

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Kalibrasi / Persamaan Persepsi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.02

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



Instruksi Kerja CC Pegadaian Kalibrasi / Persamaan Persepsi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: QCC.PGDN.02.02
Revisi	: 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.5 ISO 9001:2015 Informasi Terdokumentasi
- 1.2. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan
- 1.3. Klausul 9.1 ISO 9001:2015 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi
- 1.4. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

2. Tujuan

- 2.1. Sebagai panduan untuk dalam meningkatkan performansi layanan Contact Center Pegadaian.

3. Ruang Lingkup

Mengatur mengenai mekanisme proses kalibrasi hasil *tapping reguler* baik itu *voice* dan *non voice*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Proses kalibrasi dilakukan minimal 1 bulan sekali.
- 4.2. Apabila ada hal-hal yang bersifat *urgent* dan mengharuskan untuk ditindak lanjuti maka bisa dilakukan proses kalibrasi sesegera mungkin.
- 4.3. Penilaian sesuai standar parameter layanan yang berlaku.
- 4.4. Konsisten penilaian sesuai kesepakatan kalibrasi.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Peserta kalibrasi terdiri dari *Quality Control Officer* (QCO), *Team Leader*, *Quality Assurance* dan koordinator dan proses kalibrasi dilakukan minimal 1 bulan sekali.
- 5.2. Yang bertindak sebagai fasilitator adalah QCO.
- 5.3. Jadwal pelaksanaan dan peserta kalibrasi diatur oleh QCO.
- 5.4. Topik kalibrasi ditentukan oleh QCO atau *Team Leader* yang bersumber dari temuan ketidak sesuaian hasil *tapping* atau informasi krusial yang berada dilayanan.
- 5.5. Materi *sampel* yang akan dinilai besama-sama saat kalibrasi minimal 3 *sampel*.
- 5.6. Seluruh peserta kalibrasi bersama-sama mendengarkan *sampel calls* dan membaca *sampel history chat* nasabah kemudian menilai sesuai dengan standar parameter penilaian yang sudah ditentukan.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Kalibrasi / Persamaan Persepsi	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.02 Revisi : 01
---	---

- 5.7. Seluruh peserta kalibrasi mendiskusikan hasil penilaian dan membuat kesepakatan mengenai parameter penilaian yang menjadi topik pembahasan.
- 5.8. Penilaian sesuai standar parameter layanan yang berlaku.
- 5.9. Konsisten penilaian sesuai kesepakatan kalibrasi.
- 5.10. Team QCO menyimpulkan hasil proses kalibrasi.
- 5.11. Hasil kalibrasi di share dalam bentuk MOM dan disimpan pada aplikasi pendukung selambatnya pada H+1 dan *Team Leader* memberikan respon serta melakukan sosialisasi kepada *Agent* selambat-lambatnya H+2.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form MOM	2 Tahun	QCO
2	MASTER DOCUMENT	CONTROLLED DOCUMENT	
dst.	DOCUMENT		

*) 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.		