

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

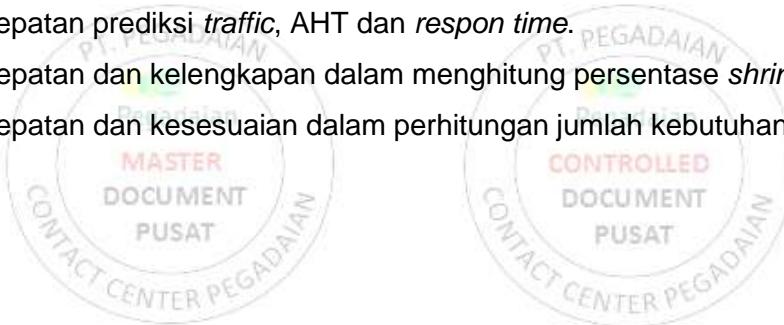
- 6.1. **AHT** adalah *average handling time* atau rata-rata waktu melayani, formula yang dipakai adalah: $AHT = (\Sigma \text{ Talk Time} + \Sigma \text{ Hold Time}) / \Sigma \text{ ACD Call}$ atau mengacu kepada PKS yang ada
- 6.2. **COF (Call Offered)** adalah jumlah interaksi yang masuk dari nasabah (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

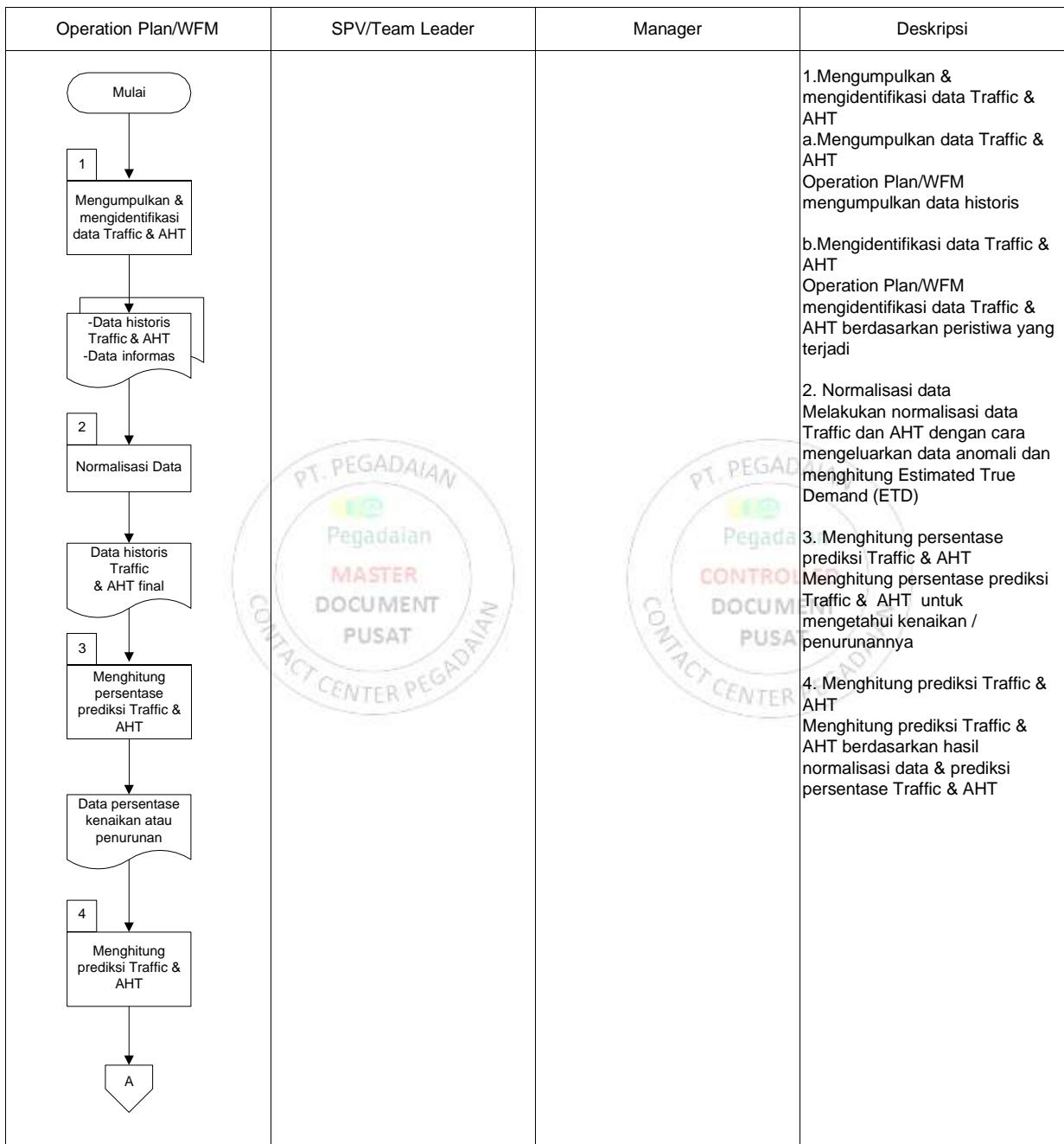
- 7.1. Ketepatan pembuatan pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan *Agent* per interval.
- 7.2. Ketepatan distribusi *Roster* ke operasional minimal H-3.
- 7.3. Kecepatan dan ketepatan analisa kesesuaian roster dan realisasi.
- 7.4. Kecepatan publikasi perubahan jika ada perubahan roster sesuai kebutuhan 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
--	---

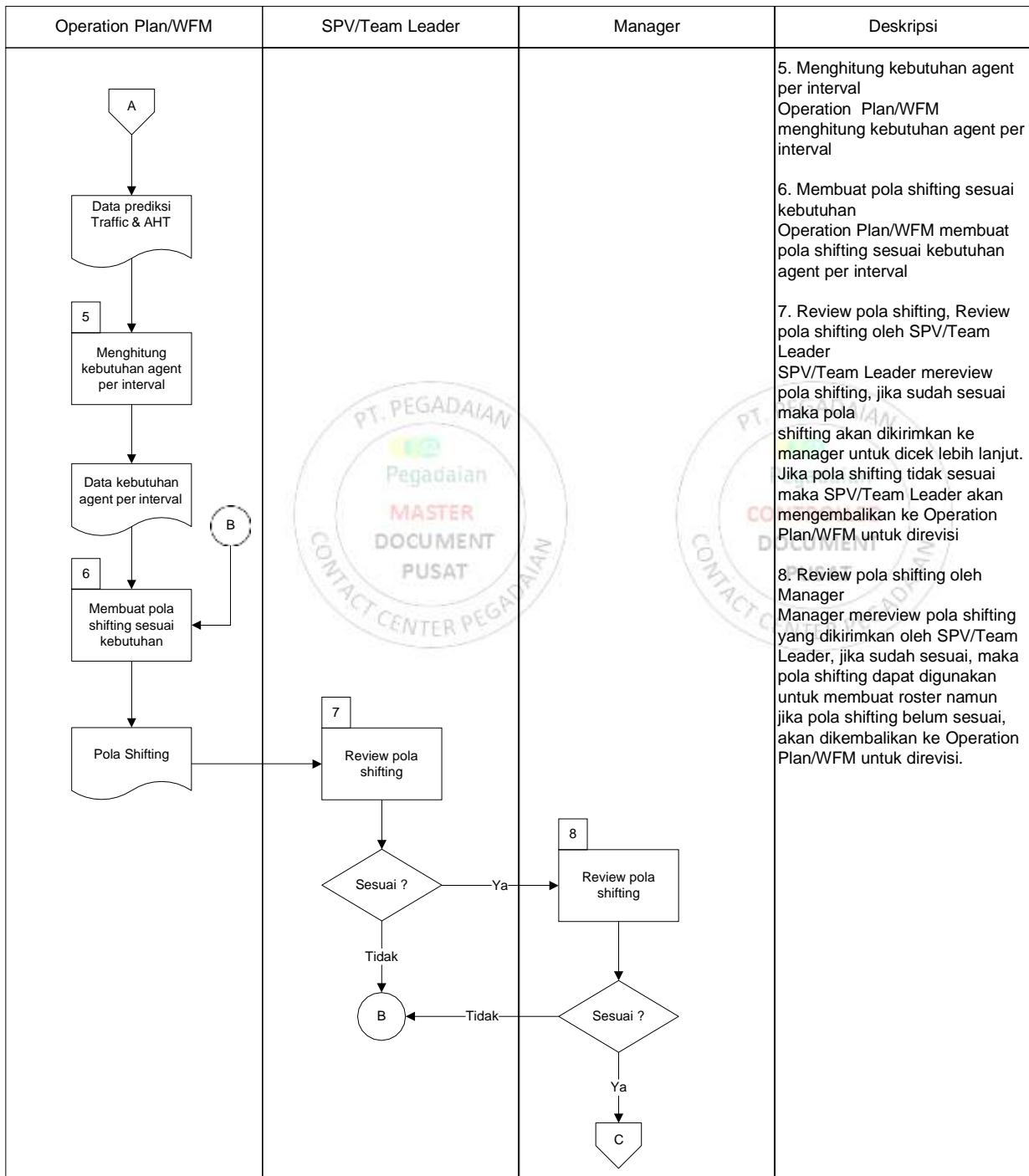
8. Rincian Prosedur

8.1. Diagram Proses Pembuatan Roster

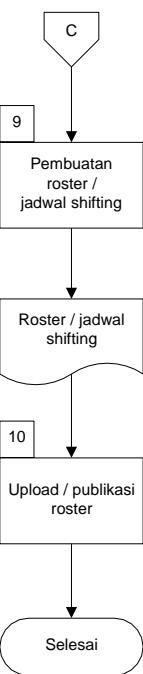


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian
Roster

