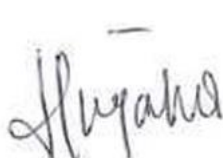


Instruksi Kerja CC Pegadaian
Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.07
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 Survey Kepuasan Pelanggan	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.07
	Revisi : 01

1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 8.2.1. Komunikasi Pelanggan
- 1.4. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.5. ISO 9001:2015 Klausul 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
- 1.6. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2. Kepuasan Pelanggan
- 1.7. ISO 9001:2015, Klausul 10.3. Peningkatan Terus-menerus

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan standar metode, jumlah sampel dan durasi waktu pengukuran survey kepuasan pelanggan.
- 2.2. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan survey kepuasan pelanggan, 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 suara pelanggan (*feedback*) dikelola sebagai basis perbaikan berkelanjutan.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan standar metode, PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan pengukuran kepuasan pelanggan, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*, guna mencapai tingkat kepuasan klien dan pelanggan yang tinggi, berlaku pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan standar metode, *questionnaire*, target jumlah responden dan periode pengukuran survey kepuasan pelanggan, serta angka target capaian survey kepuasan pelanggan.
- 4.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tema Leader (TL) atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) yang mengelola survey kepuasan pelanggan,

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.07
	Revisi : 01

mulai tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.

- 4.3. PIC (*Responsible*) melakukan proses monitoring berkala, untuk memastikan target sampel tercapai, serta menyampaikan temuan *defect* (Agent yang dinilai tidak memuaskan oleh pelanggan) kepada Atasan Langsung dari Agent tersebut.
- 4.4. PIC (*Responsible*) menyusun laporan lengkap survei kepuasan pelanggan, serta mengirimkan ke Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*) maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.
- 4.5. PIC (*Responsible*) bersama Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*) melakukan *review/evaluasi* apabila ada keluhan dari pelanggan.
- 4.6. Team Leader melakukan *review* bersama dengan Agent, menemukan *defect* atau kekurangan, untuk dilakukan perbaikan melalui sesi *brief* dan *debrief*.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. Persiapan Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan
 - 5.1.1. Standar Metode Survey Kepuasan Pelanggan

Seberapa Anda puas dengan pelayanan Agent contact center kami? Jawaban berupa Skala Likert, angka 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Netral/Cukup Puas), 4 (Puas) dan 5 (Sangat Puas).
 - 5.1.2. Target jumlah/sampel responden ideal per bulan dengan mempertimbangkan *Confidence Level* di 95%.
 - 5.1.3. Angka target capaian survey kepuasan pelanggan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Direkomendasikan target minimal adalah di atas angka rata-rata di jenis *industry* yang sama.
 - 5.1.4. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Tim Team Leader (TL) atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) yang mengelola survey kepuasan pelanggan, mulai tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 5.2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

Proses *collecting data feedback* pelanggan, setelah berakhir berinteraksi dengan Agent, pelanggan/nasabah memberikan penilaian survey kepuasan pelanggan. Untuk CC Inbound dan CC Digital.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.07
	Revisi : 01

5.3. Monitoring Survey Kepuasan Pelanggan

5.3.1. PIC (*Responsible*) memonitor progres jumlah responden yang telah memberikan *feedback*, untuk memastikan target sampel tercapai.

5.3.2. PIC (*Responsible*) menyampaikan temuan *defect* (Agent yang dinilai tidak memuaskan oleh pelanggan) kepada Atasan Langsung dari Agent tersebut.

5.4. Pelaporan Survey Kepuasan Pelanggan

5.4.1. PIC (*Responsible*) menyusun laporan lengkap survei kepuasan pelanggan, serta mengirimkan ke Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*) maksimal tanggal 5 (lima) setiap bulan.

5.5. Evaluasi dan *Improvement* Survey Kepuasan Pelanggan

5.5.1. PIC (*Responsible*) bersama Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operation serta Tim Support-Operation (*Consulted*) melakukan *review/evaluasi* apabila ada keluhan dari pelanggan.

5.5.2. Team Leader melakukan *review* bersama dengan Agent, 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

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



Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.02.07
	Revisi : 01

7. Catatan Perubahan

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan