

<h2 style="margin: 0;">Minutes of Meeting</h2> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div>	Hari, Tanggal : Senin – Kamis, 14 -17 Oktober 2019
	Waktu : 08:00 wib s.d Selesai
	Tempat : Gedung Aula Mampang, Jl KH Abdul Rochim No.1 Jakarta Selatan
Peserta :	Notetaker : Team Upp & QoS
-----Daftar Hadir Terlampir-----	
Agenda : Kalibrasi Nasional	Presenter - Ibu Desi Pasrah - Ibu Desi Permana

A. Pembahasan Kalibrasi

1. Kalibrasi tanggal 14 Oktober 2019

1.1. Sebelum Kalibrasi

Nama CSO : CC.54.ISTL_PUTRY

Type Permasalahan : PEPD

Summary : Prose Pengajuan PB (R1MT/900 VA)

FRR/Tidak FRR : Tidak FRR

Nama File : 04082019_082337824540_8875540000759628_680

Call Duration: 680

Hari/Tangga : Minggu / 04 Agustus 2019

Waktu : 12:03 PM

KAUBRASI
FORM REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN PERSONAL

NO	ATTRIBUTES	BOBOT	SCORE										CATALOGUE									
			Kalibangan	Kandung	Denpasar	Jakarta	Makassar	Medan	Samarang	Surabaya	Palembang	Kalibangan	Kandung	Denpasar	Jakarta	Makassar	Medan	Samarang	Surabaya	Palembang		
1	Salam Pembuka	5	20	20	15	20	20	20	20	20	20	4	4	3	4	4	4	4	4			
2	Klarifikasi Data & Informasi Terkait	10	30	20	30	40	30	30	30	30	30	3	2	3	4	3	3	3	3			
3	Menyimak Permintaan Pelanggan	10	30	20	30	30	20	20	30	20	20	3	2	3	3	2	2	3	2			
4	Intonasi, Volume & Kecepatan Berbicara	5	15	10	10	15	10	10	15	15	15	3	2	2	3	2	2	3	3			
5	Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan	5	15	10	15	10	15	15	15	20	10	3	2	3	2	3	3	4	2			
6	Cara Bertanya	10	20	10	30	10	20	10	30	30	20	2	1	3	1	2	1	3	2			
7	Kepedulian Pada Pelanggan	10	30	30	20	40	30	40	30	30	30	3	3	2	4	3	4	3	3			
8	Alur Pembicaraan	15	60	45	45	45	45	45	60	60	45	4	3	3	3	3	4	4	3			
9	Akurasi Informasi / Solusi	15	30	30	30	15	45	45	30	30	30	2	2	2	1	3	2	2	2			
10	Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan	5	10	10	15	15	15	15	15	20	10	2	2	3	3	3	3	4	2			
11	Menawarkan Bantuan Berikutnya	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	Salam Penutup	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	4	4	4	4	4	4	4	4			
Total Kualitas Layanan (Customer Attributes)		100	300	345	280	280	290	290	315	315	270											
Total Achievement (%)			75,00	41,25	70,00	70,00	72,50	72,50	78,75	78,75	47,50											

Variance / Standard Deviation 5,2 Must be Calibrated

Berdasarkan data di atas, "*variance/standard deviation*" dari hasil pengukuran Quality Assurance seluruh site melebihi nilai standardnya (2 - 5) yaitu 5,2 (**Must Be Calibrated**), sehingga sangat perlu dilakukan kalibrasi untuk persamaan persepsi pada pada setiap point Customer Attributes.

1.2. Setelah Kalibrasi

NO	ATTRIBUTES	BOBOT	NILAI AKHIR		KETERANGAN
			SCORE	CATALOGUE	
1	Salam Pembuka	5	4	20	nama pelanggan terdapat distorsi suara antara headset dan sound system begitupun pelafalan PLN, maka dianggap sudah jelas
2	Klarifikasi Data & Informasi Terkait	10	2	20	- verifikasi sangat berlebihan (banyak mengulang setiap pernyataan pelanggan, dari awal hingga akhir transaksi). - Verifikasi berlebihan (perihal KTP) - Verifikasi di akhir seharusnya cukup 6 data saja (nama, daya, tarif alamat, biaya dan No. telepon)
3	Menyimak Permintaan Pelanggan	10	2	20	Menyimak : 1. Terdapat jeda : - row 8 : pasang baru ya, baik infor... mohon maaf untuk setempat persyaratannya sudah dilengkapi) - row 162 : rt 17 rw 6 kecamatan ee mohon maaf untuk ni kabupaten apa pak tadi 2. Kurang Fokus : - row 16 : baru ya pak ya, ini... baik provinsiya dimana pak bisa diinformasikan - row 32 : yang dikuasakan, baik untuk pemilik ini dengan daya terpasang berapa pak - row 117 : pakis aaaa... mohon menunggu ya pak ya - row 35 s.d 40 : saat verifikasi nomor ktp pemilik - row 122 : keluruhannya tarjung, mohon maaf bapak ini eee.. tidak ada no bangunannya ya pak - row 178 : rt 11 rt 13 atau rt 11 pak - row 186 : baik, mohon disiapkan dat tulisnya untuk menulis no register no kode booking pak silakan, 008 - row 55 s.d 105 : selalu mengulang setiap pernyataan pelanggan Memahami : Tidak menginformasikan : - syarat-syarat apa saja kepada yang dikuasakan / dipersiapkan - batas-batas kewenangan - pembayaran secepatnya
4	Intonasi, Volume & Kecepatan Berbicara	5	3	15	Tempo terlalu cepat dari awal s.d akhir transaksi dan beberapa artikulasi kurang jelas
5	Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan	5	2	10	Jargon : SLO Banyak menggunakan kata ee, ya pak ya, Banyak menggunakan kata / kalimat kurang efektif : - row 99 : stroom awalnya menginginkan berapa pak kami minimal 5000 dan maksimal 1 jt - row 140 : tidak ada ya, bapak mohon maaf untuk lokasi bapak sendiri domisiliya dimana pak... - row 170 : 59426 ya, baik bapak keseluruhan datanya telah kami dapatkan kami akan verifikasi ulang mohon dikoreksi jika terdapat kesalahan dikarenakan data yang telah disimpan tidak bisa dikoreksi kembali begitu ya pak ya - row 174 : Kemudian untuk peruntukannya rumah tangga keperluan rumah pribadi belum memiliki SLO memilih PPLN sbg lembaga penerbitan SLO, sisi instalasinya sudah terpasang metode pembayaran transfer antar bank stroom awalnya menginginkan 5000 rupiah betul pak dengan total biaya yang harus bapak bayarkan senilai Rp 911.000 betul - penyebutan strip pada kode booking seharusnya tidak perlu dibacakan
6	Cara Bertanya	10	2	20	Karena banyak bertanya dengan kurang terstruktur dan metodologis : - row 122 : tidak ada nomor bangunannya ya pak? - row 132 : ini tidak ada jalan atau bagaimana pak, tidak ada? - row 166 : tidak ada kode pos Tidak menanyakan nomor rumah pemohon (Data Pendukung) Bertanya yang tidak perlu : - row 134 : baik tidak ada kode pos, no telepon yang dapat dihubungi oleh petugas kami yang mana pak? seharusnya diverifikasi saja) - row 138 : baik nomor Bapak fauzan sendiri ya, ada nomor lain?
7	Kepedulian Pada Pelanggan	10	3	30	Terdengar berbicara dengan orang lain selain dengan pelanggan (hold dengan tidak sesuai ketentuan selama 14 detik) dan tempo berbicara terlalu cepat
8	Alur Pembicaraan	15	3	45	Terkait KPI 2 dan 6
9	Akurasi Informasi / Solusi	15	2	30	Terkait KPI 3 (memahami) Tidak bertanya no bangunan pemohon (data pendukung) Tidak menyampaikan cara pembayaran via Bank Mandiri (tidak dikenakan biaya admin) Tidak ada promo "Menembus Batas" Tidak mencatat di CRM
10	Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan	5	2	10	Tidak menyapa nama pelanggan di awal transaksi karena data / historical sudah ada di CRM dan tidak aktif menyebut nama pelanggan di tengah transaksi.
11	Menawarkan Bantuan Berikutnya	5	4	20	
12	Salam Penutup	5	4	20	
Total Kualitas Layanan (Customer Attributes)		100		260	
Total Achievement (%)				65.00	

2.2. Setelah Kalibrasi


NO	ATTRIBUTES	NILAI AKHIR		KETERANGAN
		SCORE	CATALOGUE	
1	Salam Pembuka	4	20	
2	Klarifikasi Data & Informasi Terkait	4	40	Catatan : Untuk spell huruf pada No.tiket dilakukan hanya jika pelanggan kesulitan mengeja / jika hurufnya terdengar samar. Untuk selanjutnya sesuai pembahasan Kalibrasi Nasional jika dilakukan akan mengurangi penilaian KPI Klarifikasi Data & Informasi Terkait dan KPI Alur Pembicaraan.
3	Menyimak Permintaan Pelanggan	4	40	
4	Intonasi, Volume & Kecepatan Berbicara	4	20	
5	Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan	3	15	Penggunaan kalimat yang tidak efektif : - silahkan dari kudas (row 29) - nomor berapa nomorrumahnya (row 21) - Layar Kwh nya ya, ada keterangannya periksa begitu ya. Baik, mohon maaf sekali atas gangguannya tersebut. Sudah melapor di 123 atau baru melapor saat ini ? Penggunaan kata "baik" yang berlebihan Penggunaan kata yang tidak tepat : - laporan telah kami terima - Silahkan ada yang bisa dibantu kelistrikkannya bapak?
6	Cara Bertanya	2	20	- Tidak bertanya nama jalan (data pendukung) karena ada ldpel dan kelengkapan alamat lainnya. - Tidak menanyakan kondisi PTL Padam atau tidak (data pendukung)
7	Kepedulian Pada Pelanggan	4	40	
8	Alur Pembicaraan	3	45	Bertanya acuan lokasi terlalu panjang seharusnya cukup yang terdekat saja
9	Akurasi Informasi / Solusi	3	45	- Tidak menyampaikan garansi (informasi tindak lanjut laporan pelanggan) - Tidak menanyakan nama jalan - Tidak menanyakan kondisi PTL padam atau tidak (pertanyaan pendukung)
10	Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan	3	15	Kurang aktif menyebut nama pelanggan, terutama saat melakukan pendataan
11	Menawarkan Bantuan Berikutnya	4	20	
12	Salam Penutup	4	20	
Total Kualitas Layanan (Customer Attributes)			340	
Total Achievement (%)			85.00	

3. Kalibrasi tanggal 16 Oktober 2019

3.1. Sebelum Kalibrasi

1 Nama CSO	: Teguh Karya	Nama File	: 110919_087877733986_K5319091100933_534	No. Laporan	: K5319091100933
2 Type Permasalahan	: CATER	Call Duration	: 534	No. Telepon	: 087877733986
3 Summary	: LEBIH TAGIH	Hari/Tanggal	: Rabu, 11/09/2019		
4 FRR/Tidak FRR	: FRR	Waktu	: 14:59:00		

ICON-SMM-FRM-18
17


KALIBRASI
FORM REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN PERSONAL

NO	ATTRIBUTES	BOBOT	SCORE										CATALOGUE									
			Bali	Bdg	Dng	Jkt	Mks	Med	Sem	Srb	Pem	Bkp	Bdg	Dng	Jkt	Mks	Med	Sem	Srb	Pem	Bkp	Bdg
1	Salam Pembuka	5	15	15	15	15	15	15	10	20	10	5	5	5	5	5	5	2	4	2		
2	Klarifikasi Data & Informasi Terkait	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	Menyimak Permintaan Pelanggan	10	30	20	30	20	30	20	30	30	20	5	2	5	2	5	2	5	5	2		
4	Intonasi, Volume & Kecepatan Berbicara	5	15	15	15	15	15	15	15	15	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan	5	15	15	15	10	15	15	15	20	15	3	3	3	2	3	3	3	4	3		
6	Cara Bertanya	10	40	20	30	30	30	20	30	20	40	4	2	3	3	3	2	3	2	4		
7	Kepedulian Pada Pelanggan	10	30	30	40	40	30	30	40	30	40	5	5	4	4	5	5	4	5	4		
8	Akur Pembicaraan	15	60	45	60	60	60	45	60	45	45	4	3	4	4	4	3	4	3	3		
9	Akurasi Informasi / solusi	15	30	30	45	15	45	30	45	15	15	2	2	3	1	3	2	3	1	1		
10	Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan	5	20	20	15	15	20	15	20	20	15	4	4	3	3	4	3	4	4	3		
11	Menawarkan Bantuan Berikutnya	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	Salam Penutup	5	20	15	20	20	20	20	15	20	20	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
Total Kualitas Layanan (Customer Attributes)			100	325	275	335	290	330	275	330	285											
Total Achievement (%)				81,25	68,75	83,75	72,50	82,50	68,75	82,50	71,25											
Variance / Standard Deviation			6,1		Must be Calibrated																	

Berdasarkan data di atas, "*variance/standard deviation*" dari hasil pengukuran Quality Assurance seluruh site melebihi nilai standardnya (2 - 5) yaitu 6,1 (**Must Be Calibrated**), sehingga sangat perlu dilakukan kalibrasi untuk persamaan persepsi pada pada setiap point Customer Attributes.

3.2. Setelah Kalibrasi

NO	ATTRIBUTES	BOBOT	NILAI AKHIR		KETERANGAN
			SCORE	CATALOGUE	
1	Salam Pembuka	5	3	15	Pengucapan PLN 123 terdengar : PLN13
2	Klarifikasi Data & Informasi Terkait	10	3	30	-verifikasi terkait no telepon kurang sesuai : seharusnya konfirmasi apakah laporan sebelumnya menggunakan no telp yang digunakan saat ini - kurang verifikasi alamat pada idpel (csd langsung menanyakan alamat) - tidak verifikasi jumlah angka pada stand app
3	Menyimak Permintaan Pelanggan	10	2	20	kurang fokus: - saat greeting - beberapa kali kurang fokus terkait pemilihan kata yang ingin diinformasikan misalkan : jadi..tadi laporannya belum selesai ya? baik sebentar..ini jika kami cek dari no tsb ini ibu tadi hanya ee melaporkan informasi terkait status pembayaran rekening tagihannya tidak ada melaporkan.. - kurang sabar menyimak pelanggan/memotong pembicaraan - kurang memahami karena tidak verifikasi jumlah angka stand app Catatan : Edukasi scoring board jika disampaikan setelah menawarkan bantuan lain maka mengurangi di parameter menyimak
4	Intonasi, Volume & Kecepatan Berbicara	5	3	15	kurang smiling voice di awal transaksi, kecepatan berbicara kurang teratur sehingga beberapa artikulasi terdengar kurang jelas, terbata2 dan terkesan ragu2
5	Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan	5	3	15	- kami cek dulu bentar ya, ee.. - no kedudukan stand akhir kedudukannya brp - iya tadi iya maksudnya tadi ibu sudah melihat..saat ibu terhubung sebelum terhubung dgn sy ini selesai..laporan ibu sampai selesai atau terputus tadi maksudnya? - di data ka..di data kami..itu ibu hanya ee menanyakan status pembayaran saja tidak ada informasi..informasi terkait lonjakan tagihannya - jika begitu begini saja ibu ya - mohon maaf atas ketidaknyamanannya" (kurang tepat digunakan untuk case tsb) - kalimat yang digunakan saat proses hold tidak sesuai ketentuan
6	Cara Bertanya	10	3	30	pertanyaan yang kurang perlu: - menanyakan kedatangan petugas (seharusnya jika rumah kosong kedatangan petugas cater tidak perlu ditanyakan) - bertanya idpel
7	Kepedulian Pada Pelanggan	10	3	30	- kurang empathy: beberapa kali memotong pembicaraan/kurang sabar menyimak pelanggan -kurang smiling voice - tidak menekan tombol hold - mengabaikan pelanggan karena ketika pelanggan menanyakan perihal mengapa
8	Alur Pembicaraan	15	3	45	terkait penggunaan kata yang kurang efektif dan menyampaikan informasi berlebihan (mencatat stand app pada scoring board) serta pertanyaan yang kurang perlu (kedatangan petugas cater dan menanyakan idpel)
9	Akurasi Informasi / Solusi	15	1	15	- tidak memberikan analisa setelah hold - terkesan tidak memberikan solusi karena menyampaikan "kami hanya melaporkan saja" - penulisan wo kurang sesuai: CSO menuliskan....seharusnya: lebih tagih ST rek bulan sept 19 = 2.816 ST APP tgl 11/09/2019= 2.709 (csd mencatat 27.090). petugas cater jarang datang, setempat tidak dihuni dan pagar terkunci - tidak frr karena salah penulisan stand app dan tidak menginformasikan hasil analisa
10	Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan	5	4	20	
11	Menawarkan Bantuan Berikutnya	5	4	20	
12	Salam Penutup	5	3	15	Pengucapan PLN 123 terdengar : PLN13 (CSO terbiasa seperti ini)
Total Kualitas Layanan (Customer Attributes)		100		270	
Total Achievement (%)				67,50	

B. Lain – lain :

1. Salam Pembuka

- a. Jika konten diucapkan dengan lengkap namun terdengar tidak jelas maka nilainya 3
- b. Jika pengucapan salam kurang lengkap atau ada konten yang hilang maka diberikan nilai 2

2. Klarifikasi Nama & Informasi Terkait

- a. Jika CSO melakukan verifikasi berulang dan dilakukan secara berlebih/signifikan maka dapat diberikan nilai 2. Jika verifikasi berlebih/signifikan dan tidak menjaga kerahasiaan data maka nilainya 1.
- b. Untuk permohonan niaga verifikasi data di awal adalah Data Pemilik/pelanggan dan untuk Data Pemohon tidak perlu diverifikasi (data pemilik merupakan **data utama** sedangkan data pemohon merupakan **data pendukung**)
- c. Nama sesuai IDPel diverifikasi kecuali pada transaksi gangguan.
- d. Verifikasi data alamat pada IDPel dilakukan dengan menginformasikan data awal yang tertera pada IDPel kemudian CSO menanyakan kelengkapan alamatnya.
 - Jika CSO tidak melakukan verifikasi data awal maka akan mengurangi **Parameter verifikasi**.
 - Jika CSO telah melakukan verifikasi alamat awal yang tertera pada IDPel namun tidak menanyakan kelengkapannya maka mengurangi **Parameter Cara bertanya**.
 - Jika CSO tidak melakukan verifikasi dan tidak melengkapi data alamatnya maka akan mengurangi **Parameter “Verifikasi dan Cara Bertanya”**.
- e. Untuk keluhan yang bersifat teknis dan non teknis tidak perlu menanyakan tarif dan daya terkait permasalahannya, namun khusus untuk permasalahan gangguan MCB dan gangguan 3 phasa perlu menanyakan daya tersambung (kecuali jika terdapat data IDPel, daya tersambung cukup diverifikasi). Untuk Daya tersambung dituliskan pada koresponden, jika tidak maka akan mengurangi **Parameter akurasi**.
- f. *Spell* huruf dilakukan hanya jika pelanggan kesulitan mengeja/ jika hurufnya terdengar samar
- g. Pada saat **“mirroring kata”** sesuai dengan bahasa pelanggan CSO tidak memverifikasi maksud pelanggan, maka akan mengurangi **Parameter verifikasi** (bukan penggunaan kata)

***Contoh :**

Pelanggan menyampaikan MCB **“jeglek”**, maka CSO mengulangi kata **“jegleg”** disertai dengan persamaan persepsi (**“Jegleg”** maksudnya MCB nya turun ya Bu/Pak?).

- h. Untuk **“mirroring angka”** harus sesuai dengan yang disampaikan pelanggan kecuali jika pelanggan menyampaikan dengan singkatan, misalnya kata *double*, *triple*, dsb harus diperjelas dengan menyampaikan angka yang disebutkan pelanggan kemudian memperjelas dengan angka yang sebenarnya.

Contoh :

- Pelanggan menyebutkan “tripel nol”, maka CSO harus melakukan verifikasi “tripel nol maksud Ibu/Bapak nol nya 3 kali ya?”
- Pelanggan menyampaikan “dua ribu satu, CSO harus melakukan verifikasi “dua nol nol satu”

3. Menyimak Permintaan Pelanggan

a. Point memahami terkait probis :

Pertanyaan pendukung terkait probis tidak mengurangi penilaian pada **Parameter “Menyimak Permintaan Pelanggan”**. Begitu juga dengan pertanyaan terkait data dan pertanyaan yang tidak perlu ditanyakan.

- b. Jika CSO menyampaikan informasi yang seharusnya disampaikan setelah menawarkan bantuan lain maka mengurangi **Parameter "menyimak"** (kurang fokus)

4. Intonasi, Volume dan Kecepatan Berbicara

- Masih menggunakan ketentuan yang berjalan

5. Penggunaan Kata, Kalimat & Kejelasan Ucapan

a. Penggunaan Kalimat yang **tidak boleh digunakan** :

- “Kami hanya melaporkan saja”
- “Laporan kami terima”
- “Kami bantu laporkan”

Hal ini karena terkesan Contact Center PLN 123 hanya menerima laporan saja. Jika pelanggan menanyakan hal lain terkait laporannya (misalnya penyebab terjadinya lonjakan, bagaimana tindak lanjut permasalahan) maka sebaiknya CSO menjawab terlebih dahulu pertanyaan pelanggan.

