

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP)

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.06
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 Tes Produk and Prosedur (PnP)	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.06
	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 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.4. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.5. ISO 9001:2015, Klausul 10.3. Peningkatan Terus-menerus

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan PIC dan Peserta serta tahapan pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP), 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 mengukur pemahaman peserta atas produk, prosedur dan perilaku yang berlaku secara berkesinambungan.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC dan Peserta serta tahapan pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP), dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi, dan *improvement*, serta *mandatory* berlaku pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Persiapan Tes PnP
 - 4.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Control atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) Pengelola Tes PnP dan seluruh Agent sebagai Peserta Tes PnP.
 - 4.1.2. PIC Tes PnP menetapkan minimal 30 soal per bulan (soal pilihan ganda dan essay), dengan konten berupa produk dan prosedur Pelayanan Contact Center Pegadaian yang berlaku dan merupakan Top 10 topik interaksi pelanggan, dengan link <https://pnp.infocontactcenter.cloud/sdm>.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP)	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.06
	Revisi : 01

- 4.2. Pelaksanaan Tes PnP
 - 4.2.1. Tes PnP dilaksanakan minimal 1 (satu) kali per bulan.
 - 4.2.2. Rata-rata nilai Tes PnP minimal 95, dengan populasi peserta mencapai nilai 95 minimal 95%, atau sesuai ketentuan Manajer Operasional.
- 4.3. Monitoring Tes PnP
 - 4.3.1. 100% populasi peserta telah selesai melaksanakan Tes PnP sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.
 - 4.3.2. PIC Tes PnP memastikan seluruh kendala teknis pelaksanaan Tes PnP untuk disolusikan secara mandiri atau kolaborasi dengan Tim IOC.
- 4.4. Pelaporan Tes PnP
 - 4.4.1. Rekap hasil Tes PnP dalam *summary* dan *detail* per peserta dilaporkan secara tertulis kepada Manajer Operasional (*Accountable*).
 - 4.4.2. Laporan dikirimkan maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.
- 4.5. Evaluasi dan *Improvement* Tes PnP
 - 4.5.1. *Defect* ketidaktercapaian nilai Tes PnP secara rata-rata dan populasi dievaluasi oleh Team Leader atau PIC yang ditunjuk bersama Agent (Peserta Tes PnP) untuk diidentifikasi permasalahannya.
 - 4.5.2. Team Leader dan Agent *me-review* dan menyepakati tindak lanjut perbaikan. *Improvement* dapat juga melibatkan unit kerja lain, seperti Trainer, Admin Support dan SDM lain yang relevan.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Persiapan Tes PnP
 - 5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Quality Control atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) Pengelola Tes PnP dan seluruh Agent sebagai Peserta Tes PnP.
 - 5.1.2. PIC Tes PnP menetapkan minimal 30 soal per bulan (soal pilihan ganda dan esay), dengan konten berupa produk dan prosedur Pelayanan Contact Center Pegadaian yang berlaku dan merupakan Top 10 topik interaksi pelanggan, dengan link <https://pnp.infocontactcenter.cloud/sdm>.
- 5.2. Pelaksanaan Tes PnP
 - 5.2.1. Tes PnP dilaksanakan minimal 1 (satu) kali per bulan.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP)	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.06
	Revisi : 01

5.2.2. Rata-rata nilai Tes ProPPER minimal 95, dengan populasi peserta mencapai nilai 95 minimal 95%, atau sesuai ketentuan Manajer Operasional.

5.3. Monitoring Tes PnP

5.3.1. PIC Tes PnP memantau secara berkala jumlah peserta yang telah menyelesaikan Tes PnP, dengan target 100% populasi peserta telah selesai melaksanakan Tes PnP sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.

5.3.2. PIC Tes PnP memastikan seluruh kendala teknis pelaksanaan Tes PnP untuk disolusikan secara mandiri atau kolaborasi dengan Tim IOC.

5.4. Pelaporan Tes PnP

5.4.1. Rekap hasil Tes PnP dalam *summary* dan *detail* per peserta dilaporkan secara tertulis kepada Manajer Operasional (*Accountable*).

5.4.2. Laporan dikirimkan maksimal tanggal 5 (empat) setiap bulan.

5.5. Evaluasi dan *Improvement* Tes PnP

5.5.1. PIC (Tim Quality Control atau SDM lain yang ditunjuk Manajer Operasional) bersama Team Leader Operasional melakukan review atas capaian *score* Tes PnP tiap Agent.

5.5.2. PIC bersama Tim Operasional dan/atau Tim Support Operasional seperti Trainer dll. dan tentunya Agent/Peserta Tes PnP, melakukan *improvement*. Proses *improvement* dapat dilakukan melalui *brief* dan *debrief*, kelas training/*refreshment*, dll.

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,	2 Tahun	Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP)	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.06
	Revisi : 01

	form Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll.		
--	---	--	--

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

7. Catatan Perubahan

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan