

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB III
ISTILAH DAN DEFINISI**

Tanggal Berlaku : 22 Juni 2023

Kode Dokumen : PGDN.MM-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 : 22 Juni 2023	Tanggal : 22 Juni 2023	Tanggal : 22 Juni 2023

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	1 dari 7

3.1 Definisi dan Istilah

Istilah berikut ini adalah definisi yang terdapat dalam Dokumen Sistem Manajemen Mutu Layanan Contact Center Pegadaian tentang Pengelolaan Contact Center Pegadaian dan istilah yang berasal dari kebijakan perusahaan.

Istilah/ Singkatan		Definisi
Perusahaan	:	PT PEGADAIAN - Departemen Contact Center Gedung Wisma Bhakti Mulia (WBM) Lt 1 Jl. Kramat raya no 160, Kramat Jakarta Pusat.
Mutu	:	Derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan
Sistem Manajemen Mutu (SMM)	:	Bagian dari sistem manajemen secara keseluruhan berdasarkan pendekatan risiko bisnis, untuk menetapkan, menerapkan, mengoperasikan, memantau, mengkaji, meningkatkan dan memelihara layanan/produk mutu
Manajemen Puncak(Top Management)	:	Penanggung jawab tertinggi untuk SMM. Manajemen Puncak dalam SMM yaitu Kepala Divisi Jaringan dan Operasional
Ketidaksesuaian	:	Kondisi dimana tidak dipenuhinya persyaratan yang ada pada SMM.
Tindakan Perbaikan	:	Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang telah diidentifikasi agar mencegah terulang kembali

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	2 dari 7

Istilah/ Singkatan		Definisi
Audit Internal	:	Proses sistematis, mandiri dan terdokumentasi dalam mendapatkan dan mengevaluasi bukti audit secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit SMM yang dibuat oleh organisasi telah dipenuhi
Auditor	:	Personil dengan kompetensi untuk melaksanakan audit
Prosedur	:	Dokumen yang berbentuk prosedur yang menyediakan informasi mengenai cara tertentu untuk melakukan aktivitas atau proses secara konsisten, atau pembakuan dari proses bagaimana yang harus dilakukan, yang menguraikan kegiatan yang mempunyai fungsi timbal-balik yang berbeda, sertayang dapat didokumentasikan
Customer/Nasabah/Pelanggan	:	Orang atau Instansi yang menggunakan produk dan atau Jasa PT Pegadaian
Layanan Contact Center	:	Layanan yang disediakan oleh PT Pegadaian untuk menjembatani customer/nasabah/pelanggan untuk mendapatkan informasi dan penyampaian keluhan terkaitproduk/jasa yang dipakai
<i>Helpdesk</i>	:	Salah satu fungsi yang ada pada Departemen Contact CenterDivisi Jaringan dan Operasional yang bertugas menangani keluhan terkait aplikasi Core dan Non-Core Perusahaan

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	3 dari 7

Istilah/ Singkatan		Definisi
<i>Customer Service Digital (CS Digital)</i>	:	Salah satu fungsi yang ada pada Departemen Contact Center Divisi Jaringan dan Operasional yang bertugas menangani keluhan terkait aplikasi Pegadaian Digital dan Agen Pegadaian
<i>Agent</i>	:	Karyawan Perusahaan yang diikat berdasarkan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) dan bertugas untuk menerima dan menyelesaikan laporan keluhan yang masuk
<i>Tier</i>	:	pembagian Agent sesuai dengan spesialisasi dan kewenanganyang berlaku
<i>Tier 1</i>	:	Outlet dan Agent Call Center yang menerima keluhan nasabah melalui call 1500569, media sosial Pegadaian, E- mail dan WhatsApp, atau media lainnya.
<i>Tier 2</i>	:	Petugas Contact Center yang terdiri dari <i>Helpdesk</i> dan <i>CSDigital</i>
<i>Tier 3</i>	:	Divisi-divisi yang ada di Kantor Pusat Pegadaian sebagai pihak yang menyelesaikan keluhan yang dieskalasikan oleh pihak <i>Tier 2</i>
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	:	Kesepakatan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu keluhan
Abandoned Call	:	Call yang tidak terjawab karena release oleh pelanggan/nasabah
Accepted Call / Incoming	:	Call yang masuk ke sistem PABX Contact Center.

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	4 dari 7

Istilah/ Singkatan		Definisi
Answered Call	:	Call yang dapat dijawab oleh Agent.
ASA	:	Average Speed of Answer.
C2SE	:	Committed to Service Excellent
Contact Center Pegadaian	:	Customer Interface untuk layanan persambungan, layanan Inbound dan Layanan non voice yang dikelola oleh Infomedia melalui media telepon dan soial media yang beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu. Contact Center berikutnya dapat disingkat “CC”.
CSI	:	Customer Satisfaction Index.
DC	:	Document Control (Pihak yang melakukan pengendalian terhadap Sistem Manajemen Mutu)
Deputy Quality Management Representative (DQMR)	:	Wakil Manajemen di tingkat area.
End User	:	Adalah badan hukum atau pihak perorangan yang menggunakan jasa Contact Center Pegadaian.
FCR	:	First Call Resolution
Form atau Formulir	:	Dokumen pendukung sebagai dokumentasi.
Gangguan Perangkat	:	Setiap halangan dan atau tidak tersedianya pelayanan (perhubungan putus) yang terjadi di sisi Perangkat Pendukung, Perangkat Contact Center, Sarana dan Prasarana Telekomunikasi.
IK	:	Instruksi Kerja.
IT	:	Information Technology.
Omni Channel	:	Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh agent untuk menerima pesan masuk, creat laporan dan dokumentasi data chat nasabah

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	5 dari 7

Istilah/ Singkatan	Definisi
Layanan Inbound	: Jasa Layanan Customer Interaction Management yang menangani interaksi dengan pelanggan Pegadaian, calon pelanggan Pegadaian atau pihak lain yang menghubungi Pegadaian untuk keperluan jasa Layanan CC Pegadaian secara end to end melalui channel telephoni.
Layanan Non Voice	: Layanan Non Voice Contact Center, yaitu layanan penanganan kontak dari pelanggan yang berhubungan dengan dunia internet melalui channel komunikasi terkini seperti Facebook, Twitter, E-Mail, Live Chat, Instagram dan lain-lain.
Layanan CC Pegadaian	: Layanan Contact Center Pegadaian
Monitoring Call PABX (ACD Monitoring atau CMS)	: Aplikasi yang digunakan untuk mendata dan mengolah call masuk ke PABX Contact Center.
PABX	: Private Automatic Branch Exchange
MCI	: Mystery Calling Index, adalah nilai index yang dihasilkan oleh penelpon misteri.
Pedoman Mutu	: Pedoman Pelaksanaan Implementasi ISO 9001.
Perangkat Contact Center	: Perangkat utama untuk terselenggaranya Layanan Contact Center, antara lain PABX
Perangkat Pendukung	: Perangkat penunjang yang mendukung terselenggaranya Layanan Contact Center antara Voice Recording System.
Perjanjian	: Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Layanan Contact Center antara Pegadaian dengan Infomedia
PnP	: Product and Procedures
QCO	: Quality Control Officer adalah Staff yang melakukan Tapping.

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	6 dari 7

Istilah/ Singkatan		Definisi
QMS	:	Quality Management System (Sistem Manajemen Mutu).
Quality Management Representative (QMR)	:	Sebutan lain untuk Wakil Manajemen di Tingkat Pusat.
Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)	:	Rapat Reguler yang disyaratkan SMM ISO 9001.
Rekaman Mutu atau Catatan Mutu	:	Dokumentasi output kerja
Rekonsiliasi	:	Kegiatan untuk evaluasi dan sekaligus mengecek kebenaran tagihan, data performansi dan teknis yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak secara terencana dan berkesinambungan
Sasaran Mutu	:	Target Kualitas yang harus dicapai dalam rangka mengimplementasikan kebijakan Mutu.
Sasaran Mutu Individu	:	Sasaran Mutu yang harus dicapai oleh setiap individu didalam proses Implementasi ISO 9001 : 2015.
Sasaran Mutu Kualitatif	:	Sasaran Mutu dalam bentuk pencapaian kualitas dalam proses produksi
Sasaran Mutu Kuantitatif	:	Sasaran mutu dalam bentuk banyaknya produk yang dihasilkan.
Sasaran Mutu Proses	:	Sasaran Mutu yang harus dicapai oleh setiap unit yang terdapat dalam proses implementasi ISO 9001:2015.
SCR	:	Perbandingan antara jumlah call handling yang dapat ditangani oleh Agent dengan jumlah call yang harus ditangani Agent.
SDT	:	System Down Time
SLG	:	Service Level Guarantee
SOP	:	Standard Operational Procedure.

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-03
	Revisi	01
BAB III ISTILAH DAN DEVINISI	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	7 dari 7

Istilah/ Singkatan		Definisi
Supervisor Layanan	:	Staff yang mengkoordinir beberapa TL.
Tapping	:	Mendengarkan kembali rekaman percakapan antara Agent dengan pelanggan dalam rangka monitoring untuk menjaga kualitas dan kuantitas terkait dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
Team Leader (TL)	:	Staff yang mengkoordinir beberapa agent dan bertanggung jawab kepada Supervisor Layanan
Technical Support	:	Dukungan Teknik, departemen yang mengurus infrastruktur dan informasi teknologi.