web panduan solusi untuk informasi terbaru terkait produk dan promo Pegadaian.
- 4.3. *Agent* tetap melayani nasabah iseng sesuai dengan *step-step handling* yang sudah ditentukan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Mekanisme penanganan nasabah di layanan *voice* / inbound

5.1.1. Detail *step-step handling calls* CC Pegadaian

1) Greeting (salam pembuka):

“Selamat pagi/siang/sore/malam, Pegadaian *Call Center* dengan (nama *Agent*) bisa kami bantu?”

Waktu Greeting:

- ✓ Selamat Pagi pukul 00:00 – 11.00
- ✓ Selamat Siang pukul 11:01 – 15.00
- ✓ Selamat Sore pukul 15:01 – 18.00
- ✓ Selamat Malam pukul 18:01 – 24.00



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- 2) Menanyakan nama Nasabah:
“Dengan siapa saya/kami berbicara...?”
- 3) Menanyakan Domisili Nasabah
“Untuk saat ini dapat di informasikan domisili di kota mana ?”
- 4) Menanyakan Persetujuan Mengelola dan Memproses Data Nasabah
Baik, sehubungan dengan implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PT Pegadaian perlu memperoleh persetujuan Nasabah untuk mengelola dan memproses data Nasabah guna kebutuhan bertransaksi, pemberian promo/informasi dan kepentingan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Sebagai Nasabah setia kami, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan persetujuan tersebut?

- Jika nasabah bersedia :
“Terima kasih atas respon yang diberikan”
 - Jika nasabah tidak bersedia :
“Sebagai bahan evaluasi kami, mohon maaf bisa diinformasikan alasan tidak bersediannya mengapa Bapak/Ibu?”
“Terima kasih atas responny”

--- Jika nasabah bersedia ataupun tidak bersedia, agent tetap melanjutkan interaksi ---
- 5) Menawarkan bantuan ke Nasabah:
“Ada yang bisa kami bantu bapak/Ibu (nama Nasabah)?”
 - 6) Konfirmasi ulang kebutuhan Nasabah:
“Bapak/Ibu (nama Nasabah) menanyakan perihal bla..bla..bla..ya?”
 - 7) Probing (menggali permasalahan/kebutuhan Nasabah):
Menggali/menanyakan secara dalam kebutuhan dan keluhan Nasabah, dan jika kategori call pengaduan/complaint sebelum memulai probing awali dengan: “Mohon maaf atas ketidaknyamanannya..”
 - 8) Memberikan solusi/saran:
Memberikan solusi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan Nasabah
 - 9) Konfirmasi ulang kejelasan Nasabah:
“Sudah cukup jelas informasinya...?”
 - 10) Menawarkan bantuan lain/Offering Help:
“Ada yang bisa kami bantu kembali..?”
 - 11) Menawarkan Produk Pegadaian/Cross Selling:
“Sebagai informasi tambahan Bapak/Ibu kami di Pegadaian ada Tabungan



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

Emas, jika berminat dapat melakukan pembukaan melalui aplikasi atau cabang kami ya”

Untuk kalimat cross selling disesuaikan dengan prodak dan promo terbaru yang ada di layanan

12) Closing (salam penutup):

“Terima kasih bapak/Ibu (Nama Nasabah) telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan...

Buddy Closing (tambahan Salam penutup):

- ✓ Selamat beraktivitas pukul 04.01 – 21.00
- ✓ Selamat beristirahat pukul 21.01 – 04.00
- ✓ Selamat berakhir pekan hari sabtu, minggu, dan long weekend:
- ✓ Hari libur nasional di hari kerja Selamat beraktivitas dari pukul 04.01 – 21.00 dan selamat beristirahat dari pukul 21.01 – 04.00

5.1.2. Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi terkait produk Pegadaian atau promo pegadaian, pastikan *Agent* melihat *web* panduan solusi dan *web* resmi Pegadaian terkait promo yaitu Sahabat Pegadaian dan apabila promo yang ditanyakan belum ada informasi lebih jelas *Agent* dapat menanyakan kepada *Team Leader*.

5.1.3. Pengecekan Omnix API

Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi seperti:

- Mikro : Uang pinjaman, tanggal Kredit, Tanggal jatuh tempo, Track order dan Status order
- KCA : Tanggal jatuh tempo, Tanggal kredit, Uang pinjaman, Uang kelebihan lelang dan Blokir
- Tabungan Emas : Saldo TE, History Top Up dan pencairan (7 hari kebelakang)

Agent dapat melakukan pengecekan pada aplikasi Omnix pada menu verifikasi nasabah, maka *Agent* harus meminta minimal 5 data mandatori seperti:

- ✓ Nama Nasabah
- ✓ Nama Ibu Kandung
- ✓ NIK KTP
- ✓ CIF
- ✓ Nomor kredit gadai



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

5.1.4. Pengecekan API Ariana

Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi seperti:

- Mikro : Status keberhasilan transaksi, Sisa pokok, Sisa angsuran, Status barang gadai
- KCA : Status barang gadai, Sisa pokok, Nominal sewa modal, Nominal Top Up pinjaman

Agent dapat memintakan data nasabah, minimal 5 data mandatori seperti:

- ✓ Nama Nasabah
- ✓ Nama Ibu Kandung
- ✓ NIK KTP
- ✓ CIF
- ✓ Nomor kredit gadai
- ✓ No Telepon
- ✓ Tanggal lahir



Untuk pengecekan keberhasilan transaksi harus ditambahkan dengan data:

- ✓ No Virtual Account
- ✓ Tanggal transaksi
- ✓ Bukti tangkap layar transaksi di kirimkan ke whatsapp center

Setelah agent mendapatkan data dari nasabah agent membutuhkan Ariana pengecekan API dan memberikan nomor pelapaoran kepada nasabah dan menginformasikan kepada nasabah SLA pengecekan data 120 menit.

5.1.5. Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan seperti simulasi biaya angsuran Arrum Haji, KCA, Krasida, Kreasi, Amanah, Cicilan Emas Logam Mulia dan Rahn, agent mintakan data seperti uang pinjaman, OTR, Tenor, tanggal awal gadai (untuk pengecekan penebusan, perpanjang gadai untuk KCA, Rahn), agent akan melakukan pengecekan pada manual simulasi.

5.1.6. Apabila *Agent* menerima nasabah komplek seperti pembayaran gadai gagal, pembukaan tabungan emas online, topup saldo tabungan emas belum berhasil, buyback/jual tabungan emas dana belum masuk, gadai tabungan emas dana belum masuk dan pengaduan lainnya yang bersifat finansial, *Agent* wajib membuatkan pelaporan pada saat itu juga dengan melengkapi template format



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

pelaporan yang sudah disediakan secara lengkap dan wajib menginformasikan nomor pelaporan kepada nasabah, SLA penyelesaian pengaduan sesuai dengan SLA yang telah ditentukan dan informasikan kepada nasabah untuk mengirimkan bukti transaksi *via email, whatsapp* dan media sosial lainnya yang ada pada layanan *Contact Center* Pegadaian.

- 5.1.7. Apabila *Agent* menerima nasabah pengecekan status pelaporan (Tiket Ariana) *Agent* mintakan nomor pelaporan, apabila nasabah lupa atau tidak ada mintakan data pendukung seperti nama nasabah, nomor HP, dan nomor CIF, pengecekan status pelaporan pada aplikasi *omni channel*, Jika pada aplikasi omnix data pelaporan tidak ditemukan maka agent dapat menanyakan ke team leader untuk pengecekan pada aplikasi jira, jika pada aplikasi jira tidak ditemukan Team Leader dapat meneruskan ke tier 2.
- 5.1.8. Apabila *Agent* menerima nasabah pengecekan status pembayaran dapat dilakukan H+2 atau H+3 setelah transaksi mengikuti bank yang digunakan. *Agent* dapat berkoordinasi dengan *Team Leader* untuk melakukan pengecekan dari status pembayaran nasabah pada aplikasi RIM dengan menginformasikan data Nama Bank, Nomor Virtual Account dan tanggal transaksi. Aplikasi RIM ini bertujuan mengetahui proses rekonsiliasi, status rekonsiliasi yang terdiri dari *MA (Match)*, *FL (Flagging)* artinya masih dalam proses, *RF (Refund)*. Jika nasabah transaksi tidak terdapat status dari proses pembayaran pada riwayat aplikasi pegadaian digital maka *Agent* dapat melakukan dua hal mengikuti dari kondisi emosional nasabah. Bila kondisi emosional nasabah tidak terkendali maka *Agent* segera buatkan pelaporan dari hal tersebut namun jika kondisi emosional nasabah terkendali dapat mengkonfirmasi ke nasabah menghubungi kembali pada H+2/H+3 setelah transaksi untuk hasil status pembayaran.
- 5.1.9. Apabila *Agent* menerima nasabah komplain terkait pengaduan pelayanan petugas di cabang atau case yang membutuhkan informasi serta penyelesaian dikantor cabang maka *Agent* wajib membuatkan laporan pada aplikasi *monev* dengan memintakan data secara lengkap sesuai format pelaporan yang sudah ditentukan, dipastikan agent memilih satu kategori pengaduan monev sesuai dengan permasalahan nasabah dan agent menyertakan nama online dan dedicate pada isi pelaporan monev.
- 5.1.10. Terakut penggunaan *Hold Agent* diwajibkan menggunakan *special hold*, sebagai berikut :
 - a. Sebelum di *Hold Agent* harus sampaikan "Bapak/Ibu (Nama Nasabah)



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

mohon maaf kami akan lakukan pengecekan datanya terlebih dahulu, bersedia menunggu? (tunggu respons Nasabah).....” mohon menunggu dalam 2 menit kedepan, terima kasih..” lalu tekan tombol *hold* (*Hold* pertama maksimal 2 menit);

- b. Setelah di *Hold Agent* harus sampaikan “Bapak/Ibu (Nama Nasabah) terima kasih telah menunggu, untuk...bla..bla..bla (solusi/hasil pengecekan data);

Jika *Hold* pertama (2 menit) masih kurang untuk pengecekan datanya, maka untuk *hold* yang kedua dan seterusnya *Agent* wajib angkat *hold* lalu menginformasikan durasi yang dibutuhkan untuk nasabah menunggu dan menggunakan *special*: “Bapak/Ibu (Nama Nasabah) mohon maaf sebelumnya, saat ini kami masih melakukan pengecekan datanya dan membutuhkan waktunya kembali, masih berkenan menunggu...? (tunggu respons nasabah) mohon tidak ditutup teleponnya, terima kasih..” lalu tekan tombol *hold*;

- c. Jika Nasabah menanyakan berapa lama waktunya (*hold* kedua dan seterusnya), *Agent* bisa infokan “maksimal 2 menit”.

- d. Untuk *hold* pembuatan pelaporan maksimal 5 menit

5.1.11. Setelah menerima *call Agent* di haruskan menulis CWC pada aplikasi *omni channel* dengan ketentuan format seperti:

Di kolom *remark*: wanita/pria/domisili/pertanyaan nasabah

Di kolom *feedback*: jawaban/solusi *Agent*

Apabila tampilan CWC pada aplikasi *omni channel* hanya ada kolom *remark* saja maka agent dapat menuliskan di kolom *remak* seperti:

Di kolom *remark*: wanita/pria/domisili/pertanyaan nasabah/ jawaban/solusi *Agent*

**Kategori CWC

1. Remark CWC sesuai pertanyaan nasabah: Gender/Domisili/Pertanyaan

2. Remark CWC > silakan pilih Data Concern - Persetujuan Data Nasabah –

Setuju/Tidak Setuju/Tidak Menjawab :

Non eskalasi: Nama, nomor telepon dan produk yang di tanyakan oleh nasabah.

Eskalasi: Nama, NIK, nomor telepon, nomor CIF/nomor kredit dan produk yang di tanyakan oleh nasabah. Jika terdapat eskalasi atau pembuatan pelaporan maka ditambahkan data diatas pada *remark cwc data concern*.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

Pada *feedback* di CWC data concern isi sesuai dengan jawaban nasabah apakah setuju atau tidak setuju.

