



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengelolaan HR Support

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.08

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 Pengelolaan HR Support	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.08
	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 8.5.1. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan
- 1.5. ISO 9001:2015 Klausul 8.7. Kendali atas Output yang Tidak Sesuai
- 1.6. ISO 9001:2015 Klausul 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan dalam pengelolaan Human Resources (HR) Support terkait rekrutmen, *training*, hubungan industrial dan *payroll*, 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 aktivitas ke-HR-an berjalan dengan baik, sehingga operasional berjalan secara efektif dan efisien.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan Human Resources (HR) Support terkait rekrutmen, *training*, hubungan industrial dan *payroll*, 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 Staff Human Resources Support atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan HR Support terkait rekrutmen, *training*, hubungan industrial, *payroll* dan administrasi ke-HR-an lainnya, serta memberi *support* perangkat kerja.
- 4.2. Staff HR Support melaksanakan perannya dengan baik, efektif dan efisien.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan HR Support	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.08
	Revisi : 01

- 4.3. Staff HR Support melakukan monitoring berkala, membuat dan mengirimkan laporan kepada para pihak, sebelum batas waktu maksimal yang ditetapkan.
- 4.4. Manajer Operasional (*Accountable*) bersama Staff HR Support dan para PIC lain yang relevan melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan HR Support.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan Pengelolaan HR Support

5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan Staff Human Resources (HR) Support atau SDM lain sebagai PIC (*Responsible*) pengelolaan HR Support, dengan tanggung jawab pengelolaan:

- Rekrutmen
- Initial Training
- Hubungan Industrial
- Payroll
- Administrasi

5.1.2. Manajer Operasional (*Accountable*) menyediakan perangkat kerja, *user access* aplikasi, ID Card, dll.

5.2. Pelaksanaan Pengelolaan HR Support

5.2.1. Rekrutmen

- Staff HR Support berkoordinasi dengan PIC Perhitungan Kebutuhan SDM (*Capacity Plan*), mengajukan *Job Order* (JO) pemenuhan SDM menggunakan aplikasi HumanVue <https://recruit.infomedia.co.id>, dengan melampirkan kriteria/persyaratan kandidat sesuai *Job Description* kepada Tim SSO HR Rekrutmen, setiap kali diperlukan, sesuai persetujuan Manajer Operasional (*Accountable*).
- Tim SSO HR Rekrutmen membuat iklan rekrutmen melalui aplikasi HumanVue dan/atau media lain. Kandidat pekerja melengkapi CV dan dokumen lain, mengikuti psikotes dan *interview* HR.
- Staff HR Support bekerja sama dengan Tim SSO HR Rekrutmen dan PIC Interview User yang ditetapkan Manajer Operasional (*Accountable*) dalam pelaksanaan *interview user*.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan HR Support	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.08
	Revisi : 01

5.2.2. *Initial Training*

- Staff HR Support bekerja sama dengan Tim SSO HR Training dalam pelaksanaan *Initial Training Soft Skill*.
- Staff HR Support bekerja sama dengan PIC/Trainer Hard Skill yang ditetapkan Manajer Operasional (*Accountable*) dalam pelaksanaan *Initial Training Hard Skill*.

5.2.3. Hubungan Industrial

Staff HR Support bekerja sama dengan Tim SSO HR Hubungan Industrial dalam pemenuhan hak-hak pekerja, seperti perjanjian kerja (kontrak), BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, NPWP, *Name Tag* (*ID Card* Pekerja), dll.

5.2.4. Payroll

Staff HR Support bekerja sama dengan Tim SSO HR Payroll dalam proses pembayaran gaji, tunjangan prestasi, skema komisi, dll.

5.2.5. Administrasi

Staff HR Support melaksanakan tugas ke-HR-an lain yang ditetapkan Manajer Operasional (*Accountable*), seperti rekap data potensi, dll.

5.3. Monitoring dan Pelaporan Pengelolaan HR Support

5.3.1. Staff HR Support melakukan monitoring berkala untuk memastikan semua proses bisnis berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

5.3.2. Staff HR Support membuat dan mengirimkan laporan kepada Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operasional dan Tim Support Operasional (*Consulted*) dan para pihak yang relevan dengan batas waktu sesuai arahan *Accountable*.

5.4. Evaluasi dan *Improvement* Pengelolaan HR Support

Manajer Operasional (*Accountable*) bersama Staff HR Support dan para pihak terkait melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait pengelolaan HR Support, minimal 1 (satu) kali per bulan.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengelolaan HR Support	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.08
	Revisi : 01

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	<i>Objective Evidence</i> 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