

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB VI
PERENCANAAN**

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-06

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



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-06
	Revisi	02
BAB VI PERENCANAAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 2

6.1 Penanganan pada risiko dan peluang

Manajemen mendefinisikan perencanaan sistem manajemen mutu ke dalam rencana mutu pada Manual Mutu. Rencana mutu menggambarkan tahapan proses, kendali proses, dokumen yang terkait berikut penanggung jawabnya.

Manajemen Risiko dilakukan oleh Pegadaian untuk mencegah potensial terjadinya ketidaksesuaian. Manajemen Risiko dilakukan dengan mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya, mengevaluasi rencana tindakan, menetapkan tindakan dan mencatat tindakan yang dilakukan serta melakukan monitoring atas efektifitas tindakan yang diambil. Hal terkait pengendalian produk tidak sesuai, tindakan perbaikan diatur dalam prosedur pengendalian produk tidak sesuai.

Dalam hal analisa terhadap risiko dan peluang, Layanan Contact Center Pegadaian menuangkannya ke dalam Risk Assessment & Opportunities.

6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya

Sasaran Mutu Layanan Contact Center Pegadaian dibagi menjadi tiga, yaitu sasaran Mutu Layanan, Proses dan Individu. Sasaran mutu yang dipersyaratkan oleh Pegadaian adalah Target yang harus dicapai oleh setiap operasional Layanan Contact Center Pegadaian

6.2.1 Sasaran Mutu Layanan

Sasaran mutu Layanan Contact Center Pegadaian ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama. Sasaran mutu ini dibuat dan didokumentasikan pada lampiran 03 sasaran mutu Contact Center Pegadaian.

6.2.2 Sasaran Mutu Proses

Layanan Contact Center Pegadaian melakukan pengukuran terhadap proses-proses yang dilaksanakan. Penilaian proses ini dilakukan pada interval waktu tertentu tergantung dari periode pengukuran yang tercantum dalam detail tolak ukur. Sasaran Mutu Proses dijelaskan secara rinci pada Sasaran Mutu, Sasaran Mutu adalah dasar pelaksanaan pengukuran sedangkan laporan pelaksanaannya dilaporkan dalam format Manajemen Kinerja.

6.2.3 Sasaran Mutu Individu



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-06
	Revisi	02
BAB VI PERENCANAAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	2 dari 2

Sasaran Mutu Individu merupakan suatu penilaian dari pencapaian kinerja dan diukur dari setiap individu. Parameter pengukuran sasaran mutu tersebut ditetapkan pada Dokumen Standar Kriteria Penilaian karyawan per posisi.

6.3 Perubahan Perencanaan

Manajemen dalam menjalankan sistem manajemen mutu bila ada perubahan dalam proses maka akan berlangsung sistematis dan terencana, dengan mempertimbangkan:

- Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
- Keutuhan dari sistem manajemen mutu
- Ketersediaan sumber daya
- Alokasi dan realokasi tanggung jawab dan wewenang