

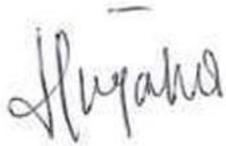
## Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengelolaan Brief dan Debrief

**Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023**

**Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.08**

**Revisi : 01**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : <b>Dina Kusumawardani</b>	Nama : <b>Franskel Wawan Ardiansyah</b>	Nama : <b>Rosyid Hamidi</b>
Jabatan : Pranata 3	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023



# Pegadaian

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Pengelolaan Brief dan Debrief	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.08
	Revisi : 01

## 1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 7.2. Kompetensi
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.4. ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan
- 1.5. ISO 9001:2015, Klausul 8.5.1. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan
- 1.6. ISO 9001:2015, Klausul 8.7 Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.7. ISO 9001:2015, Klausul 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

## 2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan peserta serta tahapan *Brief* (pembekalan sebelum bekerja, berupa update informasi produk dan prosedur atau hal lain yang relevan dengan proses pelayanan pelanggan) dan *Debrief* (evaluasi bersama setelah bekerja, berupa review *issue/case* proses pelayanan sebagai pembelajaran [*lesson-learnt*] untuk perbaikan berkelanjutan) mulai perencanaan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 2.2. Menjamin kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dengan pelayanan pelanggan yang prima (*service excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan Agent yang akan bekerja, diberikan *update* informasi produk dan prosedur (*Brief*), serta dilakukan *review* setelah Agent bekerja (*Debrief*).

## 3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC (*Responsible*) dan peserta serta tahapan *Brief* dan *Debrief* mulai proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*, dalam rangka menjamin kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dengan pelayanan pelanggan yang prima (*service excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa pada Layanan Contact Center Pegadaian.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer atau Koordinator/Supervisor (jika otoritas didelegasikan/dideputikan) sebagai *Accountable* menunjuk Team Leader Operasional atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) dalam pengelolaan *Brief* dan *Debrief*, meliputi tahap



# Pegadaian

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Pengelolaan Brief dan Debrief	Tanggal Berlaku	: 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OCC.PGDN.02.08
	Revisi	: 01

perencanaan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*. Peserta adalah seluruh Agent yang terjadwal masuk kerja.

- 4.2. PIC (*Responsible*) menetapkan materi *Brief* dan *Debrief*, dengan berkolaborasi dengan PIC Panduan Solusi, PIC Key Performance Indicator (KPI) Management, PIC Pengelolaan QM Score, PIC Pengelolaan Tes PnP, PIC Pengelolaan Mystery Shopping, PIC Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan dan PIC Kalibrasi Kualitas Pelayanan Pelanggan.
- 4.3. PIC (*Responsible*) memastikan kesehatan dan kesiapan Agent untuk bekerja, menyampaikan materi *Brief* dan melakukan *Debrief*, setiap hari, dengan tatap muka langsung.
- 4.4. PIC (*Responsible*) melakukan monitoring dengan memastikan Agent yang terjadwal masuk kerja mendapatkan *Brief* dan *Debrief*.
- 4.5. PIC (*Responsible*) melaporkan kepada *Accountable*, menggunakan media yang dapat diakses secara *real time*.

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Persiapan *Brief* dan *Debrief*

5.1.1. Manajer atau Koordinator/Supervisor (jika otoritas didelegasikan/dideputikan) sebagai *Accountable* menunjuk Team Leader Operasional atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) dalam pelaksanaan *Brief* dan *Debrief*, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*. Peserta adalah seluruh Agent yang terjadwal masuk kerja. PIC (*Responsible*) per Layanan, sebagai berikut:

#### 5.1.1.1. Layanan Inbound dan Digital

*Accountable* menetapkan dan menjadwalkan TL *on Duty*, sebagai PIC (*Responsible*) dalam proses *Brief* dan *Debrief*. Hal ini mempertimbangkan jadwal kerja TL dan Tim-nya yang berbeda *shift*. Jika Team Leader/Team Leader *on Duty* berhalangan hadir, maka digantikan oleh Team Leader lain yang berada di lokasi kerja atau fungsi RTFM.

#### 5.1.1.2. Layanan Outbound

Team Leader adalah PIC (*Responsible*) dalam proses *Brief* dan *Debrief*. Jika berhalangan hadir, *Brief/Debrief* digabung ke kelompok Team Leader lain atau oleh Supervisor.



# Pegadaian

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Pengelolaan Brief dan Debrief	Tanggal Berlaku	: 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen	: OCC.PGDN.02.08
	Revisi	: 01

- 5.1.2. PIC (*Responsible*) menetapkan materi *Brief* dan *Debrief*, dengan berkolaborasi dengan PIC Panduan Solusi (IK Pengelolaan Panduan Solusi), PIC Key Performance Indicator (KPI) Management (sesuai IK Key Performance Indicator [KPI] Management), PIC Pengelolaan QM Score (sesuai IK Pengelolaan Quality Monitoring [QM] Score), PIC Pengelolaan Tes PnP (sesuai IK Pengelolaan Tes Produk and Prosedur [PnP]), PIC Pengelolaan Mystery Shopping (sesuai IK Pengelolaan Mystery Shopping), PIC Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan (sesuai IK Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan) dan PIC Kalibrasi Kualitas Pelayanan Pelanggan (sesuai IK Kalibrasi Kualitas Pelayanan).
- 5.1.3. Manajer atau Koordinator/Supervisor (jika otoritas didelegasikan/dideputikan) sebagai *Accountable* menetapkan jadwal Team Leader on Duty atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) untuk CTP Inbound dan Digital yang bekerja secara *shifting*.
- 5.1.4. Agent hadir 15 (lima belas) menit sebelum jam kerja.
- 5.2. Pelaksanaan *Brief* dan *Debrief*
  - 5.2.1. PIC (*Responsible*) memastikan kesehatan dan kesiapan Agent untuk bekerja.
  - 5.2.2. PIC (*Responsible*) menyampaikan materi *brief*, pembekalan sebelum bekerja, berupa update informasi produk dan prosedur atau hal lain yang relevan dengan proses pelayanan pelanggan, sesuai hasil kolaborasi para PIC terkait.
  - 5.2.3. PIC melakukan *Debrief*, evaluasi bersama Agent setelah bekerja, berupa review *issue/case* proses pelayanan sebagai pembelajaran [*lesson-learnt*] untuk perbaikan berkelanjutan.
  - 5.2.4. *Brief* dan *Debrief* dilaksanakan setiap hari, dengan tatap muka langsung, atau sesuai ketetapan Manajer Operasional (*Accountable*).
- 5.3. Monitoring Pengelolaan *Brief* dan *Debrief*

PIC (*Responsible*) memastikan Agent yang terjadwal masuk kerja mendapatkan *Brief* dan *Debrief*.



# Pegadaian

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Pengelolaan Brief dan Debrief	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.08
	Revisi : 01

## 5.4. Pelaporan Pengelolaan *Brief* dan *Debrief*

PIC (*Responsible*) mencatatkan peserta yang telah mengikuti *Brief* dan *Debrief* pada Google Sheet atau File Excel/Spreadsheet yang disimpan di *Shared-Folder* (Folder di PC yang bisa diakses PC lain dalam satu jaringan tertutup), yang dapat diakses/dimonitor oleh *Accountable* secara *real time*. Akun di-set agar hanya bisa diakses oleh para pihak yang berkepentingan saja.

## 5.5. Evaluasi dan *Improvement* Pengelolaan *Brief* dan *Debrief*

PIC (*Responsible*) bersama Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*) melakukan review/evaluasi dan menyusun program kerja perbaikan sesuai IK Evaluasi Kinerja Operasional, minimal 1 (satu) kali per bulan.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Memo Permintaan Registrasi (MPR)	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
2	Form Daftar Informasi Terdokumentasi	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
3	<i>Objective Evidence</i> Pelaksanaan SOP/IK, seperti Form Daftar Hadir, form Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll.	2 Tahun	Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP/IK

Note : *Objective Evidence* dapat berupa *Hard-Copy* atau *Soft-Copy* yang mendukung/menguatkan keabsahan pelaksanaan SOP/IK tersebut.

## 7. Catatan Perubahan

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan