

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB V
KEPEMIMPINAN**

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-05

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-05
	Revisi	02
BAB V KEPEMIMPINAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 5

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1 Umum

Top Manajemen memperlihatkan kepemimpinan dan komitmen terhadap Sistem Manajemen Mutu dengan :

- Bertanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen mutu.
- Memastikan kebijakan dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan selaras dengan konteks dan arahan strategis organisasi.
- Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis perusahaan.
- Mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko.
- Memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia.
- Komunikasi kepada seluruh karyawan tentang pentingnya manajemen mutu yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu.
- Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksud.
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung karyawannya untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu.
- Mempromosikan perbaikan.
- Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka

Kebijakan Mutu, Visi, Misi, Budaya Perusahaan, dan Sasaran Mutu merujuk kepada objektif Pegadaian, cita-cita dan tujuan dari Pegadaian. Fokus pada pelanggan

5.1.2 Fokus pada pelanggan

Top Manajemen menetapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hal utama dalam penerapan sistem manajemen mutu ini, oleh karena itu komitmen dari manajemen untuk fokus kepada pelanggan dengan memahami keinginan dan harapan adalah prioritas utama.

Pemahaman atas keinginan dan harapan pelanggan yang tertuang dalam persyaratan pelanggan pada Bab VIII poin 8.2.2 diterjemahkan menjadi sasaran



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-05
	Revisi	02
BAB V KEPEMIMPINAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	2 dari 5

mutu sebagai target yang harus dipenuhi. Dalam upaya untuk mencapai target tersebut, manajemen menentukan langkah-langkah strategis yang harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan agar upaya terintegrasi di internal perusahaan dapat berjalan maksimal.

5.2 Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu dan sasaran mutu ditetapkan dan dievaluasi minimal sekali dalam setahun dengan memperhatikan perubahan dan perkembangan dari pihak Pegadaian. Kebijakan mutu yang ditetapkan dalam Manual Mutu Bab V ini harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan Layanan Contact Center Pegadaian.

5.2.1 Budaya perusahaan dan Visi Misi Pegadaian

Budaya Perusahaan Pegadaian

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:

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

Visi dan Misi Departemen Contact Center Pegadaian

Menjadi Digital Contact Center dengan customer experience yang terbaik di industry financial non banking.

VISI :

- Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
- Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-05
	Revisi	02
BAB V KEPEMIMPINAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	3 dari 5

3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui.
4. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
5. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
6. Praktek manajemen risiko yang kokoh.
7. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.
8. 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.

5.2.2 Kebijakan Mutu CC Pegadaian

PT Pegadaian – Departemen Contact Center selalu berusaha meningkatkan kemampuan secara berkesinambungan untuk Layanan Contact Center yang sesuai harapan pelanggan dan mempunyai kehandalan dan kualitas, deliveri SLA.

Guna mewujudkan tujuan tersebut, Departemen Contact Center PT Pegadaian berkomitmen untuk :

1. Menyusun dan mengembangkan Layanan Contact Center yang efektif, efisien, dan transparan.



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-05
	Revisi	02
BAB V KEPEMIMPINAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	4 dari 5

2. Menerapkan dan mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu Layanan Contact Center secara konsisten dan mematuhi seluruh peraturan yang berlaku dari Pemerintah dan Perusahaan.
3. Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia khususnya dalam hal Layanan Contact Center.
4. Melakukan upaya perbaikan yang terus menerus dalam rangka peningkatan kinerja mutu penyelenggaraan Layanan Contact Center PT Pegadaian untuk mewujudkan kepuasan nasabah serta menjaga citra perusahaan.

5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Struktur organisasi yang berkaitan dengan mutu didalam manual mutu ini ditetapkan dalam ketetapan perusahaan berupa SK atau SKD dan didokumentasikan pada formulir struktur organisasi SDM Korporat berupa dokumen eksternal. Struktur organisasi yang ada mencerminkan hubungan tanggung jawab dan wewenang dalam satu hubungan personal yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu. Tanggung jawab dan wewenang untuk personil yang mempengaruhi mutu ditetapkan pada Deskripsi Pekerjaan masing-masing posisi.

Wakil Manajemen Layanan Contact Center Pegadaian atau disebut Quality Management Representative (QMR) ditetapkan dan diangkat oleh Direktur melalui Surat Keputusan Direksi. QMR yang merupakan bagian dari manajemen operasional Layanan Contact Center Pegadaian memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin keberhasilan penerapan dan pemeliharaan SMM, dalam menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya QMR dibantu oleh Deputy Quality Management Representative (DQMR) yang diangkat melalui Surat Keputusan dari QMR. Adapun yang menjadi tugas dan wewenang QMR secara umum yaitu:

- a. Memastikan Sistem Manajemen Mutu sudah memenuhi persyaratan atau klausul.
- b. Melaporkan kepada Top Manajemen tentang kinerja dan peluang untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu.
- c. Mempromosikan dan membangkitkan kepedulian terhadap persyaratan pelanggan di seluruh organisasi.



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-05
	Revisi	02
BAB V KEPEMIMPINAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	5 dari 5

- d. Memastikan keutuhan sistem manajemen mutu dipelihara apabila ada perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.
- e. Penghubung antara layanan Contact Center Pegadaian dengan pihak luar