- 5.1.12. Untuk kolom nama pada menu profil di CWC dapat di isi dengan nama yang benar sesuai dengan nama nasabah dan tidak boleh di rubah yang tidak sesuai dengan nama nasabah tersebut, dan jangan menambahkan informasi data yang tidak benar pada kolom *address* dan kolom lainnya.
- 5.1.13. Untuk nasabah salah sambung seperti: melakukan penagihan pinjaman kredit yang mengatas namakan karyawan pegadaian, salah menghubungi nomor *Call Center* lain dll maka *Agent* tetap melayani sesuai dengan *step-step handling* yang sudah ditentukan.
- 5.1.14. Apabila nasabah memiliki keperluan ke kantor cabang yang membutuhkan konfirmasi kunjungan sebelum datang ke cabang, bisa dilakukan melalui fitur reservasi outlet yang ada di aplikasi *omni channel*. Contoh yang membutuhkan konfirmasi kedatangan:
1. Bisa pengambilan penebusan
 2. Pengambilan cicil mulia yang sudah lunas
 3. Pengambilan cetak fisik tabungan emas
 4. Dan lain-lain

Maka langkah pertama, *Agent* menanyakan outlet atau cabang mana yang ingin dikunjungi, jika di form reservasi pada aplikasi *omni channel* tersedia, maka *Agent* meminta nasabah untuk melengkapi data berikut :

- a. Nama Lengkap, NIK KTP, alamat email nomor *handphone*, nomor tiket (jika sebelumnya pernah membuat pelaporan), tanggal kedatangan dan jam kedatangan.
 - b. Jika *Agent* sudah *submit* reservasi tersebut maka nasabah akan menerima notifikasi sukses reservasi bisa melalui *e-mail* atau No *Whatsapp* nasabah.
- 5.1.15. Apabila *Agent* mendapatkan nasabah untuk melakukan perubahan data seperti nomor telepon dan alamat email, dipastikan *agent* menanyakan apakah nasabah terdaftar di outlet syariah atau konvensional, jika nasabah terdaftar di outlet syariah maka proses perubahan data hanya bisa di outlet, jika nasabah terdaftar di outlet konvensional maka *agent* dapat mengarahkan nasabah untuk menghubungi layanan *channel* seperti *whatsapp*, email dan sosial media lainnya dan tanyakan perihal saldo tabungan emas lebih dari 10 gram atau



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

tidak, jika lebih maka proses perubahan data hanya bisa di kantor cabang, jika kurang dari 10 gram maka agent dapat mengarahkan nasabah untuk menghubungi layanan channel seperti whatsapp, email dan sosisa media lainnya karena nasabah perlu mendapatkan surat pernyataan perubahan data yang harus di print dan ditanda tangani (tanda tangan basah) dan mengirimkan kelengkapan dokumen lainnya, seperti : KTP, Kartu Keluarga, Surat Bukti Gadai atau Buku tabungan Emas.

5.2. Mekanisme penanganan nasabah di layanan *non voice*

5.2.1. *Agent non voice* menggunakan template percakapan yang sudah disediakan dan harus dapat membedakan apakah nasabah menghubungi *channel* pegadaian.id atau channel sahabat pegadaian kerana berbeda juga untuk salam pembuka, seperti:

No	Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak/Ibu	Hai Sahabat
1	Twitter mention (pegadaian id)	Twitter mention (sahabat pegadaian)
2	Twitter DM (pegadaian id)	Twitter DM (sahabat pegadaian)
3	Fb messenger Pegadaian	Fb messenger Sahabat Pegadaian
4	Fb feed Pegadaian	Fb Feed Sahabat Pegadaian
5	IG DM (pegadaian id)	IG DM (sahabat pegadaian)
6	IG feed (pegadaian id)	IG feed (sahabat pegadaian)
7		Tiktok DM (sahabat pegadaian)
8		Tiktok Feed (sahabat pegadaian)
9		Website Sahabat Pegadaian (sahabat pegadaian)
10	Telegram	
11	Line	



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

5.2.2. *Agent non voice* menggunakan template percakapan yang sudah disediakan dan harus dapat membedakan apakah nasabah menghubungi *channel* pegadaian.id atau channel sahabat pegadaian kerana berbeda juga untuk salam pembuka, seperti:

5.2.3. Gunakan *template* percakapan yang sudah ditentukan, seperti :

- Template Sosmed Sahabat (DM Facebook, Instagram, X, Tiktok) - Bersedia
- Template Sosmed Sahabat (DM Facebook, Instagram, X, Tiktok) - Tidak Bersedia
- Template Sosmed Pegadaian Official (DM Facebook, Instagram, X, Tiktok) - Bersedia
- Template Sosmed Pegadaian Official (DM Facebook, Instagram, X, Tiktok) - Tidak Bersedia
- Template WhatsApp Bersedia
- Template WhatsApp Tidak Bersedia
- Template WA Bersedia (untuk repeat interaction)
- Template WA Tidak Bersedia (untuk repeat interaction)
- Template Live Chat Bersedia
- Template Live Chat Tidak Bersedia
- Template Email

5.2.4. Untuk cahnnel sahabat comen dan DM agent wajib menyebutkan nama akun/nasabah, dengan contoh : “Hai Muhammad/@tokosuci Sahabat Pegadaian”

5.2.5. Untuk *Agent* email pada saat membalas *email* gunakan format yang telah ditentukan seperti:

- ✓ Jenis huruf: Arial
- ✓ Ukuran huruf: 12
- ✓ Spasi: 1,5



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

5.2.6. Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi terkait produk pegadaian atau promo pegadaian, pastikan *Agent* melihat *web* panduan solusi dan *web* resmi pegadaian terkait promo dan apabila promo yang ditanyakan belum ada informasi lebih jelas *Agent* dapat menanyakan kepada *Team Leader*.

5.2.7. Pengecekan Omnix API

Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi seperti:

- Mikro : Uang pinjaman, tanggal Kredit, Tanggal jatuh tempo, Track order dan Status order
- KCA : Tanggal jatuh tempo, Tanggal kredit, Uang pinjaman, Uang kelebihan lelang dan Blokir
- Tabungan Emas : Saldo TE, History Top Up dan pencairan (7 hari kebelakang)

Agent dapat melakukan pengecekan pada aplikasi Omnix pada menu verifikasi nasabah, maka *Agent* harus meminta minimal 5 data mandatori seperti:

- ✓ Nama Nasabah
- ✓ Nama Ibu Kandung
- ✓ NIK KTP
- ✓ CIF
- ✓ Nomor kredit gadai

5.2.8. Pengecekan API Ariana

Apabila *Agent* menerima nasabah untuk menanyakan informasi seperti:

- Mikro : Status keberhasilan transaksi, Sisa pokok, Sisa angsuran, Status barang gadai
- KCA : Status barang gadai, Sisa pokok, Nominal sewa modal, Nominal Top Up pinjaman

Agent dapat memintakan data nasabah, minimal 5 data mandatori seperti:

- ✓ Nama Nasabah
- ✓ Nama Ibu Kandung
- ✓ NIK KTP
- ✓ CIF
- ✓ Nomor kredit gadai
- ✓ No Telepon



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

✓ Tanggal lahir

Untuk pengecekan keberhasilan transaksi harus ditambahkan dengan data:

- ✓ No Virtual Account
- ✓ Tanggal transaksi
- ✓ Bukti tangkap layar transaksi di kirimkan ke whatsapp center

Setelah agent mendapatkan data dari nasabah agent membutuhkan Ariana pengecekan API dan memberikan nomor pelaporan kepada nasabah dan menginformasikan kepada nasabah SLA pengecekan data 120 menit.

