



**Pegadaian**

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah

# RULES OF THE GAME

## CONTACT CENTER PEGADAIAN



Pegadaian Call Center

**1500 569**

[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)  
[www.sahabatpegadaian.com](http://www.sahabatpegadaian.com)



Pegadaian Digital



Terdaftar dan diawasi oleh :



# CONTENTS

1 **Tatatertib**

2 **Standar Penampilan**

3 **Penggunaan Seragam Kerja**

1

# Tatatertib

**KARYAWAN CONTACT CENTER PEGADAIAN**



**Telephone**



**Iphone / Mp3**



**Jagalah Kebersihan**



- Dilarang ngobrol di posisi / ruang operasional yang dapat **menyebabkan KEGADUHAN**.
- Dilarang **MEROKOK** baik di ruang operasional, rest room, toilet
- Dilarang **MEMBAWA MAKANAN** ke dalam ruang operasional

**Jaket, Helm dan Tas harus diletakkan di dalam loker dan dikunci.**

**Dilarang meletakkan di atas meja WS atau Kursi.**



- Dilarang menyimpan barang berharga di dalam Loker
- Jagalah KEBERSIHAN LOKER ( jangan meninggalkan sisa-sisa makanan di dalam loker)

- ID Card Harus dipakai selama bekerja
- Apabila meninggalkan workstation PC atau komputer harus dalam keadaan terkunci atau clean
- **Sakit / Tidak masuk** harus di infokan by phone maksimal 4 jam sebelum masuk
- **Surat keterangan dari dokter** diserahkan paling lambat 3 hari setelah hari kehadiran
- Selain karyawan / Agent dilarang masuk ke dalam posisi atau ruang operasional



2

## Standar Penampilan

VERIFIKATOR DAN VIDEO CALL

# Standar Penampilan Agent Video Call

## Pria

1. Rambut pendek, rapi tidak menutupi kerah, telinga dan dahi
2. Wajah bersih, kumis dan janggut rapi
3. Menggunakan seragam rapi bersih sesuai ketentuan, lengan tidak digulung
4. Menjaga kebersihan tubuh dan menggunakan parfume
5. Menggunakan ID card resmi perusahaan dan terlihat
6. Asesoris maksimal 3 titik
7. Sepatu formal tertutup warna hitam atau cokelat.

## Wanita

1. Rambut rapi tidak warna natural, tidak menutupi telinga, jika panjang harus di cepol
2. Jilbab rapi sesuai ketentuan, tidak menggunakan jilbab instant
3. Wajah bersih, make up natural
4. Menggunakan seragam rapi bersih sesuai ketentuan, lengan tidak digulung
5. Menggunakan ID card resmi perusahaan dan terlihat
6. Asesoris maksimal 5 titik
7. Sepatu formal tertutup warna hitam atau cokelat, hak 3-7 cm.

## Standar Penampilan Agent Verifikator

1. Rambut rapi tidak warna natural, tidak menutupi telinga, jika panjang harus di cepol
2. Jilbab rapi sesuai ketentuan (harus clean), tidak menggunakan jilbab instant
3. Wajah bersih, make up natural
4. Menggunakan seragam rapi bersih sesuai ketentuan, lengan tidak digulung
5. Menggunakan ID card resmi perusahaan dan terlihat
6. Asesoris maksimal 5 titik
7. Sepatu formal tertutup warna hitam atau cokelat, hak 3-7 cm.
8. Tidak boleh menggunakan kaca mata saat on duty

3

## Penggunaan Seragam Kerja

AGENT VERIFIKATOR

## Penggunaan Seragam Kerja Agent Verifikator

Hari	Karyawan Pria	Karyawan Wanita
Senin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih Lengan Panjang/Pendek</li> <li>Celana Panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih lengan panjang atau lengan <math>\frac{3}{4}</math></li> <li>Celana panjang/rok pendek/rok panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna abu-abu (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Selasa	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang/rok warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Rabu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja <i>Smart Casual</i> Polos (tidak bermotif) Lengan Panjang</li> <li>Celana Panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/<i>Blouse Smart Casual</i> Polos (tidak bermotif) Lengan Panjang</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Kamis	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Jumat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/<i>Blouse Smart Casual</i></li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/<i>Blouse Smart Casual</i></li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Sabtu dan Minggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja <i>Smart Casual</i></li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/<i>Blouse Smart Casual</i></li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>

