

MINUTE OF MEETING

Pokok Pembahasan :		Rapat Tanggal :
		06 April 2026
Sosialisasi Kendala Outlet & Monev		G-Meet : https://meet.google.com/wuc-wowi-ber
		Waktu: Pkl: 15:00
Peserta Rapat :		
1	Hijri Hanifah (QA Tier 1)	
2	Amalia Hanifati (Team Leader Tier 1)	
3	Sopan Sopian (Team Leader Tier 1)	
4	Rahmat Rizki (Team Leader Tier 1)	
5	M Reza Hafiz (Team Leader Tier 1)	
6	Dwinda Aldatri (Team Leader Tier 1)	
7	Suwanto Mulyawan (Team Leader Tier 1)	
8	Anisa Bayu Ajeng (Team Leader Tier 1)	
9	Fajar Wahyu (Team Leader Tier 1)	
10	Much Firman Nasirudin (Team Leader Tier 1)	
11	Adelina Yoga (Team Leader Tier 1)	
12	Sony Monthona R K (Team Leader Tier 1)	
13	Andi M Ramadhan (QC Tier 1)	
14	Ayudia Afifah (QC Tier 1)	
15	Cindy Melati (QC Tier 1)	
16	Bintari Sukma Ningrum (QC Tier 1)	
17	Indah Siti Fatonah (QC Tier 1)	
18	Fatonah Nurul Huda (QC Tier 1)	
19	Riski Sidik Mulya	
20	Abdul Hadi	
21	Seluruh Agent Tier 1 site Jakarta dan Yogyakarta	
22	Andriansyah	
Pembahasan		Penjelasan
		Lokasi pada Omnix

1	Pemilihan Kantor Cabang pada Bagian Field Ticket	<p>1. Pemilihan kantor cabang Pegadaian diisi ketika nasabah memberikan keluhan, pengaduan, saran atau pembuatan laporan monev tertuju pada kantor cabang Pegadaian.</p> <p>Hal yang perlu diisi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outlet Name : Nama Cabang - Outlet Staff Name : Diisi ketika nasabah menyebutkan nama petugas cabang Pegadaian dituju. - Parent Branch : Cabang Induk dari outlet name. -Outlet Kode : 5 digit kode kantor cabang dituju. <p>2. Pemilihan kantor cabang tetap dilakukan pengisian jika nasabah menanyakan informasi terkait kantor cabang atau permintaan pengecekan jatem, status barang gadai. Contoh menanyakan outlet terdekat, alamat cabang atau jam operasional, dengan catatan agent mengetahui jelas cabangnya.</p> <p>Hal yang perlu diisi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outlet Name : Nama Cabang - Outlet Staff Name : Tidak diisi - Parent Branch : Cabang Induk dari outlet name. -Outlet Kode : 5 digit kode kantor cabang dituju. <p>3. Pada poin 1, jika nasabah memberikan saran, keluhan, pengaduan atau pembuatan monev tertuju pada 2 cabang berbeda, maka agent harus membuat 2 CWC dengan pengisian field ticket nama sesuai nama cabangnya. (BERLAKU CABANG BERBEDA)</p>	ketika pembuatan CWC akan tersedia pengisian kantor cabang
2	Pengisian Nomor Tiket ARIANA Nasabah pada bagian Customer Profile (Edit Profile) KHUSUS UPDATE TIKET NASABAH TERBARU	<p>1. Untuk mempermudah agent selanjutnya, agent perlu memberikan informasi dan update nomor tiket yang dimiliki nasabah.</p> <p>Contoh : Nasabah melakukan pembuatan laporan Buyback Tabungan Emas, maka tiket buyback harus di update pada bagian Ticket Number (Sifatnya Mandatory) Customer Profile Nasabah. Jika nasabah tidak memiliki tiket maka silakan di strip.</p> <p>2. Jika nasabah memiliki 2 tiket silakan diisi ARIANA 12345, ARIANA 018172, dan ARIANA 12321.</p>	Nama Nasabah Pilih Ikon Pensil, lalu edit dan masukkan tiket terbaru nasabah pada bagian Ticket Number dan Save

3	Pengisian Nomor Tiket ARIANA Nasabah pada bagian Field Ticket (KHUSUS PERMINTAAN PENGECEKAN TIKET)	Pengisian nomor tiket pada bagian field ticket dapat diisi ketika nasabah melakukan permintaan pengecekan/Follow Up ARIANA yang dimiliki nasabah. Contoh : Nasabah cek hasil pengecekan ARIANA - 12345 maka agent perlu mengisi Ticket Number pada bagian field ticket. 2. Jika permintaan pengecekan 2 tiket silakan diisi ARIANA 12345, ARIANA 018172, dan ARIANA 12321.	Ketika pembuatan CWC akan tersedia pengisian ticket number, dan masukkan tiket yang di cek atau di follow up nasabah.
---	---	---	---

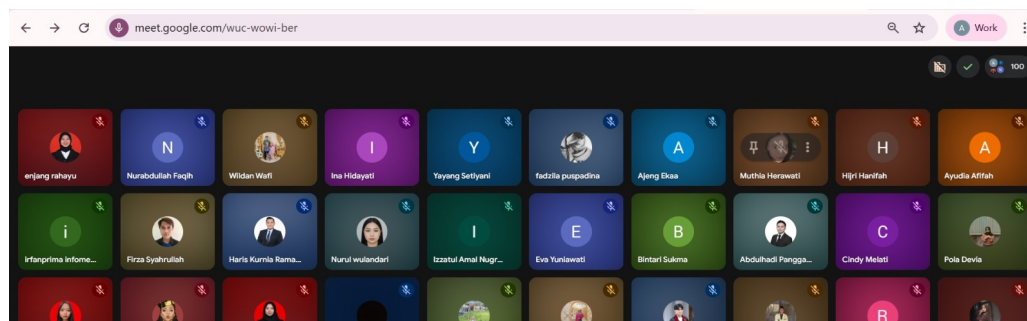
REMINDER ALL AGENT

1. Apabila menerima nasabah yang domisilinya Timor Leste dari all dedicate, mohon untuk lapor leader duty ya supaya nantinya di transfer dan di handling langsung oleh tim agent yang bersangkutan.

Temuan berlaku mulai week 2 April 2026

Pemimpin Rapat: Hijri Hanifah Quality Assurance	Disusun Oleh: Hijri Hanifah (Quality Assurance)
---	---

Catatan :
 Apabila ada informasi yang tidak sesuai harap segera menghubungi tim penyusun



The image shows a Microsoft Teams meeting interface. At the top, there is a grid of participant tiles. The first row includes: xenia lestari, Mar Riana, Isnaini asri, Ardella hanka, Annisa Putri Jasni..., Sabilla Setyani, edyzen affno, Muhammad Soffi..., Refiana Mulyandh..., and Sherly Maulida Fitr... The second row includes: reyna saumi, Anisatul Fadiah, Ade Lestari, ery charmelita, Amalia Hanifati, Rizky Rico, Frika Juliana Wid..., dionisius 06, 61 others, and Andriansyah Andr... Below the grid is a control bar with icons for mute, video off, chat, reactions, and call. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with a search bar, several application icons, and system tray icons for volume, network, and battery. The system clock shows 15:08 on 06/04/2026.

3:08 PM | wuc-wowl-ber

Search

15:08
06/04/2026