

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian

Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01

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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Regular	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 9.1 ISO 9001: 2015 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi
- 1.2. Klausul 9.1.3 ISO 9001: 2015 Analisis dan evaluasi
- 1.3. Klausul 10.2 ISO 9001: 2015 Ketidak sesuaian dan tindakan perbaikan
- 1.4. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan kualitas layanan yang diberikan *Agent* sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan perusahaan atau klien.
- 2.2. Untuk mengetahui nilai kualitas *Agent*, pemahaman produk, cara *handling* dan pencapaian target operasional.

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mengenai proses *tapping regular*, pengambilan *sampel* secara acak/random, hasil penilaian *tapping regular* di input ke dalam form *tapping* dan form NC, untuk pelaporan diserahkan ke tim operasional per minggu dan proses tindak lanjut hasil *tapping*.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Quality Control (QCO)
- 4.2. Quality Assurance
- 4.3. Team Leader
- 4.4. Koordinator
- 4.5. Agent

5. Kebijakan Umum

- 5.1. *Team Quality Control* (QCO) pada saat proses pengambilan *sampel tapping* memastikan sudah mengetahui *new Agent*, *Agent existing* dan *Agent dedicate*.
- 5.2. *Sampel tapping* yang diambil harus lengkap mulai dari salam pembuka sampai salam penutup.

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

- 5.3. Pengambilan sampel dapat diambil dari waktu kerja agent seperti jam mulai *login*, jam setelah istirahat *Agent* dan jam sebelum pulang *Agent* atau dapat disesuaikan dengan sampel yang ada.
- 5.4. Pengajuan temuan hasil *tapping* ke *Quality Control* (QCO) dilakukan maksimal 2 x 24 jam sejak hasil *tapping* diterima, jika temuan hasil tapping diajukan melebihi 2 x 24 jam kerja maka pengajuan tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut.
- 5.5. Pelaksana *tapping* adalah *Quality Control Officer* (QCO).
- 5.6. Untuk jumlah *sampling Agent* existing > 3 bulan 2 sampel / minggu total 8 sampel per bulan dan untuk *new Agent* < 3 bulan 3 sampel / minggu total 12 sampel per bulan.
- 5.7. Pengiriman laporan *tapping* mingguan H+1 di tanggal terakhir setiap minggu nya kepada *team* operasional.
- 5.8. Mengirimkan laporan analisa kualitas layanan Pegadaian ke bagian *Customer Experience and Quality Management* maksimal H+4.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. **New Agent** adalah *Agent* baru yang masa kerjanya dibawah / kurang dari 3 bulan
- 6.2. **Agent eksisting** adalah *Agent* yang masa kerjanya diatas / lebih dari 3 bulan
- 6.3. **Agent dedicate** adalah *Agent* yang dikhususkan untuk menangani channel tertentu layanan *Contact Center*
- 6.4. **Quality Control (QCO)** adalah Divisi / Bagian yang melakukan penilaian terhadap kinerja *Agent* dan merekomendasikan perbaikan kualitas pelayanan
- 6.5. **Team Leader** adalah Seseorang yang mampu memberikan bimbingan, instruksi, arahan dan kepemimpinan kepada sekelompok individu lain dengan tujuan dapat mencapai hasil yang baik dalam sebuah tim.
- 6.6. **Koordinator** adalah Mengkoordinir mensupervisi sesuai dengan kesesuaian hirarki
- 6.7. **Tapping** adalah kegiatan melakukan penilaian kualitas layanan sesuai dengan parameter yang berlaku
- 6.8. **Sampel Tapping** adalah interaksi antara *Agent* dan nasabah berupa *voice* atau *chat* yang nantinya akan dilakukan penilaian
- 6.9. **NC (Non-Critical)** adalah temuan ketidaksesuaian dengan parameter yang berlaku

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. *Tapping* dilakukan setiap periode sesuai mekanisme
- 7.2. *Tapping* dilakukan sesuai standar layanan dan panduan solusi yang berlaku



