



Pegadaian

**Standar CC Pegadaian**

Penilaian Tapping Reguler

**Tanggal Berlaku : 25 September 2025**

**Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01**

**Revisi 02**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

**1. Bobot Parameter Penilaian Tapping Reguler Agent Voice**

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
<b>CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Product Knowledge & App skill	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	10%	<b>30%</b>
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)	4%	
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi	10%	
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	6%	
<b>TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR</b>				<b>30%</b>
<b>BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	6%	<b>17%</b>
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	5%	
Mengendalikan Percakapan	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	3%	



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Durasi Percakapan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	8	Durasi percakapan sesuai kebutuhan pelanggan ( berdasarkan kategori interaksi pelanggan)	3%	
<b>TOTAL NILAI BUSINESS</b>				<b>17%</b>
<b>COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Melakukan Verifikasi	9	Identifikasi data sesuai kebijakan verifikasi yang berlaku	5%	<b>10%</b>
Disclaimer (dan yang terkait dengan persyaratan legal )	10	Menginformasikan disclaimer terkait pendaftaran pelanggan PBPU dan mutasi data pelanggan, dsb.	5%	
<b>TOTAL NILAI COMPLIANCE</b>				<b>10%</b>
<b>NON CRITICAL ERROR</b>				
Greeting	11	Mengucapkan salam Pembuka dengan intonasi ramah, terdengar sedang tersenyum		3%
Membangun Keakraban dengan pelanggan	12	Menanyakan dan menyebutkan nama pelanggan secara proporsional		3%
Mendengarkan dengan Penuh Perhatian	13	Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong percakapan		7%
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	14	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan		3%

<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Penggunaan Bahasa yang Tepat	15	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti		7%
Percaya Diri	16	Antusias, Nada, Volume, Kecepatan, Intonasi, Smiling voice		10%
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	17	Hanya melakukan hold pada case yang boleh dilakukan hold dan mengikuti prosedur hold yang benar.		7%
Closing	18	Mengucapkan salam Penutup dengan jelas, hangat dan bersahabat		3%
<b>TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR</b>				<b>43%</b>
<b>QUALITY MONITORING SCORE</b>				<b>100%</b>

## 2. Bobot Parameter Penilaian Tapping Reguler Agent Non Voice

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
<b>CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Pengetahuan Produk dan Penggunaan Aplikasi	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	20%	<b>20%</b>
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara	20%	



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
		cepat dan akurat (probling)		
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi.	20%	
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	20%	
<b>TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR</b>				<b>20%</b>
<b>BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	20%	<b>20%</b>
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	20%	
Mengendalikan Interaksi	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	20%	
Memberikan solusi tambahan	8	Memberikan alternatif solusi / edukasi sehingga peserta memiliki pilihan yang sesuai dengan kebutuhannya	20%	
Kecepatan Merespon	9	Respon time sesuai ketentuan yang berlaku	20%	
<b>TOTAL NILAI BUSINESS</b>				<b>20%</b>



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
<b>COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Menguasai Kebijakan	10	Menginformasikan SLA sesuai ketentuan kepada pelanggan, baik untuk informasi maupun keluhan	20%	<b>20%</b>
<b>TOTAL NILAI COMPLIANCE</b>				<b>20%</b>
<b>NON CRITICAL ERROR</b>				
Greeting	11	Menyampaikan salam Pembuka		4%
Menyebutkan nama Peserta	12	Menyapa nama peserta minimal 1 kali		6%
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	13	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan		8%
Penggunaan Bahasa Tulis yang tepat	14	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti dan tanda baca yang tepat		10%
Percaya Diri	15	Aktif menyimak, fokus dan memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan		8%
Closing	16	Sampaikan terima kasih dan buddy clossing		4%
<b>TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR</b>				<b>40%</b>
<b>QUALITY MONITORING SCORE</b>				<b>100%</b>



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

### 3. Bobot Parameter Penilaian Tapping Reguler Agent Verifikator

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
<b>CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Product Knowledge & App skill	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	10%	<b>30%</b>
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)	4%	
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi	10%	
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	6%	
<b>TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR</b>				<b>30%</b>
<b>BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR</b>				
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	6%	<b>17%</b>
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	5%	
Mengendalikan Percakapan	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	3%	



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Durasi Percakapan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	8	Durasi percakapan sesuai kebutuhan pelanggan ( berdasarkan kategori interaksi pelanggan)	3%	
<b>TOTAL NILAI BUSINESS</b>				<b>17%</b>
		<b>COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR</b>		
Melakukan Verifikasi	9	Identifikasi data sesuai kebijakan verifikasi yang berlaku	5%	10%
Disclaimer (dan yang terkait dengan persyaratan legal )	10	Menginformasikan disclaimer terkait pendaftaran pelanggan PBPU dan mutasi data pelanggan, dsb.	5%	
<b>TOTAL NILAI COMPLIANCE</b>				<b>10%</b>
		<b>NON CRITICAL ERROR</b>		
Greeting	11	Mengucapkan salam Pembuka dengan intonasi ramah, terdengar sedang tersenyum	-Disclaimer (percakapan video akan direkam) -Greeting (penggunaan selamat pagi (00.01-11.00) /siang (11:00-15:00) /sore (15.00-18.00)	3%
Membangun Keakraban dengan pelanggan	12	Menanyakan dan menyebutkan nama pelanggan secara proporsional	Menanyakan nama nasabah 3 kali	3%
Mendengarkan dengan Penuh Perhatian	13	Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong percakapan		7%



<b>Standar CC Pegadaian</b> Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01 Revisi : 02
--	---

<b>KATEGORI</b>	<b>NO</b>	<b>PARAMETER</b>	<b>BOBOT USULAN</b>	<b>SUMMARY BOBOT USULAN</b>
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	14	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan	Mengkonfirmasi pertanyaan pelanggan	3%
Penggunaan Bahasa yang Tepat	15	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti		7%
Percaya Diri	16	Antusias, Nada, Volume, Kecepatan, Intonasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontak mata (pada saat tidak mengetik menatap langsung ke nasabah/kamera)</li> <li>- Grooming</li> <li>- Smiling voice</li> </ul>	10%
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	17	Hanya melakukan hold pada case yang boleh dilakukan hold dan mengikuti prosedur hold yang benar.		7%
Closing	18	Mengucapkan salam Penutup dengan jelas, hangat dan bersahabat	Menanyakan kejelasan informasi dan offering help	3%
<b>TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR</b>				<b>43%</b>
<b>QUALITY MONITORING SCORE</b>				<b>100%</b>