

Instruksi Kerja CC Pegadaia

Training Refreshment dan Improvement

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.09

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 3	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023



Instruksi Kerja CC Pegadaian Training Refreshment dan Improvement	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.09
	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 7.2. Kompetensi
- 1.4. ISO 9001:2015, Klausul 8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional
- 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
- 1.7. ISO 9001:2015, Klausul 10.3. Peningkatan Terus-menerus

2. Tujuan

- 2.1. Menetapkan standar module training *soft skill* dan *hard skill* yang relevan, sesuai: Layanan Inbound, Layanan Outbound, & Layanan Digital.
- 2.2. Menetapkan PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan *Training Refreshment* dan *Improvement*, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan *improvement*.
- 2.3. Menjamin kepuasan pelanggan/*end-user (customer satisfaction)*, dengan pelayanan pelanggan yang prima (*Service Excellence*), untuk menciptakan *journey customer experience* yang istimewa, dengan memastikan proses, sikap dan solusi pelayanan yang memuaskan, serta mitigasi atas *customer affecting critical error*, *business affecting critical error*, dan *compliance affecting critical error*.

3. Ruang Lingkup

Instruksi Kerja ini meliputi penetapan standar *module training soft skill* dan *hard skill*, PIC (*Responsible*) dan tahapan pengelolaan *Training Refreshment* dan *Improvement*, 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 *module training soft skill* dan *hard skill*, *trainer* pelaksana, tanggal pelaksanaan, durasi hari *training*, aplikasi



Instruksi Kerja CC Pegadaian Training Refreshment dan Improvement	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.09
	Revisi : 01

training, metode *training online*, *offline* atau *hybrid*, parameter dan angka kelulusan tahapan *training* dan aspek lain yang relevan.

- 4.2. *Training Refreshment* dan *Improvement* dilaksanakan sesuai perencanaan yang telah diajukan PIC (*Responsible*) dan ditetapkan Manajer Operasional (*Accountable*).
- 4.3. Trainer/PIC (*Responsible*) memastikan setiap target peserta mendapatkan *training refreshment* dan *improvement* dan laporan disampaikan kepada para pihak.
- 4.4. Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) melakukan *review/evaluasi* menyeluruh proses *Training Refreshment* dan *Improvement* sekaligus merumuskan upaya preventif/mitigasi dan kuratif/solutif agar *defect* pada pelaksanaan *Training Refreshment* dan *Improvement* dapat dihilangkan/dikurangi dampak dan frekuensinya.

5. Rincian Prosedur

5.1. Persiapan *Training Refreshment* dan *Improvement*

5.1.1. Manajer Operasional (*Accountable*) menetapkan SDM sebagai PIC/Trainer (*Responsible*), dengan tanggung jawab:

- Menetapkan peserta *training refreshment*, misalnya terkait sosialisasi produk dan prosedur baru atau pendalaman atas produk dan prosedur *existing*, sesuai segmentasi/skill Agent layanan.
- Menetapkan peserta *training improvement*, misalnya terkait *defect* yang terjadi di layanan, dengan *root cause attitude*, *skill* ataupun *knowledge*.
- Merumuskan *module training soft skill* dan *hard skill* berisi produk and prosedur (PnP) pelayanan pelanggan, sesuai dengan arahan klien, hasil koordinasi dengan Tim Quality Control, Tim Operation dan Tim Operation Support, serta *concern* Manajer Operasional (*Accountable*). PIC (*Responsible*) dapat bekerja sama dengan SSO Training, terkait modul *training soft skill* dan *trainer* pelaksanaannya.
- Menetapkan tanggal pelaksanaan, durasi hari/jam *training*, aplikasi *training*, soal *pre-test* dan *post-test*, metode *training online*, *offline* atau *hybrid*, kelas *grooming*, *roleplay*, dll., atau sesuai arahan Manajer Operasional (*Accountable*). *Training refreshment* dan

Instruksi Kerja CC Pegadaian Training Refreshment dan Improvement	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.09
	Revisi : 01

improvement, sebaiknya dilaksanakan pada saat *traffic* sedang turun atau pada interval yang rendah.

5.1.2. Trainer (*Responsible*) menetapkan parameter dan angka penilaian dan kelulusan *training refreshment* dan *improvement*.

5.2. Pelaksanaan *Training Refreshment* dan *Improvement*

Training dilaksanakan sesuai perencanaan yang diajukan Trainer (*Responsible*) dan disetujui Manajer Operasional (*Accountable*).

5.3. Monitoring dan Pelaporan *Training Refreshment* dan *Improvement*

5.3.1. Trainer (*Responsible*) memastikan target peserta *training refreshment* dan *improvement* mendapatkan *training* sesuai jadwal, jika terjadi ketidakhadiran/keterlambatan dilakukan *recovery*.

5.3.2. Trainer (*Responsible*) melaporkan kepada Manajer Operasional (*Accountable*), Tim Operasional, Tim Operation Support, Tim QC dan para pihak, maksimal H+1.

5.4. Evaluasi dan *Improvement Training Refreshment* dan *Improvement*

Manajer Operasional (*Accountable*) bersama para PIC (*Responsible*) *Training Refreshment* dan *Improvement* melakukan *review/evaluasi* menyeluruh terkait modul *Training soft skill* dan *hard skill*, *trainer* pelaksana, durasi hari/jam *training*, aplikasi *training*, model *training online*, *offline* atau *hybrid* dan aspek lain yang relevan, sekaligus merumuskan upaya preventif/mitigasi dan kuratif/solutif agar *defect* pada pelaksanaan *training* dapat dihilangkan/dikurangi dampak dan frekuensinya.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Memo Permintaan Registrasi (MPR)	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
2	Form Daftar Informasi Terdokumentasi	3 Tahun	DC Pusat & DC Area/PIC Dokumen Area
3	<i>Objective Evidence</i> Pelaksanaan SOP, seperti Form Daftar Hadir, form	2 Tahun	Unit/Fungsi Kerja Pelaksana SOP/IK



Instruksi Kerja CC Pegadaian Training Refreshment dan Improvement	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.09
	Revisi : 01

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
	Risalah Rapat, Form Laporan, Form Pembinaan SDM, dll.		

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