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



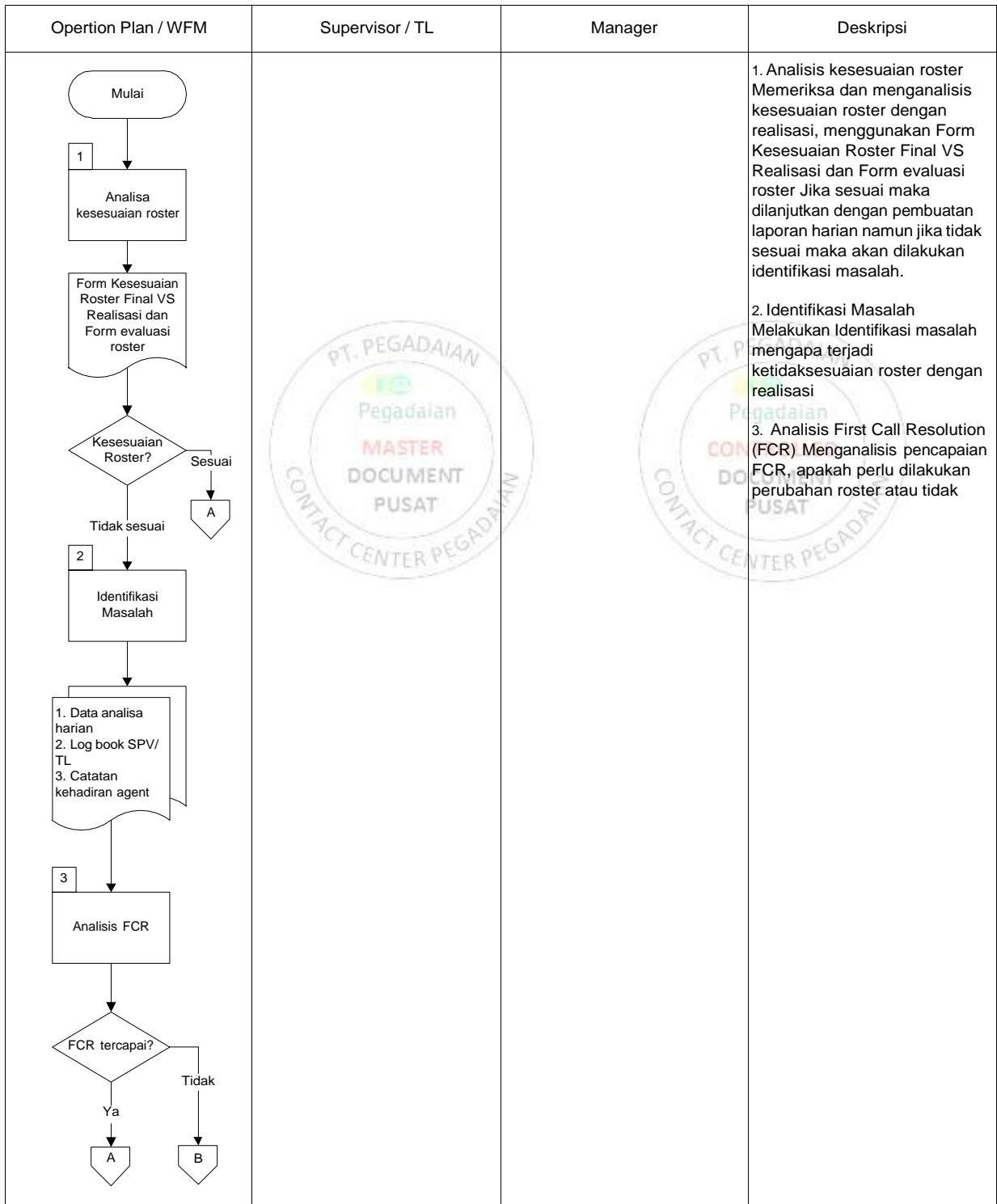
Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
	Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.01
	Revisi	: 02

Operation Plan/WFM	SPV/Team Leader	Manager	Deskripsi
 <pre> graph TD C((C)) --> 9[Pembuatan roster / jadwal shifting] 9 --> 10[Roster / jadwal shifting] 10 --> U[Upload / publikasi roster] U --> Selesai([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>

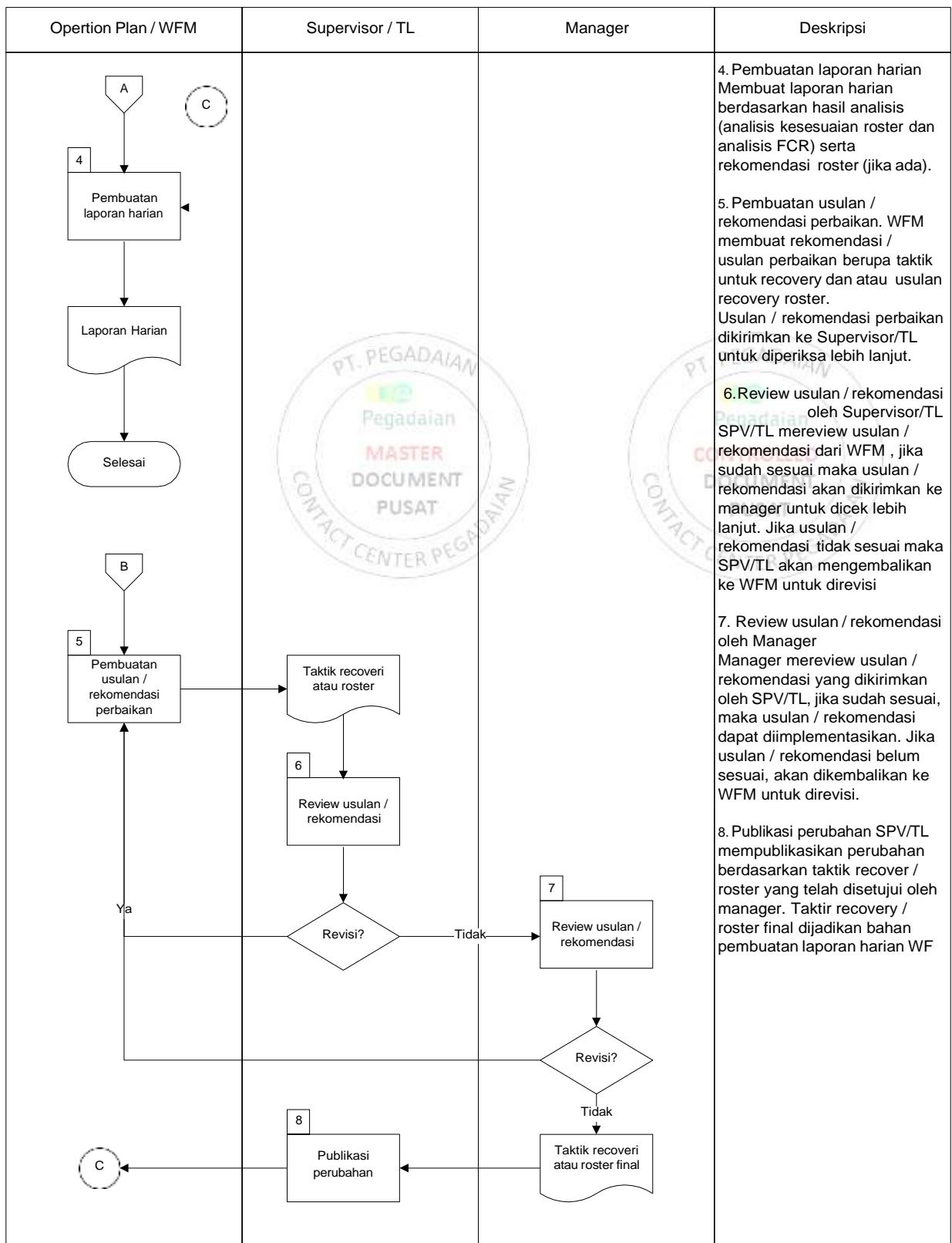


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01 Revisi : 02
---	---

8.2. Evaluasi Roster

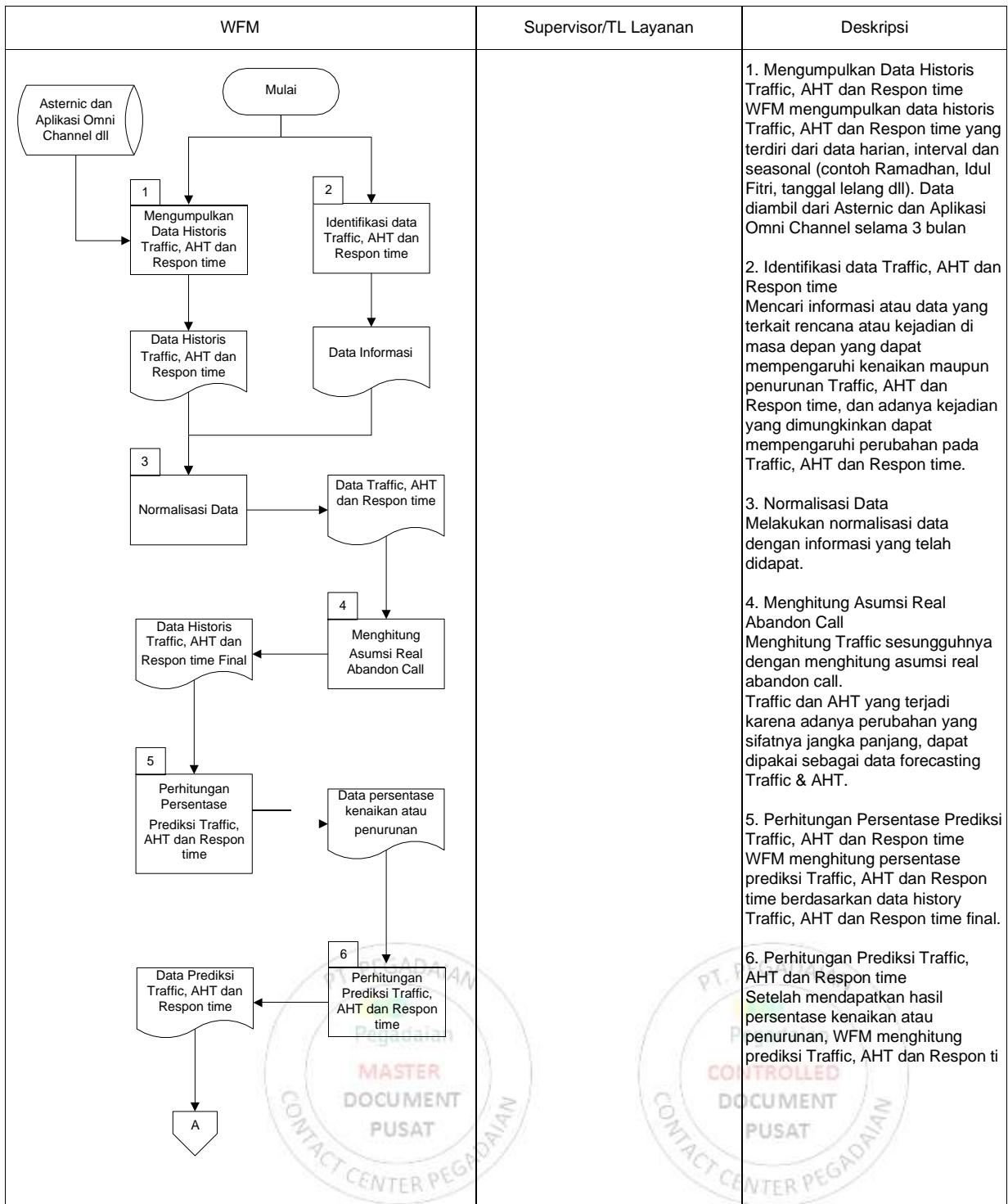


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01
	Revisi : 02

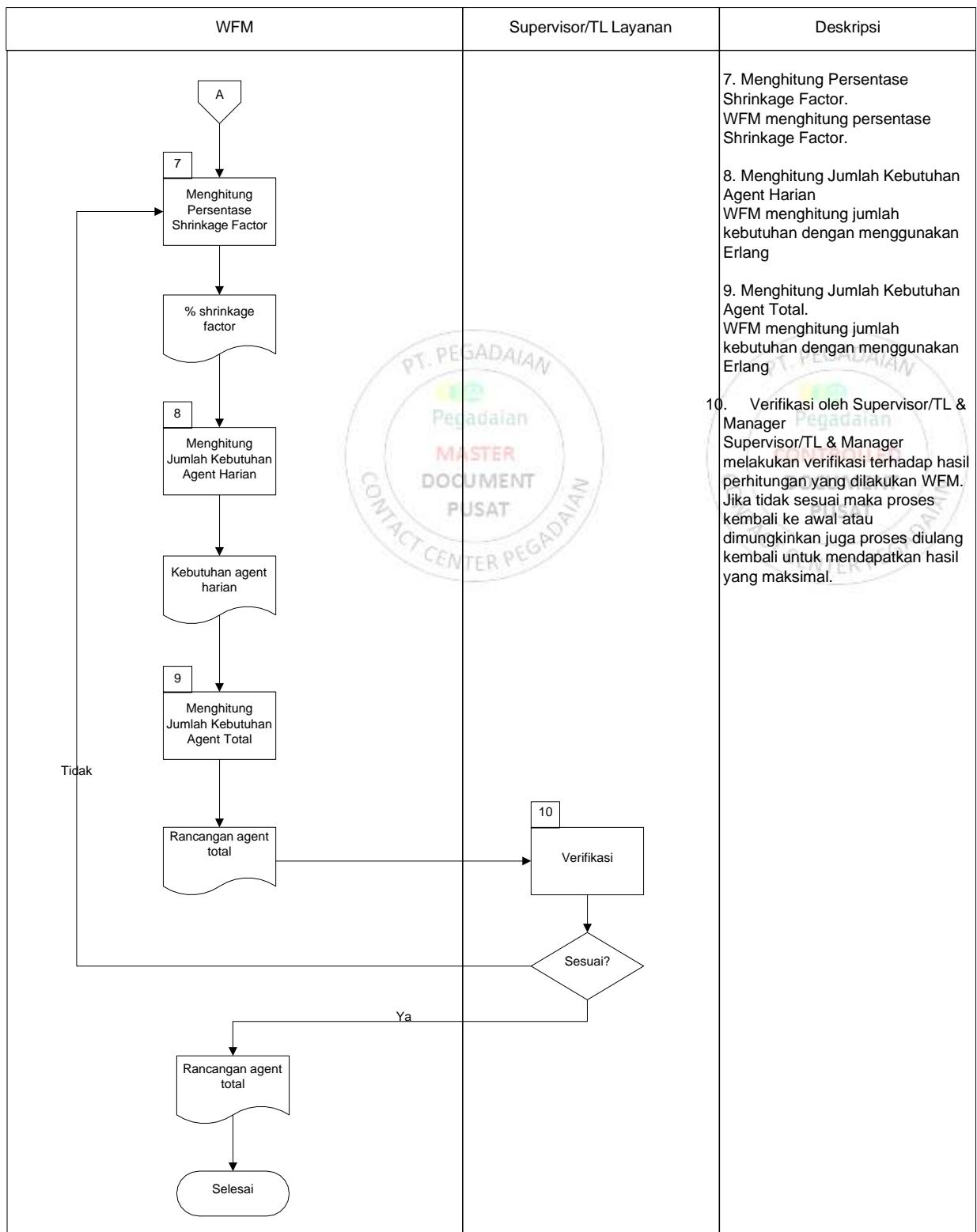


Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian Roster	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.01 Revisi : 02
---	---

8.3 Pembuatan Capacity Plan dengan Menggunakan Perhitungan Erlang



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

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