

## Instruksi Kerja CC Pegadaian

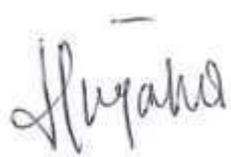
Kalibrasi / Persamaan Persepsi

**Tanggal Berlaku** : 02 Oktober 2023

**Kode Dokumen** : QCC.PGDN.02.02

**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

**Instruksi Kerja CC Pegadaian**  
Kalibrasi / Persamaan Persepsi

Tanggal Berlaku	: 02 Oktober 2023
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 bersama-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.



# Pegadaian

<b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b> Kalibrasi / Persamaan Persepsi	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	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			
dst.			

\*) 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		
02		
Dst.		