

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB IV
KONTEKS ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN**

Tanggal Berlaku : 16 Oktober 2023

Kode Dokumen : PGDN.MM-04

Revisi : 02

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 : 16 Oktober 2023	Tanggal : 16 Oktober 2023	Tanggal : 16 Oktober 2023



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

4.1 Pemahaman Organisasi dan Konteksnya

Layanan Contact Center Pegadaian menentukan masalah internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu.

Faktor Eksternal :

Layanan Contact Center Pegadaian dalam melakukan aktivitas dan proses operasionalnya mengikuti dan mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, diantaranya mengikuti Peraturan:

- Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2013 tentang “Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler” dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang “Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang “Perubahan Ke dua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.
- Salinan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18 / POJK.07 /2018 tentang layanan pengaduan konsumen disektor jasa keuangan
- Seiring perkembangan teknologi dan juga antisipasi persaingan dengan pesaing dalam hal kualitas pemenuhan kebutuhan pelanggan (End User, Klien, dan stakeholder lainnya), Layanan CC Pegadaian berkembang dari semula hanya Call Center yang melayani pelanggan melalui telepon Inbound menjadi sebuah Contact Center yang terintegrasi dengan penambahan Layanan non voice, yaitu channel pelayanan pelanggan melalui social media seperti facebook, twitter, e-mail, Live Chat, whatsapp, instagram dll.
- Perkembangan ekonomi menuju era pasar bebas terutama di kawasan Asia Tenggara akan menyebabkan persaingan dalam bisnis terutama dalam hal kualitas layanan ke pelanggan di antisipasi oleh Layanan CC Pegadaian dengan terus meningkatkan kemampuan atau skill karyawannya agar bisa bersaing dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggannya
- Teknologi informasi dan telekomunikasi yang terus secara cepat berkembang juga menjadi faktor eksternal yang di antisipasi CC Pegadaian dengan meningkatkan



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

kemampuan perangkat dan jaringannya agar pelanggan bisa dengan mudah mengakses layanan Contact Center untuk kebutuhan Informasi dan pengaduan kapan pun dibutuhkan.

Faktor Internal :

- Pertauran Direksi Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Surat Edaran Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Direksi Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Heldesk dan Customer Service Digital (CS Digital)
- Peraturan Direksi Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Pedoman Outlet Perusahaan
- Surat Edaran Nomor 47/SE/ 2022 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Standar Pelayanan Outlet
- Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Pedoman Operasional Aplikasi Pegadaian Digital
- Surat Edaran No. 11 Tahun 2023 Tentang Akun Official Whatsapp (WA) PT Pegadaian dan Layanan Short Message Service (SMS) / WA Broadcast
- Keputusan Direksi Nomor 1003/KEP-DIR/2023 Tentang SLA (Service Level Agreement) Penyelesaian Permasalahan Operasional
- Peraturan Direksi Nomor 71 Tahun 2023 Tentang Pedoman Perlindungan Data Pribadi
- Surat Edaran Nomor 17/SE/2024 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Manajemen Persetujuan Data Pribadi

Dari Faktor Eksternal dan Internal tersebut, dituangkan dalam bentuk matrik analisis SWOT, sebagai berikut :

Isu Internal	
Kekuatan : <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki SDM pada Contact Center dengan Kualifikasi Pendidikan Minimal D32. Layanan Pengaduan, Informasi dan permintaan dapat dihubungi 7 x 24 jam non stop	Kelemahan : <ol style="list-style-type: none">1. Angka turn over karyawan di luar ekpektasi2. Sering terjadi pemeliharaan sistem secara otomatis di jam malam3. Tidak semua nasabah mau mengunduh/menggunakan aplikasi tersebut



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

<ol style="list-style-type: none"> 3. Adanya aplikasi layanan pengaduan tanpa pulsa 4. Adanya dua site layanan Contact Center sebagai upaya mitigasi risiko (Site Yogyakarta) 5. Terdapat peraturan perusahaan yang mengatur tentang struktur organisasi Contact Center 6. Saat ini terdapat 2 layer pada penyelesaian keluhan yakni cs digital dan helpdesk 7. Seluruh SDM Contact Center sudah menandatangani Form NDA 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Terbatasnya pemantauai secara langsung, hanya sebatas melakukan monitoring melalui dashbord (site Yogyakarta) 5. Pemenuhan personil yang terbatas sehingga berakibat double jobdesk 6. Gangguan Aplikasi PDS, SAPA atau Pevita
Isu Eksternal	
<p>Peluang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat dukungan penuh dari pemerintah 2. Memiliki Layanan Aduan berbasis VOIP (SAPA Pegadaian) 3. Tersedianya aplikasi pengaduan nasabah seperti APPK OJK dan Laporan 	<p>Ancaman :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masih adanya nasabah yang kurang puas terhadap layanan CC 2. Akun Palsu yang mengatasnamakan Pegadaian 3. Banyaknya nasabah mengadukan case yang sama di kedua aplikasi seperti APPK OJK dan Laporan. 4. Informasi Rekrutmen Palsu 5. Pemberlakuan UU PDP

4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Layanan CC Pegadaian secara konsisten menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, dimana pihak-pihak yang berkepentingan dalam konteks penerapan Sistem Manajemen Mutu di Layanan CC Pegadaian adalah sebagai berikut :

- Pemerintah

Layanan CC Pegadaian dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu nya juga tunduk terhadap peraturan yang dijelaskan di Bab 4.1 Pemahaman Organisasi di bagian faktor eksternal.

- Pelanggan (End User)

Ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan CC Pegadaian seperti kemudahan dalam mengakses contact center, kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam memberikan



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

solusi. Hal ini bisa dilihat dari umpan balik pelanggan berupa saran / masukan melalui Contact Center dan CSI (Customer Satisfaction Index)

- Supplier atau Sub Kontraktor

Ekspektasi supplier atau sub kontraktor terhadap kerjasama yang dilakukan dalam memberikan support ke PT. Pegadaian dalam menjalankan bisnis dan operasionalnya sesuai dengan kesepakatan atau Perjanjian Kerjasama

4.3 Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Layanan CC Pegadaian menetapkan dan memelihara Manual Sistem Manajemen Mutu yang mencakup ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu, prosedur-prosedur terdokumentasi dan referensi yang terkait, serta uraian hubungan antar proses Sistem Manajemen Mutu.

Layanan CC Pegadaian menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat antara lain:

- 1) Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, yang bisa dilihat detailnya pada Manual Mutu CC Pegadaian Bab II Ruang Lingkup.
- 2) Prosedur yang didokumentasikan dan referensi untuk penerapan sistem manajemen mutu yang diatur dalam Referensi Silang Dokumen CC Pegadaian.
- 3) Gambaran interaksi dari proses-proses yang terkait dalam sistem manajemen mutu, Diagram Proses Bisnis CC Pegadaian dan pada lampiran Perencanaan Mutu.

Tujuan dibuatnya Manual Mutu sebagai upaya untuk menciptakan suatu sistem jaminan mutu serta untuk meyakinkan bahwa sistem mutu diterapkan secara berkesinambungan dan dipelihara oleh setiap bagian di Layanan CC Pegadaian. Manual Mutu ini menguraikan tentang

- Profil Layanan Contact Center Pegadaian
- Pemenuhan Persyaratan Umum Sistem Manajemen Mutu
- Pemenuhan Informasi Terdokumentasi
- Komitmen Manajemen
- Kebijakan Mutu, Visi, Misi



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

- Sasaran Mutu
- Pemenuhan Sumber Daya
- Pelaksanaan Operasional Contact Center Layanan Pegadaian
- Proses Analisa, peningkatan dan pengukuran

Didalam penerapan Manual Mutu ini disusun suatu sistem kendali dalam bentuk dokumen aturan yang lebih rinci yaitu Prosedur Mutu (SOP), Instruksi Kerja (IK), formulir-formulir, Standar dan dokumen referensi yang sudah ditetapkan.

Manual Mutu ini bersifat terbuka dan dapat diubah jika diperlukan. Bila diperlukan perubahan atau revisi Manual Mutu, maka pelaksanaan perubahan tersebut harus dibuat berdasarkan pasal demi pasal dan perlu dipelajari sedemikian rupa agar tidak menimbulkan konflik kepentingan diantara prosedur yang ada, perubahan ini harus mendapat persetujuan dari Wakil Manajemen. Dalam hal diperlukan perubahan secara menyeluruh, maka perlu mendapatkan persetujuan dari QMR (Plh. Kepala Divisi).

Uraian pemenuhan persyaratan standar dari klausul 4 sampai dengan klausul 10, yang diatur pada bagian 4 sampai bagian 10 dari Manual Mutu.

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

Layanan CC Pegadaian menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan melalui :

- 1) Penetapan proses, urutan proses dan interaksi proses untuk penerapan sistem manajemen mutu
- 2) Penetapan kriteria dan metode di dalam proses agar operasi dan kendali berjalan efektif.
- 3) Penetapan standar dan kesediaan sumber daya dan kriteria yang dibutuhkan untuk mendukung proses yang ditetapkan (Manual Mutu Bab VII).
- 4) Pemantauan, pengukuran, analisa terhadap proses dan koreksi yang berkesinambungan untuk meningkatkan efektifitas proses (Manual Mutu Bab IX).
- 5) Penunjukkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut
- 6) Penanganan resiko dan peluang sesuai dengan persyaratan dari klausul 6.1



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	02
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	16 Oktober 2023
	Hal.	1 dari 5

- 7) Evaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan jika diperlukan perubahan proses untuk memastikan ketercapaian terhadap hasil
- 8) Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu