

Prosedur Operasi Standar CC pegadaian

Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.1 ISO 9001:2015 Perencanaan dan Pengendalian Operasi
- 1.2. Klausul 9.1.3 ISO 9001:2015 Evaluasi dan Analisis
- 1.3. Klausul 10.2 ISO 9001:2015 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

2. Tujuan

- 2.1. Sebagai acuan pembuatan jadwal kerja *shifting*.
- 2.2. Menempatkan *Agent* sesuai kebutuhan SDM per interval dengan tepat.
- 2.3. Sebagai acuan bagi *operation plan* atau WFM untuk melakukan evaluasi roster secara efektif dan efisien.
- 2.4. Menjadi acuan dalam membuat perhitungan jumlah *Agent* yang memadai sesuai dengan kebutuhan di masing-masing *cannel / skill*.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar prosedur ini mulai dari proses perhitungan kebutuhan per interval dengan mengumpulkan dan mengidentifikasi data *Traffic*, AHT dan *Respon Time*, sampai dengan pembuatan jadwal kerja atau *roster*, pendistribusian dan publikasi *roster* ke operasional.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Manager Operasional
- 4.2. Supervisor/Team Leader
- 4.3. Operation Plan/ WFM
- 4.4. Agent

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Pembuatan / perubahan *roster* dilakukan sesuai keadaan *traffic* dan kondisi-kondisi atau faktor-faktor baik internal maupun eksternal yang mempengaruhinya.
- 5.2. *Operation plan* / WFM mengevaluasi roster yang telah dibuat.
- 5.3. *Operation plan* / WFM mengevaluasi kesesuaian rencana dengan realisasi *roster* (terkait COF, *case in*, AHT, *respon time* dan FCR).

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
	Revisi : 02

5.4. Pembuatan *Caplan* dibuat oleh WFM untuk mengetahui kebutuhan dasar jumlah *Agent*

5.5. Template *Caplan* di sesuaikan dengan interval yang berlaku di layanan

6. Definisi dan Singkatan

6.1. **AHT** adalah *average handling time* atau rata-rata waktu melayani, formula yang dipakai adalah: $AHT = (\sum \text{Talk Time} + \sum \text{Hold Time}) / \sum \text{ACD Call}$ atau mengacu kepada PKS yang ada

6.2. **COF (Call Offered)** adalah jumlah interaksi yang masuk dari nasabah (untuk *Inbound*).

6.3. **Case In** adalah jumlah interaksi yang masuk dari nasabah (untuk *non voice*)

6.4. **Roster** adalah jadwal kerja untuk *Agent*.

6.5. **Traffic** adalah jumlah *COF (Inbound Call)* atau *Case In (non-voice)* yang tertera pada layanan.

6.6. **FCR** singkatan dari *first call resolution*,

6.7. **WFM** adalah karyawan yang bertugas membuat jadwal kerja *Agent* di operasional *Contact Center*.

6.8. **Workload** adalah beban kerja yang dihitung dari perkalian antara *average handling time* (AHT) dengan *call offered* atau *case in*.

6.9. **Shrinkage Factor** adalah angka persentase penyusut jam kerja *Agent*, dalam hal ini *Agent* sudah dijadwalkan untuk bekerja (*on scheduled*) namun tidak *online* / menangani nasabah, terdiri dari 3 kategori yaitu *presence*, *utilization* dan *efficiency*.

6.10. **Presence** adalah *factor* penyusutan yang berhubungan dengan ketidakhadiran agent, termasuk di dalamnya adalah hari libur *Agent*, cuti bersama, libur nasional serta lembur, pada dasarnya adalah sebagai pengurang dari % *shrinkage factor*.

6.11. **Utilization** adalah dimana kondisi *Agent* masuk kerja namun tidak *online* dikarenakan mengerjakan tugas tertentu (*meeting*, *training*, *coaching*, *briefing*) dan AUX sebagai toleransi istirahat *Agent* di luar istirahat wajib.

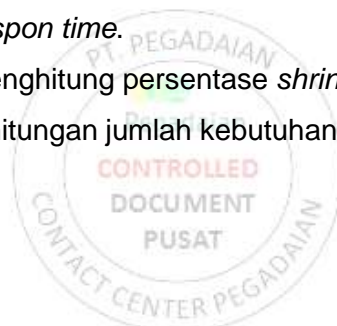
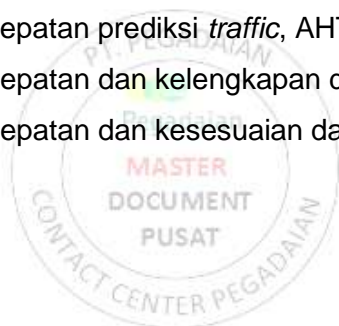
6.12. **Efficiency** adalah kondisi dimana pada saat agent online masih ada sejumlah waktu yang tidak dipergunakan untuk menangani telpon yang masuk, *case in* dan pertama *in-adherence* atau ketidakpatuhan *Agent* terhadap *roster/jadwal* (masuk, istirahat

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
	Revisi : 02

dan pulang) yang sudah dibuat, kedua adalah *occupancy Agent* yang kurang dari 100%.

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Ketepatan pembuatan pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan *Agent* per interval.
- 7.2. Ketepatan distribusi *Roster* ke operasional minimal H-3.
- 7.3. Kecepatan dan ketepatan analisa kesesuaian roster dan realisasi.
- 7.4. Kecepatan publikasi perubahan jika ada perubahan roster sesuai kebutuhan operasional ter *update*.
- 7.5. Pembuatan laporan harian minimal H+1.
- 7.6. Ketepatan prediksi *traffic*, AHT dan *respon time*.
- 7.7. Ketepatan dan kelengkapan dalam menghitung persentase *shrinkage factor*.
- 7.8. Ketepatan dan kesesuaian dalam perhitungan jumlah kebutuhan *Agent*.



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

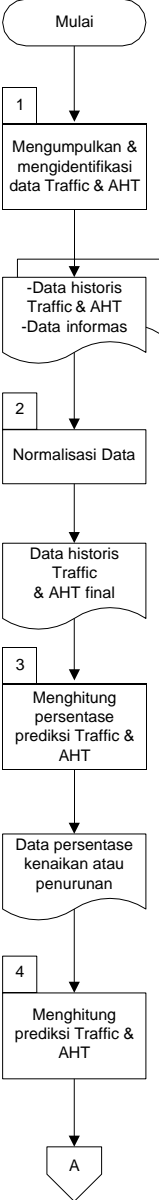
Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

Revisi : 02

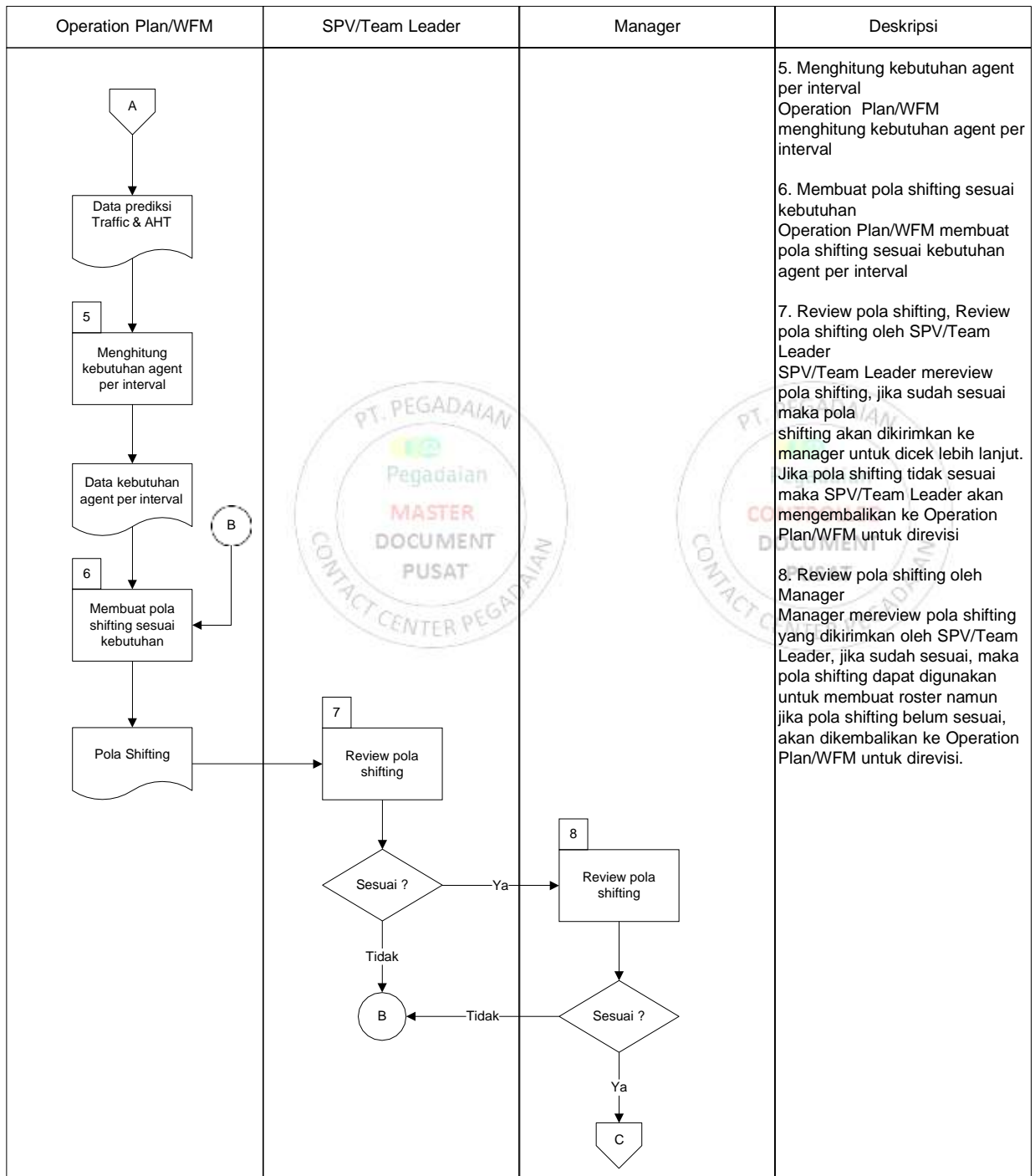
8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses Pembuatan Roster

Operation Plan/WFM	SPV/Team Leader	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> 1[Mengumpulkan & mengidentifikasi data Traffic & AHT] 1 --> DataHistoris[-Data historis Traffic & AHT -Data informasi] DataHistoris --> 2[Normalisasi Data] 2 --> DataHistorisFinal[/Data historis Traffic & AHT final/] DataHistorisFinal --> 3[Menghitung persentase prediksi Traffic & AHT] 3 --> DataPersentase[/Data persentase kenaikan atau penurunan/] DataPersentase --> 4[Menghitung prediksi Traffic & AHT] 4 --> A{A} </pre>			<p>1. Mengumpulkan & mengidentifikasi data Traffic & AHT</p> <p>a. Mengumpulkan data Traffic & AHT Operation Plan/WFM mengumpulkan data historis</p> <p>b. Mengidentifikasi data Traffic & AHT Operation Plan/WFM mengidentifikasi data Traffic & AHT berdasarkan peristiwa yang terjadi</p> <p>2. Normalisasi data</p> <p>Melakukan normalisasi data Traffic dan AHT dengan cara mengeluarkan data anomali dan menghitung Estimated True Demand (ETD)</p> <p>3. Menghitung persentase prediksi Traffic & AHT</p> <p>Menghitung persentase prediksi Traffic & AHT untuk mengetahui kenaikan / penurunannya</p> <p>4. Menghitung prediksi Traffic & AHT</p> <p>Menghitung prediksi Traffic & AHT berdasarkan hasil normalisasi data & prediksi persentase Traffic & AHT</p>

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
Revisi : 02

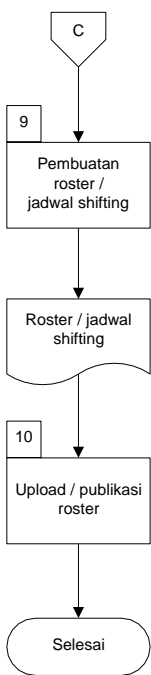




Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

Revisi : 02

Operation Plan/WFM	SPV/Team Leader	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD C{{C}} --> 9[9] 9 --> A[Pembuatan roster / jadwal shifting] A --> B[Roster / jadwal shifting] B --> 10[10] 10 --> C[Upload / publikasi roster] C --> D([Selesai]) </pre>			<p>9. .Pembuatan roster / jadwal shifting. Operation Plan/WFM membuat pola roster / jadwal shifting berdasarkan pola shifting yang telah dibuat dan di approve oleh SPV/Team leader dan Manager</p> <p>10. Upload / publikasi roster Roster atau jadwal yang sudah final diupload / dipublikasikan ke aplikasi (jika ada) atau dipublikasikan ke Agent</p>

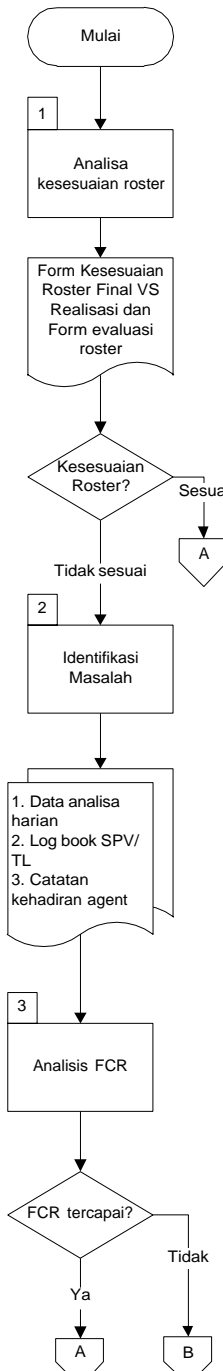
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

Revisi : 02

8.2. Evaluasi Roster

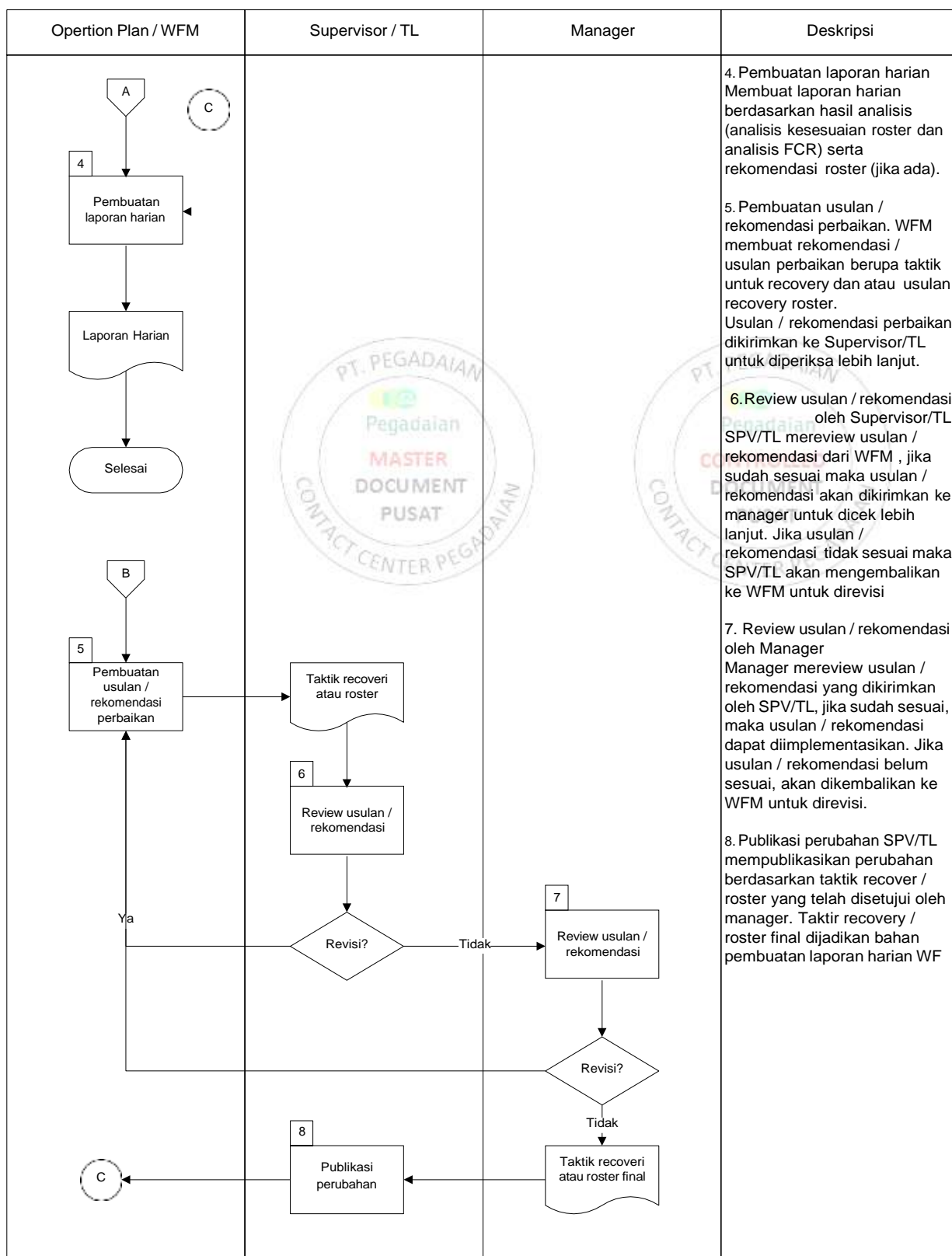
Opertion Plan / WFM	Supervisor / TL	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[1. Analisa kesesuaian roster] Step1 --> Form1[/Form Kesesuaian Roster Final VS Realisasi dan Form evaluasi roster/] Form1 --> Decision1{Kesesuaian Roster?} Decision1 -- Sesuai --> ExitA1[/A/] Decision1 -- Tidak sesuai --> Step2[2. Identifikasi Masalah] Step2 --> Data[/1. Data analisa harian 2. Log book SPV/ TL 3. Catatan kehadiran agent/] Data --> Step3[3. Analisis FCR] Step3 --> Decision2{FCR tercapai?} Decision2 -- Ya --> ExitA2[/A/] Decision2 -- Tidak --> ExitB[/B/] </pre>			<p>1. Analisis kesesuaian roster Memeriksa dan menganalisis kesesuaian roster dengan realisasi, menggunakan Form Kesesuaian Roster Final VS Realisasi dan Form evaluasi roster Jika sesuai maka dilanjutkan dengan pembuatan laporan harian namun jika tidak sesuai maka akan dilakukan identifikasi masalah.</p> <p>2. Identifikasi Masalah Melakukan Identifikasi masalah mengapa terjadi ketidaksesuaian roster dengan realisasi</p> <p>3. Analisis First Call Resolution (FCR) Menganalisis pencapaian FCR, apakah perlu dilakukan perubahan roster atau tidak</p>

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

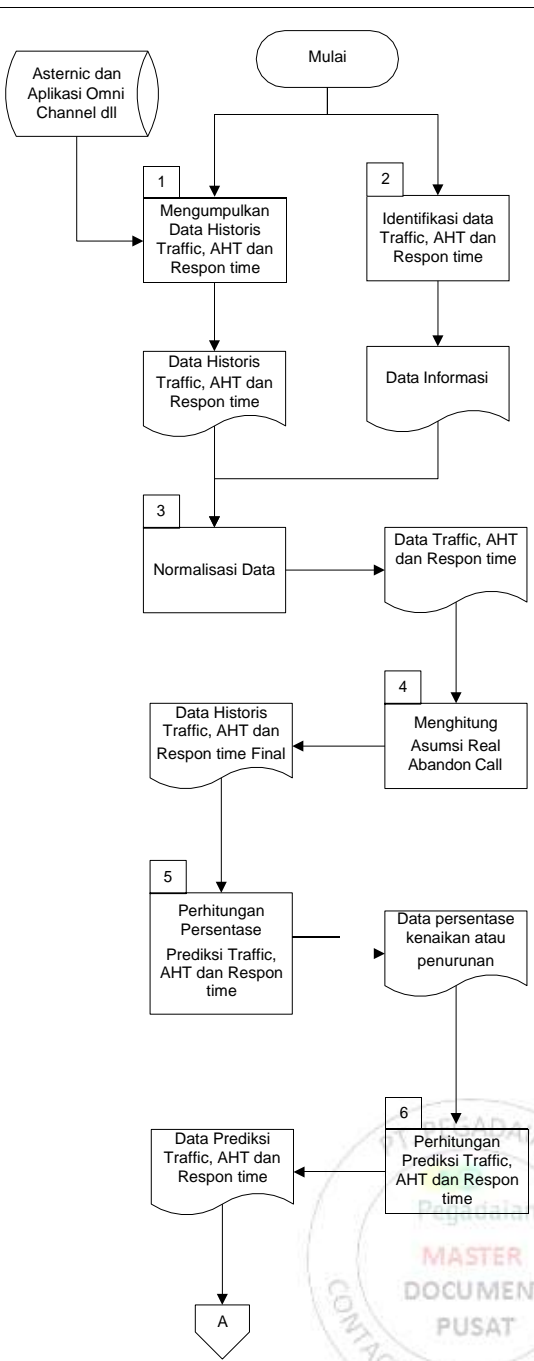
Revisi : 02



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.01
Revisi	: 02

8.3 Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan Perhitungan Erlang

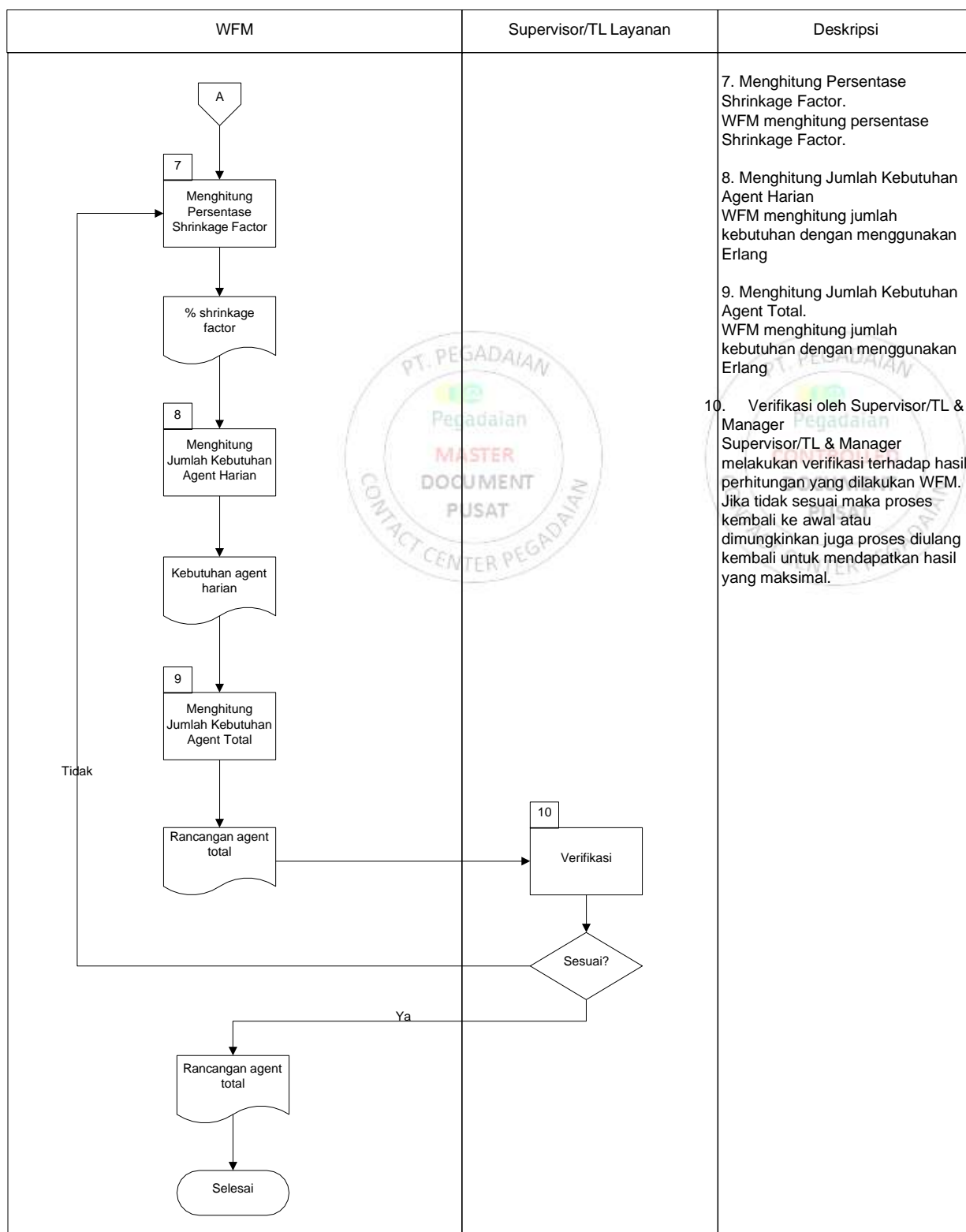
WFM	Supervisor/TL Layanan	Deskripsi
 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> 1[Mengumpulkan Data Historis Traffic, AHT dan Respon time] Start --> 2[Identifikasi data Traffic, AHT dan Respon time] 1 --> D1[/Data Historis Traffic, AHT dan Respon time/] 2 --> D2[/Data Informasi/] D1 --> 3[Normalisasi Data] D2 --> 3 3 --> D3[/Data Traffic, AHT dan Respon time/] D3 --> 4[Menghitung Asumsi Real Abandon Call] 4 --> D4[/Data Historis Traffic, AHT dan Respon time Final/] D4 --> 5[Perhitungan Persentase Prediksi Traffic, AHT dan Respon time] 5 --> D5[/Data persentase kenaikan atau penurunan/] D5 --> 6[Perhitungan Prediksi Traffic, AHT dan Respon time] 6 --> D6[/Data Prediksi Traffic, AHT dan Respon time/] D6 --> End{A} </pre>		<p>1. Mengumpulkan Data Historis Traffic, AHT dan Respon time WFM mengumpulkan data historis Traffic, AHT dan Respon time yang terdiri dari data harian, interval dan seasonal (contoh Ramadhan, Idul Fitri, tanggal lelang dll). Data diambil dari Asternic dan Aplikasi Omni Channel selama 3 bulan</p> <p>2. Identifikasi data Traffic, AHT dan Respon time Mencari informasi atau data yang terkait rencana atau kejadian di masa depan yang dapat mempengaruhi kenaikan maupun penurunan Traffic, AHT dan Respon time, dan adanya kejadian yang dimungkinkan dapat mempengaruhi perubahan pada Traffic, AHT dan Respon time.