

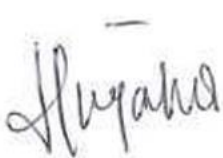
Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengelolaan Mystery Shopping

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04

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 Pengelolaan Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 7.2. Kompetensi
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.4. ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1. Komunikasi Pelanggan
- 1.5. ISO 9001:2015, Klausul 8.5.1. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan
- 1.6. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.7. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.8. ISO 9001:2015, Klausul 10.3. Peningkatan Terus-menerus

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan standar parameter penilaian *Mystery Shopping*, yaitu parameter yang sama terkait *Quality Monitoring (QM) Score*, sesuai Layanan: Inbound, Outbound, dan Digital, sebagai alat ukur kualitas pelayanan pelanggan.
- 2.2. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan *Mystery Shopping* dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 2.3. Menjamin kepuasan pelanggan/*end-user (customer satisfaction)*, dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan proses, sikap dan solusi pelayanan yang memuaskan, serta mitigasi atas *customer affecting critical error, business affecting critical error, dan compliance affecting critical error*.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan standar parameter penilaian *Mystery Shopping*, yaitu parameter yang sama terkait penilaian *Quality Monitoring (QM) Score*, PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan *Mystery Shopping*, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*, guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, pada Layanan Contact Center Pegadaian.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04
	Revisi : 01

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan standar parameter penilaian *Mystery Shopping*, yaitu parameter yang sama terkait penilaian *Quality Monitoring (QM) Score*, sebagai alat ukur kualitas pelayanan pelanggan.
- 4.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Control (QC), Team Leader Operasional dan/atau unit kerja lain sebagai PIC (*Responsible*) yang mengelola *Mystery Shopping* mulai tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 4.3. Agar representatif (mewakili populasi interaksi pelayanan pelanggan secara proporsional per kategori), maka metode statistik yang digunakan adalah *stratified random sampling*, dengan skenario pertanyaan *mystery shopping* mempertimbangkan aspek: kategori Interaksi Pelanggan (Informasi, Permintaan & Komplain), kategori jam pelayanan (Pagi, Siang, Sore atau Malam) dan mewakili Top 10 Interaksi Pelanggan.
- 4.4. Jumlah sampel ideal per bulan adalah 56 sampel
- 4.5. Pelaksanaan *Mystery shopping* dilakukan sebanyak 4 kali setiap minggunya. Interval pelaksanaan yaitu 08.30 - 10.00, 10.00 - 11.30, 11.30 - 13.00, 13.00 - 14.30, 14.30 - 16.00, 16.00 - 17.00.
- 4.6. Sebagai proses monitoring, Atasan Langsung dari PIC (*Responsible*) memonitor progres *mystery shopping*, untuk memastikan target sampel tercapai, serta PIC (*Responsible*) menyampaikan temuan *defect* kepada Atasan Langsung dari Agent yang dilakukan pengukuran kualitas pelayanan.
- 4.7. Sebagai proses pelaporan, PIC (*Responsible*) mencatat hasil pengukuran, serta mengirimkan laporan tersebut kepada Manajer Operasional (*Accountable*), maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.
- 4.8. PIC (*Responsible*) dan Team Leader melakukan evaluasi bersama atas temuan *defect*, sesuai IK Kalibrasi, minimal 1 (satu) kali per bulan, dan setiap kali ada *case/issue* pelayanan pelanggan yang memiliki dampak besar, untuk mengidentifikasi *root cause* dan menyusun *improvement plan*. *Objective Evidence* pelaksanaan kalibrasi kualitas pelayanan minimal berupa Form Daftar Hadir dan Form Risalah Rapat (Minutes of Meeting).
- 4.9. Team Leader melakukan *review* bersama dengan Agent, menemukan *defect* atau kekurangan, untuk dilakukan perbaikan melalui sesi *brief* dan *debrief*.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04
	Revisi : 01

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan *Mystery Shopping*

5.1.1. Standar Parameter Penilaian *Mystery Shopping*

Basis penilaian kualitas pelayanan dalam *mystery shopping* adalah standar parameter yang sama yang digunakan untuk QM Score, yaitu Standar Parameter QM Score Layanan Inbound, Standar Parameter QM Score Layanan Outbound, dan Standar Parameter QM Score Layanan Digital.

5.1.2. Target minimal capaian Mystery Shopping adalah rata-rata 95, atau sesuai ketentuan Manajer Operasional (*Accountable*).

5.1.3. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Control (QC), Team Leader Operasional dan/atau unit kerja lain sebagai PIC (*Responsible*) yang mengelola Mystery Shopping mulai tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan improvement.

5.1.4. Agar representatif (mewakili populasi interaksi pelayanan pelanggan secara proporsional per kategori), maka metode statistik yang digunakan adalah *stratified random sampling*, dengan skenario pertanyaan *mystery shopping* mempertimbangkan aspek: kategori Interaksi Pelanggan (Informasi, Permintaan & Komplain), kategori jam pelayanan (Pagi, Siang, Sore atau Malam) dan mewakili Top 10 Interaksi Pelanggan.

5.1.5. Jumlah sampel ideal per bulan adalah 56 sampel

5.2. Pelaksanaan *Mystery Shopping*

5.2.1. Pelaksanaan Mystery shopping dilakukan sebanyak 4 kali setiap minggunya. Interval pelaksanaan yaitu 08.30 - 10.00, 10.00 - 11.30, 11.30 - 13.00, 13.00 - 14.30, 14.30 - 16.00, 16.00 - 17.00.

5.2.2. *Mystery Shopping* sebaiknya dilakukan pada saat *traffic* sedang rendah, jangan dilakukan pada saat *traffic* tinggi, agar tidak mempengaruhi performa Layanan CC Pegadaian.

5.3. Monitoring *Mystery Shopping*

5.3.1. Atasan Langsung dari PIC (*Responsible*) memonitor progres *mystery shopping*, untuk memastikan target sampel tercapai.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04
	Revisi : 01

5.3.2. PIC (*Responsible*) menyampaikan temuan *defect* kepada Atasan Langsung dari Agent yang dilakukan pengukuran kualitas pelayanan, agar dapat segera dilakukan perbaikan.

5.4. Pelaporan *Mystery Shopping*

PIC (*Responsible*) mencatat hasil pengukuran kualitas pelayanan Agent PIC (*Responsible*) mengirimkan laporan tersebut kepada Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*), maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.

5.5. Evaluasi dan *Improvement Mystery Shopping*

5.5.1. PIC (*Responsible*) dan Atasan Langsung dari Agent yang dilakukan pengukuran kualitas pelayanan, melakukan evaluasi bersama atas temuan *defect*, sesuai IK Kalibrasi Kualitas Pelayanan, minimal 1 (satu) kali per bulan, dan setiap kali ada *case/issue* pelayanan pelanggan yang memiliki dampak besar, untuk mengidentifikasi *root cause* dan menyusun *improvement plan*. Objective Evidence pelaksanaan kalibrasi kualitas pelayanan minimal berupa Form Daftar Hadir dan Form Risalah Rapat (Minutes of Meeting).

5.5.2. Team Leader melakukan *review* bersama dengan Agent, untuk menemukan *defect* atau kekurangan, untuk dilakukan perbaikan melalui sesi *brief* dan *debrief*.

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



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Mystery Shopping	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.04
	Revisi : 01

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