

Instruksi Kerja CC Pegadaian

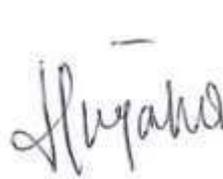
Complaint Media Massa

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : OCC.PGDN.02.03

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Media Massa	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	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 komplek nasabah media dari media massa tersimpan.
- 2.3. Memastikan komplek 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 massa 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 kompulir dan *report* bulanan komplain media massa kepada *Manager* Operasional layanan H+3.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Complaint Media Massa	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	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		
02		
Dst.		