- b. Untuk layanan yang tidak dapat dilayani di Contact Center PLN 123, CSO agar tidak menggunakan kalimat negatif dalam penyampaian kepada Pelanggan.

Contoh :

“... tidak dilayani/di luar kewenangan kami ...”

seharusnya menggunakan kalimat positif yaitu :

“... untuk permohonan layanan ini dapat dilayani di unit setempat ...”

- c. Penggunaan Kalimat **"Mohon Maaf Atas Ketidaknyamanannya"** tidak boleh lagi disampaikan namun menggunakan kalimat empathy sesuai dengan permasalahan pelanggan.

Contoh :

- *“... Mohon maaf atas kondisi ini ...”*
- *“... Mohon maaf atas keluhan yang belum selesai ditindaklanjuti ...” (untuk laporan berulang)*

- d. Kata **“saya”** digunakan jika terkait penanganan secara personal oleh CSO.

Contoh :

“... Mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?...”,

Sedangkan penggunaan kata **“Kami”** jika sifatnya menunjukkan tindakan secara korporasi

Contoh :

“... Laporannya akan kami tindak lanjuti ...”

- e. Istilah-istilah kelistrikan yang masuk dalam kategori jargon pengucapannya tidak boleh disingkat (namun langsung menyampaikan kepanjangannya).

Contoh :

- **UJL** : cukup menyampaikan **“Uang Jaminan Langganan”** saja
- **SPJBL** : cukup menyampaikan **“Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik”**

6. Cara Bertanya :

- Untuk semua permohonan niaga (PB/PD/PS) tidak perlu menanyakan acuan lokasi.
- Untuk PB data alamat yang ditanyakan adalah alamat pemilik/pemohon dan alamat realisasi.
- Matrik Penilaian :

KETERANGAN	PARAMETER	NILAI	
		GANGGUAN	KELUHAN
DATA UTAMA	CARA BERTANYA	1	1
	AKURASI DATA	2	2
	AKURASI PROBIS	1	1
DATA PENDUKUNG	CARA BERTANYA	2	2
	AKURASI	3	>1 nilai 3

- Jika Data Utama tidak ditanyakan maka Parameter **Akurasi Data** nilainya 2 sedangkan **Akurasi Probis** dan **Cara Bertanya** nilainya 1 (berlaku untuk transaksi Gangguan dan Keluhan).
- Jika Data Pendukung tidak ditanyakan maka Parameter **Cara Bertanya** nilainya 2 (untuk Gangguan dan Keluhan), sedangkan pada Parameter **Akurasi** untuk transaksi gangguan nilainya 3 dan untuk Keluhan nilainya 3 (jika data pendukung lebih dari 1).

- d. Jika kondisi pada transaksi terdapat data IDPEL :

Alamat kurang lengkap tetapi CSO tidak menanyakan acuan lokasi (**menjadi data pendukung**) maka akan mengurangi Parameter **Cara bertanya** (nilai 2) dan Parameter **Akurasi** (nilai 3) namun **Masih FCR**. Banyaknya data pendukung yang tidak ditanyakan masih mengacu kepada ketentuan sebelumnya (1 s.d 2 pertanyaan data pendukung nilainya 2, lebih dari 2 nilainya 1).

e. **Jika kondisi pada transaksi tidak terdapat data IDPEL :**

Alamat kurang lengkap dan CSO tidak menanyakan acuan lokasi (**menjadi data inti**) maka akan mengurangi **Parameter Bertanya** (nilai 1) dan **Parameter Akurasi** (nilai 2) serta **Tidak FCR**.

Contoh :

permasalahan P2TL (laporan dugaan pencurian tenaga listrik) tidak ada IDPEL, alamat tidak lengkap, apabila acuan lokasi tidak ditanya maka akan mempengaruhi penilaian dan **Tidak FCR** karena acuan lokasi menjadi data inti.

- f. **Untuk Perumahan**, jika CSO menanyakan atau tidak menanyakan RT/RW maka tidak mengurangi penilaian, namun jika nama Blok tidak ditanyakan maka **tidak FCR**. Jika pelanggan menginformasikan Blok namun CSO tidak menanyakan nama perumahan maka mengurangi **Parameter Cara Bertanya (masih FCR)**.
- g. **Khusus CC PLN 123 site Denpasar**, jika menerima pelanggan dari wilayah setempat dapat langsung menanyakan nama Banjar sebagai pengganti data RT RW, jika tidak ditanyakan menjadi **tidak FCR**. Namun untuk site lainnya, tetap menggunakan ketentuan SOP yang berlaku.
- h. Untuk permasalahan **CATER** jika rumah kosong tidak perlu menanyakan kedatangan petugas cater.
- i. Untuk transaksi Tambah Daya tidak perlu menanyakan nomor KTP Pemohon. Untuk nomor telp yang dapat dihubungi adalah nomor telp Pemohon/nomor yang digunakan saat menghubungi.
- j. Terkait pertanyaan **"apakah sudah melapor sebelumnya"** tetap ditanyakan untuk Gangguan 1 persil dan Keluhan (sebagai pertanyaan pendukung)

7. Kepedulian Pada Pelanggan :

- a. Jika CSO memotong pembicaraan maka mengurangi di **Parameter Menyimak**, namun jika signifikan/sering dilakukan dalam transaksi tersebut maka dikenakan juga pada **Parameter Kepedulian**
- b. Penggunaan Kalimat **"Kami hanya melaporkan saja"** akan mengurangi **Parameter kepedulian dan akurasi**.
- c. **Ketentuan Hold jika dibutuhkan penggunaannya lebih dari 1 kali maka ketentuannya adalah :**
- Hold pertama sesuai ketentuan **"... Mohon menunggu 1 s.d 2 menit..."**
 - Hold Kedua **"... Mohon kesediaan kembali untuk menunggu ..."** dan harus menggunakan tombol Hold, jika pelanggan bertanya **"berapa menit lagi?"**, maka CSO dapat menjawab **"1-2 menit"**.
 - Hold dilakukan maksimal 2 menit 5 detik. Jika lebih dari waktu tsb maka akan mengurangi **Parameter Kepedulian dan Alur**.
 - Jika CSO tidak menggunakan tombol Hold maka mengurangi penilaian kepedulian.

- Untuk hold yang membutuhkan waktu yang singkat (hanya beberapa detik) misalnya info rekening/membuka data maka tidak perlu menggunakan hold proses, tetapi pada saat mencari/membuka data ternyata membutuhkan waktu yang lebih, CSO meminta kesediaan waktu untuk menunggu/hold proses dengan memberikan suara musik.

8. Alur Pembicaraan :

- Penyampaian tempat pembayaran tidak perlu di sebutkan nama – nama bank satu persatu cukup dengan kalimat **“Bank yang berkejasama dengan PLN”**

9. Akurasi Informasi / Solusi :

- a. Jika laporan tidak diinput di CRM mengurangi nilai **Parameter Akurasi** namun laporan masih FCR, jika temuan berulang bisa dieskalasi pembinaan lanjutan.
- b. Untuk informasi dan permohonan Tambah Daya, penyampaian Promo pada saat akan menginformasikan jumlah biaya penyambungan dan disampaikan secara detail (d disesuaikan dengan promo yang berjalan saat itu).
- c. Untuk batas akhir promo disampaikan secara aktif dan sampaikan agar pelanggan melakukan pembayaran secepatnya sebelum masa promo berakhir yaitu pada tanggal....

d. Hal-hal yang perlu disampaikan terkait informasi promo yang mendekati waktu H-30 adalah :

- Menyampaikan pembayaran dilakukan secepatnya sebelum masa promo berakhir.

Contoh :

“... {Bapak/Ibu} mohon dapat dilakukan pembayaran secepatnya karena masa berlaku promo sampai dengan tanggal 31 Oktober 2019 ...”

- Untuk jenis pembayaran jika pelanggan memilih **pembayaran antar bank** disarankan agar dilakukan pembayaran maksimal H-4 sebelum masa promo berakhir. Informasi ini disampaikan pada saat memilih menu pembayaran di aplikasi. Jika CSO tidak menginformasikan hal tersebut maka akan mengurangi **Parameter Akurasi dan Memahami serta transaksi menjadi tidak FCR**.

e. CSO harus menyampaikan garansi layanan atas keluhan yang disampaikan pelanggan.

Contoh:

“... Laporanannya Kami Tindaklanjuti Ke Area Terkait ...”

Jika CSO tidak menyampaikan garansi layanan maka mengurangi **Parameter Akurasi**.

f. Untuk transaksi Cater dengan kondisi rumah kosong, CSO menginformasikan kepada pelanggan periode tanggal pencatatan dan meminta pelanggan untuk menulis angka stand APP serta tanggal pencatatannya pada *scoring board*. Jika CSO tidak menginformasikan hal tsb maka akan mengurangi **Parameter Akurasi**.

- g. Mengingat terdapatnya beberapa permasalahan Cater yang timbul setelah penerapan ketentuan sesuai pembahasan **kalibrasi nasional di Ragunan** (sampai dengan lewat tanggal jatuh tempo rekening pelanggan belum terkoreksi sehingga PTL diputus) maka untuk ketentuan tsb diganti menjadi:
- **Seluruh permasalahan Cater dilakukan eskalasi ke Back Office kecuali :**
 - Lebih tagih dan kurang tagih yang sudah dilakukan pembayaran
 - Booming yang sudah dijelaskan dan pelanggan mengerti (WO tetap menggunakan WO Booming/bukan *issue closed*)
 - Lapor stand
 - Penyampaian hasil analisa pada permasalahan Cater dapat diinformasikan “terdapat perbedaan data antara stand akhir pada rekening dengan stand APP pelanggan (sebutkan angka-angka standnya) kemudian sampaikan untuk hal tsb akan segera ditindaklanjuti dari unit terkait.
- h. Jika CSO menanyakan data, baik **data pendukung ataupun data inti** tetapi tidak dicatat di dalam Work Order (WO) maka akan mengurangi **Parameter Akurasi**. Untuk **data inti** jika tidak ditulis dalam WO maka transaksi menjadi **tidak FCR**.
- i. Informasi yang bersifat **permintaan dari pelanggan** harus dicantumkan pada WO, jika tidak dilakukan akan mengurangi **Parameter Akurasi dan tidak FCR**.

