

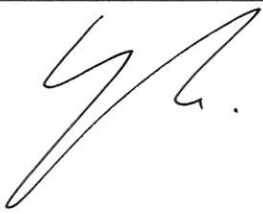
MANUAL OPERASI

Layanan /Project : Contact Center Pegadaian

Kode Dokumen : PGDN.MNOP

Revisi 02

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

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



Pegadaian

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
Bab I.....	1
Pendahuluan	1
1.1. Profil Perusahaan	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.2.1. Ruang Lingkup Manual Operasi.....	3
1.2.2. Skema Bisnis / Ruang Lingkup Pekerjaan	3
1.3. Definisi dan Singkatan	4
1.4. Tujuan.....	5
1.5. Struktur Organisasi	6
1.5.1. Struktur Organisasi PT PEGADAIAN Departemen Contact Center	6
1.5.2. Struktur Organisasi Contact Center Pegadaian.....	6
1.6. Pihak – pihak yang bertanggung jawab	7
Bab II.....	8
Spesifikasi dan Pemenuhan Kebutuhan Project.....	8
2.1. Spesifikasi dan Pemenuhan SDM.....	8
2.1.1. Spesifikasi dan Pemenuhan.....	8
2.1.2. Deskripsi Pekerjaan	11
2.2. Spesifikasi dan Pemenuhan Sistem Teknologi dan Sarana	20
2.3. Topologi Network	21
2.3.1. Topologi Network.....	21
Bab III.....	22
Service Level Guarantee	22
Bab IV	23
Pengelolaan Operasional	23
4.1. Pengelolaan SDM.....	23
4.1.1. Perekrutan	23
4.1.2. Training.....	24
4.1.3. Pembinaan SDM.....	25
4.1.4. Evaluasi Kerja.....	26
4.1.5. Perpanjangan Kontrak Kerja	28
4.2. Pengelolaan Sistem Teknologi	29



Pegadaian

4.2.1. Perbaikan	29
4.2.2. Recovery	31
4.3. Pengelolaan Layanan	33
4.3.1. Customer Handling Inbound Call	33
4.3.2. Customer Handling Sosial Media	35
4.3.3. Customer Handling Email	38
4.3.4. Customer Handling Whatsapp	39
4.3.5. Customer Handling Live Chat	41
4.3.6. Analisa dan Monitoring Performance Layanan.....	43
4.3.7. Evaluasi, Perbaikan dan Penagihan	44



Pegadaian

Bab I

Pendahuluan

1.1. Profil Perusahaan

1.1.1. Sejarah Perusahaan Pegadaian

Sejarah Pegadaian terbagi dalam 2 (dua) era, yaitu era penjajahan dan era kemerdekaan. Hal ini menggambarkan bahwa bisnis gadai sudah melekat sejak lama dalam keseharian masyarakat Indonesia. Tonggak berdirinya Pegadaian berawal sejak tahun 1746 yang dibawa oleh Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) dengan nama Bank Van Leening. Kemudian pemerintah Hindia Belanda menetapkan berdirinya Pegadaian Negara untuk pertama kali di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Hingga kini tanggal 1 April ditetapkan sebagai hari ulang tahun Pegadaian. PT Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang turut berperan penting dalam membantu pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah. PT Pegadaian memiliki daerah pasaran yang sangat luas, dengan 1 Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, dan 4.087 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia (www.pegadaian.co.id). Budaya Perusahaan PT Pegadaian Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu AKHLAK yang terdiri dari:

- a. Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- e. Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif : Membangun kerjasama yang sinergis.

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan Pegadaian

PT PEGADAIAN Departemen Contact Center akan terus berupaya menjadi yang terbaik dalam industri finansial non banking, dan terus akan menggapai Misi dan Visinya.



Pegadaian

➤ VISI:

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui.
4. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
5. Teknologi informasi yang andal dan mutakhir.
6. Praktik manajemen risiko yang kokoh.
7. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.
8. Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

➤ MISI:

1. Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.
2. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
4. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

1.1.3. Kebijakan Mutu Departemen *Contact Center* PT Pegadaian

PT Pegadaian – Departemen *Contact Center* selalu berusaha meningkatkan kemampuan secara berkesinambungan untuk Layanan *Contact Center* yang sesuai harapan pelanggan dan mempunyai kehandalan dan Kualitas, delivery dan SLA. Guna mewujudkan tujuan tersebut, Departemen *Contact Center* PT Pegadaian berkomitmen untuk:

1. Menyusun dan mengembangkan Layanan *Contact Center* yang efektif, efisien, dan transparan.



Pegadaian

2. Menerapkan dan mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu Layanan *Contact Center* secara konsisten dan mematuhi seluruh peraturan yang berlaku dari Pemerintah dan Perusahaan.
3. Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia khususnya dalam hal Layanan *Contact Center*.
4. Melakukan upaya perbaikan yang terus menerus dalam rangka peningkatan kinerja mutu penyelenggara layanan *Contact Center* Pegadaian untuk mewujudkan kepuasan nasabah serta menjaga citra perusahaan.

1.2. Ruang Lingkup

1.2.1. Ruang Lingkup Manual Operasi

Ruang lingkup manual operasi meliputi proses pengelolaan SDM, sarana dan prasarana, dan pengelolaan operasional Layanan *Contact Center* Pegadaian.

1.2.2. Skema Bisnis / Ruang Lingkup Pekerjaan

Skema bisnis layanan *Contact Center* Pegadaian adalah *Manage Service*, spesifikasi layanannya adalah sebagai berikut :

1.2.2.1. Layanan *Contact Center*

- Layanan Informasi
- Layanan Pengaduan
- Layanan Permintaan
- Layanan Saran

1.2.2.2. Operasional dan Pemeliharaan

a. Lokasi *Contact Center* Pegadaian:

Area	Alamat
Jakarta	Gedung Infomedia Nusantara (Layanan Pegadaian Lantai 2) Jl. RS. Fatmawati Raya No.77-81, RT.6/RW.5, Cipete Utara, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12150
Yogyakarta	Infomedia Graha Intan Jl. Kyai Mojo No.29, Tegalrejo, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55244

b. Waktu operasional layanan:

Layanan beroperasi selama 24 jam dan 7 hari seminggu

c. Jumlah seat sbb :

Sebanyak 67 seat terbagi menjadi dua site Yogyakarta dan Jakarta.

Jumlah seat tersebut dapat bertambah atau berkurang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

d. Akses *Contact Center* Pegadaian

No	Channel	Akses
1	Call Center	1500569
2	Whatsapp	081324432443 dan 081111500569
3	Facebook	Pegadaian
4	Email	Customer.care@pegadaian.co.id
5	Line	@Pegadaian
6	Telegram	@PegadaianOfficialBot
7	Instagram	pegadaian_id dan Sahabatpegadaian
8	Twitter	@pegadaian dan @shbtpegadaian
9	Youtube	Pegadaian
10	Live Chat	Web Corporate Pegadaian www.pegadaian.co.id
11	Tiktok	@sahabatpegadaian
12	Website	sahabat.pegadaian.co.id

1.2.2.3. Ruang lingkup pekerjaan / perjanjiannya meliputi :

1. Integrasi Contact Center Pegadaian (Tier 1 dan Tier 2).
2. Omni Channel yang terdiri dari :
 - a. Call Center
 - b. Penanganan Sosmed, chat & email serta channel-channel lainnya
 - c. System omnichannel (Minimal Omni X)
3. Social Media Analytic.
4. Integrasi system ticketing Ariana x Omnix.
5. Penggunaan Aplikasi Penyambung (API) core Pegadaian ke Aplikasi Omnix.
6. Integrasi SAPA Pegadaian.
7. Payment Online Via IVR di Tier 1.
8. Agent Verifikator melalui Video Call.
9. Artificial Intelligence (AI) / Automation
 - a. Text AI pada jawaban nasabah



Pegadaian

- b. Sistem IVR call berbasis AI
- c. Validation process (verifikasi KTP) untuk agent verifikator
- d. Dokumen AI untuk pengambilan data dari tier 1
- e. Automation creating tickets.

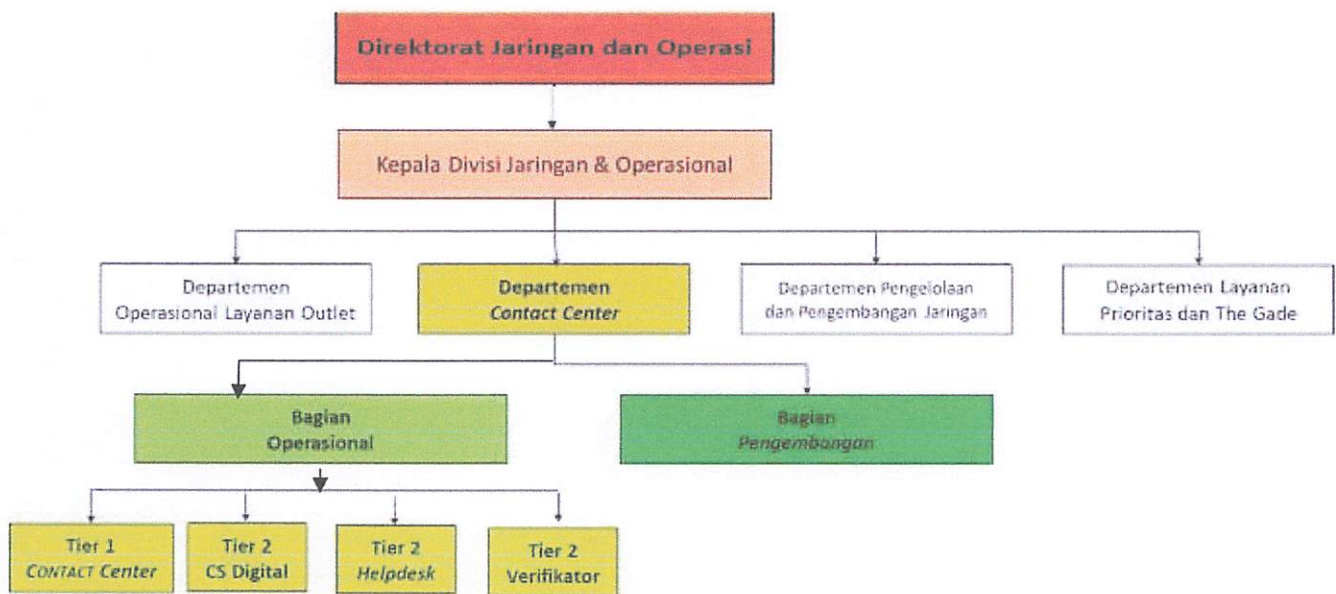
1.3. Definisi dan Singkatan

- a. **Agent** adalah Personil yang ditugaskan oleh Infomedia sebagai pelaksana untuk melayani pelanggan / calon pelanggan Pegadaian menggunakan media *voice* dan *non voice*.
- b. **Client** adalah PT. Pegadaian atau pihak yang mengadakan kerjasama untuk Pengelolaan Penyelenggaraan Jasa *Contact Center* Pegadaian dengan Infomedia Nusantara.
- c. **PKS** adalah Perjanjian Kerja Sama.
- d. **IOC** adalah Infomedia Operation Center.
- e. **SDM** adalah Sumber Daya Manusia
- a. **Team Lader** adalah **Staff** yang mengkoordinir **Agent** dan bertanggung jawab kepada *Operation Manager*.
- b. **Aplikasi Omni Channel** adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh *Agent* untuk menerima pesan masuk, membuat laporan dan dokumentasi data *chat* nasabah.
- c. **Aplikasi Eyebeam** adalah Aplikasi untuk menerima telepon masuk dari nasabah
- d. My recording adalah Aplikasi untuk mendengarkan *recording* percakapan *Agent* dengan nasabah.
- e. **Tier 2** adalah Petugas **Contact Center** yang terdiri dari Helpdesk dan CS Digital.
- f. **Quality Control** adalah Divisi/bagian yang melakukan penilaian terhadap kinerja *Agent* dan merekomendasikan perbaikan kualitas pelayanan.
- g. **Service Level Agreement (SLA)** adalah Kesepakatan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu keluhan.
- h. **Roster** adalah jadwal kerja *Agent*.
- i. **AHT** adalah *Average handling time* atau rata-rata waktu melayani, formula yang dipakai adalah : $AHT = (\Sigma \text{Talk Time} + \Sigma \text{Hold Time}) / \Sigma \text{ACD Call}$.
- j. **COF (Call Offered)** adalah jumlah interaksi yang masuk dari nasabah (untuk inbound).
- k. **Case In** adalah jumlah interaksi yang masuk dari nasabah (untuk *non voice*).
- l. **Traffic** adalah jumlah COF (*Inbound Call*) atau *Case In (non voice)* yang tertera pada layanan

1.4. Tujuan

Tujuan pembuatan Manual Operasi adalah sebagai panduan pengelolaan *ContactCenter* bagi Layanan *Contact Center* Pegadaian.

1.5. Struktur Organisasi



1.6. Pihak – pihak yang bertanggung jawab

No	Proses	PIC	Dept. / Div.	Email & No. Telp
1	Proses Operasional	Yogi Ali Rahman	Manager Enterprise 2 Segment 5	Email : yogi.ali.rahman@infomedia.co.id No Telp: 081222877378
		Eko Handoko	Koordinator Segment 5	Email : eko.handoko@infomedia.co.id No Telp : 081222500284
2	Proses HR - SDM	Anton Wahyudi Hariono	Recruitment and Talent Management SSO	Email : anton.wahyudi@infomedia.co.id No Telp : 0813-8060-0422
		Anton Wahyudi Hariono	Training & Development SSO	Email : anton.wahyudi@infomedia.co.id No Telp : 0813-8060-0422
		Asry Hermawati	HR Administration and Services	Email : asry.hermawati@infomedia.co.id No Telp : 0811-2345-010
3	Proses IT	Hotman Sirait	Mgr. Infomedia Oparation Center (IOC)	Email : ioc.itservices.inf@gmail.com Hotman.sirait@infomedia.co.id No Telp : 1500463 0812-6046-916



Bab II

Spesifikasi dan Pemenuhan Kebutuhan Project

2.1. Spesifikasi dan Pemenuhan SDM

2.1.1. Spesifikasi dan Pemenuhan

No	Spesifikasi	Pemenuhan
1	Spesifikasi Umum Agent Call Center: • Pria / wanita. • Usia maksimal 32 tahun. • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Memiliki kemampuan berbicara yang baik. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. • Mampu bekerja dalam tekanan. • Menguasai penggunaan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kepribadian sopan, santun dan gemar membantu. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengucapan dan artikulasi kata yang jelas. • Memiliki jiwa melayani (<i>Customer oriented</i>) dan kesabaran tinggi. • Mampu memberikan penyelesaian masalah (<i>win-win solution</i>) atas permasalahan pelanggan (<i>Service Excellent Oriented</i>). • Pekerja keras, kreatif, dan bermotivasi tinggi. • Memiliki keinginan kuat untuk selalu berkembang, bersedia bekerja secara <i>shift</i>. • Bersedia bekerja pada hari libur Jumlah SDM : Agent : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
2	Spesifikasi Team Leader: • Pria / wanita. • Usia maksimal 32 tahun. • Pendidikan minimal D3 semua jurusan.	



