

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Monitoring dan Evaluasi Roster

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03

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 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| <p align="center">Instruksi Kerja CC Pegadaian Monitoring dan Evaluasi Roster</p> | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
| | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03 |
| | Revisi : 02 |

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.

| | |
|---|-------------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Monitoring dan Evaluasi Roster | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
| | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03 |
| | Revisi : 02 |

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 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*

| | |
|---|-------------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Monitoring dan Evaluasi Roster | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
| | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03 |
| | Revisi : 02 |

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 :

- Faktor Internal, misalnya : *Agent* terlambat, sakit dan kepatuhan pada *roster*.
- 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:

- Data Laporan Analisa Harian RTM
- Logbook* gangguan aplikasi
- 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 | 12 September 2023 | 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 |

| | | |
|---|-------------------|--|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian Monitoring dan Evaluasi Roster | | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
| | | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.03 |
| | | Revisi : 02 |
| | | 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 3: jam 21.00 – 06.00 |
| 02 | 25 september 2025 | Perubahan tanda tangan dan nama pembuat |
| Dst. | | |