

Instruksi Kerja CC Pegadaian

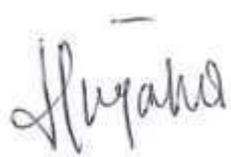
Complaint Handling

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02

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 |

| | |
|---|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Handling | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02 |
| | Revisi : 01 |

1. Rujukan

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

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan keluhan *Complaint* nasabah agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini diterapkan dalam aktifitas proses penanganan *Complaint* nasabah berupa identifikasi nasabah *Complaint*, *monitoring real-time*, pendampingan dan perbantuan dari *Team Leader* serta *call back* sampai *follow up* ke *tier 2*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. *Agent* tetap dalam mengidentifikasi nasabah

4.2. *Team Leader* cepat tanggap dan tepat dalam melakukan *monitoring realtime*, identifikasi permasalahan nasabah *complaint* dan memberikan arahan penanganan *complaint* kepada *Agent*.

5. Rincian Prosedur

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

- 1) Apabila *Agent* menerima nasabah *hard complaint* cek apakah nasabah termasuk kriteria "*hard complaint*" diantaranya:
 - a. Intonasi dan nada suara nasabah meninggi contoh: marah, membentak, berteriak, memaki-maki.
 - b. Nasabah sudah tidak mau mendengarkan penjelasan prosedur dari *Agent*.
 - c. Nasabah tidak mau bicara dengan *Agent* dan meminta bicara dengan *Team Leader/Supervisor*.
 - d. Nasabah akan mengancam memasukan *case* ke media massa.
 - e. Nasabah tidak mau menutup panggilan sebelum permasalahan terselesaikan.
- 2) Terkait *hard complaint* *Agent* segera memberi tanda seperti angkat tangan kepada *Team Leader* agar melakukan pendampingan dan bantuan dalam bentuk:



| | |
|---|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Handling | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02 |
| | Revisi : 01 |

- a. *Team Leader* menghampiri dan mendampingi di *workstation Agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent*.
- b. Untuk penyelesaian permintaan nasabah *Team Leader* harus dapat mengidentifikasi permasalahan, melakukan *follow-up* atau koordinasi ke unit terkait serta *me-monitoring progress* permasalahan sampai terselesaikan.
- c. *Agent* meminta kepada *Team Leader* untuk mengambil alih percakapan dengan nasabah, apabila *Agent* sudah tidak bisa menangani permasalahan nasabah dan nasabah ingin berbicara dengan *Team Leader*.
- d. Apabila nasabah setuju untuk di *call back*, maka *Team Leader* melakukan *call back* ke nasabah di meja yang terdapat *voice recording* untuk dilakukan tindak lanjut penyelesaian permasalahan nasabah langsung setelah *call* diputus.
- e. Jika nasabah tidak bersedia di *call back*, maka *Agent* menawarkan transfer *call* ke meja *Team Leader*, jika nasabah bersedia maka *Team Leader* melayani pelanggan di *extension Team Leader* yang terdapat *voice recording*, namun jika tidak bersedia maka *Team Leader* melayani di *workstation Agent* dan menginformasikan proses tindak lanjut yang akan dilakukan.
- f. Jika memerlukan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan / prosedur yang berlaku *Team Leader* wajib berkoordinasi dengan *tier 2* sebelum melakukan *call back* ke nasabah untuk mendapatkan solusi.

5.2. Mekanisme penanganan nasabah di layanan *non voice*

- 1) Apabila *Agent* menerima nasabah *hard complaint* cek apakah nasabah termasuk kriteria "*hard complaint*" diantaranya:
 - a. Bentuk tulisan nasabah menggunakan huruf kapital.
 - b. Nasabah melakukan kultweet, posting pada saat bertanya nasabah mention ke pejabat seperti : Menteri BUMN, Pejabat Publik, LSM, dan Kols (orang yang bisa mempengaruhi opini orang banyak).
 - c. Nasabah akan mengancam mengunduh bukti percakapan/chat kendala yang dialami kemedi massa.
 - d. *Profile* : Pejabat Publik, orang berpengaruh, awak media.

| | |
|---|-----------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Handling | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
| | Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02 |
| | Revisi : 01 |

- 2) Terkait *hard complaint Agent* segera memberi tanda seperti angkat tangan kepada *Team Leader* agar melakukan pendampingan dan bantuan dalam bentuk:
- a. *Team Leader* menghampiri dan mendampingi di *workstation Agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent*.

Untuk penyelesaian permintaan nasabah *Team Leader* harus dapat mengidentifikasi permasalahan, melakukan *followup* atau kordinasi ke unit terkait serta *monitoring progress* permasalahan sampai terselesaikan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------|-------------|------------------|
| 1 | Format Pelaporan | 2 Tahun | Team Leader |
| 2 | Template Percakapan | 2 Tahun | Team Leader |

*) 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 | | |
| Dst. | | |