- 5.2.9. Apabila Agent menerima nasabah untuk menanyakan seperti simulasi biaya angsuran Arrum Haji, KCA, Krasida, Kreasi, Amanah, Cicilan Emas Logam Mulia dan Rahn, agent mintakan data seperti uang pinjaman, OTR, Tenor, tanggal awal gadai (untuk pengecekan penebusan, perpanjang gadai untuk KCA, Rahn), agent akan melakukan pengecekan pada manual simulasi.
- 5.2.10. Apabila *Agent* menerima nasabah complain seperti pembayaran gadai gagal, pembukaan tabungan emas *online*, *top up* saldo tabungan emas belum berhasil, *buyback*/jual tabungan emas dana belum masuk, gadai tabungan emas dana belum masuk dan pengaduan lainnya yang bersifat finansial, *Agent* wajib membuatkan pelaporan pada saat itu juga dengan melengkapi *template* format pelaporan yang sudah disediakan secara lengkap dan wajib menginformasikan nomor pelaporan kepada nasabah, SLA penyelesaian pengaduan sesuai dengan SLA yang telah ditentukan dan untuk nasabah *channel WhatsApp* dan *email* untuk nomor pelaporan Ariana dikirimkan langsung oleh sistem setelah chat berakhir dan *Agent* input pelaporan.
- 5.2.11. Apabila *Agent* sudah menerima bukti transaksi terkait kendala transaksi nasabah yang bersifat finansial maka *Agent* harus mengisi data-data pada format laporan berdasarkan bukti transaksi yang dikirim oleh nasabah.
- 5.2.12. Apabila *Agent* menerima bukti transaksi terkait pelaporan yang dibuatkan oleh *Agent voice* maka *Agent non voice* wajib meneruskan kepada team leader untuk *upload* bukti transaksi pada tiketpengaduan pada aplikasi jira.
- 5.2.13. Apabila *Agent* menerima nasabah pengecekan status pelaporan (Tiket Ariana)Apabila Agent menerima nasabah pengecekan status pelaporan (Tiket Ariana) Agent mintakan nomor pelaporan, apabila nasabah lupa atau tidak ada mintakan data pendukung seperti nama nasabah, nomor HP, nomor CIF dan



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

nomor kredit gadai, pengecekan status pelaporan pada aplikasi omni channel, Jika pada aplikasi omnix data pelaporan tidak ditemukan maka agent dapat menanyakan ke team leader untuk pengecekan pada aplikasi jira, jika pada aplikasi jira tidak ditemukan Team Leader dapat meneruskan ke tier 2.

- 5.2.14. Apabila *Agent* menerima nasabah pengecekan status pembayaran dapat dilakukan H+2 atau H+3 setelah transaksi mengikuti bank yang digunakan. *Agent* dapat berkoordinasi dengan *Team Leader* untuk melakukan pengecekan dari status pembayaran nasabah pada aplikasi RIM dengan menginformasikan data Nama Bank, Nomor Virtual Account dan tanggal transaksi. Aplikasi RIM ini bertujuan mengetahui proses rekonsiliasi, status rekonsiliasi yang terdiri dari *MA (Match)*, *FL (Flagging)* artinya masih dalam proses, *RF (Refund)*. Jika nasabah transaksi tidak terdapat status dari proses pembayaran pada riwayat aplikasi Pegadaian digital maka *Agent* dapat melakukan dua hal mengikuti dari kondisi emosional nasabah. Bila kondisi emosional nasabah tidak terkendali maka *Agent* segera buat laporan dari hal tersebut namun jika kondisi emosional nasabah terkendali dapat mengkonfirmasi ke nasabah menghubungi kembali pada H+2/H+3 setelah transaksi untuk hasil status pembayaran.
- 5.2.15. Apabila *Agent* menerima nasabah komplain terkait pengaduan pelayanan petugas di cabang atau case yang membutuhkan informasi serta penyelesaian dikantor cabang maka *Agent* wajib membuat laporan pada aplikasi monev dengan memintakan data secara lengkap sesuai format pelaporan yang sudah ditentukan, dipastikan agent memilih satu kategori pegaduan monev sesuai dengan permasalahan nasabah dan agent menyertakan nama online dan dedicate pada isi pelaporan monev
- 5.2.16. Untuk kolom nama pada menu profil di CWC dapat di isi dengan nama yang benar sesuai dengan nama nasabah dan tidak boleh di rubah yang tidak sesuai dengan nama nasabah tersebut, dan jangan menambahkan informasi data yang tidak benar pada kolom *address* dan kolom lainnya.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