Pegadaian

No	Spesifikasi	Pemenuhan
	• Memiliki kemampuan berbicara yang baik. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. • Mampu bekerja dalam tekanan. • Memiliki pengalaman kerja di dunia <i>Contact Center</i> minimal 2 (dua) tahun. • Menguasai penggunaan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Mampu membaca, mengelola dan menyajikan data. • Memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi. • Mampu bekerja dalam tekanan. • Memiliki kemampuan pengelolaan angka, data performansi dan operasional <i>Contact Center</i> • Mampu memberikan penyelesaian masalah (<i>win-win solution</i>) atas permasalahan pelanggan (<i>Service Excellent Oriented</i>). • Memiliki pengetahuan yang luas tentang pengelolaan berbagai saluran layanan <i>Contact Center</i>. • Mampu membangun jejaring (<i>networking</i>) yang baik untuk kepentingan layanan. • Memiliki jiwa melayani (<i>Customer oriented</i>) dan kesabaran tinggi. • Pekerja keras, kreatif, dan bermotivasi tinggi. Jumlah SDM : Team Leader : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
3	Spesifikasi <i>Quality Control</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Pernah menjadi <i>Agent</i> dan memiliki pengalaman di bidang <i>Contact Center</i> min. 1 tahun. • Menguasai penggunaan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Persuasif, proaktif, dinamis. Jumlah SDM : Quality Control : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi



Pegadaian

No	Spesifikasi	Pemenuhan
4	Spesifikasi <i>Document Control</i>: • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi <i>office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Keterampilan pencatatan dan penyimpanan laporan yang jelas dan akurat. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. Jumlah SDM: Document Control: Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
5	Spesifikasi Sosial media <i>Analitic</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Aktif di media sosial apapun. Jumlah SDM : Sosial media <i>Analitic</i> : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
6	Spesifikasi <i>Workforce Management (WFM)</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras • Keterampilan Analisa. Jumlah SDM : <i>Workforce Management (WFM)</i> : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
7	Spesifikasi <i>Realtime Floor Monitoring (RTFM)</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi <i>Office</i>. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. • Keterampilan Analisa. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. Jumlah SDM :	Sesuai Spesifikasi



Pegadaian

No	Spesifikasi	Pemenuhan
	<i>Realtime FLOOR Monitoring (RTFM)</i> : Sesuai Kebutuhan	
8	Spesifikasi <i>Quality Assurance</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi Office. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. • Keterampilan Analisa. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. Jumlah SDM : Quality Assurance : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
9	Spesifikasi <i>Outbound Call</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi Office. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. • Keterampilan Analisa. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. Jumlah SDM : Outbound Call : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
10	Spesifikasi <i>Agent Telemarketing</i> : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi Office. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. • Keterampilan Analisa. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. Jumlah SDM : Outbound Call : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi



Pegadaian

11	Spesifikasi Agent Operator Helpdesk : • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Dapat mengoperasikan Aplikasi Office. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. • Keterampilan Analisa. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. Jumlah SDM : Outbound Call : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
12	Spesifikasi Agent operator telephone : • Pendidikan minimal SMA/SMK. • Dapat mengoperasikan Aplikasi Office. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. • Merupakan individu yang teliti, disiplin dan pekerja keras. Jumlah SDM : Agent operator telephone : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi
13	Spesifikasi Agent Verifikator : • Wanita. • Usia maksimal 30 tahun. • Pendidikan minimal D3 semua jurusan. • Good looking • Memiliki kemampuan berbicara yang baik. • Mampu bekerja dalam <i>team work</i>. • Menguasai penggunaan Aplikasi Office. • Memiliki kepribadian sopan, santun dan gemar membantu. • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengucapan dan artikulasi kata yang jelas. • Memiliki jiwa melayani (<i>Customer oriented</i>) dan kesabaran tinggi. • Mampu memberikan penyelesaian masalah (<i>win-win solution</i>) atas permasalahan pelanggan (<i>Service Excellent Oriented</i>). • Pekerja keras, kreatif, dan bermotivasi tinggi. • Khusus untuk agent baru dapat berkomunikasi dalam bahasa inggris secara aktif Jumlah SDM : Agent Verifikator : Sesuai Kebutuhan	Sesuai Spesifikasi



Pegadaian

2.1.2. Deskripsi Pekerjaan

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
1	Agent	• Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik dengan mengacu kepada standar pelayanan yang tertuang dalam Prosedur Standar Operasional (SOP) • Menyampaikan informasi yang akurat (<i>First Contact Resolution</i>) mengenai produk dan jasa Pegadaian. • Menerima keluhan dari pelanggan untuk selanjutnya memberikan solusi permasalahan. • Dalam hal dibutuhkan eskalasi keluhan maka <i>Agent</i> wajib berkoordinasi dengan <i>Team Leader</i> untuk solusi permasalahan. • Dalam hal keluhan di luar otoritas <i>Team Leader</i>, maka tindakan eskalasi lebih lanjut harus dilakukan, yaitu menghubungi PIC terkait dan/atau membuat Laporan eskalasi ke PIC Fungsi di <i>Contact Center</i> Pegadaian. • Wajib merespon pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar.



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
		• Menganalisa informasi dengan menggunakan pilihan yang tersedia. • Menerima masukan informasi pelanggan. • Mengidentifikasi isu-isu dengan baik dan benar sesuai dengan pemetaan keluhan pada sistem. • Berkoordinasi untuk menindaklanjuti informasi kepada pelanggan. • Memasukkan data dan informasi permintaan pelanggan ke dalam sistem aplikasi.
2	Team Leader	• Merencanakan, mengelola dan mengawasi semua agent binaannya melalui pendampingan, pemantauan, pengarahan, pembinaan. • Bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah pegadaian yang berinteraksi membutuhkan informasi, permintaan dan keluhan. • Mengelola semua kegiatan operasional setiap hari di layanan. • Menindaklanjuti, memantau dan menyelesaikan proses keluhan yang diterima pelanggan melalui aplikasi atau media lain yang tersedia sesuai dengan proses bisnis yang berlaku. • Mengelola hubungan antara <i>Contact Center Operation</i> dan pihak terkait lainnya. • Membuat laporan kinerja agent binaannya dan memberikan pembinaan. • Melakukan update <i>product knowledge</i> dan <i>briefing</i> untuk memastikan pemahaman agent nya sudah baik • Membuat laporan mingguan dan bulanan.
3	Quality Control	• <i>Quality monitoring</i> performansi <i>Agent</i> melalui <i>tapping/sampling</i> mingguan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilansampel periode jam sibuk dan tidak sibuk.



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
		• Memberikan umpan balik dan rekomendasi perbaikan ke operasional dan Pegadaian terkait <i>tapping/sampling tracking</i> umpan balik pelanggan atas sampel <i>tapping/sampling</i> yang di uji setiap hari melalui <i>Quality Assurance</i>. • Memberikan rekapitulasi hasil <i>tapping/sampling</i>. Evaluasi dan Analisa beserta rekomendasi <i>tapping/sampling weekly</i> dan bulanan <i>reguler</i> kepada <i>Quality Assurance</i>. • Melakukan kalibrasi 10% sampel <i>tapping/sampling Team Leader</i> dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan.
4	Document Control	• Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu. • Melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur. • Melakukan revisi dokumen atas dokumen yang diusulkan dari pihak terkait. • Menjamin pihak yang berkepentingan mendapatkan data dan informasi mengenai dokumentasi sistem manajemen mutu secara akurat dan terkini. • Memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan standarisasi sistem manajemen mutu di layanan <i>Contact Center</i>. • Melakukan <i>monitoring</i> atas implementasi sistem manajemen mutu di layanan <i>Contact Center</i>. • Koordinasi dan pelaksanaan audit mutu (Internal dan Eksternal).



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
5	Sosialmedia Analitic	• Melakukan monitoring sentiment positif dan negatif pada portal berita media online dan media sosial mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Pegadaian. • Menganalisa performa social media. • Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan <i>Engagement Social Media Client</i> • Membuat rekap dan mengawal setiap keluhan media berita online / media sosial sampai dengan status closed. • Membuat report mingguan dan bulanan ke Manajer operasional serta ke unit terkait. • Membuat berita acara kronologi beserta evidence sesuai dengan standar penanganan keluhan media online / media cetak • Mengarsip dokumen komplain media online / media cetak
6	Workforce Management (WFM)	• Membuat <i>forecasting</i> sesuai dengan SOP dan IK yang telah ditetapkan. • Menyusun atau menempatkan <i>Officer</i> sesuai dengan kebutuhan <i>Officer</i> per interval sesuai hasil <i>forecasting</i>. • Menyusun dan mempublikasikan jadwal kerja <i>Officer</i> dan <i>Team Leader</i>. • Melakukan evaluasi <i>Roster</i> dan usulan <i>recovery</i> dengan cara membandingkan antara <i>forecasting</i> dan realisasi, pada: - <i>Intraday</i> : untuk <i>recovery plan</i> di bulan berikutnya (jika diperlukan) - <i>End of day</i> : untuk <i>recovery plan</i> di hari berikutnya (jika diperlukan dengan memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi terhadap timbulnya deviasi



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
		antara lain tingkat kehadiran Agent, promo dan lain sebagainya. • Menyusun, melaksanakan langkah perbaikan dan pencegahan untuk perbaikan <i>forecasting</i>. • Melakukan koordinasi dengan <i>HR Supply, Team Leader, QA</i> dan pihak terkait lainnya dalam proses penyusunan dan pembuatan jadwal kerja, • Membuat laporan periodik dan bulanan
7	Real Time Floor Monitoring (RTFM)	• Monitoring <i>Realtime</i> operasional semua layanan yang ada di operasional <i>Contact Center</i> dalam menangani <i>traffic call</i> dan <i>case in</i>. • Melakukan pengecekan <i>attendance, adherence</i> dan menemukan ketidaksesuaian setiap <i>Agent Contact Center</i>. • Menjalankan <i>action plan/recovery plan</i> saat terjadi peningkatan. • Membaca & menginterpretasikan kondisi <i>realtime</i> dari <i>reporting tools</i> per interval. • pencapaian <i>target service level</i> baik itu per interval maupun per <i>daily</i>. • Melakukan <i>tapping/sampling realtime</i> acak. • Menerima informasi kecukupan <i>Agent actual</i> berbanding rencana roster dari TL Absensi sebelum pergantian <i>shift</i> yang diberlakukan operasional. • Menyusun & berkoordinasi dengan <i>Team Leader CC</i> Pegadaian mengenai <i>recovery plan</i> yang akan dijalankan.
8	Quality Assurance	• Melakukan analisa dan <i>monitoring</i> pencapaian kinerja Operasional <i>Contact Center</i> Pegadaian berdasarkan acuan SLG yang tertuang pada PKS



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
		dan memberikan laporannya berupa rekomendasi guna meningkatkan kinerja / performansi <i>Contact Center</i> (jika ada ketidak capaian kinerja/performansi operasional layanan) yang meliputi: - Laporan Harian - Laporan mingguan - Laporan Bulanan • Memantau pelaksanaan perbaikan oleh Operasional dan Departemen terkait terhadap aspek / parameter yang tidak mencapai target layanan sesuai hasil CSI & MCI. • Memastikan QCO melakukan <i>tapping/sampling</i> sesuai parameter yang telah ditetapkan serta memberikan rekomendasi secara akurat. • Melakukan analisa dan <i>monitoring</i> atas hasil <i>tapping/sampling</i> QC officer weekly dan bulanan serta membuat laporannya. • Membuat laporan dan sosialisasi atas hasil evaluasi dan analisa performansi / kinerja <i>Contact Center</i> Pegadaian kepada fungsi-fungsi terkait (untuk laporan mingguan ke Operasional <i>Contact Center</i> sedangkan laporan bulanan ke Operasional <i>Contact Center</i> dan <i>Quality Assurance</i>). • Melakukan penilaian kinerja QC Officer (bulanan). • Memastikan laporan harian, periodik dan bulanan serta usulan program perbaikan untuk meningkatkan mekanisme kontrol QC ke operasional telah dikerjakan. • Menyusun rencana, melaksanakan, melaporkan hasil kalibrasi dan memonitor implementasi hasil kalibrasi
9	Outbound Call	Memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah khususnya dalam mendeliver/ memberitahukan status tiket permasalahan telah diselesaikan via call



Pegadaian

No	Posisi / Jabatan	Deskripsi Pekerjaan
10	<i>Agent Telemarketing</i>	• Memberikan detil informasi produk PT Pegadaian kepada nasabah. • Berkomunikasi dengan nasabah aktif untuk memberikan penawaran produk PT Pegadaian yang bertujuan untuk <i>upselling</i> maupun <i>cross selling</i> produk PT Pegadaian. • Berkomunikasi dengan calon nasabah baru untuk memberikan penawaran produk PT Pegadaian.
11	<i>Agent Operator Helpdesk</i>	• Memberikan pelayanan yang optimal kepada petugas outlet khususnya dalam menyampaikan atau memberitahukan status tiket atau permasalahan yang dialami oleh petugas outlet • Menghubungi / Menerima telepon dari internal via <i>ip-phone cisco</i>. • Melakukan mitigasi atas kendala-kendala yang terdapat pada outlet dan memberikan solusi. • Menginformasikan kepada petugas outlet melalui <i>cisco ip-phone</i> terkait status ticket pada Aplikasi Jira ARIANA atas kendala yang dihadapi pada Aplikasi Core (Passion) maupun Aplikasi Non Core (Support) serta memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi. • Menjaga citra perusahaan dimata nasabah dan masyarakat.
12	<i>Agent operator telephone</i>	• Menjawab telepon yang masuk • Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan Pegadaian
13	<i>Agent Verifikator</i>	• Mengakomodir perubahan data Nasabah pada aplikasi Pegadaian Digital. • Menjaga faktualitas & validitas data nasabah pada aplikasi Pegadaian Digital • Meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan dan meningkatkan kepuasan nasabah. • Menerima panggilan <i>video call</i> dari Nasabah • Melakukan verifikasi sesuai berkas yang diperlukan • Mengirimkan / mengarsipkan bukti di Aplikasi ticketing jira ariana atau pada <i>Google Drive</i> (Bila tidak dapat melampirkan di Jira Ariana) • <i>Agent verifikator</i> terbatas pada proses verifikasi terkait Proses <i>Unlink</i> atau <i>Upgrade Akun Premium</i>, terkait permasalahan lainnya dapat diarahkan untuk menghubungi <i>Call Center 150069</i> atau <i>channel contact center</i> Pegadaian lainnya



Pegadaian

2.2. Spesifikasi dan Pemenuhan Sistem Teknologi dan Sarana

A. Personil Contact Center			
No	Uraian	Jumlah	Satuan
1	Contact Center Jakarta		
	Agent Regular	45	Orang
	Agent Verifikator	8	Orang
	Supervisor Agent/Team Leader	4	Orang
	Quality Control	1	Orang
	Document Control	1	Orang
	Real Time Floor Monitoring	1	Orang
2	Contact Center Yogyakarta		
	Agent Regular	60	Orang
	Supervisor Agent/Team Leader	6	Orang
	Quality Control	4	Orang
	Quality Assurance	1	Orang
	Real Time Floor Monitoring	1	Orang
B. Aplikasi Contact Center			
1	Aplikasi Call Management System	50	Seat
2	Aplikasi Agent Voice (Omni X)	9	Seat
3	Aplikasi Agent Video Call	8	Seat
4	Aplikasi Agent Penanganan Sosmed, WA, Chat, Email, dll (ext source code) omni x	42	Seat
5	System Telemarketing (Omni X)	-	-
6	Aplikasi SAPA Pegadaian (Voip & Omni)	8	Seat
7	Aplikasi Payment Online IVR Tier 1	1	Paket/Bulan
8	Social Media Analytic (3 Topics), daily + weekly reporting + SDM	1	Paket/Bulan
9	Dashboard Monitoring (Include interactive whiteboard 60 inch)	1	Paket/Bulan
10	CCTV	3	Paket/Bulan
11	Ruangan Operasional dan Pemeliharaan (Termasuk biaya listrik & air)	67	Paket/Seat
12	Ruangan Server		
13	Management Operasional dan Training		
14	Meja, Kursi & System Supervisor, QC, QA, RTFM, social media analytic	13	Seat
15	Setup Pengembangan AI & Automation (phase 2)	1	Paket
16	Setup Pengembangan IVR Sapa Pegadaian untuk jalur khusus komunikasi dengan Outlet	1	Paket
C. Infrastruktur/Perangkat Untuk Inbound Contact Center			
1	Hardware & Software		

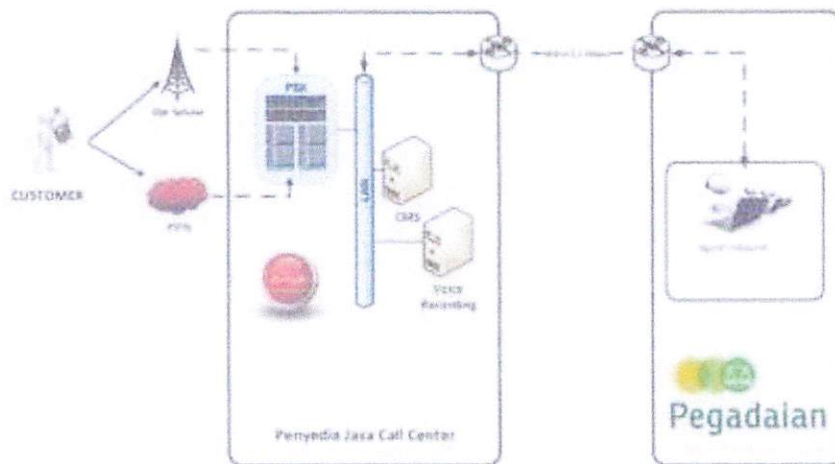


Pegadaian

2	Perangkat Inti PABX	51	Paket/Seat
	PABX (Call Manager)		
	a. Media Gateway & IP PBX		
	b. Server		
	c. Headset & Adapter		
	d. Computer Telephony Integration (CTI)		
	e. Voice Recording		
	f. Interactive Voice Response (IVR)		
	Hardware Pendukung		
	a. PC Agent		
	b. Switch Hub		
	c. Link Voice (ISDN Pra)		
	d. Link Data		
	e. Internet		
	f. Modem Speedy		
	g. Workstation & Kursi Agent		

2.3. Topologi Network

2.3.1. Topologi Network



Pegadaian

Bab III Service Level Guarantee

Service Level Guarantee (SLG) ini merupakan tingkat jaminan yang diberikan oleh Infomedia kepada Telkom yang telah disepakati bersama dalam kerjasama penyelenggaraan Layanan Contact Center Pegadaian:

3.1. Service Level Guarantee

INFOMEDIA menjamin Service Level Guarantee (SLG) sebagai berikut:

Parameter	Target
a. Tingkat Availability Link	Minimal 90% (sembilan puluh persen)
b. Tingkat Availability system Contact Center	Minimal 95% (sembilan puluh lima persen)

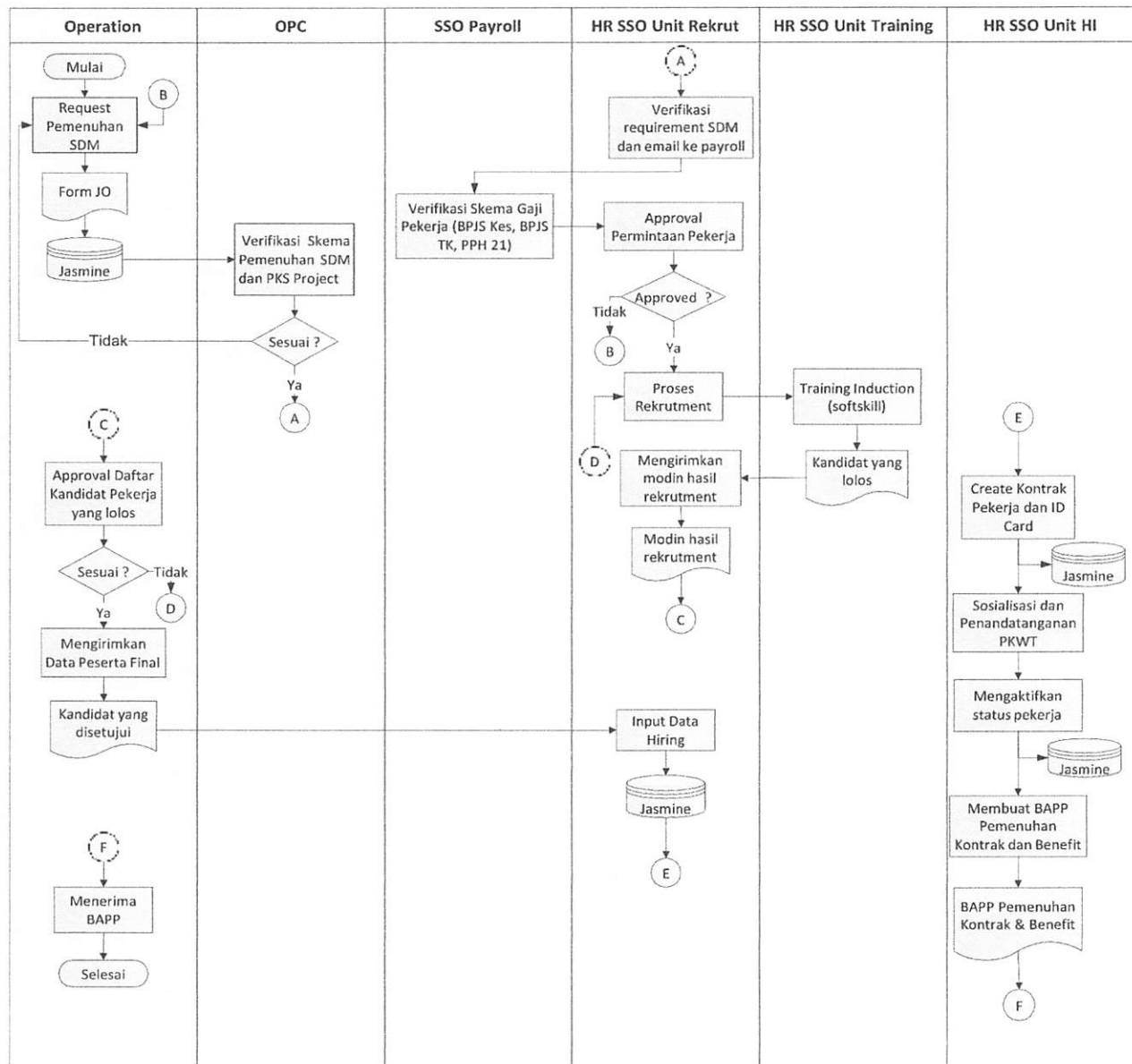
3.2. Service Level atau KPI Layanan Contact Center Pegadaian

No	Parameter	Target	Pengukuran
1	SCR (Successfull Call Ratio)	90%	Answer Calls - Incoming $\text{Calls} \times 100\%$
2	AHT (Average Handling Time)	450 Detik	$\text{AHT} = (\sum \text{Talk Time} + \sum \text{Hold Time}) / \sum \text{ACD Call}$
3	Respon Time	- Informasi 180-720 Detik - Permintaan 300 – 1200 Detik - Keluhan 720 Detik - 1200 Detik	Selisih antara date origin dengan date submit pada platform
4	QM (Quality Monitoring)	90	

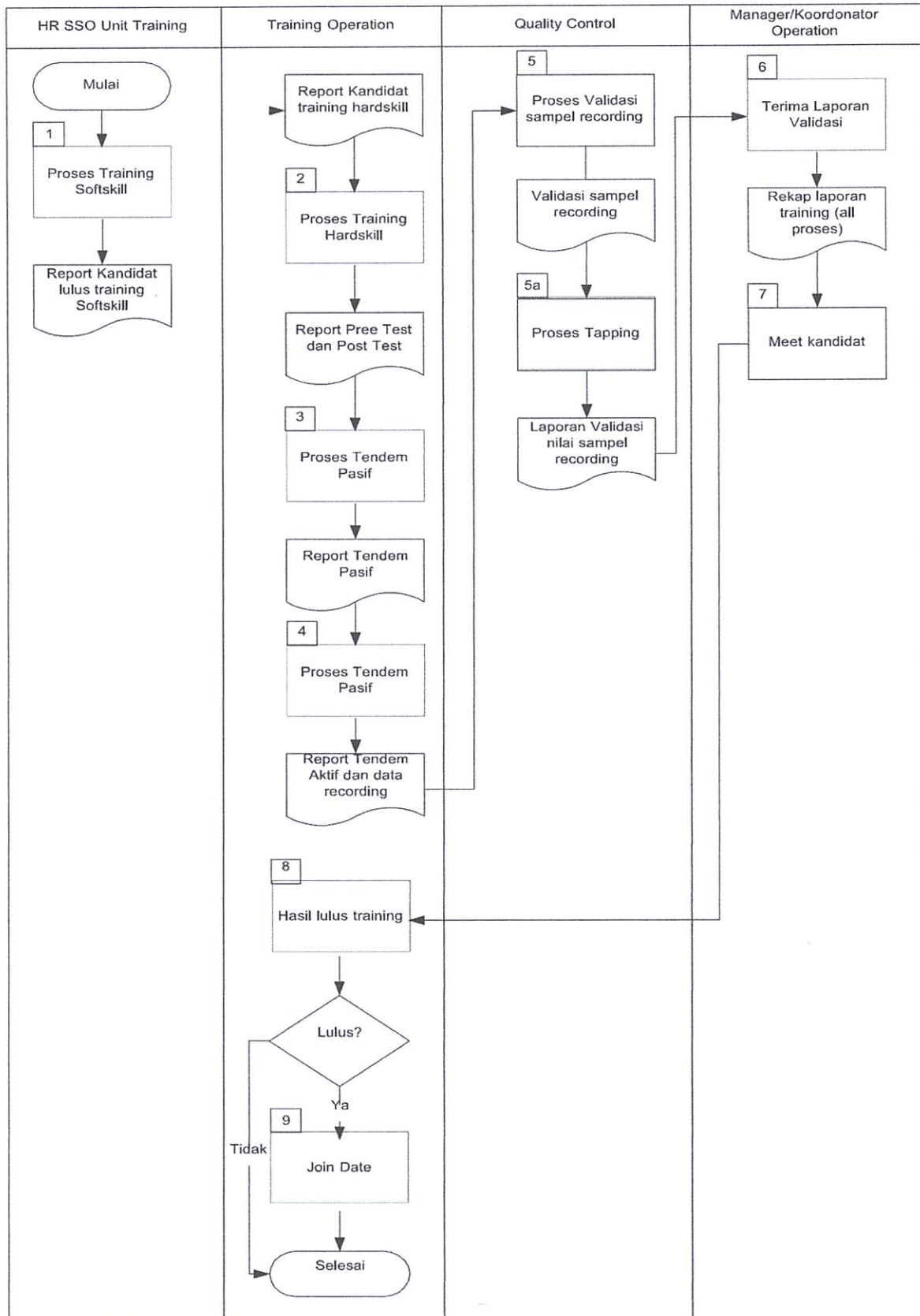
Bab IV Pengelolaan Operasional

4.1. Pengelolaan SDM

4.1.1. Perekrutan

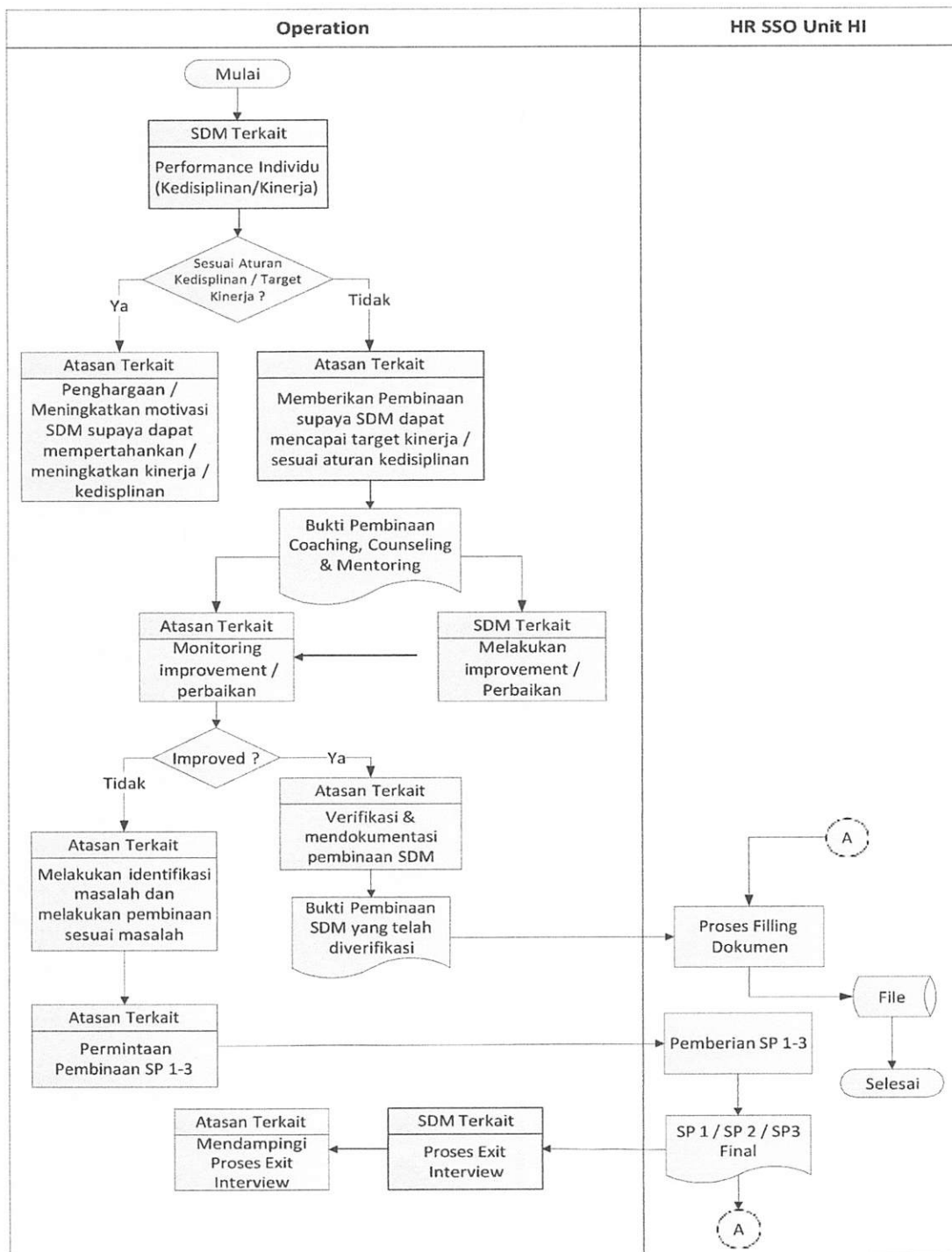


4.1.2. Training



4.1.3. Pembinaan SDM

Mekanisme Pembinaan SDM

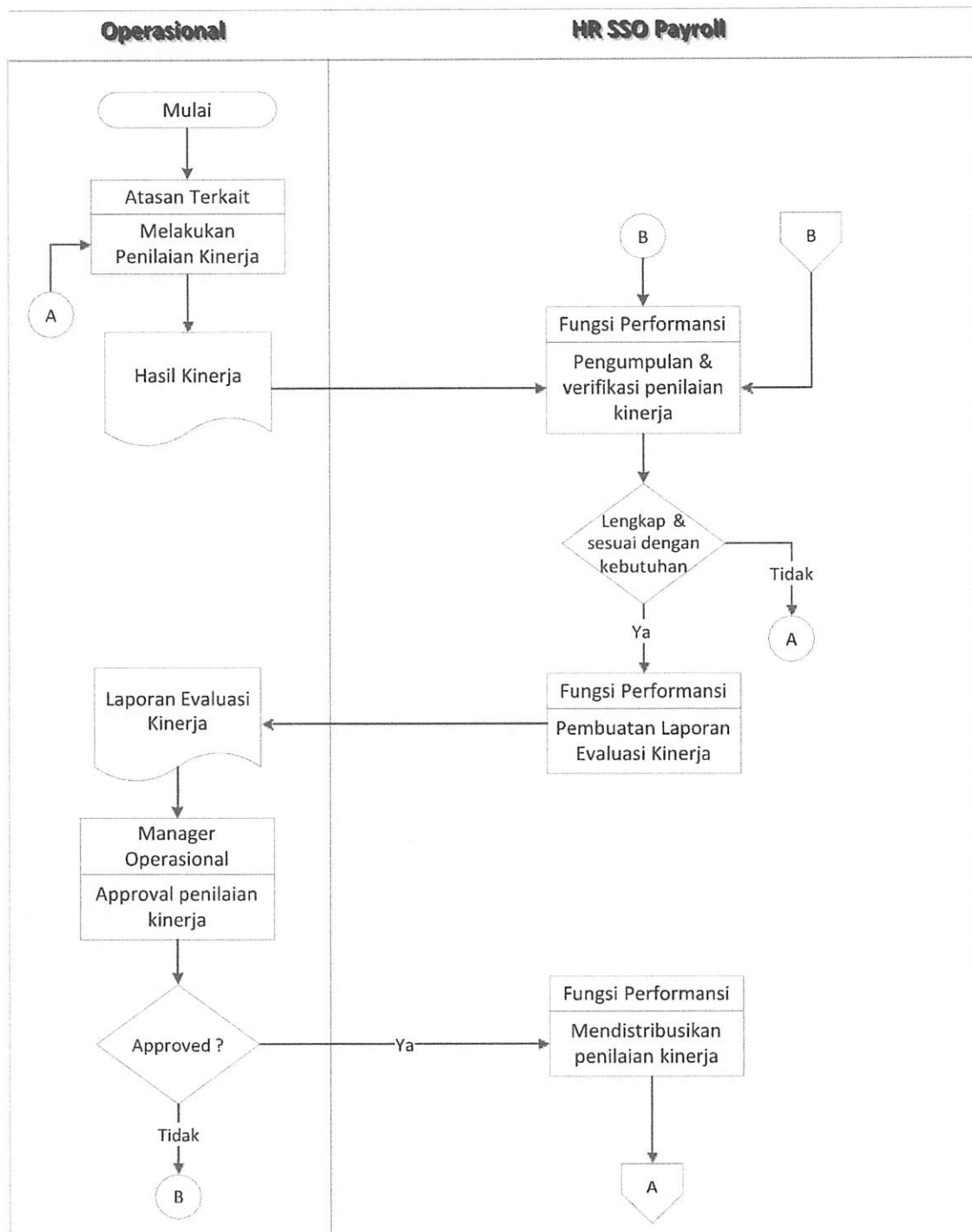


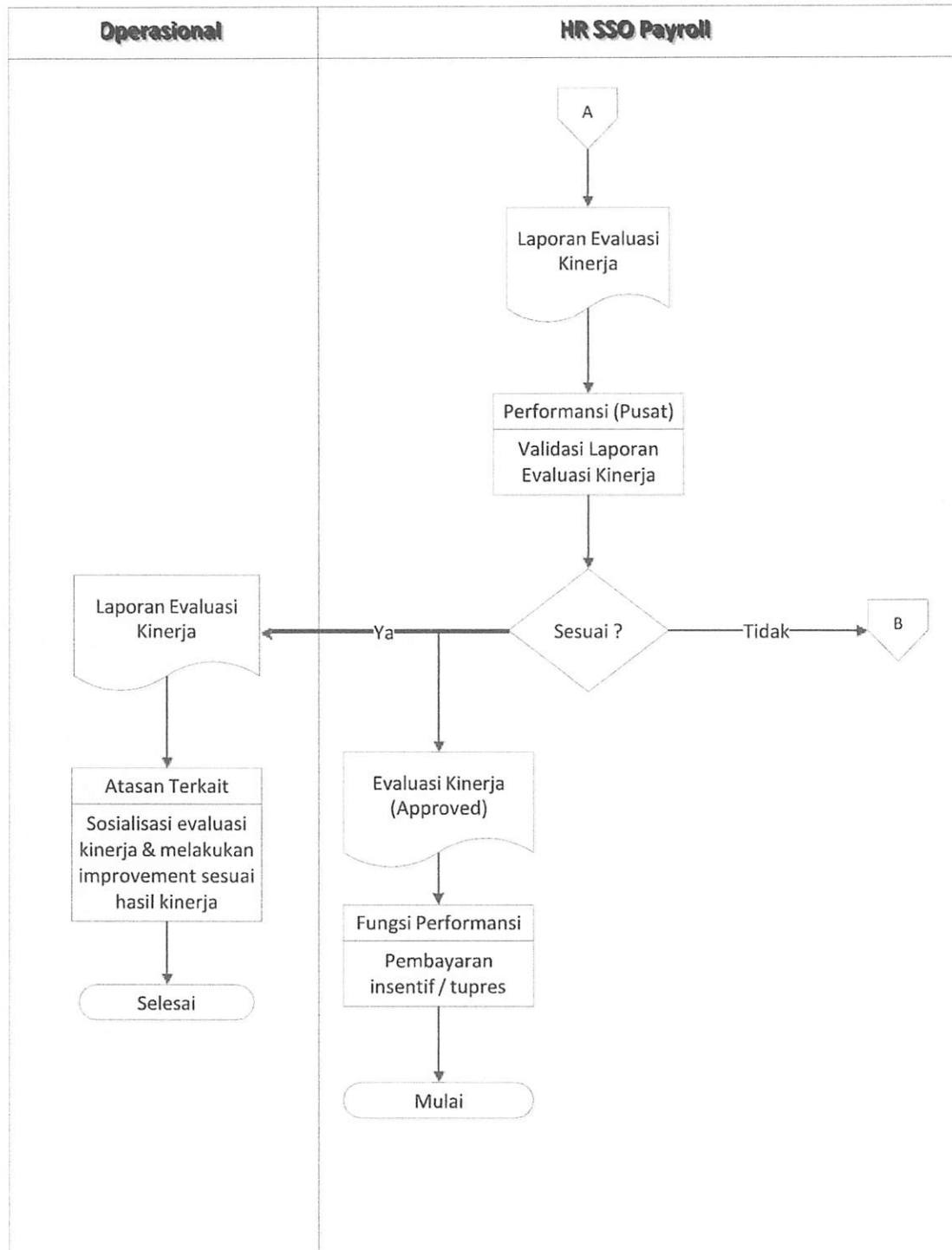


Pegadaian

4.1.4. Evaluasi Kerja

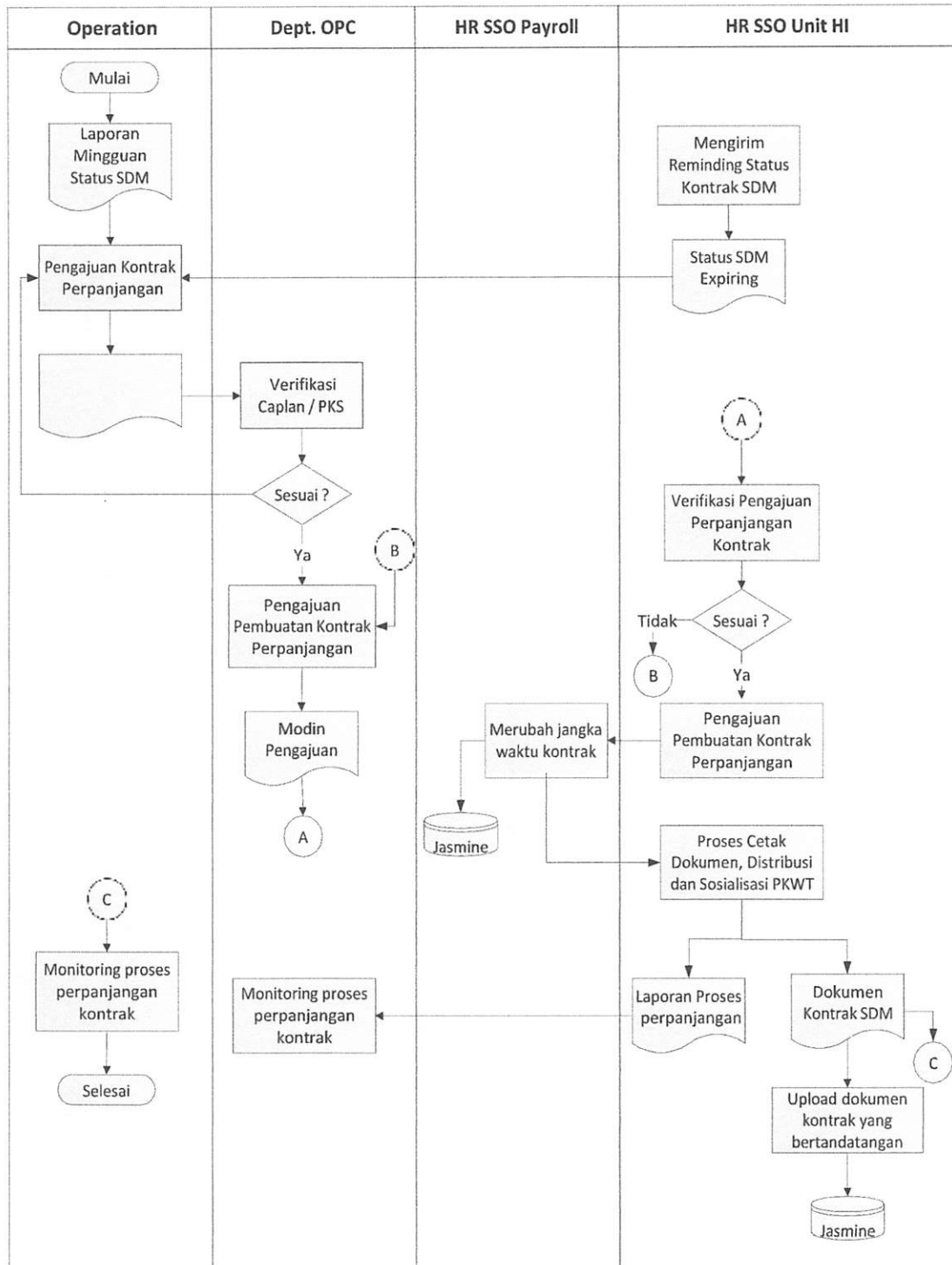
Penilaian Kinerja SDM Bulanan





4.1.5. Perpanjangan Kontrak Kerja

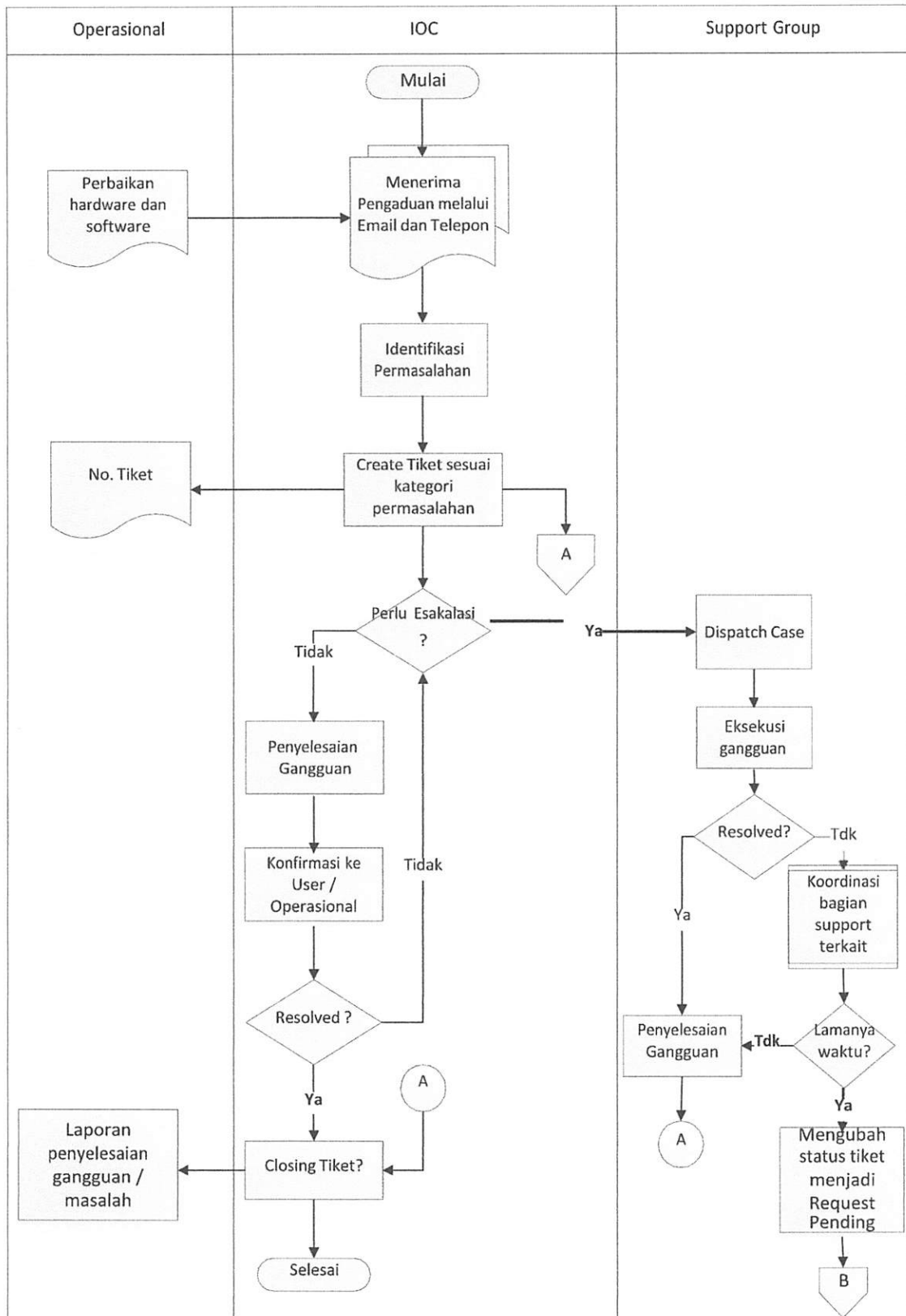
Pemintaan perpanjangan kontrak kerja SDM

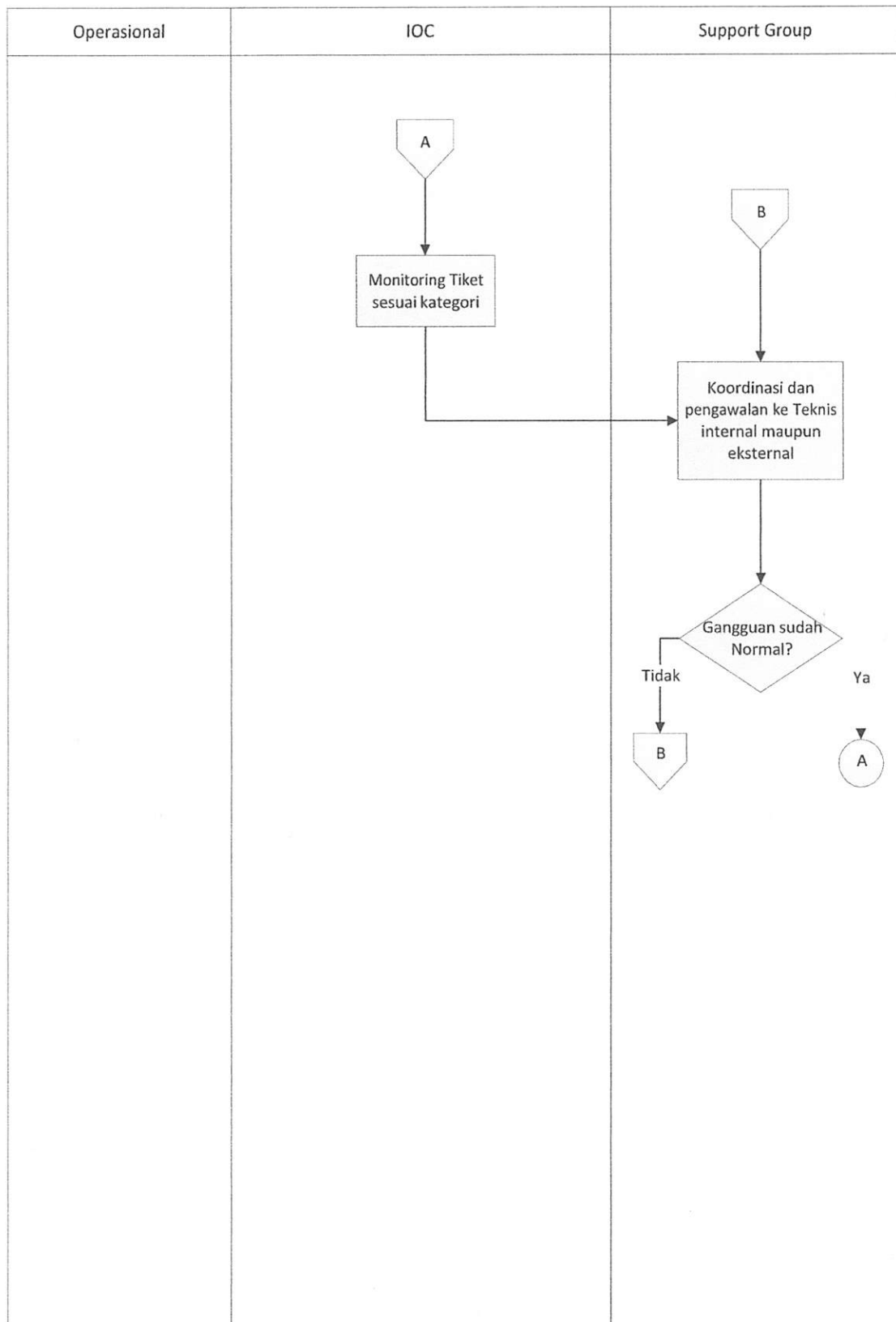




4.2. Pengelolaan Sistem Teknologi

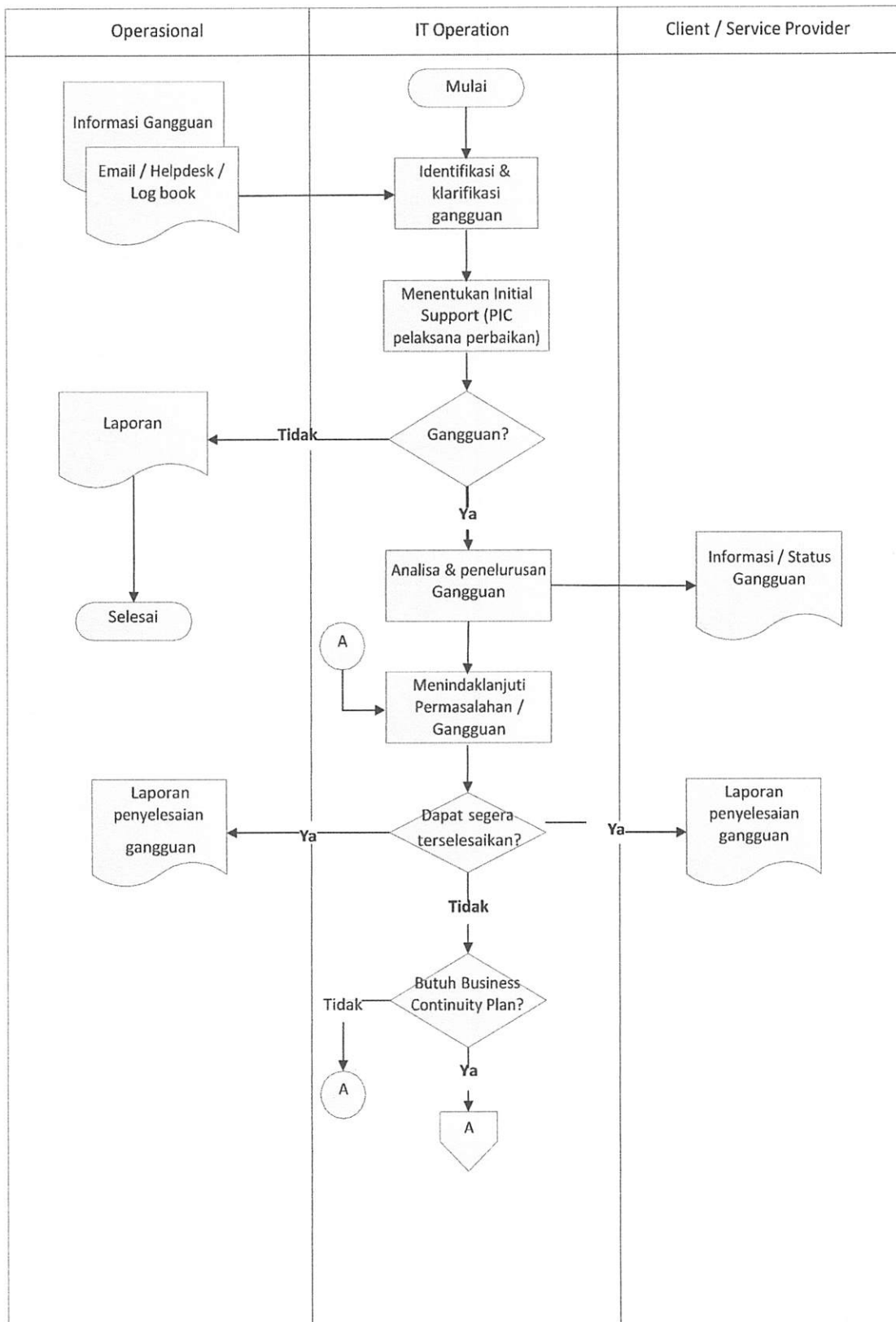
4.2.1. Perbaikan





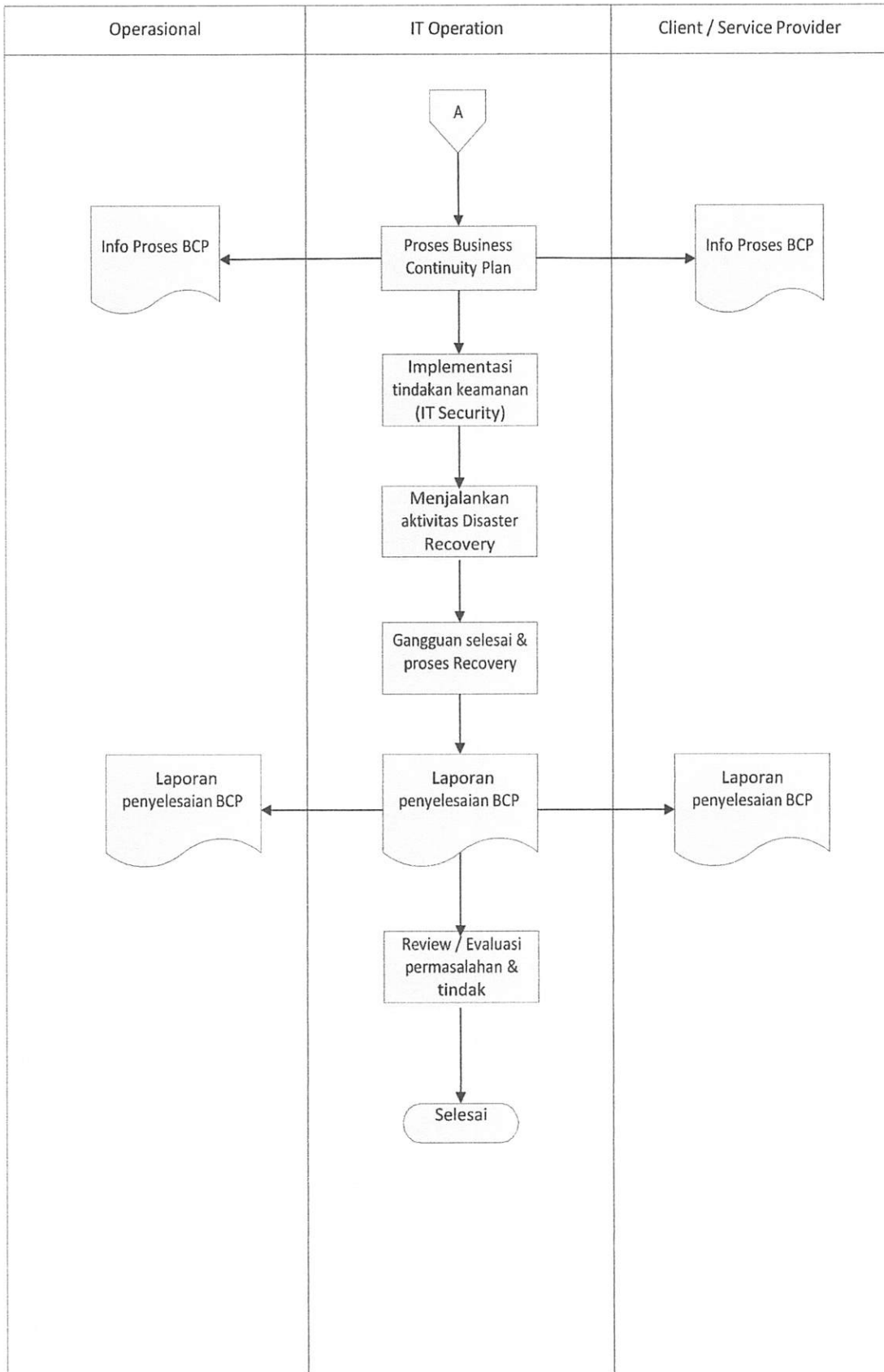


4.2.2. Recovery





Pegadaian

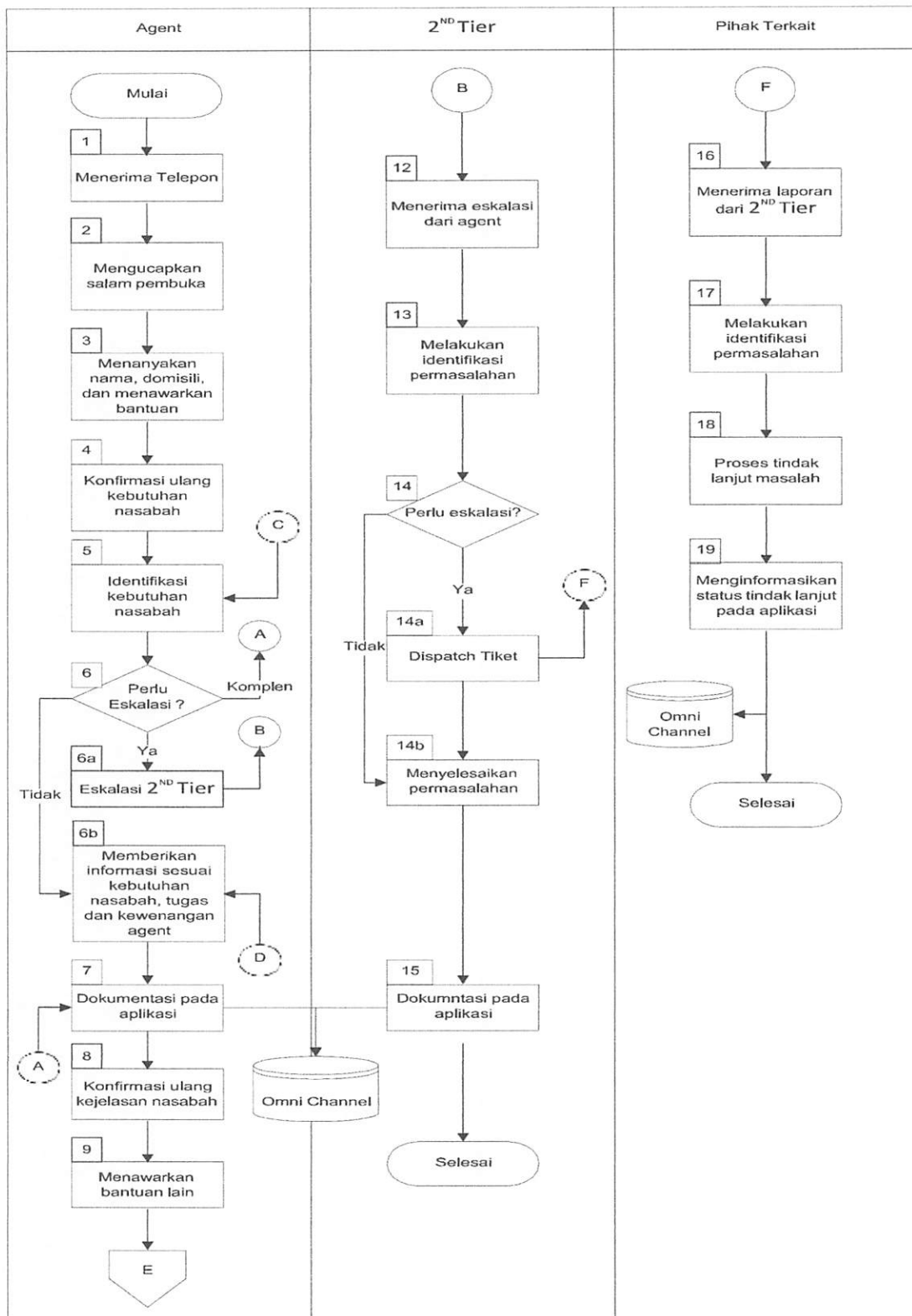




Pegadaian