</p> <p>3. Normalisasi Data Melakukan normalisasi data dengan informasi yang telah didapat.</p> <p>4. Menghitung Asumsi Real Abandon Call Menghitung Traffic sesungguhnya dengan menghitung asumsi real abandon call. Traffic dan AHT yang terjadi karena adanya perubahan yang sifatnya jangka panjang, dapat dipakai sebagai data forecasting Traffic & AHT.</p> <p>5. Perhitungan Persentase Prediksi Traffic, AHT dan Respon time WFM menghitung persentase prediksi Traffic, AHT dan Respon time berdasarkan data history Traffic, AHT dan Respon time final.</p> <p>6. Perhitungan Prediksi Traffic, AHT dan Respon time Setelah mendapatkan hasil persentase kenaikan atau penurunan, WFM menghitung prediksi Traffic, AHT dan Respon ti</p>

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

Tanggal Beraku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01

Revisi : 02



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
	Revisi : 02

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. SUP.PGDN.02.01 IK Menghitung Prediksi Traffic dan AHT CC Pegadaian
- 9.2. SUP.PGDN.02.02 IK Capacity Plan CC Pegadaian
- 9.3. SUP.PGDN.02.03 IK Monitoring dan Evaluasi Roster CC Pegadaian

10. Dokumen / Rekaman Pendukung **

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Evaluasi Roster	2 tahun	WFM
2	Form Jadwal Shifting	2 tahun	WFM
3	Form Kesesuaian Roster Final VS Realisasi	2 tahun	WFM

**) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasi standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

- 11.1. Grafana
- 11.2. Erlang for excel
- 11.3. Aplikasi Omni Channel

12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	Aplikasi dashbord Grafana
02	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat