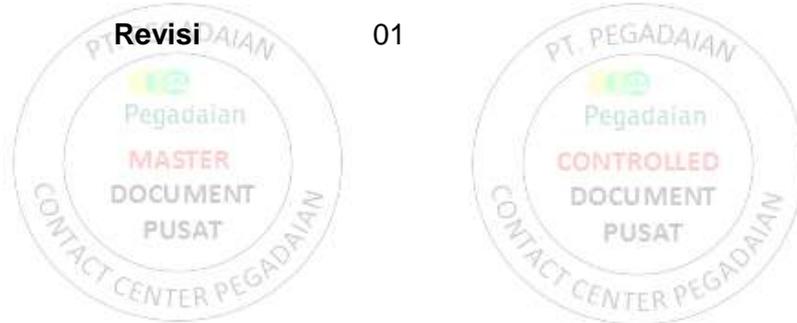


**Instruksi Kerja CC Pegadaian**  
Monitoring dan Evaluasi Roster

**Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023**

**Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03**



| Dibuat oleh,  | Diperiksa oleh,   | Disetujui oleh,   |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nama : Dina Kusumawardani   | Nama : Franskel Wawan Ardiansyah  | Nama : Rosyid Hamidi  |
| Jabatan : Pranata 4   | Jabatan : Kepala Departemen Contact Center  | Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional  |
| Tanggal : 02 Oktober 2023   | Tanggal : 02 Oktober 2023   | Tanggal : 02 Oktober 2023   |

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b><br>Monitoring dan Evaluasi Roster | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
|   | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03     |
|   | Revisi : 01                       |

## 1. Rujukan

1.1. SUP.PGDN.01.01.Rev.00 SOP Roster CC Pegadaian

## 2. Tujuan

- 2.1. Menjelaskan secara detail mengenai tahapan-tahapan pembuatan *roster*
- 2.2. Sebagai acuan bagi *Operation Plan/WFM* atau *PIC Roster* untuk melakukan evaluasi *roster* secara efektif dan efisien.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Instruksi Kerja ini mulai dari evaluasi sampai dengan pembuatan laporan harian evaluasi roster

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Ketepatan pembuatan pola *shifting* sesuai dengan kebutuhan *Agent* per interval.
- 4.2. Ketepatan distribusi *roster* ke operasional minimal H-3.
- 4.3. Kecepatan dan ketepatan analisa kesesuaian *roster* dan realisasi
- 4.4. Kecepatan publikasi perubahan jika ada perubahan *roster* sesuai kebutuhan operasional ter update.

## 5. Rincian Prosedur

5.1. Prosedur menghitung kebutuhan *Agent* per interval

- 1. Apabila *Operation Plan/WFM* menghitung kebutuhan dasar *Agent* per interval dengan menggunakan formula Erlang C dengan COF dan AHT (untuk *Inbound Call*) atau *Case In* dan *Respon Time* (untuk *non voice*).
- 2. SPV/*Team Leader* memberikan masukan kepada *Operation Plan/WFM* mengenai *Agent* cuti, jadwal *training*, info promo, gangguan (internal atau eksternal), perubahan infrastruktur (perubahan konfigurasi), hari-hari besar seperti hari raya, hari libur Nasional dan lain-lain yang berhubungan dengan potensi ketidakhadiran *Agent*.
- 3. Menghitung jumlah *Agent* yang dijadwalkan pada interval tersebut dengan cara menambahkan jumlah kebutuhan dasar *Agent* per interval dengan jumlah RSF-nya.

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b><br>Monitoring dan Evaluasi Roster | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
|   | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03     |
|   | Revisi : 01                       |

5.2. Prosedur membuat pola shifting sesuai dengan kebutuhan

*Operation Plan/WFM* mendistribusikan jumlah SDM (Pola *Shifting*) yang ada sesuai dengan jumlah jam kerja dan jam istirahat berdasarkan kebutuhan jumlah *Agent* per interval yang telah ditentukan sebelumnya.

5.3. Prosedur pembuatan roster atau jadwal *shifting*

5.3.1. Pembuatan *roster* harus memperhatikan beberapa hal, yaitu :

- 1) Keseimbangan pola libur *Agent*, termasuk jatah libur pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Raya.
- 2) Tidak ada proses *jumping* (*Agent* masuk kantor kembali minimal 9 jam setelah *shifting* sebelumnya).
- 3) Jam *Shifting* terdiri dari:
  - a. Shift 1: jam 06.00 – 15.00
  - b. Shift 1A: jam 07.00 – 16.00
  - c. Shift 1B: jam 08.00 – 17.00
  - d. Shift 1C: jam 09.00 – 18.00
  - e. Shift 1D: jam 10.00 – 19.00
  - f. Shift 1E: jam 11.00 – 20.00
  - g. Shift 1F: jam 12.00 – 21.00
  - h. Shift 2: jam 13.00 – 22.00
  - i. Shift 2A: jam 14.00 – 23.00
  - j. Shift 2B: jam 15.00 – 24.00
  - k. Shift 2C: jam 16.00 – 01.00
  - l. Shift 3: jam 21.00 – 06.00
- 4) *Operation Plan/WFM* disarankan dapat menyamaratakan pendapatan *shift allowance*/tunjangan *shift*, besar *shift allowance*/tunjangan *shift* sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

5.3.2. Setelah selesai, *roster* final di *approve* oleh SPV/*Team Leader* dan *Manager Operation*.

5.4. Prosedur Analisa Kesesuaian Roster dan Realisasi

5.4.1. Memeriksa kesesuaian *roster* dan realisasinya terkait *call volume (Inbound)*, *Case In (Non-Voice)* AHT, jumlah *Agent* dan FCR dan *Response Time (Non*

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b><br>Monitoring dan Evaluasi Roster | Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023 |
|   | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03     |
|   | Revisi : 01                       |

Voice). Pemeriksaan kesesuaian *roster* dilakukan 3 kali yaitu pada jam 10.00, 13.00, dan 15.00.

5.4.2. Dibuat laporan analisa harian pada H+1. Laporan harian dikirimkan ke SPV/*Team Leader* dan *Manager Operation* pada H+1.

### 5.5. Prosedur Identifikasi Masalah

5.5.1. Jika ada ketidaksesuaian maka dilakukan identifikasi masalah :

- a. Faktor Internal, misalnya : *Agent* terlambat, sakit dan kepatuhan pada *roster*.
- b. Faktor Eksternal, kejadian yang bisa mempengaruhi trafik, misalnya promo, gangguan massal, bencana alam.

5.5.2. Mencari informasi tentang peristiwa/kejadian yang mempengaruhi ketidaksesuaian dari sumber data yang ada, antara lain:

- a. Data Laporan Analisa Harian RTM
- b. *Logbook* gangguan aplikasi
- c. Catatan kehadiran *Agent*

5.5.3. Mencatat informasi yang diperoleh dari sumber data.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

| No.  | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|------|------------------------|-------------|------------------|
| 1    |                        |             |                  |
| 2    |                        |             |                  |
| dst. |                        |             |                  |

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

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-----------------|---------------------|
| 01   |                 |                     |
| 02   |                 |                     |
| Dst. |                 |                     |