

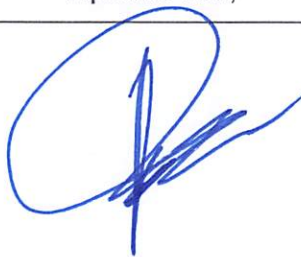
**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

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

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-02

Revisi : 04

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 CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

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



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

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

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi

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 Opsional 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 : 1. Memiliki SDM pada Contact Center dengan Kualifikasi Pendidikan Minimal D3	Kelemahan : 1. Angka turn over karyawan di luar ekspektasi 2. Sering terjadi pemeliharaan sistem secara otomatis di jam malam



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

2. Layanan Pengaduan, Informasi dan permintaan dapat dihubungi 7 x 24 jam non stop 3. Adanya aplikasi layanan pengaduan tanpa pulsa 4. Adanya dua site layanan Contact Center Jakarta dan Yogyakarta sebagai upaya mitigasi risiko seperti terjadi gangguan/force majeure 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	3. Tidak semua nasabah mau mengunduh/menggunakan aplikasi tersebut 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, Pevita dan AI
Isu Eksternal	
Peluang : 1. Mendapat dukungan penuh dari pemerintah 2. Memiliki Layanan Aduan berbasis VOIP (SAPA Pegadaian) 3. Tersedianya aplikasi pengaduan nasabah seperti APPK OJK dan Lapor	Ancaman : 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 Lapor. 4. Informasi Rekrutmen Palsu 5. Pemberlakuan UU PDP

Perubahan Iklim:

Layanan Contact Center Pegadaian menentukan masalah yang berdampak terhadap perubahan iklim yang berpengaruh terhadap alam dan sumber daya manusia, seperti kendaraan berbahan bakar minyak beralih ke tenaga listrik dan menggunakan Air minum sulingan

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 :



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

- 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 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.

- Perubahan Iklim

1. Listrik Charger

Salah satu manfaat terbesar dari mobil listrik adalah pengurangan emisi gas rumah kaca. Mobil konvensional yang menggunakan bahan bakar fosil seperti bensin atau diesel menghasilkan emisi yang berkontribusi pada perubahan iklim. Salah satu keunggulan utama dari mobil listrik adalah tidak menghasilkan polusi suara seperti yang dihasilkan oleh mobil berbahan bakar konvensional. Mesin listrik pada mobil ini bekerja dengan tenaga listrik, yang tidak menghasilkan suara mesin pembakaran internal yang bising. PT Pegadaian sudah memfasilitasi sarana Listrik Charger untuk SDM yang mengendarai mobil listrik untuk berkontribusi pada perubahan iklim.

2. Air Minum Sulingan

Secara garis besar, dampak perubahan iklim global akan mencakup ketahanan dan stabilitas persediaan air baku baik dari faktor kuantitas, kualitas dan kontinuitasnya. Dalam hal ini dampak perubahan pola musim akibat pemanasan global harus mulai dipertimbangkan dalam perencanaan pembangunan sumber daya air baku, baik melalui proses re-evaluasi atas kapabilitas dam (bendungan), sungai, danau/ situ-situ maupun berbagai sumber air tanah dalam dan mata air yang telah ada sebelumnya (eksisting) maupun terhadap perencanaan dan desain yang tengah atau akan dibuat di



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

masa yang akan datang. Di sisi lain perlu pula ditingkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kelestarian sumber daya air maupun melakukan penghematan penggunaan sumber daya air, baik berupa air tanah dalam maupun air permukaan. Penelitian di Academy of Natural Healing telah menyebutkan bahwa meminum air distilasi mampu menyehatkan tulang lebih baik daripada jenis air putih lainnya. Alasannya karena saat air suling diminum secara rutin, endapan mineral yang ada di dalam sendi Anda bisa hilang secara perlahan

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



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

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



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-04
	Revisi	04
BAB IV KONTEK ORGANISASI & PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 6

- 8) Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu