



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

IVR Accessibility & Agent Availability Test

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07

Revisi : 01

| 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 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
| | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07 |
| | Revisi : 01 |

1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 7.1. Sumber Daya
- 1.3. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 1.4. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.5. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan dalam pengelolaan IVR Accessibility dan Agent Availability pada Contact Center Inbound dan Digital, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 2.2. Menjamin kepuasan pelanggan/end-user (*customer satisfaction*), dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan sistem dan perangkat pelayanan pelanggan berfungsi dengan baik, serta kemudahan pelanggan terhubung dengan Agent, pada jam operasional.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan IVR Accessibility dan Agent Availability pada Contact Center Inbound dan Digital, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*, guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, berlaku pada Layanan Contact Center Pegadaian.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan IVR Accessibility dan Agent Availability tes perangkat, serta alur eskalasi penyelesaian kendala.
- 4.2. IVR Accessibility dan Agent Availability dilaksanakan sesuai perencanaan, sepanjang jam operasional Layanan CC Pegadaian.
- 4.3. Saat terjadi kendala perangkat, PIC (*Responsible*) segera eskalasi ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan

| | |
|--|---|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07 Revisi : 01 |
|--|---|

- 4.4. PIC (*Responsible*) melaporkan hasil tes perangkat serta progres/hasil eskalasi kendala perangkat kepada Manajer Operasional (*Accountable*).
- 4.5. Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*, minimal 1 (satu) kali per bulan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*

5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability*, dengan tanggung jawab:

- Memantau *traffic* per interval 30 menit atau 60 menit, menggunakan aplikasi CC Inbound yang secara *real time* mengalirkan *traffic* dari Trunk ke IVR dan dari IVR ke Agent, serta CC Digital yang secara *real time* mengalirkan *traffic* dari Virtual Assistant/BOT ke Agent, sesuai segmentasi/*skill* Agent.
- PIC (*Responsible*) segera melakukan pengetesan manual seperti yang dilakukan pelanggan, yaitu:
 - a. Menghubungi nomor kode akses untuk memastikan dapat terhubung ke IVR dan IVR berfungsi dengan baik (CC Layanan Inbound) atau berinteraksi ke channel digital layanan (email, whatsapp, sosial media, dll.) untuk memastikan Virtual Assistant/BOT berfungsi dengan baik (CC layanan Digital).
 - b. Memilih menu untuk terhubung ke Agent dan menunggu sampai benar-benar terhubung ke Agent (CC Layanan Inbound dan Digital).
- Jika ditemukan kegagalan sistem atau perangkat, maka PIC (*Responsible*) segera melaporkan ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan.

5.1.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan *IVR Accessibility* dan *Agent Availability* dengan tugas melakukan tes rutin performa IVR/VA dan kemudahan terhubung ke Agent tiap interval.

5.1.3. Nomor telepon (untuk CC layanan Inbound) dan akun email/whatsapp/sosial media (untuk CC Layanan Digital) yang



Pegadaian

| | |
|--|---|
| Instruksi Kerja CC Pegadaian IVR Accessibility & Agent Availability Test | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.07 Revisi : 01 |
|--|---|

digunakan untuk melakukan tes perangkat didaftarkan dan dikomunikasikan ke para pihak yang relevan.

5.2. Pelaksanaan IVR Accessibility dan Agent Availability

- 5.2.1. IVR Accessibility dan Agent Availability dilaksanakan sesuai perencanaan, sepanjang jam operasional Layanan CC Pegadaian.
- 5.2.2. PIC (*Responsible*) mencatatkan hasil tes perangkat Laporan IVR Accessibility & Agent Availability Test.

5.3. Monitoring dan Pelaporan IVR Accessibility dan Agent Availability

- 5.3.1. Saat terjadi kendala perangkat, PIC (*Responsible*) segera eskalasi ke IOC dan terus berkoordinasi sampai dengan permasalahan tersolusikan.
- 5.3.2. PIC (*Responsible*) melaporkan hasil tes perangkat serta progres/hasil eskalasi kendala perangkat kepada Manajer Operasional (*Accountable*).

5.4. Evaluasi dan Improvement IVR Accessibility dan Agent Availability

Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan IVR/VA Accessibility dan Agent Availability, minimal 1 (satu) kali per bulan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|---|-------------|------------------------------------|
| 1 | Objective Evidence Pelaksanaan SOP, seperti Form Daftar Hadir, form Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll. | 2 Tahun | Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP/IK |

Note : Objective Evidence dapat berupa Hard-Copy atau Soft-Copy yang mendukung/menguatkan keabsahan pelaksanaan SOP/IK tersebut.

7. Catatan Perubahan

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-------------------|--|
| 01 | 25 September 2025 | Perubahan tandatangan dan nama pembuat |
| | | |
| | | |