

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Real Time Management

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05

Revisi 01

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

<p align="center">Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management</p>	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. OCC.PGDN.01.02 SOP Real Time Management CC Pegadaian

2. Tujuan

2.1. Menjelaskan tugas dan fungsi setiap PIC pada proses *Real Time Management*.

2.2. Sebagai panduan bagi operasional dalam menjalankan proses *Real Time Management*.

3. Ruang Lingkup

Instruksi kerja ini adalah mulai dari proses pembuatan *roster* TL atau pembuatan jadwal *real time monitoring* sampai dengan fungsi dan proses yang dijalankan pada saat melakukan *real monitoring* baik untuk layanan *voice* dan *non voice*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Kecepatan dan ketepatan analisa dan monitoring pencapaian *Inbound call* (SCR, AHT, Abandon) dan Digital Media/*non-voice* (*Respon Time*, *Waiting List*).

4.2. Kecepatan dan ketepatan pelaksanaan, analisa dan verifikasi *recovery plan*.

4.3. Kecepatan dan ketepatan menganalisa *monitoring* absensi kehadiran.

4.4. Konsistensi monitoring tata tertib.

4.5. Konsistensi monitoring ketepatan login.

5. Rincian Prosedur

Untuk penamaan posisi atau fungsi tidak mengikat, menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dimasing-masing layanan *voice* dan *non voice*

5.1. Prosedur membuat *roster Team Leader*

5.1.1. WFM merancang dan membuat jadwal *real time monitoring* sesuai dengan hari dan jam operasional *Contact Center*.

5.1.2. Peran *Team Leader* pada saat melakukan *real time monitoring* menyesuaikan dengan kondisi layanan dan jumlah *Team Leader* yang bertugas.

5.1.3. *Team real time monitoring* tidak harus berjumlah lebih dari 1 orang, tergantung dengan kapasitas layanan.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.2. Prosedur distribusi dan monitoring fungsi.

WFM memberikan *roster* final yang sudah di setuju oleh Koordinator kepada seluruh *Team Leader* dan Koordinator mengontrol pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Team Leader*.

5.3. Prosedur *monitoring* absensi *Agent*

5.3.1. Berpedoman pada *roster* yang telah diterima, maka Fungsi TL pagi/siang mengecek kesesuaian antara jumlah *Agent* yang direncanakan *online* pada *roster* dengan realisasi.

5.3.2. Fungsi TL pagi/siang mendata *Agent* yang absen dan terlambat melalui daftar hadir yang biasa digunakan, adapun kebijakan terkait absen dan terlambat sebagai berikut:

- a. Setiap *Agent* yang berhalangan masuk wajib melaporkan atasannya minimal 4 jam sebelum jam bertugas
- b. Setiap *Agent* yang memiliki kendala untuk datang tepat waktu wajib menginformasikan kendala tersebut kepada *Team Leader* masing-masing / *Team Leader On Duty* sesegera mungkin pada saat mengalami kendala serta mengirimkan foto bukti kendala tersebut.

5.3.3. Berdasarkan data absensi dan keterlambatan tersebut maka Fungsi TL pagi/siang mengidentifikasi kecukupan *Agent*.

5.3.4. Fungsi TL pagi/siang melakukan proses 5.3.1 s.d 5.3.3

5.4. Prosedur *monitoring* tata tertib

5.4.1. Fungsi TL pagi/siang melakukan inspeksi minimal 2 (dua) kali selama jadwal bertugas guna memastikan setiap *Agent* mematuhi aturan yang berlaku di operasional, misalnya: menggunakan kartu identitas pekerja, seragam sesuai ROTG dan Grooming.

5.4.2. Apabila Fungsi TL pagi/siang menemukan pelanggaran tata tertib maka wajib menegur kepada *Agent* tersebut dan memberikan pembinaan sesuai prosedur yang berlaku.

5.5. Prosedur analisa dan *monitoring*

5.5.1. Fungsi TL pagi/siang mengidentifikasi isu-isu dioperasional seperti :

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

- 1) Apakah ada GAMAS (gangguan masal) atau promo
- 2) Data *real* pada *reporting tools* terkait:
 - a. Antrian *calls (queue)* tinggi dan *Agent* masih dalam status melayani nasabah.
 - b. Waktu tunggu *calls* terlama (*oldest calls*) lebih tinggi dari histori normalnya.
 - c. AHT dan *HOLD Time* lebih tinggi dari histori normalnya.
 - d. SCR tidak mencapai target.
 - e. *Respon time* lebih tinggi dari histori normalnya.

5.5.2. Berdasarkan isu-isu yang telah diperoleh dan realisasi data pada *reporting tools* maka Fungsi TL pagi/siang memprediksi pencapaian performansi. Jika prediksi performansi tidak tercapai maka Fungsi TL pagi/siang menyusun *recovery plan*.

5.6. Prosedur membuat *recovery plan*

5.6.1. Isu-isu yang berpotensi menyebabkan ketidak capaian performansi antara lain:

- a. Gangguan masal, promo dan SMS *blast* yang menyebabkan kenaikan *traffic* dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan *Agent* untuk *online* meningkat.
- b. Kenaikan AHT pada *inbound calls* dan *respon time* pada *non voice* dari prediksi yang dibuat sehingga kebutuhan *Agent* meningkat.
- c. Kekurangan *Agent* karena absensi dan keterlambatan yang disebabkan oleh keadaan tak terduga contohnya kecelakaan dsb.

5.6.2. *Recovery plan* dapat berupa

- a. Menghubungi *Agent ready on duty*
- b. Melakukan penundaan AUX *Agent* (istirahat, toilet, ibadah dan brifing)
- c. Tidak melakukan *offering help*
- d. Tidak menginformasikan *cross selling*
- e. Perpindahan *dedicate* sementara untuk membantu layanan yang sedang tinggi atau ramai
- f. Memantau AHT agent apabila tinggi *Team Leader* lakukan *heiring tapping* atau langsung mendekati *Agent* apabila komplain, berikan solusi

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

- g. Memantau *respon time Agent* apabila tinggi *Team Leader* langsung mendekati *Agent*, apabila komplain berikan solusi
- h. Memanfaatkan *Team Leader* dan *unit* lain untuk membantu menangani panggilan atau antrian pada *channel* lain

5.6.3. Fungsi TL pagi/siang berkoordinasi dengan *Team Leader* mengenai *recovery plan* yang akan dijalankan

5.7. Prosedur distribusi *recovery plan*

Setelah berkoordinasi atas *recovery plan* yang akan dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan pendistribusian *recovery plan* sebagai berikut:

5.7.1. Fungsi TL pagi/siang menghubungi *Agent ready on duty* dan membantu menangani *traffic* yang sedang tinggi di *voice* ataupun *non voice*

5.7.2. Fungsi TL pagi/siang bertanggung jawab untuk:

- a. Melakukan penundaan *AUX Agent* (istirahat, toilet, ibadah dan breafing)
- b. Tidak melakukan *offering help*
- c. Tidak menginformasikan *cross selling*
- d. Perpindahan *dedicate* sementara untuk membantu layanan yang sedang tinggi atau ramai
- e. Memantau *AHT Agent* apabila tinggi *Team Leader* lakukan *heiring tapping* atau langsung mendekati *Agent* apabila komplain berikan solusi
- f. Memantau *respon time Agent* apabila tinggi *Team Leader* langsung mendekati *Agent* apabila komplain berikan solusi
- g. Memanfaatkan *Team Leader* dan *unit* lain untuk membantu menangani panggilan atau antrian pada *channel* lain

5.8. Prosedur *brifing* dan *Monitoring* ketepatan *login*

5.8.1. *Team leader* memberikan informasi mengenai info-info terbaru.

5.8.2. Fungsi TL pagi/siang mengecek ketepatan *login* awal *shifting* dan setelah istirahat maupun break *Agent* yang diawasi pada Aplikasi *Monitoring*.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Real Time Management	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.8.3. Fungsi TL pagi/siang berkoordinasi dengan WFM mengecek *staffed time* dan *effective time* dari *Agent*, dalam hal ini pola *login logout* serta *AUX Agent* juga harus dipantau setiap interval.

5.8.4. Jika ada informasi tentang produk baru, promo, kebijakan operasional Team Leader wajib memberikan informasi kepada seluruh *Agent* atau timnya.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

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

*) 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	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
02		
Dst.		