

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Complaint Handling

Tanggal Berlaku : 25 september 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02

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 Complaint Handling	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1. OCC.PGDN.01.01 SOP Customer Handling CC Pegadaian

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan keluhan *Complaint* nasabah agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini diterapkan dalam aktifitas proses penanganan *Complaint* nasabah berupa identifikasi nasabah *Complaint*, *monitoring real-time*, pendampingan dan perbantuan dari *Team Leader* serta *call back* sampai *follow up* ke tier 2.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. *Agent* tetap dalam mengidentifikasi nasabah

4.2. *Team Leader* cepat tanggap dan tepat dalam melakukan *monitoring realtime*, identifikasi permasalahan nasabah *complaint* dan memberikan arahan penanganan *complaint* kepada *Agent*.

5. Rincian Prosedur

5.1. Mekanisme penanganan nasabah *complaint* di layanan *voice* / inbound

- 1) Apabila *Agent* menerima nasabah *hard complaint* cek apakah nasabah termasuk kriteria "*hard complaint*" diantaranya:
 - a. Intonasi dan nada suara nasabah meninggi contoh: marah, membentak, berteriak, memaki-maki.
 - b. Nasabah sudah tidak mau mendengarkan penjelasan prosedur dari *Agent*.
 - c. Nasabah tidak mau bicara dengan *Agent* dan meminta bicara dengan *Team Leader/Supervisor*.
 - d. Nasabah akan mengancam memasukan case ke media massa.
 - e. Nasabah tidak mau menutup panggilan sebelum permasalahan terselesaikan.
- 2) Terkait *hard complaint* *Agent* segera memberi tanda seperti angkat tangan kepada *Team Leader* agar melakukan pendampingan dan bantuan dalam bentuk:

Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Handling	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02
	Revisi : 01

- a. *Team Leader* menghampiri dan mendampingi di *workstation Agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent*.
- b. Untuk penyelesaian permintaan nasabah *Team Leader* harus dapat mengidentifikasi permasalahan, melakukan *follow-up* atau koordinasi ke unit terkait serta *me-monitoring progress* permasalahan sampai terselesaikan.
- c. *Agent* meminta kepada *Team Leader* untuk mengambil alih percakapan dengan nasabah, apabila *Agent* sudah tidak bisa menangani permasalahan nasabah dan nasabah ingin berbicara dengan *Team Leader*.
- d. Apabila nasabah setuju untuk di *call back*, maka *Team Leader* melakukan *call back* ke nasabah di meja yang terdapat *voice recording* untuk dilakukan tindak lanjut penyelesaian permasalahan nasabah langsung setelah *call* diputus.
- e. Jika nasabah tidak bersedia di *call back*, maka *Agent* menawarkan transfer *call* ke meja *Team Leader*, jika nasabah bersedia maka *Team Leader* melayani pelanggan di *extension Team Leader* yang terdapat *voice recording*, namun jika tidak bersedia maka *Team Leader* melayani di *workstation Agent* dan menginformasikan proses tindak lanjut yang akan dilakukan.
- f. Jika memerlukan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan / prosedur yang berlaku *Team Leader* wajib berkoordinasi dengan *tier 2* sebelum melakukan *call back* ke nasabah untuk mendapatkan solusi.

5.2. Mekanisme penanganan nasabah di layanan *non voice*

- 1) Apabila *Agent* menerima nasabah *hard complaint* cek apakah nasabah termasuk kriteria "*hard complaint*" diantaranya:
 - a. Bentuk tulisan nasabah menggunakan huruf kapital.
 - b. Nasabah melakukan kultweet, posting pada saat bertanya nasabah mention ke pejabat seperti : Mentri BUMN, Pejabat Publik, LSM, dan Kols (orang yang bisa mempengaruhi opini orang banyak).
 - c. Nasabah akan mengancam mengunduh bukti percakapan/chat kendala yang dialami kemedi massa.
 - d. *Profile* : Pejabat Publik, orang berpengaruh, awak media.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Handling	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.02
	Revisi : 01

- 2) Terkait *hard complaint Agent* segera memberi tanda seperti angkat tangan kepada *Team Leader* agar melakukan pendampingan dan bantuan dalam bentuk:
- a. *Team Leader* menghampiri dan mendampingi di *workstation Agent* untuk memberikan arahan yang harus dilakukan oleh *Agent*.

Untuk penyelesaian permintaan nasabah *Team Leader* harus dapat mengidentifikasi permasalahan, melakukan *followup* atau kordinasi ke unit terkait serta *monitoring progress* permasalahan sampai terselesaikan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Format Pelaporan	2 Tahun	Team Leader
2	Template Percakapan	2 Tahun	Team Leader

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
02		
Dst.		