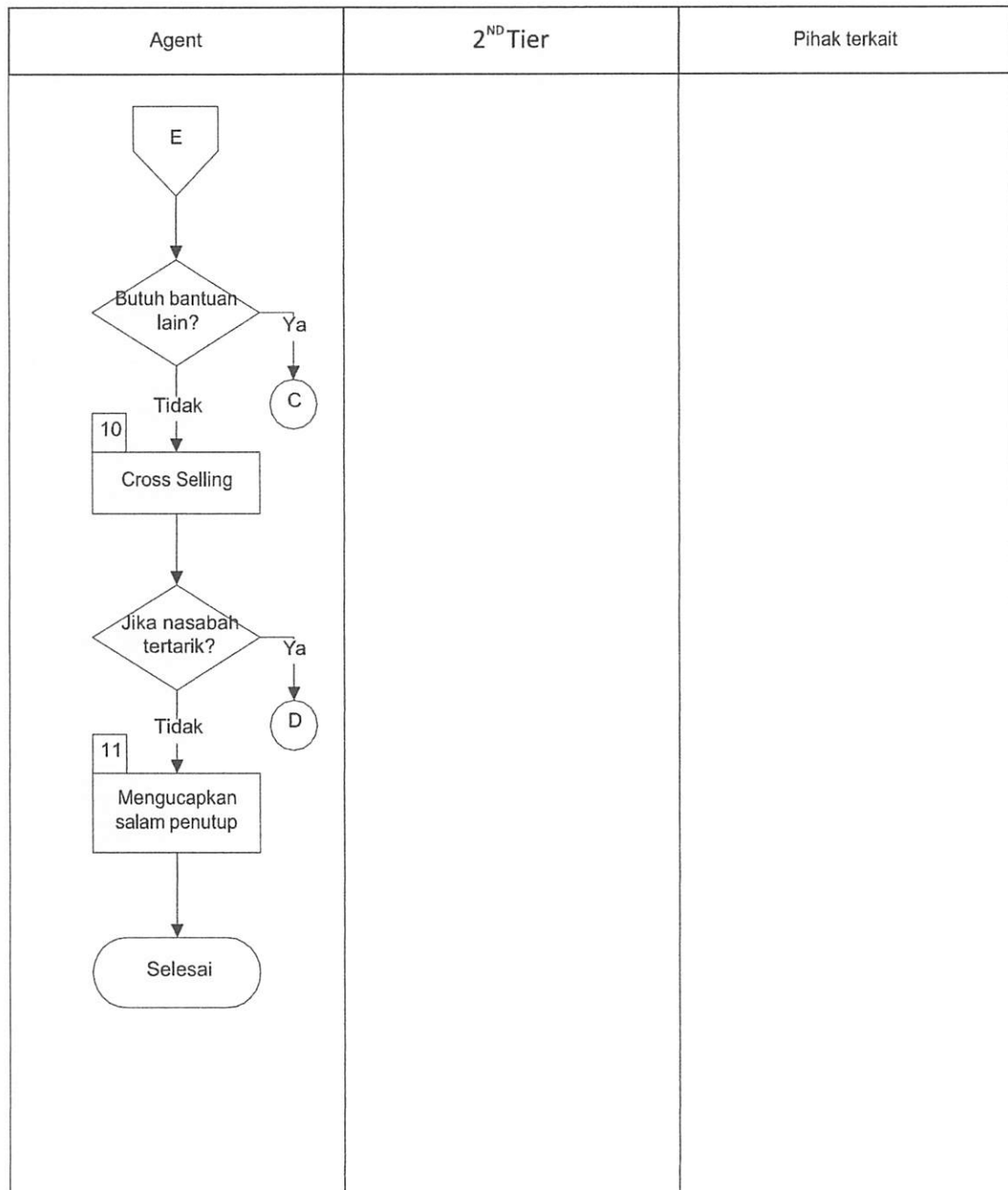
4.3. Pengelolaan Layanan

4.3.1. Customer Handling Inbound Call



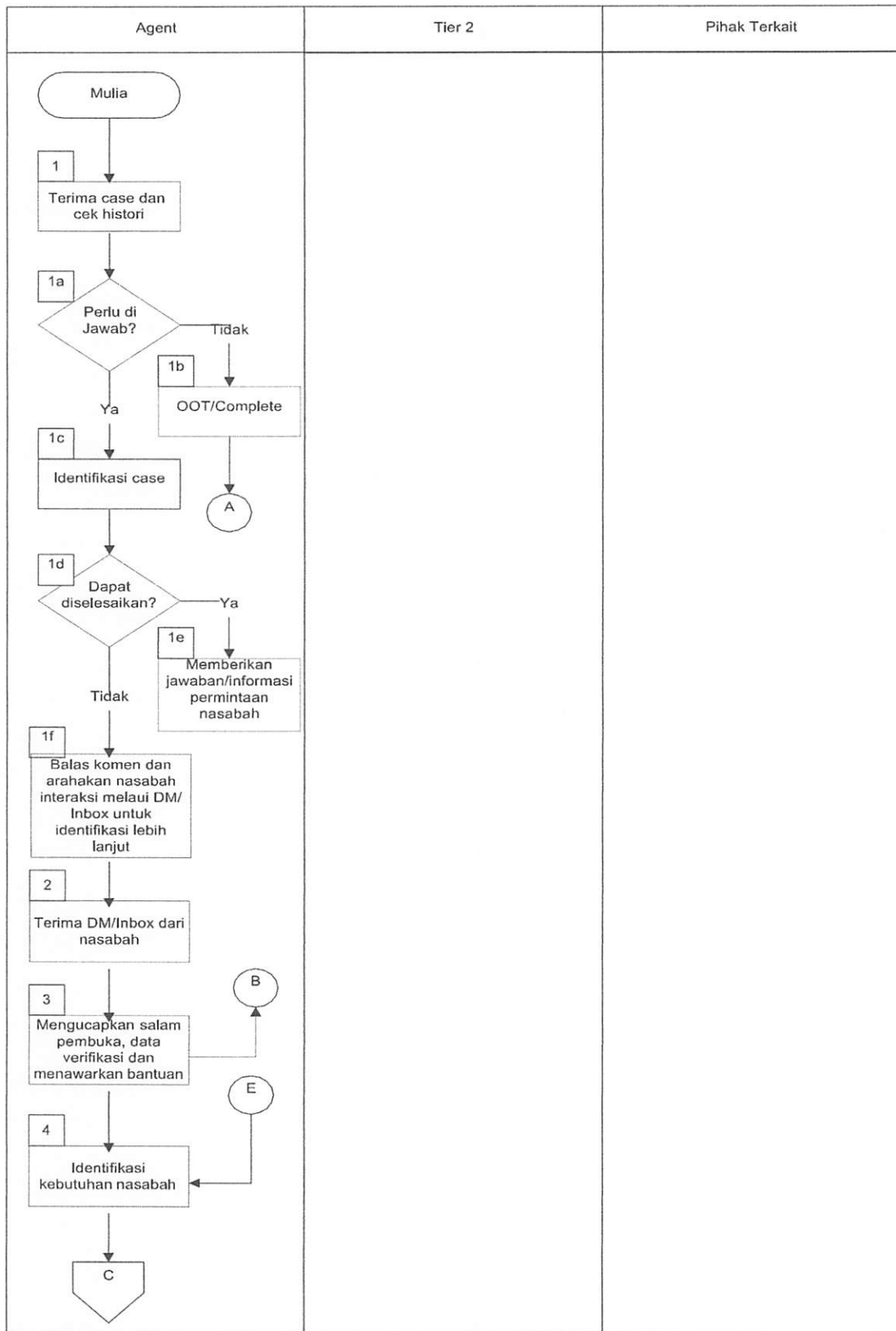


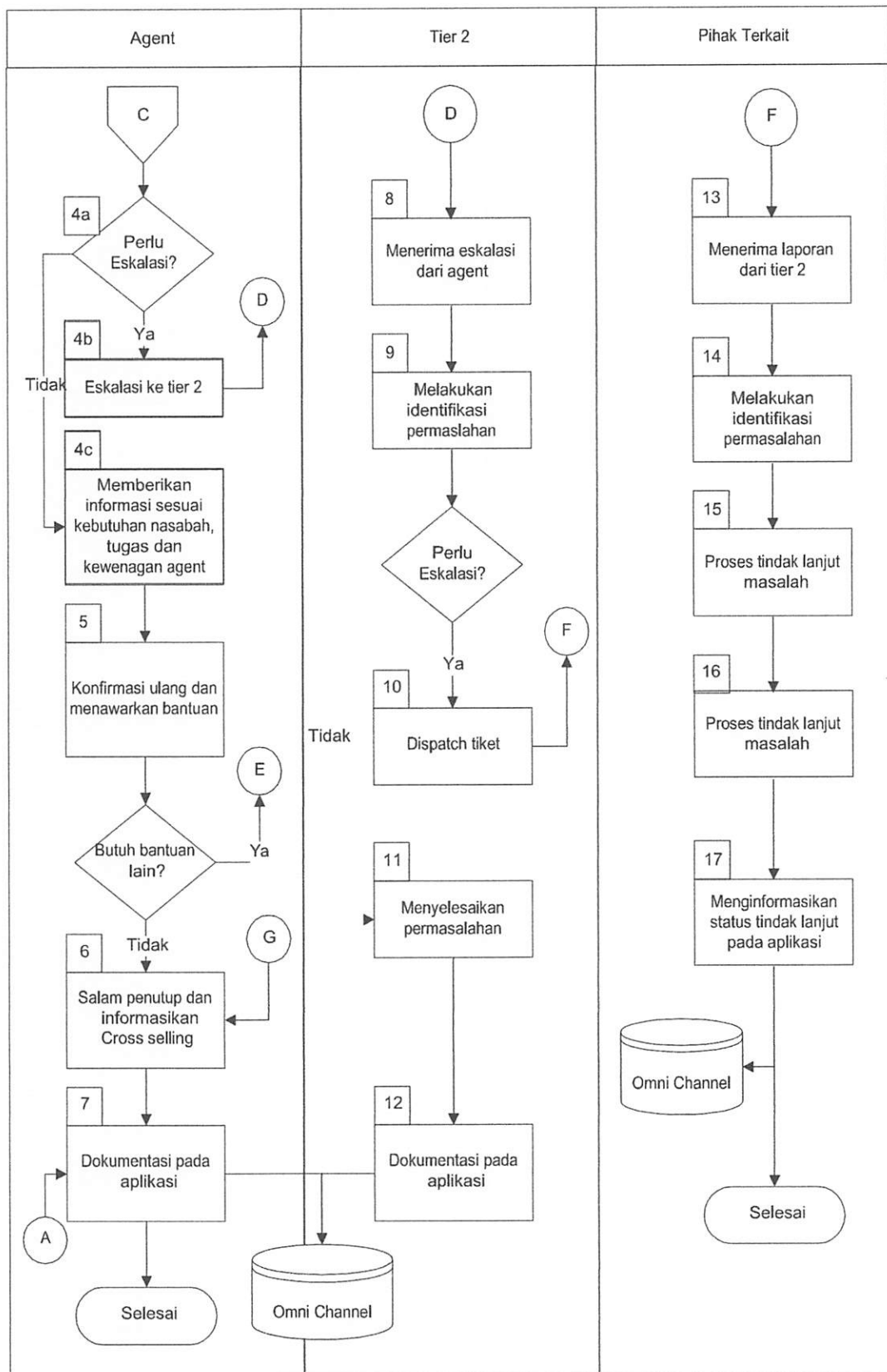
Pegadaian





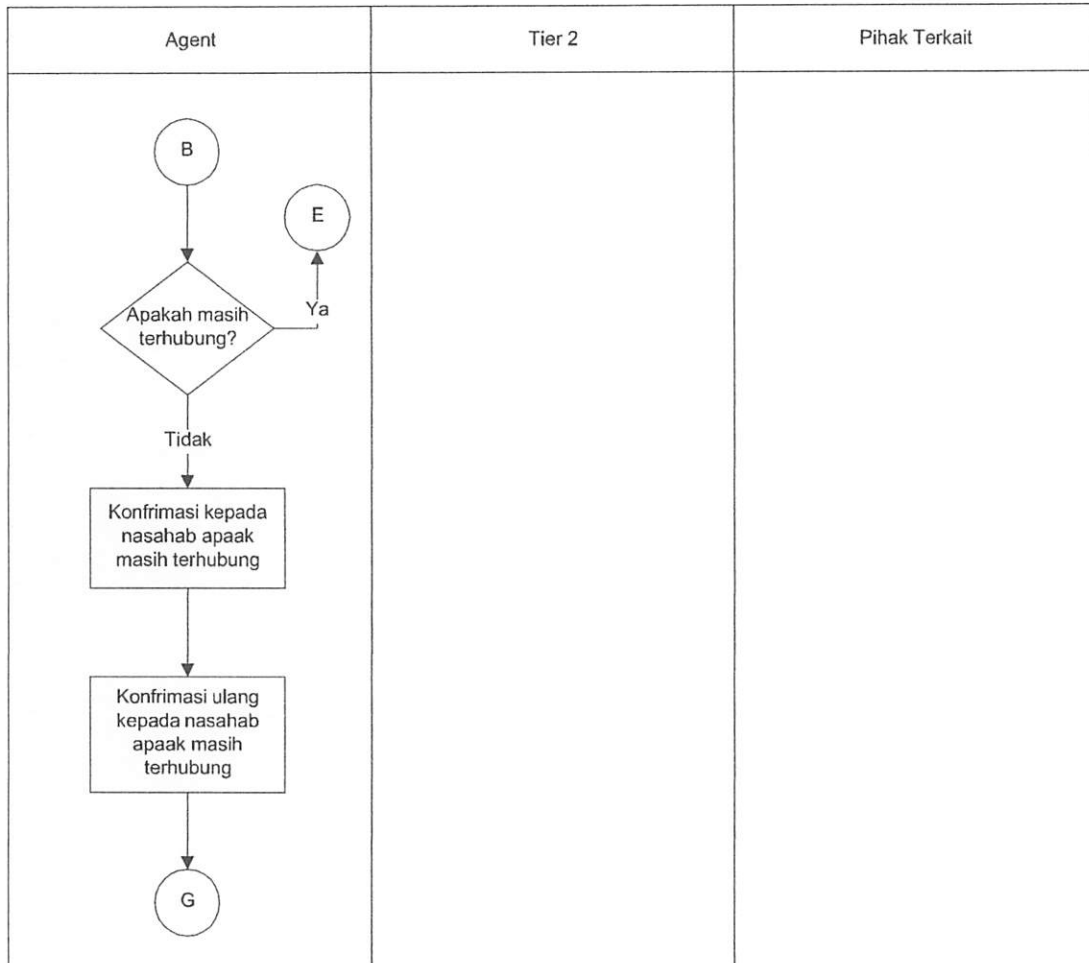
4.3.2. Customer Handling Sosial Media





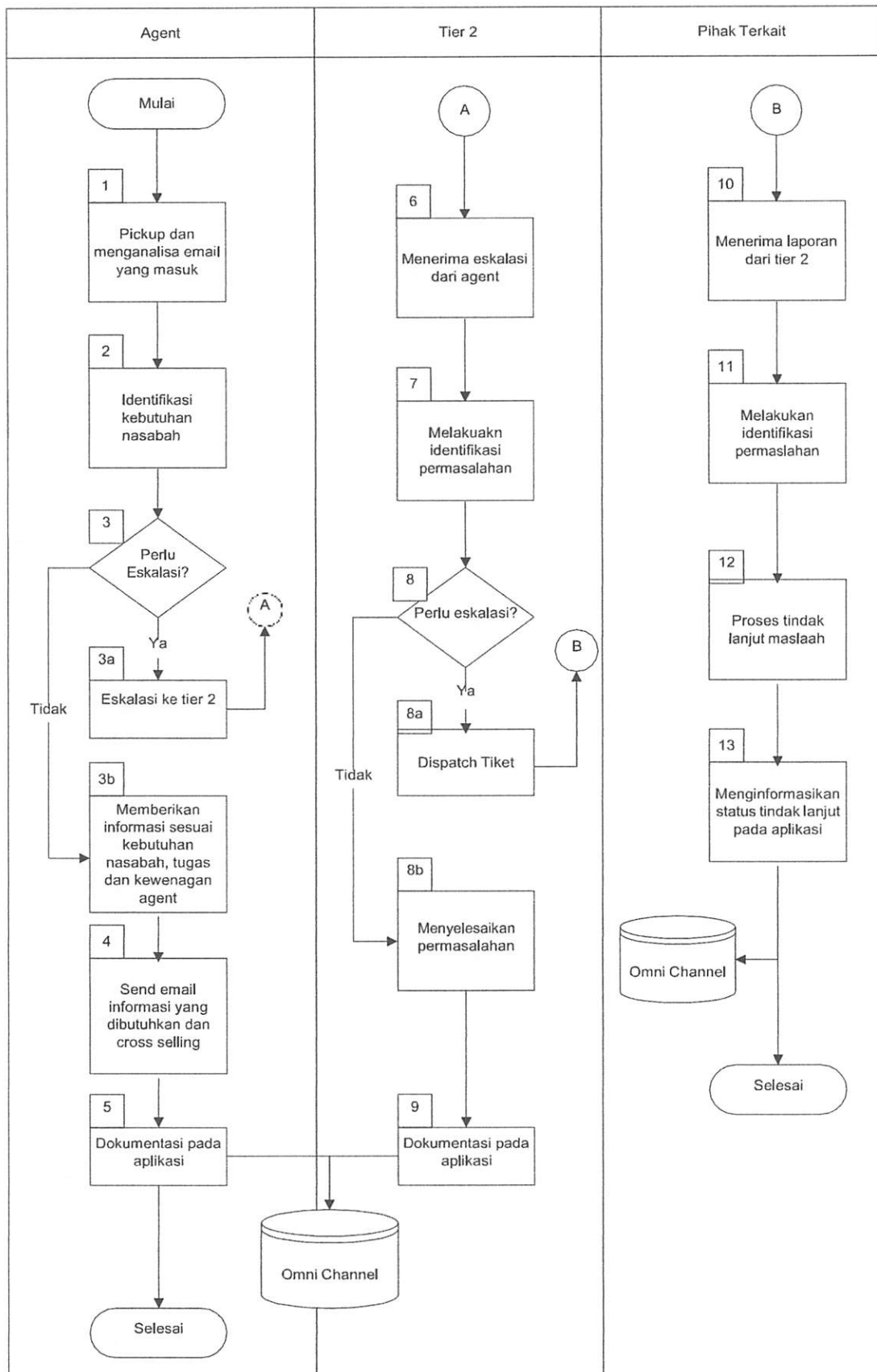


Pegadaian

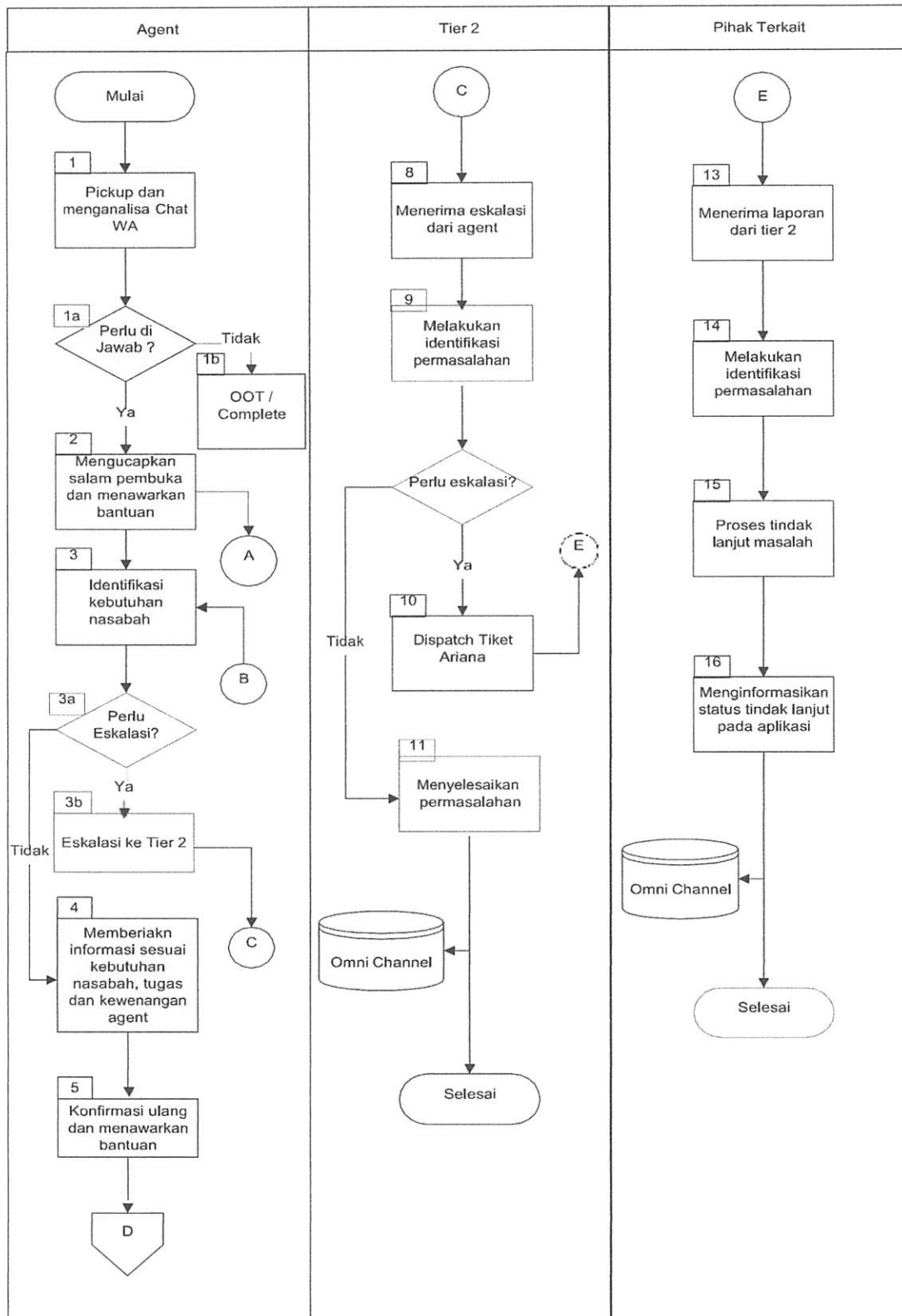




4.3.3. Customer Handling Email

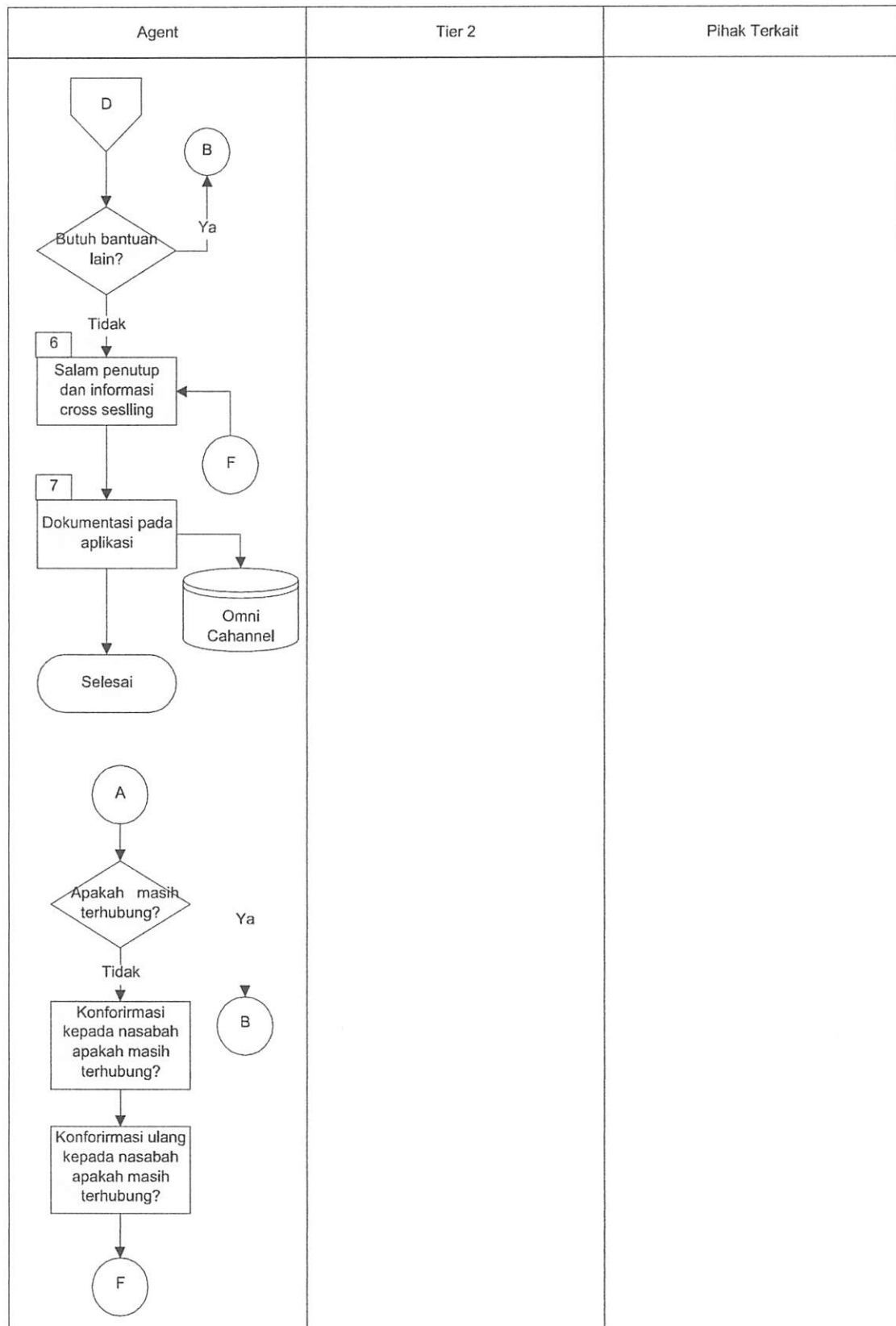


4.3.4. Customer Handling Whatsapp

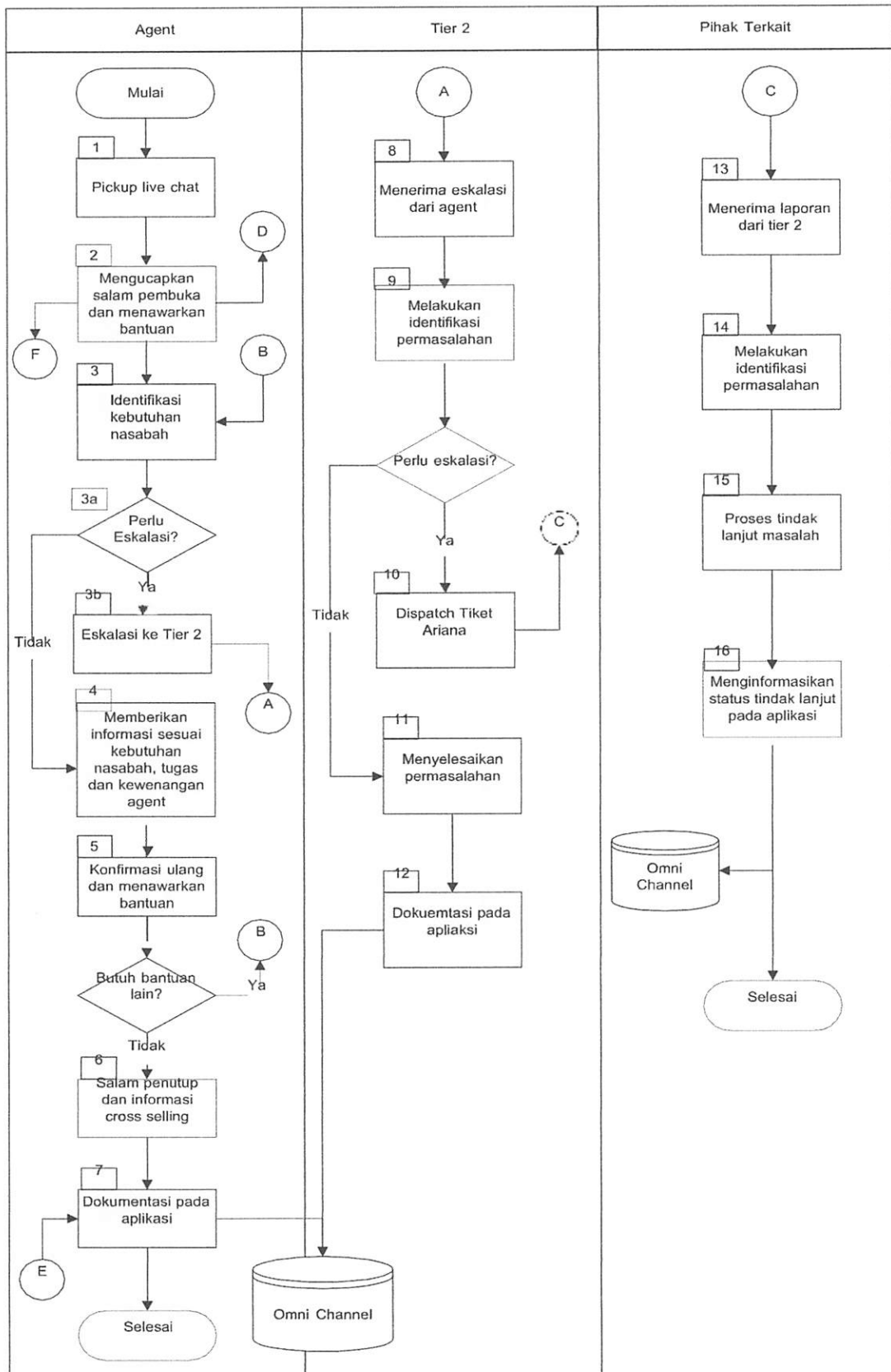




Pegadaian

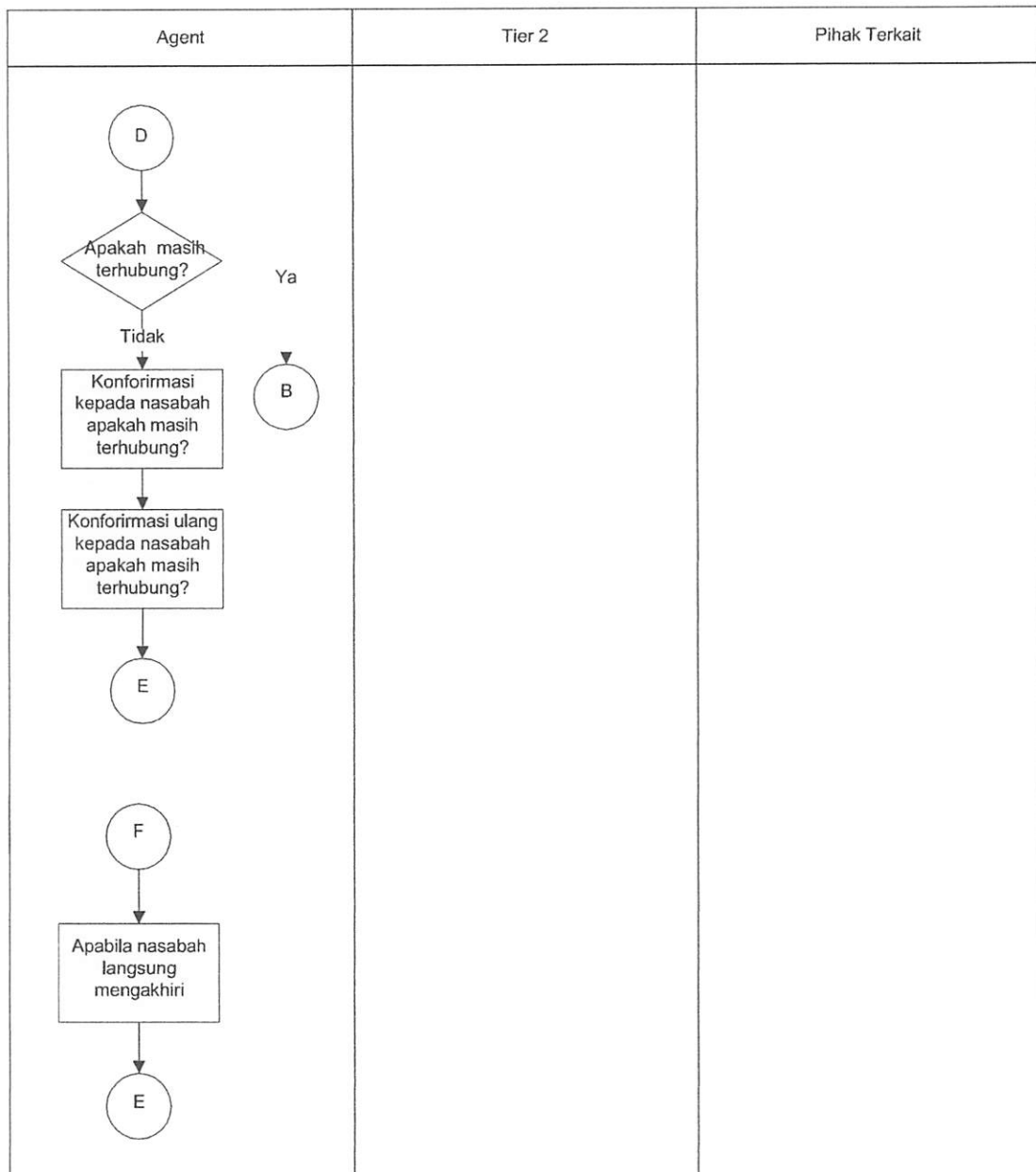


4.3.5. Customer Handling Live Chat

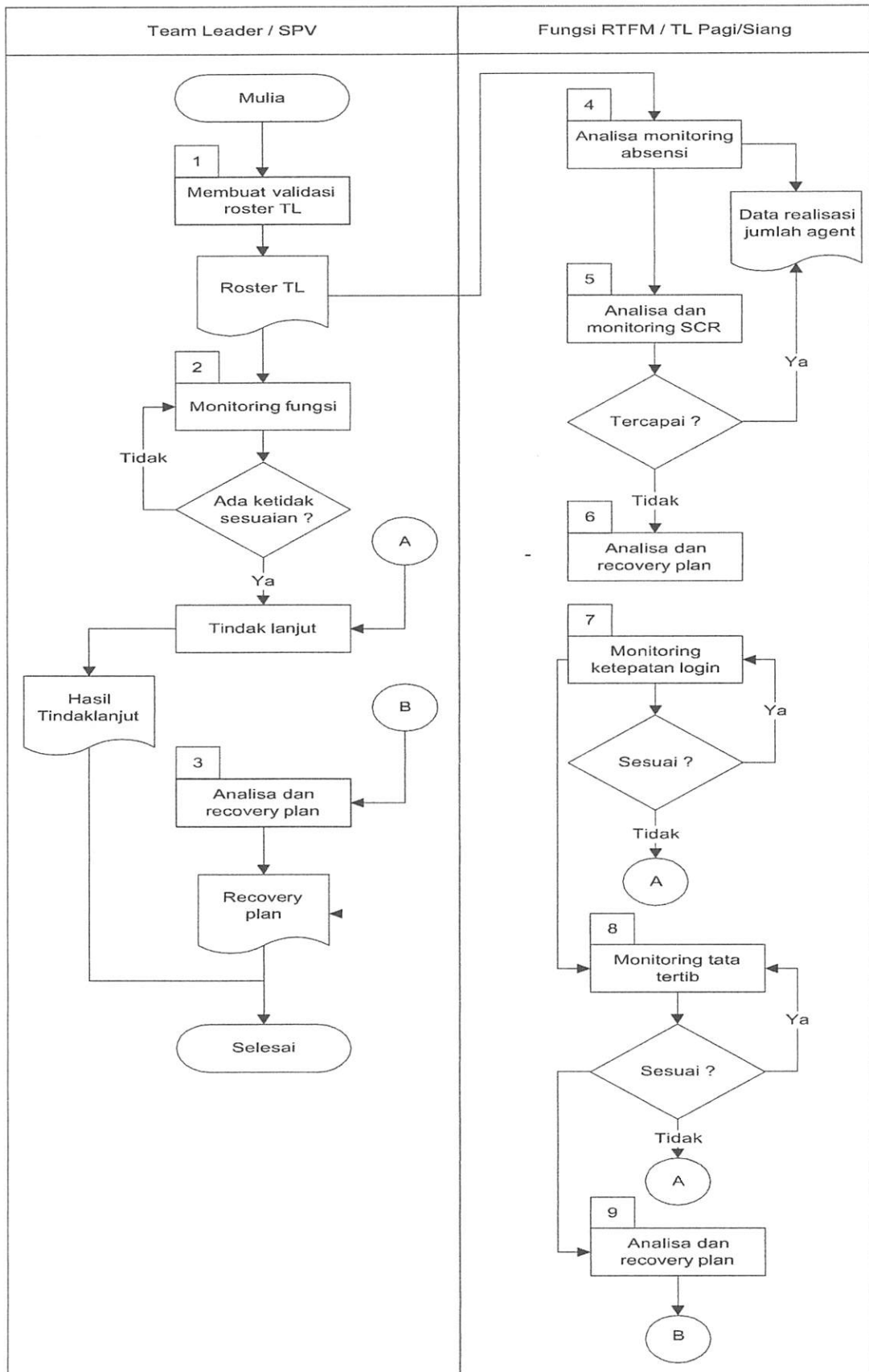




Pegadaian

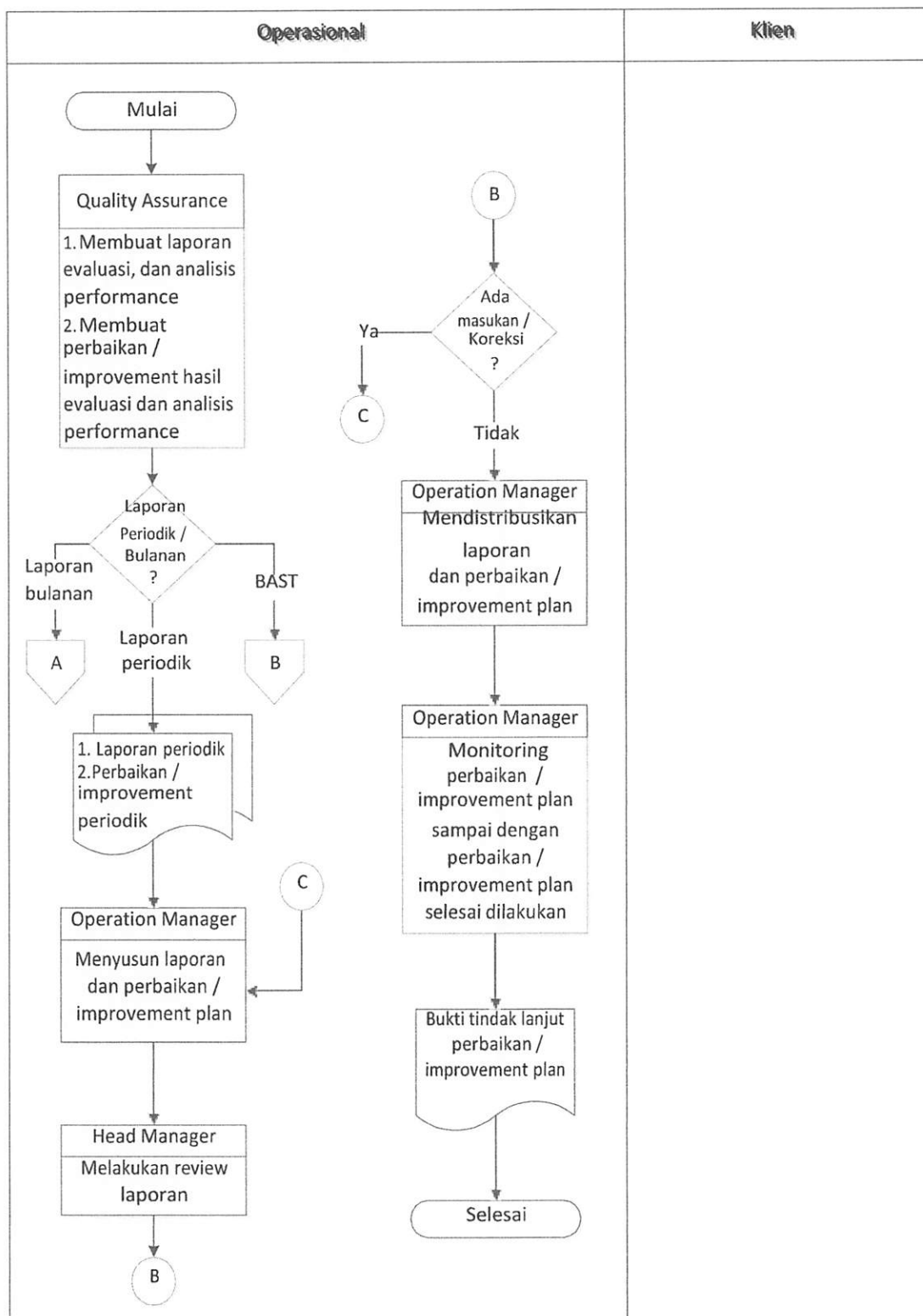


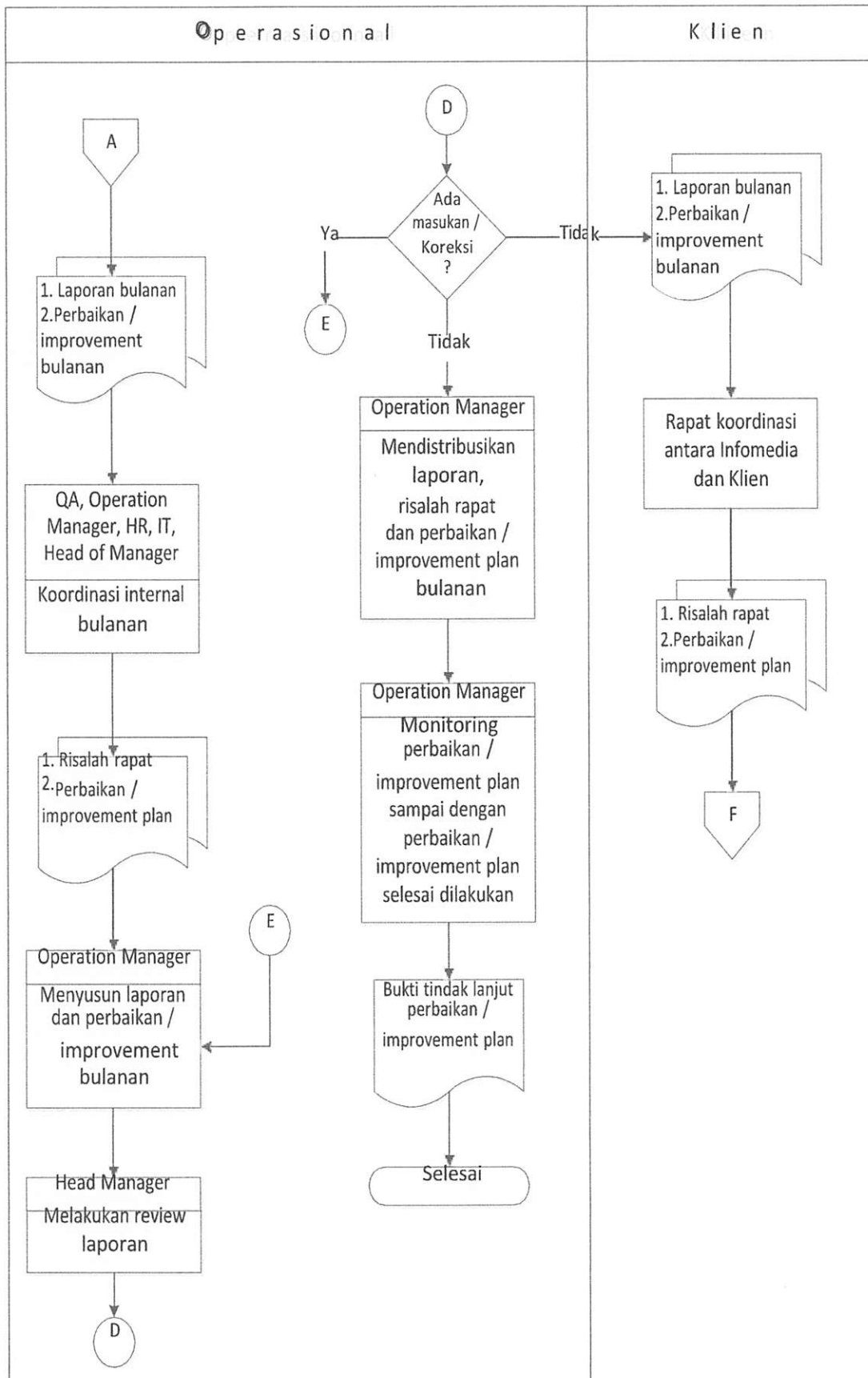
4.3.6. Analisa dan Monitoring Performance Layanan





4.3.7. Evaluasi, Perbaikan dan Penagihan







Pegadaian