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Reguler

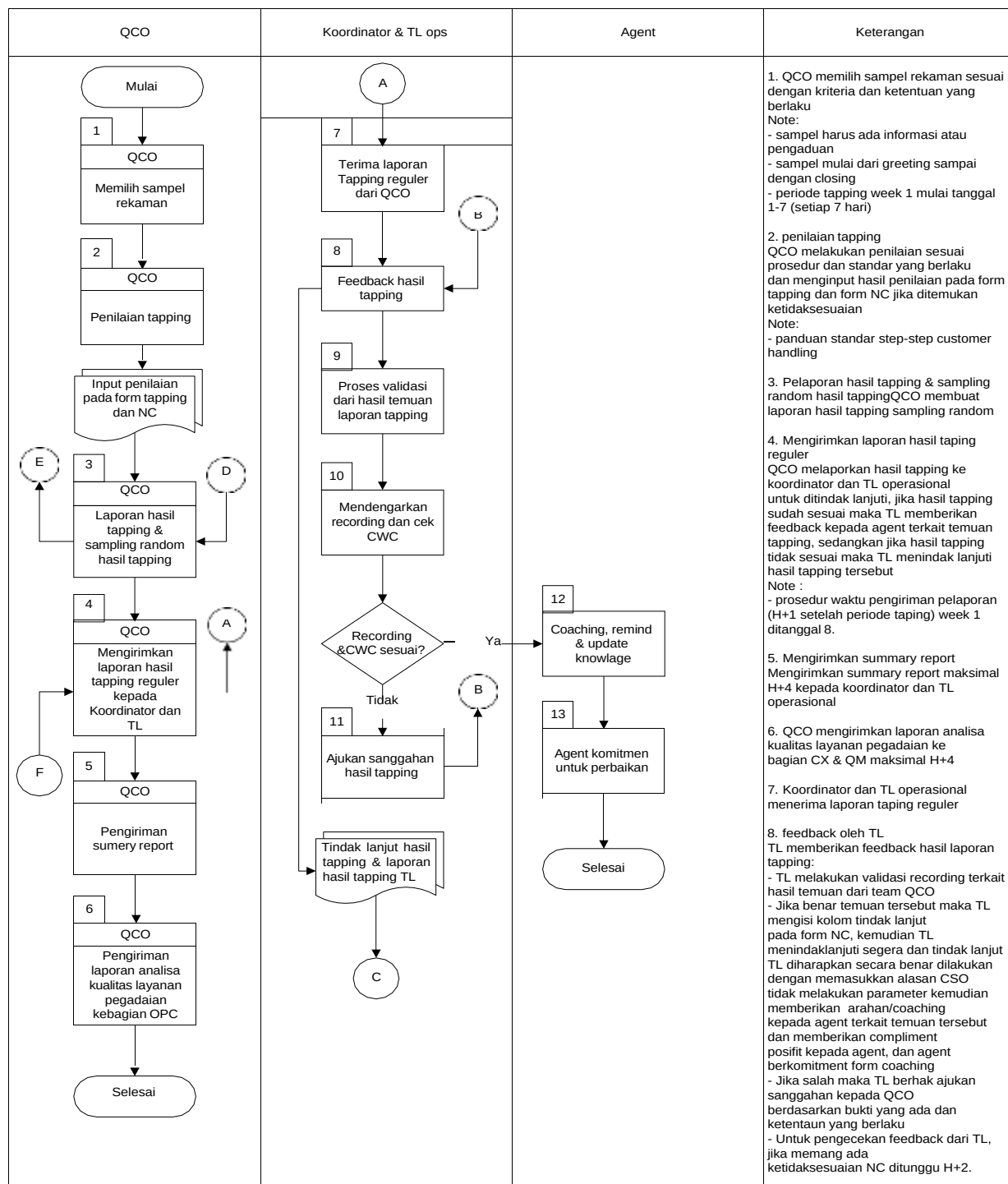
Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01

