



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Complaint Media Massa

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.03

Revisi 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Nama : Gadhang Pangenggar Jabatan : Staff Tanggal : 25 September 2025	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah Jabatan : Kepala Departemen Contact Center Tanggal : 25 September 2025	Nama : Rosyid Hamidi Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional Tanggal : 25 September 2025

Instruksi Kerja CC Pegadaian
Complaint Media Massa

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: OCC.PGDN.02.03
Revisi	: 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikasi Pelanggan
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan Pelanggan

2. Tujuan

- 2.1. Memastikan bahwa komplain nasabah media diterima dan ditindak lanjuti.
- 2.2. Memastikan bahwa dokumentasi kompleks nasabah media dari media massa tersimpan.
- 2.3. Memastikan kompleks nasabah media dari media massa termonitoring.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini adalah proses komplain nasabah media Pegadaian dari media massa, baik dari media cetak dan media online.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Ketepatan dan kecepatan dalam melakukan validasi, evaluasi dan analisa komplain nasabah media Pegadaian dari media massa agar bisa cepat tertangani.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. PIC komplain nasabah media mencari pengaduan nasabah Pegadaian dari media massa cetak dan media online.
- 5.2. PIC komplain nasabah media menginventarisasi pengaduan nasabah Pegadaian ke dalam *form* rekap komplain media massa.
- 5.3. PIC komplain nasabah media melakukan analisa permasalahan (cek *recording*, cek aplikasi, atau dapat menghubungi pihak Pegadaian).
- 5.4. Apabila ditemukan ketidaksesuaian dari sisi *Agent*, maka PIC komplain nasabah media mengirim case ke *operation*.
- 5.5. PIC komplain nasabah media di input ke dalam aplikasi pengaduan dan melakukan eskalasi ke *backend* untuk case media massa.
- 5.6. PIC komplain nasabah media melakukan eskalasi ke *backend* untuk case dari *client* (penyelesaian case nasabah).
- 5.7. PIC komplain nasabah media melakukan kompilir dan *report* bulanan komplain media massa kepada *Manager Operasional* layanan H+3.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Media Massa	Tanggal Berlaku : 25 September 2025 Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.03 Revisi : 01
--	---

5.8. PIC komplain nasabah media membuat *report* mingguan yang langsung diserahkan kepada klien H+1.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Rekap Complaint Media Massa CC Pegadaian	2 Tahun	Sosial media Analytic
2			
dst.			

*) 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.		