

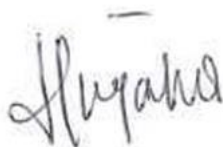
Instruksi Kerja CC Pegadaian

Key Performance Indicator (KPI) Management

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.03

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 3	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023



Instruksi Kerja CC Pegadaian Key Performance Indicator (KPI) Management	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.03
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 7.1. Sumber Daya
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 7.2. Kompetensi
- 1.4. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.5. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.6. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.7. ISO 9001:2015, Klausul 10.3. Peningkatan Terus-menerus

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan para PIC dan tahapan pengawalan *Key Performance Indicator* (KPI) agar selalu melampaui target, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi, dan *improvement*.
- 2.2. Menjamin kepuasan pelanggan/*end-user* (*customer satisfaction*), dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan parameter KPI terlampaui.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan para PIC dan tahapan pengawalan *Key Performance Indicator* (KPI) agar selalu melampaui target, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi, dan *improvement*, guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan parameter dan kategori KPI yang menjadi target pengawalan, baik KPI Internal maupun KPI Eksternal.
- 4.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan para PIC (*Responsible*) yang bertugas mengawal capaian KPI agar selalu di atas target.
- 4.3. PIC (*Responsible*) menyusun program kerja di tiap titik risiko dan peluang, agar target tersebut dapat terlampaui. Jika diperlukan, PIC tersebut dapat

Instruksi Kerja CC Pegadaian Key Performance Indicator (KPI) Management	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.03
	Revisi : 01

mengajukan *draft* SOP, IK, Form dan/atau Standar sebagai dasar pengelolaan risiko dan peluang.

- 4.4. Tiap PIC (*Responsible*) di tiap titik risiko dan peluang, melaksanakan program kerja dan/atau SOP, IK, Form dan/atau Standar agar Target KPI tersebut dapat terlampaui.
- 4.5. Saat mengalami *defect*, tiap PIC (*Responsible*) berkoordinasi dengan SDM lain yang terkait mengajukan *recovery plan* kepada Manajer Operasional (*Accountable*) untuk diputuskan langkah strategis dan taktis dalam menyelesaikan *defect* tersebut.
- 4.6. Laporan Capaian KPI Bulanan disampaikan PIC (*Responsible*) kepada Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operasional dan Tim Support Operasional (*Consulted*).
- 4.7. Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh, minimal 1 (satu) kali per bulan, sekaligus merumuskan upaya preventif/mitigasi dan kuratif/solutif agar *defect* capaian KPI tidak terjadi lagi di masa depan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan KPI Management

5.1.1. Kategori dan Parameter Pengawasan KPI

Untuk mempermudah pemahaman, KPI dikategorikan menjadi:

5.1.1.1. *Performance*

Parameter KPI terkait performa Layanan CC Pegadaian, seperti: *Success Call Ratio* (SCR), *Response Time* (RT), *Average Handling Time* (AHT).

5.1.1.2. *Quality*

Parameter KPI terkait kualitas pelayanan CC Pegadaian, seperti: QM Score, Tes Produk dan Prosedur (PnP), Mystery Shop, Survey CSI, dll.

5.1.1.3. *Infrastructure*

Parameter KPI terkait performa sarana dan prasarana Layanan CC Pegadaian, seperti: *Availability* perangkat (IVR, Telepon, BOT, Aplikasi, dll.), *downtime*, dll.

5.1.1.4. Pemenuhan SDM

Instruksi Kerja CC Pegadaian Key Performance Indicator (KPI) Management	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.03
	Revisi : 01

Parameter KPI terkait pemenuhan SDM di Layanan CC Pegadaian, seperti: *Seat Fulfilment*, *Turn Over/Attrition Rate*, dll.

5.1.1.5. Kinerja SDM

Parameter KPI terkait kinerja SDM di Layanan CC Pegadaian, seperti: Kehadiran, Kedisiplinan (*Adherence*), *Productivity Per Agent* (PPA), dll.

5.1.2. Tiap PIC (*Responsible*) di tiap titik risiko dan peluang, menyusun program kerja agar target tersebut dapat terlampaui. Jika diperlukan, PIC tersebut dapat mengajukan *draft* SOP, IK, Form dan/atau Standar sebagai dasar pengelolaan risiko dan peluang tersebut kepada Document Control.

5.2. Pelaksanaan KPI Management

Tiap PIC (*Responsible*) di tiap titik risiko dan peluang, melaksanakan program kerja dan/atau SOP, IK, Form dan/atau Standar agar Target KPI tersebut dapat terlampaui.

5.3. Monitoring KPI Management

5.3.1. Jika parameter target KPI yang dikawal mengalami *defect*, PIC (*Responsible*) wajib berkoordinasi dengan SDM terkait dan melaporkan serta menyampaikan rekomendasi kepada Manajer Operasional (*Accountable*) agar *defect* dapat tersolusikan.

5.3.2. Manajer Operasional (*Accountable*) memutuskan *recovery plan* atau langkah kuratif untuk mensolusikan *defect* tersebut.

5.4. Pelaporan KPI Management

5.4.1. PIC (*Responsible*) melaporkan performa KPI Bulanan kepada Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operasional dan Tim Support-Operasional (*Consulted*).

5.4.2. PIC (*Responsible*) melaporkan performa KPI Bulanan maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Key Performance Indicator (KPI) Management	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.03
	Revisi : 01

5.5. Evaluasi dan *Improvement* KPI Management

Manajer Operasional (Accountable) bersama para PIC (Responsible) melakukan review/evaluasi menyeluruh, minimal 1 (satu) kali per bulan, sekaligus merumuskan upaya preventif/mitigasi dan kuratif/solutif agar defect capaian KPI tidak terjadi lagi di masa depan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Memo Permintaan Registrasi (MPR)	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
2	Form Daftar Informasi Terdokumentasi	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
3	<i>Objective Evidence</i> Pelaksanaan SOP, seperti Form Daftar Hadir, form Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll.	2 Tahun	Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP/IK

Note : *Objective Evidence* dapat berupa *Hard-Copy* atau *Soft-Copy* yang mendukung/menguatkan keabsahan pelaksanaan SOP/IK tersebut.

7. Catatan Perubahan

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan