

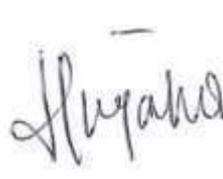
**MANUAL MUTU  
LAYANAN CONTACT CENTER  
PEGADAIAN**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**Tanggal Berlaku** : 22 Juni 2023

**Kode Dokumen** : PGDN.MM-01

**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 : 22 Juni 2023	Tanggal : 22 Juni 2023	Tanggal : 22 Juni 2023



# Pegadaian

<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	1 dari 10

1.1	Daftar Isi	(1)
-----	------------	-----

## **Bab I PENDAHULUAN**

1.1	Daftar isi	(1)
1.2	Profil Perusahaan	(5)
1.2.1	Profil Perusahaan PT. Pegadaian	(5)
1.2.2	Umum	(5)
1.2.3	Visi dan Misi Perusahaan	(8)
1.3	Pengenalan Layanan Contact Center Pegadaian	(9)
1.3.1	Layanan Contact Center Tier 1	(9)
1.3.1.1	Layanan Voice	(9)
1.3.1.2	Layanan Non Voice	(9)
1.3.2	Layanan Contact Center Tier 2	(9)
1.3.2.1	CS Digital	(9)
1.3.2.2	Helpdesk	(9)
1.3.2.3	Video Call Verifikator	(10)
1.3.3	Layanan Digital Service	(10)
1.3.3.1	Sapa Pegadaian	(10)
1.3.3.2	Chat Bot (Pevita)	(10)
1.3.3.3	Online Payment	(10)

## **Bab II RUANG LINGKUP**

2.1	Ruang lingkup penerapan	(1)
2.2	Proses bisnis	(5)

## **Bab III ISTILAH DAN DEFINISI**

3.1	Definisi dan Istilah	(1)
-----	----------------------	-----

## **Bab IV KONTEKS ORGANISASI DAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN**

4.1	Pemahaman organisasi dan konteksnya	(1)
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan pihak kepentingan	(2)
4.3	Lingkup Sistem Manajemen Mutu	(3)
4.4	Sistem manajemen mutu dan prosesnya	(4)



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	2 dari 10

## **Bab V KEPEMIMPINAN**

5.1 Kepemimpinan dan komitmen	(1)
5.1.1 Umum	(1)
5.1.2 Fokus pada pelanggan	(1)
5.2 Kebijakan mutu	(2)
5.2.1 Budaya perusahaan dan visi misi PT Pegadaian	(2)
5.2.2 Kebijakan mutu CC Pegadaian	(3)
5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi	(4)

## **Bab VI PERENCANAAN**

6.1 Penanganan pada resiko dan peluang	(1)
6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	(1)
6.2.1 Sasaran mutu layanan	(1)
6.2.2 Sasaran mutu proses	(1)
6.2.3 Sasaran mutu individu	(1)
6.3 Perubahan perencanaan	(2)

## **Bab VII PENDUKUNG**

7.1 Sumber Daya	(1)
7.1.1 Umum	(1)
7.1.2 Sumber daya manusia	(1)
7.1.3 Infrastruktur	(1)
7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses	(1)
7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya	(2)
7.1.6 Pengetahuan organisasi	(2)
7.2 Kompetensi	(2)
7.3 Kepedulian	(2)
7.4 Komunikasi	(3)
7.5 Informasi Terdokumentasi	(4)
7.5.1 Umum	(4)
7.5.2 Membuat dan memperbaharui dokumen	(5)
7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi	(5)



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	3 dari 10

## **Bab VIII OPERASIONAL**

8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional	(1)
8.2 Penetapan persyaratan produk dan jasa	(1)
8.2.1 Komunikasi pelanggan	(1)
8.2.2 Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(1)
8.2.3 Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(2)
8.2.4 Perubahan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa	(2)
8.3 Desain dan pengembangan	(2)
8.4 Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan pihak eksternal	(2)
8.4.1 Umum	(2)
8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian pemasok	(3)
8.4.3 Informasi kepada pemasok	(3)
8.5 Produksi dan penyediaan jasa	(3)
8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan jasa	(3)
8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur	(4)
8.5.3 Properti milik pelanggan atau provider eksternal	(4)
8.5.4 Preservasi	(4)
8.5.5 Kegiatan pasca layanan	(5)
8.6 Pelepasan produk dan jasa	(5)
8.7 Pengendalian proses, produk dan jasa yang tidak sesuai	(5)

## **Bab IX EVALUASI KINERJA**

9.1 Pemantauan, pengukuran dan evaluasi	(1)
9.1.1 Umum	(1)
9.1.2 Kepuasan pelanggan	(1)
9.1.3 Analisa dan evaluasi	(1)
9.2 Audit internal	(2)
9.3 Tinjauan manajemen	(2)
9.3.1 Umum	(2)
9.3.2 Masukkan tinjauan manajemen	(3)
9.3.3 Keluaran tinjauan manajemen	(3)



