

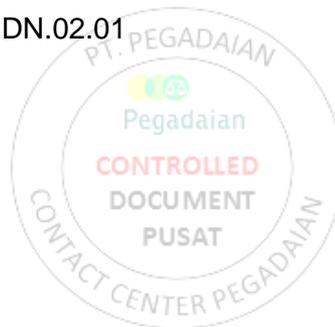
Instruksi Kerja CC Pegadaian

Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01

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



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. QCC.PGDN.01.01 SOP Tapping Reguler CC Pegadaian.

2. Tujuan

2.1. Sebagai dalam melakukan proses tapping kualitas layanan CC Pegadaian.

2.2. Memastikan kualitas layanan yang diberikan *Agent* sesuai dengan prosedur yang sudah di atur dan ditetapkan.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini dibuat untuk proses mulai dari *monitoring* melalui aktivitas *tapping*, tindak lanjut hasil *tapping* dan pelaporan hasil *tapping*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. *Tapping* dilakukan setiap periode yang telah ditentukan

4.2. *Tapping* dilakukan sesuai standar layanan dan panduan solusi yang sudah ada dan berlaku.

5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur memilih rekaman / sampel

Quality Control Officer (QCO) melakukan pemilihan sampel rekaman dengan kriteria sebagai berikut :

5.1.1. Proses *Tapping*

- a. Team *Quality Control Officer* (QCO) pada saat proses pengambilan sampel *tapping* memastikan sudah mengetahui *new Agent*, *Agent existing* dan *dedicate Agent*.
- b. Pengambilan sampel secara acak / random.
- c. Sampel *tapping* yang diambil harus lengkap mulai dari salam pembuka sampai salam penutup.

d. Untuk channel live chat sampel tapping dapat diambil apabila nasabah meninggalkan/end session dengan catatan agent sudah memberikan informasi/solusi dan agent sudah offering help.(Apakah informasi yang diberikan sudah cukup jelas atau ada hal lain yang dapat kami bantu kembali?).



Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- e. Sampel berasal dari awal (1/3 jam waktu kerja), tengah (1/3 s.d 2/3 waktu kerja) dan akhir *shift* (1/3 akhir waktu kerja).
- f. Untuk sampel voice bisa di ambil dari durasi percakapan yang panjang/lama, dengan durasi diatas 5 menit.
- g. Untuk sampel non voice Chat bisa di ambil dari durasi keseluruhan handling time (awal greeting sampai dengan closing) yang panjang/lama, dengan durasi diatas 17 menit.
- h. Untuk sampel tapping yang diambil harus beragam seperti informasi, permintaan dan pengaduan atau disesuaikan dengan kondisi channel masing-masing.
- i. Untuk sampel tapping dapat di ambil dari luar dedicated. Misalkan agent dedicated sosmed corporate (non voice) di hari tertentu dijadwalkan untuk perbantuan channel WhatsApp atau mengambil interaksi channel lain (tidak terjadwal saat queueing dll), maka tim Quality Control boleh mengambil sampel tappingan di hari tersebut.
- j. Untuk sampel tapping dapat di ambil dari luar dedicated. Misalkan agent dedicated voice di hari tertentu dijadwalkan untuk perbantuan channel WhatsApp atau mengambil interaksi channel lain (tidak terjadwal saat queueing dll), maka tim Quality Control boleh mengambil sampel tappingan di hari tersebut.
- k. Proses penilaian *tapping* dilakukan per minggu:
 - 1) Minggu pertama dari tanggal 01 s.d tanggal 07
 - 2) Minggu kedua dari tanggal 08 s.d tanggal 14
 - 3) Minggu ketiga dari tanggal 15 s.d tanggal 21
 - 4) Minggu keempat dari tanggal 22 s.d tanggal 30/31 (tanggal terakhir dibulan tersebut)

5.1.2. Frekuensi *Tapping*

- a. Untuk *Agent* eksisting > 3 bulan 2 sampel / minggu total 8 sampel perbulan dan untuk *new Agent* < 3 bulan 3 sampel / minggu total 12 sampel perbulan.
- b. Untuk validasi kandidat agent sampel yang di ambil sebanyak 4 sampel, dan diambil akhir periode masa tandem aktif.
- c. Apabila Agent mengalami sakit seperti rawat inap, kecelakaan, dan isoman yang disetujui oleh manajemen dalam kurun waktu satu periode sampel tapping maka penilaian dianggap N/A dan nilai akhir monthly disesuaikan.
- d. Apabila Agent tidak masuk tidak sesuai prosedural dalam kurun waktu satu periode sampel tapping seperti cuti mendadak, tukar libur maka penilaian dianggap 0 dan nilai akhir monthly dibagi 4.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- e. Apabila Agent tidak masuk atau liburnya sesuai prosedural (sudah disetujui oleh manajemen) dalam kurun waktu satu periode sampel tapping seperti cuti menikah maka penilaian dianggap N/A dan nilai akhir monthly disesuaikan.
- f. Apabila Agent mengalami sakit seperti rawat inap, kecelakaan dalam kurun waktu lebih dari satu bulan maka penilaian tapping dianggap 0.

5.2. Prosedur penilaian *Tapping*

- a. *Tapping* dilakukan mengikuti parameter standar layanan yang berlaku dimasing-masing layanan memberikan penilaian dan mendokumentasikan sesuai standar layanan yang berlaku.
- b. QCO atau *Team Leader* memberikan *feedback* langsung hasil *tapping* layanan.

5.3. Prosedur penilaian *HOLD*

Hanya melakukan *HOLD* pada *case* yang boleh dilakukan *HOLD* dan mengikuti prosedur *HOLD* yang benar, seperti:

- a. Sebelum di *Hold* harus sampaikan “Bapak/Ibu (Nama Nasabah) mohon maaf kami akan lakukan pengecekan datanya terlebih dahulu, bersedia menunggu? (Tunggu respons Nasabah), terima kasih...” lalu tekan tombol *hold* (*Hold* pertama maksimal 2 menit)
- b. Setelah di *Hold* harus sampaikan “Bapak/Ibu (Nama Nasabah) terima kasih telah menunggu, untuk...bla..bla...bla (solusi/hasil pengecekan data).”
- c. Jika *Hold* pertama (2 menit) masih kurang untuk pengecekan datanya, maka untuk *Hold* yang kedua dan seterusnya agent wajib angkat *hold* dan menggunakan *scripts*: “Bapak/Ibu (Nama Nasabah) mohon maaf sebelumnya, saat ini kami masih melakukan pengecekan datanya dan membutuhkan waktunya kembali, masih berkenan menunggu...? (Tunggu respons Nasabah) mohon tidak ditutup teleponnya, terima kasih...” lalu tekan tombol *Hold*.
- d. Jika Nasabah menanyakan berapa lama waktunya (*Hold* kedua dan seterusnya), *Agent* bisa menginformasikan “maksimal 2 menit”.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

5.4. Prosedur menindak lanjuti temuan *Quality Control Officer* (QCO) dan *feedback*

5.4.1. Menindak lanjuti temuan QCO

- a. *Team Leader* melakukan validasi *recording* untuk *Agent voice* dan melihat histori pada CWC untuk *Agent non voice* terkait hasil temuan dari *team* QCO.
- b. Jika benar temuan tersebut maka *Team Leader* mengisi kolom tindak lanjut pada Form NC, kemudian *Team Leader* menindaklanjuti segera dan tindak lanjut *Team Leader* diharapkan secara benar dilakukan dengan memasukkan alasan QCO tidak melakukan parameter kemudian memberikan arahan / *coaching* kepada *Agent* terkait temuan tersebut dan memberikan *compliment* positif kepada *Agent*, dan *agent* berkomitmen form *coaching*.
- c. Jika salah maka *Team Leader* berhak ajukan sanggahan kepada QCO berdasarkan bukti yang ada dan ketentuan yang berlaku.

5.4.2. Feedback

- a. *Team Leader* melakukan *feedback* terkait dari hasil *tapping* yang telah dilakukan, jenis *feedback* yang diberikan seperti:
 - i. *Coaching for success*
 - ii. *Coaching for improvement*
- c. *Feedback* harus diberikan kepada QCO selambatnya dalam 3 x 24 jam via email, untuk periode ke - 4 maksimal 2 x 24 jam via email
- d. QCO harus memberikan hasil pengajuan *feedback* atau banding kepada *Team Leader* selambatnya dalam 2 x 24 jam via email.

5.4.3. Temuan ketidaksesuaian penilaian QCO dan *feedback* dari *Team Leader* menjadi sumber untuk menentukan topik kalibrasi.

5.5. Prosedur membuat laporan *Tapping*

- a. Pengiriman laporan *tapping* mingguan H+1 di tanggal terakhir setiap minggu nya kepada tim operasional.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

- b. Pengiriman laporan *tapping* bulanan maksimal H+2 di setiap bulan kepada *team* operasional.
- c. Mengirimkan *summary report* maksimal H+4.
- d. Mengirimkan laporan analisa kualitas layanan pegadaian ke bagian *Customer Experience and Quality Management* maksimal H+4.

5.6. Prosedur menindak lanjuti laporan

1. *Team Leader* mendengarkan ulang *recording* dan pengecekan pada CWC dari temuan ketidaksesuaian.
2. Jika sesuai, maka dilakukan *coaching* / pembinaan dan *improvement* terhadap *Agent* tersebut.
3. Jika temuan tidak terbukti kebenarannya maka temuan tersebut dikembalikan.

5.7. Prosedur kalibrasi hasil *Tapping Regular*

1. Jika temuan tidak terbukti kebenarannya maka temuan tersebut dikembalikan temuan ketidaksesuaian penilaian QCO dan *feedback* dari *Team Leader* menjadi sumber untuk menentukan topik kalibrasi.
2. Proses kalibrasi dilakukan minimal 1 bulan sekali.
3. Apabila ada hal-hal yang bersifat *urgent* dan mengharuskan untuk ditindak lanjuti maka bisa dilakukan proses kalibrasi sesegera mungkin.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	<i>Form Tapping</i>	2 Tahun	Quality Control Officer (QCO)
2	<i>Form NC</i>	2 Tahun	Quality Control Officer (QCO)
3	<i>Form Coaching</i>	2 Tahun	Document Control
4	Laporan Analisa Kualitas Layanan Pegadaian	2 Tahun	Quality Control Officer (QCO)
5	Laporan Analisa Kualitas Layanan Pegadaian Sosmed	2 Tahun	Quality Control Officer (QCO)
6	Standar Penilaian <i>tapping</i> reguler	Selama PKS	Document Control

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



Instruksi Kerja CC Pegadaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.01
	Revisi : 01

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	21 September 2023	<p>Penambahan :</p> <p>5.1.1 Proses <i>Tapping</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Untuk channel live chat sampel tapping dapat diambil apabila nasabah meninggalkan/end session dengan catatan agent sudah memberikan informasi/solusi dan agent sudah offering help.(Apakah informasi yang diberikan sudah cukup jelas atau ada hal lain yang dapat kami bantu kembali?).• Untuk sampel voice bisa di ambil dari durasi percakapan yang panjang/lama, dengan durasi diatas 5 menit.• Untuk sampel non voice Chat bisa di ambil dari durasi keseluruhan handling time (awal greeting sampai dengan closing) yang panjang/lama, dengan durasi diatas 17 menit.• Untuk sampel tapping yang diambil harus beragam seperti informasi, permintaan dan pengaduan atau disesuaikan dengan kondisi channel masing-masing. <p>5.1.2 Frekuensi Tapping</p> <ul style="list-style-type: none">• Untuk validasi kandidat agent sampel yang di ambil sebanyak 4 sampel, dan diambil akhir periode masa tandem aktif.• Apabila Agent mengalami sakit seperti rawat inap, kecelakaan, dan isoman yang disetujui oleh manajemen dalam kurun waktu satu periode sampel tapping maka penilaian dianggap N/A dan nilai akhir monthly disesuaikan.• Apabila Agent tidak masuk tidak sesuai prosedural dalam kurun waktu satu periode sampel tapping seperti cuti mendadak, tukar libur maka penilaian dianggap 0 dan nilai akhir monthly dibagi 4.• Apabila Agent tidak masuk atau liburnya sesuai prosedural (sudah disetujui oleh manajemen) dalam kurun waktu satu periode sampel tapping seperti cuti menikah maka penilaian dianggap N/A dan nilai akhir monthly disesuaikan.• Apabila Agent mengalami sakit seperti rawat inap, kecelakaan dalam kurun waktu lebih dari satu bulan maka penilaian tapping dianggap 0. <p>Pada Bab 5 Rincian Prosedur, 5.4. Prosedur menindak lanjuti temuan <i>Quality Control Officer (QCO)</i> dan <i>feedback</i> Ada perubahan <i>Feedback</i>, diantaranya: 5.4.2 <i>Feedback</i>, ada perubahan pada poin C sebelumnya 2 x 24 jam saat ini berubah menjadi 3 x 24 jam, dengan penjelasan sebagai berikut: c. <i>Feedback</i> harus diberikan kepada QCO selambatnya dalam 3 x 24 jam via email, untuk periode ke - 4 maksimal 2 x 24 jam via email</p>
02		
Dst.		