Contoh :

“Pelanggan meminta untuk dihubungi terlebih dahulu karena rumah kosong”

10. Menyebut Nama & Menghormati Pelanggan :

Penyebutan nama pelanggan digunakan pada saat :

- a. Melakukan permintaan data yang bersifat personal (jika data diminta secara berurutan maka penyebutan nama hanya dilakukan diawal).
- b. Permohonan maaf,
- c. Ucapan terima kasih ,
- d. Salam penutup

11. Menawarkan Bantuan Berikutnya :

Jika CSO tidak menawarkan bantuan lain maka **nilainya menjadi 0**

12. Salam Penutup :

Masih menggunakan ketentuan yang berjalan

13. Customer Intimacy :

Customer intimacy **digunakan setelah penyampaian "SALAM PENUTUP"**, dengan ketentuan sbb :

a. Hari kerja (Senin sd Jumat) :

- Pkl 07:00 - 15:00 waktu setempat : **"SELAMAT BERAKTIFITAS"**
- Pkl 19:00 – 04:00 waktu setempat : **"SELAMAT BERISTIRAHAT"**

b. Hari Libur (Sabtu dan Minggu) :

- Pkl 07:00 - 15:00 waktu setempat : **"SELAMAT BERAKHIR PEKAN"**
- Pkl 19:00 – 04:00 waktu setempat : **"SELAMAT BERISTIRAHAT"**

c. Khusus untuk Permohonan **PENYAMBUNGAN SEMENTARA (PS)** penyampaian dilakukan dengan ketentuan sbb :

- **Penyambungan Sementara Umum :**
"SEMOGA ACARANYA BERJALAN LANCAR" → (disampaikan setelah penawaran bantuan lain).
- **Penyambungan Sementara Kedukaan :**
"KAMI TURUT BERDUKA CITA" → (disampaikan ketika pelanggan menginformasikan untuk keperluan dukacita).

d. Customer Intimacy tersebut **tidak digunakan untuk case Gangguan, Tusbung, Hard complaint dan Urgent**

e. Jika CSO tidak menyampaikan intimacy tsb maka akan mengurangi **Parameter kepedulian Pelanggan.**

f. Sesuai pembahasan kalibrasi nasional Customer Intimacy diberikan waktu sosialisasi sampai dengan hari selasa tanggal 22 Oktober 2019, kemudian pada hari **Rabu tanggal 23 Oktober 2019 sudah efektif digunakan** dan akan dilakukan sampling secara berkelanjutan.

g. Untuk sosialisasi ketentuan dalam MOM ini dilakukan **selama 7 hari kalender** terhitung sejak MOM disampaikan (khusus untuk site Jakarta dilakukan selama 10 hari kalender). Bagi CSO yang sudah mendapatkan sosialisasi dapat langsung diterapkan pada saat transaksi.

h. Jika CSO tidak menggunakan ketentuan tsb setelah disosialisasi maka diberikan feedback tersendiri/tidak berjenjang namun menjadi catatan

❖ **Note:** Pengukuran dilakukan pada periode 4 bulan Nopember 2019, sebelum dilakukan pengukuran maka dilakukan pembiasaan dan pengawasan terhadap Parameter- Parameter yang mengalami perubahan

DOKUMENTASI KEGIATAN



DAFTAR HADIR

I. Tanggal 14 Oktober 2019

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : Nasional
Tanggal : Senin, 14 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Wulinnisa	Koord QA	1
2	Ruba Marlana	QA Tier 1	2
3	Mardiana	Koord QA	3
4	M. Apriat P	QA Tier 1	4
5	Emi Mawati D	QA Tier 1	5
6	N. Lulu Murtah	Koord QA	6
7	Evi Marlioni	QA Tier 1	7
8	Dina Anani L	QA Tier 1	8
9	Puluan Egendi	QA Tier 2	9
10	Rani Indah S.	QA Tier 2	10
11	Ayo Bai L	QA Tier 1	11
12	Wanda Angani	QA Tier 1	12
13	Ahmad Hattasah	Koord QA	13
14	Inda Daryaman	Koord QA	14
15	Ira Muzali P.	QA Tier 1	15
16	Mechona Samadon	QA Tier 1	16
17	Astuti Rabi	Koord QA	17
18	Ferdia Febrian	QA Tier 1	18
19	Lukman Brelis M.	Koord QA	19
20	Norita	Supv UPP	20
21	Murhasanah	Supv UPP	21
22	Zulwati	QA UPP	22
23	Achmad K	Koord UPP	23
24	Sunardi	QA UPP	24
25	Fitri Puji R	QA UPP	25
26	Nurrosid	QA UPP	26

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : Nasional
Tanggal : Senin, 14 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
27	Defa Sidiq	UPP QA	27
28	Revi Rosmadi	"	28
29	Desing Anshu	"	29
30	Titik Nana	"	30
31	Melly	Off Kureng	31
32	Dewi Wjandari	Officer Kureng	32
33	Desi Permana	Officer QA	33
34	Desi Peran	UPP QA	34
35			35
36			36
37			37
38			38
39			39
40			40
41			41
42			42
43			43
44			44
45			45

II. Tanggal 15 Oktober 2019

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Selasa, 15 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
1	Ahmad Hattasah	Koord QA	Palembang	1
2	Wanda Angani	QA Tier 1	Palembang	2
3	Mardiana	Koord QA	Matrasari	3
4	M. Apriat P	QA Tier 2	Matrasari	4
5	Lukman Brelis M.	Koord QA	Si-Batang	5
6	Ferdia Febrian	QA Tier 1	Si-Batang	6
7	Emi Mawati D	QA Tier 1	Dewasari	7
8	N. Lulu Murtah	Koord QA	Dewasari	8
9	Ruba Marlana	QA Tier 1	Bekasari	9
10	Wulinnisa	Koord QA	Bekasari	10
11	Rani Indah S.	Koord QA	Si-Batang	11
12	Ayo Bai L	QA Tier 1	Si-Batang	12
13	Wanda Angani	Koord QA	Bekasari	13
14	Ira Muzali P.	QA Tier 1	Bekasari	14
15	Mechona Samadon	QA Tier 1	Madon	15
16	Astuti Rabi	Koord QA	Madon	16
17	Puluan Egendi	QA Tier 2	Jakarta	17
18	Evi Marlioni	QA Tier 1	Jakarta	18
19	Dina Anani L	QA Tier 1	Jakarta	19
20	Tika Puji R	UPP QA	Bekasari	20
21	Murhasanah	Supv UPP	Pusat	21
22	Melly P	Off Kureng	Pusat	22
23	Norita	UPP QA	Pusat	23
24	Achmad K	Koord UPP	Pusat	24
25				25
26				26

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Selasa, 15 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
27	Revi Rosmadi	UPP QA	Pusat	27
28	Defa Sidiq	UPP QA	Pusat	28
29	Murhasanah	Supv UPP	Pusat	29
30	Desi Peran	Supv UPP	Pusat	30
31	Zulwati	UPP QA	Pusat	31
32				32
33				33
34				34
35				35
36				36
37				37
38				38
39				39
40				40
41				41
42				42
43				43
44				44
45				45

III. Tanggal 16 Oktober 2019

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Rabu, 16 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
1	Wanda Anasari	QA Tier 1	Palembang	1
2	Alfred Haryand	Koord QA	Palembang	2
3	Mardiana	Koord QA	Makassar	3
4	M. Afzal P	QA Tier 1	Makassar	4
5	Fachri Febrian	QA Tier 1	Surabaya	5
6	Lukman Imas	Koord QA	Surabaya	6
7	Angus L	QA Tier 1	Semarang	7
8	Bani Inan S	Koord QA	Semarang	8
9	Dina Atumi	QA Tier 1	Sakarta	9
10	Rizka Ezzah	QA Tier 2	Jakarta	10
11	Eti Harlanik	QA Tier 1	Jakarta	11
12	Meliana Simbolon	QA Tier 1	Medan	12
13	Ira Mulyati P	QA Tier 1	Bandung	13
14	Rina Marlana	Koord QA	Bandung	14
15	Ridha Marlana	QA Tier 1	Bekas	15
16	Wahmisa	Koord QA	Bekas	16
17	N. Lulu Mughis	Koord QA	Dempok	17
18	Emi Mulyati	QA Tier 1	Dempok	18
19	Amrullah Pute	Koord QA	Medan	19
20	Desina Anani	UPP - GCS	Pusat	20
21	Mursinah	UPP - GCS	Pusat	21
22	Olfa S	UPP - GCS	Pusat	22
23	Zulhuda	UPP - GCS	Pusat	23
24	Desi Permana	QA	-	24
25	Desi Permana	QA	-	25
26	Desi Permana	QA	-	26

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Rabu, 16 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
27	Tibba Purn	Upp QA	Pusat	27
28	Nurhasanah	QA	Pusat	28
29	Nurhasanah	QA	Pusat	29
30	Achmad W	Koord UPP	Pusat	30
31				31
32				32
33				33
34				34
35				35
36				36
37				37
38				38
39				39
40				40
41				41
42				42
43				43
44				44
45				45

IV. Tanggal 17 Oktober 2019

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
1	Wanda Anasari	QA Tier 1	Palembang	1
2	Alfred Haryand	Koord QA	Palembang	2
3	Mardiana	Koord QA	Makassar	3
4	M. Afzal P	QA Tier 1	Makassar	4
5	Fachri Febrian	QA Tier 1	Surabaya	5
6	Lukman Imas	Koord QA	Surabaya	6
7	Angus L	QA Tier 1	Semarang	7
8	Bani Inan S	Koord QA	Semarang	8
9	Dina Atumi	QA Tier 1	Sakarta	9
10	Rizka Ezzah	QA Tier 2	Jakarta	10
11	Eti Harlanik	QA Tier 1	Jakarta	11
12	Meliana Simbolon	QA Tier 1	Medan	12
13	Ira Mulyati P	QA Tier 1	Bandung	13
14	Rina Marlana	Koord QA	Bandung	14
15	Ridha Marlana	QA Tier 1	Bekas	15
16	Wahmisa	Koord QA	Bekas	16
17	N. Lulu Mughis	Koord QA	Dempok	17
18	Emi Mulyati	QA Tier 1	Dempok	18
19	Amrullah Pute	Koord QA	Medan	19
20	Desina Anani	UPP - GCS	Pusat	20
21	Mursinah	UPP - GCS	Pusat	21
22	Olfa S	UPP - GCS	Pusat	22
23	Zulhuda	UPP - GCS	Pusat	23
24	Desi Permana	QA	-	24
25	Desi Permana	QA	-	25
26	Desi Permana	QA	-	26

DAFTAR HADIR
KALIBRASI NASIONAL LAYANAN QA CONTACT CENTER PLN 123

Site : -
Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2019
Waktu : 09.00 WIB s/d 17.00
Tempat : Aula Mampang PT ICON Plus

No.	Nama	Jabatan	Site	Tanda Tangan
27	Tibba Purn	Upp QA	Pusat	27
28	Nurhasanah	QA	Pusat	28
29	Nurhasanah	QA	Pusat	29
30	Achmad W	Koord UPP	Pusat	30
31				31
32				32
33				33
34				34
35				35
36				36
37				37
38				38
39				39
40				40
41				41
42				42
43				43
44				44
45				45