Revisi : 01

8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses Tapping Reguler

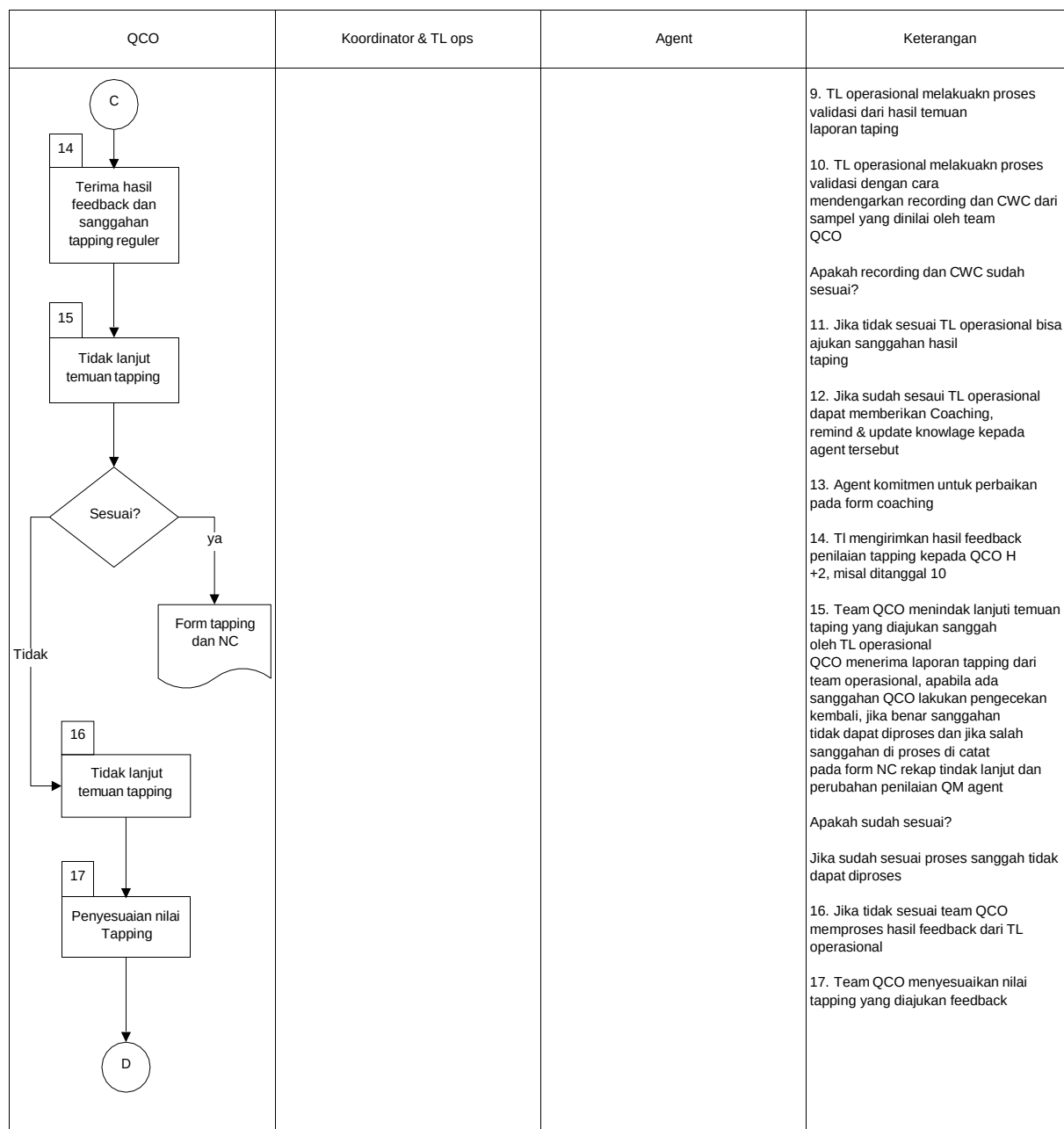


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

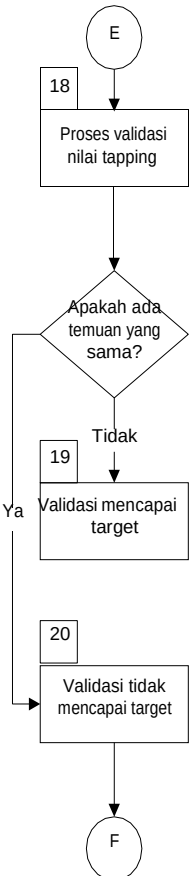
Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01

Revisi : 01



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Tapping Regular

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
Revisi : 01

QCO	Koordinator & TL ops	Agent	Keterangan
 <pre> graph TD E((E)) --> 18[18 Proses validasi nilai tapping] 18 --> D{Apakah ada temuan yang sama?} D -- Ya --> 20[20 Validasi tidak mencapai target] D -- Tidak --> 19[19 Validasi mencapai target] 20 --> F((F)) </pre>			18. Proses validasi nilai tapping QCO melakukan validasi week pertama, apakah diweek kedua masih ditemukan ketidaksesuaian yang sama diweek pertama. 19. Jika tidak ada temuan yang sama agent tersebut validasinya mencapai target 20. Jika masih ditemukan ketidaksesuaian agent tersebut tidak mencapai target. Pengisian di form NC dan pengiriman validasinya diweek 2.

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

8.2. Keterangan Prosedur, Risiko, Kontrol *

No	Keterangan	SLA	Risiko	Kontrol
1	Laporan Weekly Tapping	1 Hari	-	-
2	Laporan Monthly Tapping	2 Hari	-	-
3	Summary Report	4 Hari	Mempengaruhi pencapaian target Quality Control (QCO)	Pengingat tim terkait
4	laporan analisa kualitas layanan pegadaian	4 Hari	Mempengaruhi pencapaian target Quality Control (QCO)	Pengingat tim terkait
5	Pengajuan sanggahan tapping	2 Hari	Tidak bisa di proses sanggahan hasil tapping	Team Leader bisa mendelegasikan ke Team Leader on duty

*) No, keterangan, SLA, Risiko dan Kontrol pada tabel di atas merupakan No Aktivitas, keterangan, SLA, Risiko, dan Kontrol pada rincian prosedur. Setiap aktivitas diisi dengan keterangan jika diperlukan saja. Jika tidak ada konten pada salah satu kolom table di atas, maka kolom diisi dengan tanda (-). SLA wajib diisi namun keterangan, risiko, dan control tidak wajib.

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. QCC.PGDN.01.01 IK Tapping Reguler CC Pegadaian

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Standar Penilaian tapping reguler	Selama PKS	Document Control
dst			

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.01.01
	Revisi : 01

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

11. Aplikasi Pendukung

11.1. Aplikasi Omni Channel

11.2. My recording

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	-	-
02	-	-