# Pegadaian

<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	4 dari 10

## **Bab X PENINGKATAN**

10.1 Umum	(1)
10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif	(1)
10.3 Peningkatan Berkelanjutan	(1)

### **Lampiran**

Bisnis Proses

Sasaran Mutu

Manajemen Kinerja

Alur Sinkronisasi

Risk Assesment & Opportunities

Struktur Organisasi



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	5 dari 10

## 1.2 Profil Perusahaan

### 1.2.1 Profil Perusahaan PT. Pegadaian

Sejarah Pegadaian terbagi dalam 2 (dua) era, yaitu era penjajahan dan era kemerdekaan. Hal ini menggambarkan bahwa bisnis gadai sudah melekat sejak lama dalam keseharian masyarakat Indonesia. Tonggak berdirinya Pegadaian berawal sejak tahun 1746 yang dibawa oleh Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) dengan nama Bank Van Leening. Kemudian pemerintah Hindia Belanda menetapkan berdirinya Pegadaian Negara untuk pertama kali di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Hingga kini tanggal 1 April ditetapkan sebagai hari ulang tahun Pegadaian. PT Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang turut berperan penting dalam membantu pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah. PT Pegadaian memiliki daerah pasaran yang sangat luas, dengan 1 Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, dan 4.087 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)). Budaya Perusahaan PT Pegadaian Untuk mendukung terwujudnya visi dan misi, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu AKHLAK yang terdiri dari:

- a. Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- e. Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif : Membangun kerjasama yang sinergis.

### 1.2.2 Umum

PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center sebagai Layanan ContactCenter jasa Pegadaian mempunyai komitmen untuk selalu memberikan Layanan Contact Center yang memenuhi keinginan pelanggan. Komitmen ini dipegang oleh seluruh jajaran manajemen dan karyawan. Untuk dapat memenuhi hal tersebut, maka dibuat suatu program sistem manajemen mutu yang sistematis dan terkendali bagi semua aktivitas, dengan mengedepankan analisis risiko serta



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	6 dari 10

peluang guna menunjang operasi kerja dan fungsi-fungsi yang berpengaruh terhadap kesesuaian persyaratan Layanan Contact Center.

Program sistem mutu ini diuraikan di dalam Pedoman Mutu yang mengacu kepada ISO 9001:2015 dan sebagai panduan dalam penerapannya, maka perusahaan mencanangkan **Kebijakan Mutu**, sebagai berikut :

**PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center selalu berusaha meningkatkan kemampuan secara berkesinambungan untuk LAYANAN CONTACT CENTER yang sesuai harapan pelanggan dan mempunyai kehandalan dalam Kualitas, *Delivery* dan SLA.**

Standar ISO 9001:2015 merupakan perubahan dari standar ISO 9001:2008, di mana dalam penerapannya lebih kepada pendekatan proses. PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center menyambut Standar ISO 9001:2015 ini dengan keyakinan dan semangat untuk mewujudkan Kebijakan Mutunya, apalagi Standar ISO9001:2015 ini menitikberatkan kepada proses-proses dan analisis risiko yang praktiknya sudah diterapkan di PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center. Sistem Manajemen Mutu ISO-9001:2015 menggunakan secara terpadu pendekatan proses, siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) dan *Risk Based Thinking* (Manajemen Risiko) dan berdasarkan atas 7 prinsip manajemen di antaranya:

1. *Customer Focus* (Fokus pada pelanggan)
2. *Leadership* (Kepemimpinan)
3. *Engagement of People* (Keterlibatan orang-orang)
4. *Process Approach* (Pendekatan proses)
5. *Improvement* (Pengembangan sistem)
6. *Evidence-based Decision Making* (Pengambilan Keputusan berbasis bukti)
7. *Relationship Management* (Manajemen hubungan dengan berbagai pihak)

Dengan demikian PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center memastikan akan mendapat manfaat potensial dari penerapan ISO-9001: 2015 ini, antara lain:



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	7 dari 10

1. Kemampuan untuk secara konsisten menyediakan Layanan Contact Center yang memenuhi persyaratan pelanggan dan undang-undang dan peraturan yang berlaku.
2. Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan sarannya.
4. Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan spesifik dari sistem manajemen mutu.

Pendekatan proses dilakukan dengan menerapkan siklus PDCA yang berfokus pada risiko-risiko dan peluang yang ada. Penggunaan pendekatan proses dalam sistem manajemen mutu menjamin:

- a. Pemahaman dan pemenuhan persyaratan secara konsisten.
- b. Pemahaman proses-proses dalam kaitan penambahan nilai.
- c. Pencapaian kinerja proses secara efektif.
- d. Peningkatan proses-proses yang didasarkan pada hasil evaluasi data dan informasi.

PDCA dapat diterapkan pada semua proses dan pada sistem manajemen mutu secara keseluruhan. **Risk based thinking** adalah apa yang disebut sebagai *preventive action* pada ISO-9001 edisi sebelumnya. Secara ringkas **PDCA** dapat diuraikan seperti berikut ini:

- a. **Rencana (Plan)** : Menentukan sasaran dari sistem dan semua proses-proses yang terkait dengannya. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi serta mengidentifikasi semua risiko dan peluang yang ada di dalamnya.
- b. **Lakukan (Do)** : Menerapkan apa yang telah direncanakan.
- c. **Pantau (Check)** : Memantau dan jika memungkinkan, mengukur semua proses-proses penghasil layanan Contact Center yang berhubungan dengan kebijakan, sasaran dan persyaratan. Melaporkan hasilnya.
- d. **Tindakan (Action)** : Mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja proses, jika diperlukan.

PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center merencanakan bagaimana mencari risiko-risiko dan peluang yang ada dalam setiap proses dan sistem manajemen mutunya.



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	8 dari 10

### 1.2.3 Visi dan Misi Perusahaan

PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center akan terus berupaya menjadi yang terbaik dalam industri financial non banking, dan terus akan menggapai Misi dan Visinya.

#### **Visi :**

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - Teknologi informasi yang andal dan mutakhir.
  - Praktik manajemen risiko yang kokoh.
  - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.
4. Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

#### **Misi :**

1. Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.
2. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
4. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	9 dari 10

### 1.3 Pengenalan Layanan Contact Center Pegadaian

Layanan Contact Center adalah bagian dari produk/jasa yang ditawarkan didalam pilar Customer Relationship Management. Untuk aktifitas voice dan non voice dengan memanfaatkan teknologi komunikasi terkini melalui telepon, email, whatsapp, website social media dan lain-lain.

#### 1.3.1 Layanan Contact Center Tier 1

Agent Contact Center yang menerima keluhan nasabah diantaranya :

##### 1.3.1.1 Layanan Voice

Jasa Layanan Customer Interaction Management yang menangani interaksi dengan pelanggan Pegadaian, calon pelanggan Pegadaian atau pihak lain yang menghubungi Pegadaian untuk keperluan jasa Layanan Contact Center Pegadaian secara end to end melalui channel telephoni.

##### 1.3.1.2 Layanan Non Voice

Layanan Non Voice Contact Center, yaitu layanan penanganan kontak dari pelanggan yang berhubungan dengan dunia internet melalui channel komunikasi terkini

#### 1.3.2 Layanan Contact Center Tier 2

##### 1.3.2.1 CS Digital

*Tier 2* CS digital memiliki tugas untuk menangani keluhan yang dieskalasikan oleh *Tier 1* terutama terkait dengan transaksi digital sesuai dengan kewenangan yang dimiliki

##### 1.3.2.2 Helpdesk

*Tier 2 Helpdesk* memiliki tugas untuk menangani keluhan yang berasal dari nasabah internal (outlet) terutama terkait dengan permasalahan aplikasi core (passion) sesuai dengan kewenangan yang dimiliki

##### 1.3.2.3 Video Call Verifikator

Video Call Verifikator memiliki tugas untuk menangani keluhan yang dieskalasikan oleh *Tier 1* terutama terkait dengan perubahan data sesuai dengan kewenangan yang dimiliki



<b>MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN</b>	Kode Dok	PGDN.MM-01
	Revisi	01
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	10 dari 10

### 1.3.3 Layanan Digital Service

#### 1.3.3.1 Sapa Pegadaian

Sapa Pegadaian (Solusi Andalan Pengguna Aktif Pegadaian) merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh channel Contact Center Pegadaian untuk dapat menangani keluhan nasabah secara realtime dalam satu aplikasi. Selain itu aplikasi Sapa Pegadaian juga mempunyai fitur transaksi yang dapat digunakan oleh nasabah aktif Pegadaian

#### 1.3.3.2 Chat Bot (Pevita)

Chat Bot (Pevita) Pegadaian Virtual Assistant

#### 1.3.3.3 Online Payment

IVR Online Payment, Layanan sistem pembayaran online via interactive voice response melalui papan tombol

No	Channel	Akses
1	Call Center	1500569
2	Whatsapp	081324432443 dan 081111500569
3	Facebook	Pegadaian
4	Email	Customer.care@pegadaian.co.id
5	Line	@Pegadaian
6	Telegram	@PegadaianOfficialBot
7	Instagram	pegadaian_id dan Sahabatpegadaian
8	Twitter	@pegadaian dan @shbtpegadaian
9	Youtube	Pegadaian
10	Live Chat	Web Corporate Pegadaian www.pegadaian.co.id