

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB II
RUANG LINGKUP**

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-02

Revisi : 02

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



MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-02
	Revisi	02
BAB II RUANG LINGKUP	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 5

2.1 Ruang Lingkup Penerapan

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di Layanan Contact Center Pegadaian yaitu meliputi sebagai berikut :

1. Layanan Contact Center Tier 1

Agent Contact Center yang menerima keluhan nasabah diantaranya :

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.

1.2. Layanan Non Voice

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

1.2.1. Live Chat

1.2.1.1. WhatsApp

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform WhatsApp yang dapat di akses selama 24 jam di nomor akses 081324432443 dan 081111500569, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.1.2. Web Chat

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Web Chat yang dapat di akses selama 24 jam dapat akses Web Corporate Pegadaian www.pegadaian.co.id, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.1.3. Telegram

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Telegram yang dapat di akses selama 24 jam dapat akses @PegadaianOfficialBot, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-02
	Revisi	02
BAB II RUANG LINGKUP	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	2 dari 5

1.2.1.4. Line

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Line yang dapat di akses selama 24 jam dapat akses @Pegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.2. Sosial Media

1.2.2.1. Wall/Feed Posting

1.2.2.1.1. Instagram

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal Feed Posting Instagram yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun pegadaian_id dan Sahabatpegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi.

1.2.2.1.2. Twitter

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal Feed Posting Twitter yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun @pegadaian dan@shbtpegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi.

1.2.2.1.3. Facebook

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal Feed Posting Facebook yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun Pegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi.

1.2.2.1.4. Youtube

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal Feed Posting Youtube yang dapat di akses selama 24 jam dapat mensubscribe dengan nama youtube channel Pegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi

1.2.2.1.5. Tik Tok

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal Feed Posting Tik Tok Pegadaian yang dapat di akses selama 24 dapat memfollow dengan nama akun



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-02
	Revisi	02
BAB II RUANG LINGKUP	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	3 dari 5

@sahabatpegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi

1.2.2.1.6. Play Store

Pegadain digital merupakan salah satu layanan berbasis aplikasi yang membantu nasabah melakukan transaksi pegadaian melalui smartphone.

1.2.2.2. Direc Messenger

1.2.2.2.1. Instagram

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Instagram yang bersifat direc message yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun pegadaian_id dan Sahabatpegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.2.2.2. Twitter

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Twitter yang bersifat direc message yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun @pegadaian dan@shbtpegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.2.2.3. Facebook

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal platform Facebook yang bersifat direc message yang dapat di akses selama 24 jam dapat memfollow dengan nama akun Pegadaian, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran

1.2.3. Email

Bentuk layanan Contact Center melalui kanal layanan email dengan alamat email Customer.care@pegadaian.co.id yang dapat di akses selama 24 jam, bentuk pelayanan yang diberikan berupa, informasi, komplek dan saran



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-02
	Revisi	02
BAB II RUANG LINGKUP	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	4 dari 5

2. Layanan Contact Center Tier 2 Agent Contact Center bertanggung jawab atas operasional Contact Center, terdiri atas :

- a. *Tier 2 CS digital* memiliki tugas untuk menangani keluhan yang dieskalasikan oleh *Tier 1* terutama terkait dengan transaksi digital sesuai dengan kewenangan yang dimiliki
- b. *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
- c. Video Call Verifikator memiliki tugas untuk menangani keluhan yang dieskalasikan oleh *Tier 1* terutama terkait dengan perubahan data sesuai dengan kewenangan yang dimiliki

3. Layanan Digital Services

- a. Sapa Pegadaian (Solusi Andalan Pengguna Aktif Pegadaian) merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh channel contact center PT 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
- b. Chat Bot (Pevita) Pegadaian Virtual Assistant
 - i. Telegram Bot
 - ii. WhatsApp Bot
 - iii. Line Bot
 - iv. Facebook Messenger Bot
- c. IVR Online Payment, Layanan sistem pembayaran online via interactive voice response melalui papan tombol
- d. AI (Artificial intelligence)
 - i. Gen.AI Chatbot Whatsapp live on Kontak Pegadaian
Chat to Whatsapp Kontak Pegadaian +6281324432443
Gen AI Capability :
 - Customer Message Intent Detection
 - FAQ
 - Information Product & Services
 - Outlet Information, Area, Address, etc
 - ii. Gen.AI Voicebot on Voice Call IVR live on Call Center Pegadaian
Call to Pegadaian Call Center 1500 569



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-02
	Revisi	02
BAB II RUANG LINGKUP	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	5 dari 5

Press 2 (Tekan 2) Masuk menu Informasi
Berbicara dengan Virtual Agent (Pevita)
Voicebot IVR untuk semua Informasi Pegadaian

Ruang lingkup di Operasional terdiri dari Layanan dan Support Layanan sesuai dengan struktur Organisasi yang ada. Ruang lingkup pusat pada SMM ini terbatas pada proses-proses dan kebijakan yang mendukung operasional Layanan Contact Center Pegadaian yang tergambarkan dalam interelasi proses di prosedur yang telah ditetapkan.

2.2 Proses Bisnis

Layanan Contact Center Pegadaian mengembangkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dengan pendekatan proses yang tergambar pada proses bisnis pada Manual Mutu ini.

Proses bisnis tersebut menggambarkan hubungan antara proses dan aliran informasi yang terkait. Proses bisnis ini dituangkan ke dalam dokumen, diimplementasikan dan dipelihara serta ditinjau pada selang waktu tertentu