5.2.17. Apabila *Agent* mendapatkan nasabah untuk permintaan pengecekan data seperti status laporan, tanggal jatuh tempo, nomor rekening tabungan emas, nomor kredit gadai, saldo tabungan emas, nominal angsuran, status barang agunan, sisa angsuran, status pembayaran. Setelah menerima data dari nasabah untuk dilakukan pengecekan, *Agent* akan meminta kesediaan waktu untuk melakukan pengecekan (*hold*). Setelah *Agent* mendapatkan informasi data dari hasil pengecekan tersebut dipastikan *Agent* harus menyampaikan permintaan terimakasih kepada nasabah atas kesediaan waktunya menunggu dengan template sebagai berikut: "Bapak/Ibu (Nama Nasabah) / Hai Sahabat Terima kasih telah menunggu, untuk...bla..bla..bla (solusi/hasil pengecekan data)."

5.2.18. Apabila *Agent* mendapatkan nasabah untuk melakukan perubahan data seperti nomor telepon dan alamat email, dipastikan *agent* menanyakan apakah nasabah terdaftar di outlet syariah atau konvensional, jika nasabah terdaftar di outlet syariah maka proses perubahan data hanya bisa di outlet, jika nasabah terdaftar di outlet konvensional dan tanyakan perih saldo tabungan emas lebih dari 10 gram atau tidak, jika lebih maka proses perubahan data hanya bisa di outlet, jika kurang dari 10 gram *agent* bisa membuat pelaporan dengan memintakan data lampiran seperti KTP, Kartu Keluarga, SBK/Buku Tabungan Emas dan surat pernyataan perubahan data yang bertanda tangan basah

5.2.19. Apabila nasabah memiliki keperluan ke kantor cabang yang membutuhkan konfirmasi kunjungan sebelum datang ke cabang, bisa dilakukan melalui fitur reservasi outlet yang ada di aplikasi *omni channel*. Contoh yang membutuhkan konfirmasi kedatangan:

1. Bisa pengambilan penebusan
2. Pengambilan cicil mulia yang sudah lunas
3. Pengambilan cetak fisik tabungan emas
4. Dan lain-lain

Maka langkah pertama, *Agent* menanyakan *outlet* atau cabang mana yang ingin dikunjungi, jika di *form* reservasi pada aplikasi *omni channel* tersedia, maka *agent* meminta nasabah untuk melengkapi data berikut:

- a. Nama Lengkap, NIK KTP, alamat email nomor handphone, nomor tiket (jika sebelumnya pernah membuat pelaporan), tanggal kedatangan dan jam kedatangan



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- b. Jika *Agent* sudah submit reservasi tersebut maka nasabah akan menerima notifikasi sukses reservasi bisa melalui *e-mail* atau nomor *WhatsApp* nasabah.

5.3. Mekanisme penanganan nasabah iseng

5.3.1. Mekanisme penanganan nasabah iseng di layanan *voice* / inbound

- a. Apabila *Agent* menerima nasabah yang mengandung unsur sensual maka agent dapat melakukan closing
- b. Apabila *Agent* menerima nasabah anak kecil maka agent harus lakukan greeting, menawarkan bantuan ke nasabah, apabila nasabah tidak ada respon maka *Agent* langsung proses *closing* (salam penutup)

- 5.3.2. Mekanisme penanganan nasabah iseng di layanan *non voice* Apabila *Agent* menerima nasabah yang mengirimkan gambar atau video mengandung unsur sensual maka *Agent* tidak perlu merespon *langsung endinteraction*.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

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

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

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	5. Rincian Prosedur 5.1 Mekanisme penanganan nasabah di layanan <i>voice</i> / inbound Perubahan pada 5.1.3, 5.1.6, 5.1.8, dan 5.1.13 5.2 Mekanisme penanganan nasabah di layanan <i>non voice</i> Perubahan pada 5.2.3, 5.2.6, 5.2.10, 5.2.11, 5.2.13 dan 5.2.16
02		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Mekanisme Customer Handling	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01