

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengelolaan Panduan Solusi

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.05

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 Panduan Solusi	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.05
	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 8.7. 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 PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan Panduan Solusi, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi, dan *improvement*.
- 2.2. Menjamin kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan menetapkan panduan bagi Agent terkait informasi produk dan prosedur serta tata kelola permintaan dan komplain.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC dan tahapan pengelolaan Panduan Solusi, yaitu panduan bagi Agent terkait informasi produk dan prosedur serta tata kelola permintaan dan komplain, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi, dan *improvement*. IK ini *mandatory* berlaku pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Assurance atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) dan desain Pengelola Panduan Solusi, terkait saluran komunikasi resmi PIC (*Responsible*), Template/sistematika penulisan deskripsi panduan solusi dan aplikasi Panduan Solusi tersedia.
- 4.2. PIC (*Responsible*) meng-*upload* dan meng-*update* informasi produk dan prosedur terbaru ke aplikasi panduan solusi, maksimal 1 (satu) jam, sejak

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Panduan Solusi	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

divalidasi PIC Klie, serta menyampaikan sosialisasi ke Team Leader untuk segera diteruskan ke Agent.

- 4.3. PIC (Responsible) berkoordinasi dengan PIC Tes Produk and Prosedur (PnP) dan Mystery Shopping, untuk menjadikan informasi produk dan prosedur sebagai soal Tes PnP dan Mystery Shopping, sebagai alat ukur pemahaman Agent atas produk dan prosedur. Jika hasil pengukuran Tes PnP dan Mystery Shopping menunjukkan pemahaman Agent atas produk dan prosedur masih perlu peningkatan, PIC (Responsible) berkolaborasi dengan Tim Trainer, untuk mengadakan Training Refreshment.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan Pengelolaan Panduan Solusi

- 5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Assurance atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan Panduan Solusi.
- 5.1.2. Aplikasi Panduan Solusi dapat di akses pada <https://pgdn.infocontactcenter.cloud/>.
- 5.1.3. Proses sosialisasi/*update* oleh Team Leader kepada Agent, untuk memastikan informasi produk dan prosedur terbaru dipahami Agent.

5.2. Pelaksanaan *Updating* Panduan Solusi

- 5.2.1. PIC (*Responsible*) meng-*upload* informasi produk dan prosedur terbaru ke aplikasi panduan solusi, maksimal 1 (satu) jam, sejak divalidasi PIC Klien. *Update* informasi produk dan prosedur terbaru juga disampaikan kepada Team Leader, untuk diteruskan ke Agent, agar Agent dapat segera mengetahuinya.
- 5.2.1. Jika terjadi kendala teknis pada aplikasi, PIC (*Responsible*) berkoordinasi dengan Tim IT IOC.

5.3. Monitoring Pengelolaan Panduan Solusi

- 5.3.1. PIC (*Responsible*) meng-*update* status informasi produk dan prosedur yang telah di-*upload* sebelumnya ke aplikasi. Misalnya, jika informasi tersebut sudah tidak berlaku (*expired*).

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Panduan Solusi	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.3.2. PIC (*Responsible*) meng-*update* status informasi tersebut ke Team Leader, untuk diteruskan ke Agent, agar Agent dapat segera mengetahuinya.

5.4. Evaluasi dan *Improvement* Pengelolaan Panduan Solusi

PIC (*Responsible*) berkoordinasi dengan PIC Tes Produk and Prosedur (PnP) dan Mystery Shopping, untuk menjadikan informasi produk dan prosedur sebagai soal Tes PnP dan Mystery Shopping, sebagai alat ukur pemahaman Agent atas produk dan prosedur. Jika hasil pengukuran Tes PnP dan Mystery Shopping menunjukkan pemahaman Agent atas produk dan prosedur masih perlu peningkatan, PIC (*Responsible*) berkolaborasi dengan Tim Trainer, untuk mengadakan Training Refreshment.

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/IK, 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