# Penggunaan Seragam Kerja

AGENT VIDEO CALL

## Penggunaan Seragam Kerja Agent Video Call

Hari	Karyawan Pria	Karyawan Wanita
Senin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih Lengan Panjang/Pendek</li> <li>Celana Panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih lengan panjang atau lengan <math>\frac{3}{4}</math></li> <li>Celana panjang/rok pendek/rok panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna abu-abu (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Selasa	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang/rok warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Rabu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih Lengan Panjang/Pendek</li> <li>Celana Panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih lengan panjang atau lengan <math>\frac{3}{4}</math></li> <li>Celana panjang/rok pendek/rok panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna abu-abu (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Kamis	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Celana panjang warna krem (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna krem (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Jumat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Kotak-Kotak</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Kotak-Kotak</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Sabtu dan Minggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja <i>Smart Casual</i></li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/<i>Blouse Smart Casual</i></li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>

# Penggunaan Seragam Kerja

**TIER 1 CONTACT CENTER PEGADAIAN**

## Penggunaan Seragam Kerja Tier 1

Hari	Karyawan Pria	Karyawan Wanita
Senin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Hitam Lengan Panjang/Pendek</li> <li>Celana Panjang warna Krem (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Hitam lengan panjang atau lengan <math>\frac{3}{4}</math></li> <li>Celana panjang/rok pendek/rok panjang warna Krem (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna Krem (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Selasa	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Batik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Batik motif bebas</li> <li>Celana panjang/rok warna menyesuaikan (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Rabu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih Lengan Panjang/Pendek</li> <li>Celana Panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Putih lengan panjang atau lengan <math>\frac{3}{4}</math></li> <li>Celana panjang/rok pendek/rok panjang warna abu-abu (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna abu-abu (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Kamis	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Celana panjang warna krem (bukan jeans)</li> </ul>	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Seragam Pegadaian</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna krem (bukan jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Jumat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Kotak-Kotak</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Kotak-Kotak</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>
Sabtu dan Minggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja Smart Casual/Kaos Berkerah</li> <li>Celana panjang warna menyesuaikan, boleh celana jeans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemeja/blouse Smart Casual/Kaos Berkerah</li> <li>Rok pendek/panjang atau celana panjang warna menyesuaikan (boleh jeans)</li> <li>Jilbab warna menyesuaikan (bagi yang berhijab)</li> </ul>

## SENIN

### (KEMEJA WARNA HITAM dan CELANA/ROK WARNA KREM)



## SELASA (BATIK & CELANA/ROK WARNA HITAM)

Wajah bersih, kumis & cambang ditata rapi

Pastikan rambut kamu rapi, boleh diberi pomade sedikit

Pastikan pakain kamu selalu rapi, wangi dan tidak kusam

Jangan lupa pakai ID Card ya

Sebaiknya tidak menggulung lengan ya, nanti hilang gantengnya

Menggunakan celana panjang yang rapi, tidak lusuh dan nyaman

Menggunakan sepatu yang selaras dan serasi dengan pakaian yang digunakan



Menggunakan make up yang natural dan wajah selalu terlihat segar

Bila menggunakan hijab, harus rapi dan warna disesuaikan dengan baju

Pastikan pakain kamu selalu rapi, wangi dan tidak kusam

Sebaiknya tidak menggulung lengan, nanti kamu jadi tidak rapi

Jangan lupa pakai ID Card ya

Menggunakan celana panjang/rok yang rapi, tidak lusuh dan nyaman

Jika menggunakan sepatu tertutup berhak tinggi maksimal 5-7 cm



## RABU

### (KEMEJA WARNA PUTIH & CELANA/ROK WARNA ABU-ABU)

Wajah bersih, kumis & Cambang ditata rapi

Pastikan rambut kamu rapih, boleh di beri pomade sedikit

Pastikan pakaian kamu selalu rapi, Wangi dan tidak kusam

Sebaiknya jangan menggulung lengan ya, nanti jadi tidak rapi

Jangan lupa pakai ID Card ya

Menggunakan celana panjang yang rapi, tidak lusuh dan yaman

Menggunakan sepatu yang selaras dan serasi dengan pakaian yang digunakan

Bila menggunakan hijab harus rapi dan warna hijab berwarna abu-abu

Menggunakan make up yang natural dan wajah selalu terlihat segar

Pastikan pakaian kamu selalu rapi, Wangi dan baju berwarna putih

Sebaiknya tidak menggulung lengan ya, Nanti kamu jadi tidak rapi

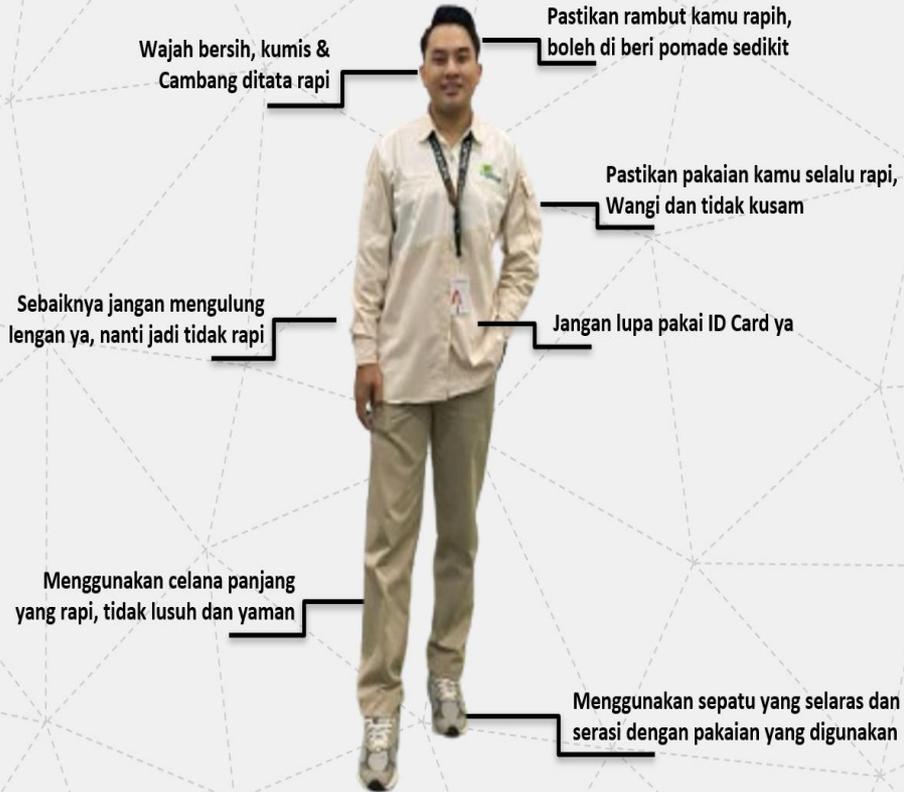
Jangan lupa pakai ID Card ya

Menggunakan celana panjang yang rapi, tidak lusuh dan harus berwarna abu-abu

Jika menggunakan sepatu tertutup berhak tinggi maksimal 5 – 7 cm

## KAMIS

### (KEMEJA SERAGAM PEGADAIAN & CELANA/ROK WARNA KREM)

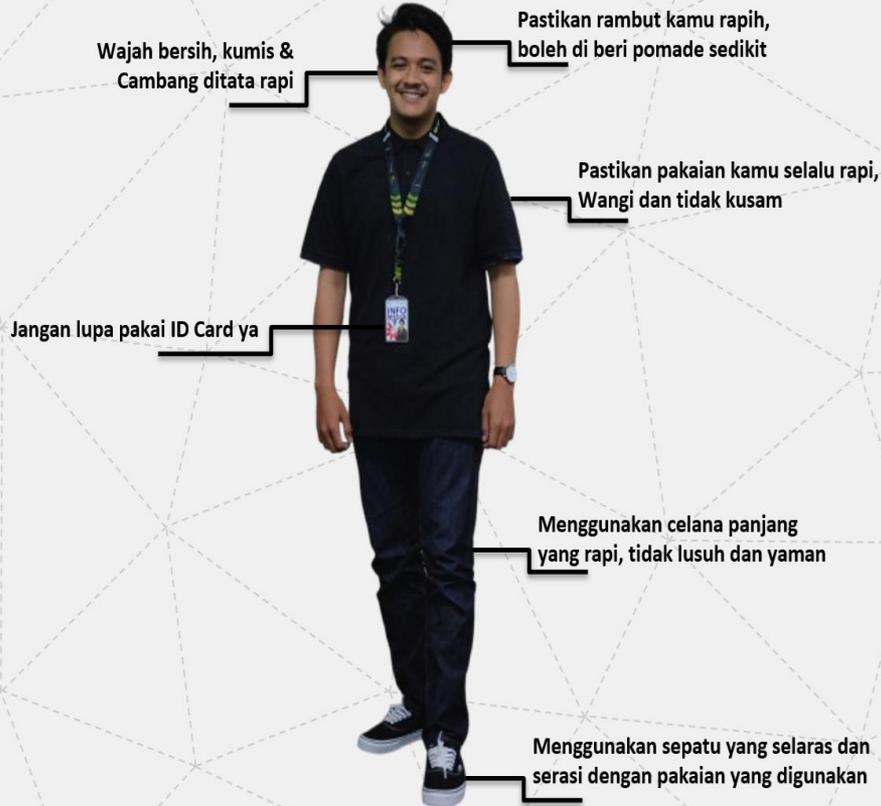


# JUMAT

## (KOTAK-KOTAK dan CELANA/ROK JEANS)



## SABTU & MINGGU (SMART CASUAL)



**THANK YOU**



**Pegadaian**

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah