

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB VII
PENDUKUNG**

Tanggal Berlaku : 22 Juni 2023

Kode Dokumen : PGDN.MM-07

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 CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	1 dari 6

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

PT Pegadaian menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk :

- Menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus diperbaiki keefektifannya.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan

7.1.2 Sumber Daya Manusia

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah pengelolaan karyawan yang mempengaruhi kesesuaian produk. Pengelolaan tersebut meliputi Agent, Team Leader, Supervisor dan tim Support. Pihak tersebut harus memiliki kompetensi sesuai dengan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang ditetapkan.

7.1.3 Infrastruktur

Perusahaan menetapkan, menyediakan dan memelihara peralatan teknologi untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Infrastruktur tersebut meliputi :

- Gedung, ruang kerja dan sarana penting lain
- Peralatan proses baik Hardware ataupun Software
- Jasa pendukung seperti alat komunikasi atau sistem informasi

Untuk pemeliharaan dan perbaikan peralatan pendukung Teknologi Informasi dilakukan secara mandiri dan/atau bekerjasama dengan vendor.

7.1.4 Lingkungan Untuk Pengoperasian Proses

Pegadaian menetapkan dan mengelola kondisi lingkungan kerja yang kondusif melalui pemeliharaan ruang kerja yang nyaman dan kondusif mencakup Faktor Fisik, lingkungan dan Faktor pendukung lainnya seperti, suhu, kelembaban pencahayaan dan cuaca. Pemeliharaan dan perbaikan lingkungan kerja dilakukan secara mandiri dan/atau bekerjasama dengan vendor.

7.1.5 Pemantauan dan Pendukung Sumber Daya

Pegadaian memastikan keabsahan hasil dari alat yang digunakan dalam proses pemantauan dan pengukuran dengan melakukan proses monitoring checklist



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	2 dari 6

perangkat, proses maintenance perangkat serta kalibrasi. Hal tersebut bertujuan dalam rangka menghasilkan data yang valid untuk digunakan pada proses analisa data seperti diterangkan pada Bab IX point 9.1.3 Analisa dan Evaluasi.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Team Operasional Contact Center menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesuaian dari produk dan jasa melalui penggunaan aplikasi internal yang dikelola oleh Pegadaian dan dapat diakses diseluruh area dan seluruh fungsi di organisasi.

7.2 Kompetensi

- Team Operasional Contact Center dan Pegadaian menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi karyawan untuk pemenuhan persyaratan produk. Kompetensi tersebut diatur dalam suatu standar tersendiri yang disebut Matriks Kompetensi. Proses seleksi dilakukan berdasarkan kompetensi, hal tersebut diatur pada Prosedur Rekrutmen.
- Menetapkan Job description setiap karyawan pada operasional Layanan Contact Center Pegadaian dari level Manager sampai dengan Agent. Job Description mencakup persyaratan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman. Job Description untuk karyawan organik mengacu kepada Job Description yang ditetapkan SDM Korporat Pegadaian.

7.3 Kepedulian

- Untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan karyawan, Pegadaian memberikan pelatihan soft skill, hard skill dan melakukan evaluasi terhadap pelatihan tersebut. Proses pelatihan dan pengukuran efektifitas pelatihan diatur pada Prosedur refreshment.
- Untuk mencapai sasaran mutu, Pegadaian menetapkan target untuk masing-masing posisi dari Leader sampai dengan Agent dan level pendukung lainnya. Kriteria tersebut terdapat pada standar Evaluasi Kinerja yang merupakan Sasaran Mutu Individu karyawan.
- HR Support sebagai pihak yang mengelola pelatihan dan kompetensi karyawan memelihara seluruh rekaman sesuai dengan Bab VII point 7.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi.



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	3 dari 6

7.4 Komunikasi

Top Manajemen harus memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam organisasi dan bahwa terjadi komunikasi mengenai efektifitas sistem manajemen mutu.

Pegadaian memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dan terjadi komunikasi efektif yang mendukung implementasi sistem manajemen mutu.

Bentuk-bentuk informasi lain dapat berupa tulisan dengan menggunakan internal memo, email, sms, web, dan papan pengumuman maupun verbal lainnya yang dapat disampaikan melalui media pertemuan internal dan telepon.

Berikut adalah beberapa bentuk komunikasi internal yang secara rutin dilaksanakan di Layanan Contact Center Pegadaian

No	Agenda	Peserta	Waktu
1	Pelaporan Bulanan	Seluruh Manajer Layanan	Di berikan setiap bulannya maks (n + 5 hk)
2	Rapat Koordinasi Internal area	Manajer Layanan Contact Center, fungsi-fungsi di operasional, baik operasional maupun support.	Setiap Bulan
3	Rapat Koordinasi Operasional Contact Center Pegadaian	Manager Operasional Contact Center Pegadaian, VP Operasional dan pihak Support dari pusat	Min 1 kali dalam tiga bulan
4	Rapat Tinjauan Manajemen	Manager Operasional Contact Center Pegadaian, VP Operasional dan pihak Support dari pusat	Min 1 kali dalam setahun

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.5.1 Umum

Pegadaian menetapkan dokumen mutu sebagai pemenuhan terhadap persyaratan dokumen sebagaimana dipersyaratkan dalam ISO 9001:2015 sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu (Manual Mutu Bab IV point 4.3)



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kede Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	4 dari 6

2. Kebijakan Mutu (Manual Mutu Bab V point 5.2)
3. Sasaran Mutu (Manual Mutu Bab VI point 6.2)
4. Kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pemasok (Manual Mutu Bab VIII point 8.4.1)

Hirarki dokumen mutu pada Layanan Contact Center Pegadaian adalah :

1) Manual Mutu

Dokumen yang menjelaskan Sistem Manajemen Mutu Layanan Contact Center Pegadaian, mencakup kebijakan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dihasilkan, tanggung jawab dan wewenang personel, proses atau kegiatan yang dibutuhkan untuk menjamin mutu produk atau jasa dan prosedur atau dokumen lain yang terkait dengan Manual Mutu. Dokumen ini akan dievaluasi 1 tahun sekali atau sesuai kebutuhan.

2) Standard Operating Procedure (Prosedur)

Dokumen yang berisi urutan suatu proses secara kronologis yang melibatkan fungsi-fungsi dalam Layanan Contact Center Pegadaian.

3) Instruksi Kerja

Dokumen yang berisi uraian langkah demi langkah yang lebih rinci tentang suatu aktivitas dari satu unit kerja atau fungsi tertentu yang bersifat teknis. Instruksi kerja juga menggambarkan tentang rangkaian/tahapan bagaimana dan dengan apa suatu aktivitas Panduan Mutu Program dilaksanakan (lebih detail/lebih spesifik atau bersifat teknis) pada fungsi atau unit kerja yang bersangkutan.

4) Formulir & Dokumen Pendukung lainnya.

Formulir adalah dokumen yang digunakan untuk merekam data yang dipersyaratkan oleh sistem manajemen mutu.

Formulir & Dokumen pendukung lainnya merupakan bukti dari pelaksanaan atas implementasi Sistem Manajemen Mutu ini. Formulir juga diperkenankan untuk dibuat di masing-masing area. Dokumen pendukung lainnya dapat berupa standar yang merupakan ketetapan suatu standarisasi yang menjadi dasar penerapan suatu proses. Standar ini dapat dibuat baik oleh pusat maupun area sesuai kebutuhan.

Dokumen yang tidak dikendalikan melalui sistem manajemen mutu ini namun dapat dijadikan acuan dikategorikan sebagai dokumen eksternal dan diatur pada Pengendalian Dokumen.



MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	5 dari 6

7.5.2 Membuat dan Memperbaharui Dokumen

Fungsi terkait ketika membuat dan memperbaharui dokumen menjamin kesesuaian dalam hal :

- a. Identifikasi dan deskripsinya (misal : judul, tanggal, pembuat atau referensi)
- b. Format dan media
- c. Pemeriksaan dan pengesahan dokumen

7.5.3 Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Wakil Manajemen menunjuk Pengendali Informasi Terdokumentasi untuk mengendalikan dokumen mutu. Aturan pengendalian diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen, dan Instruksi kerja Pengendalian Dokumen yang meliputi:

- 1) Pembuatan dokumen mutu dan pengajuannya.
- 2) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan.
- 3) Peninjauan dan perbaikan serta pengesahan ulang.
- 4) Identifikasi perubahan dan status revisi dokumen.
- 5) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan; Pendistribusian dapat berupa hardcopy atau softcopy. Ketentuan mengenai proses pendistribusiannya diatur pada IK Pengendalian Dokumen.
- 6) Identifikasi dokumen eksternal; Dokumen yang berasal dari luar (eksternal) atau diluar sistem manajemen mutu ini namun diperlukan untuk perencanaan dan Implementasi sistem manajemen mutu diidentifikasi menggunakan daftar dokumen eksternal. Yang dimaksud dengan dokumen eksternal adalah dokumen yang berada diluar kendali Layanan Contact Center Pegadaian seperti dokumen dari pelanggan, peraturan yang dikeluarkan pemerintah, dan acuan dari pihak lainnya.
- 7) Penarikan, penyimpanan dan pemusnahan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi).
- 8) Dokumen Internal dan Eksternal harus dapat terbaca dan mudah diidentifikasi.

Rekaman sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu bisa dalam berbagai bentuk media dan diatur dalam prosedur pengendalian rekaman.

- Untuk memastikan agar rekaman selalu dikendalikan, maka dikelompokkan dan disimpan dengan berurutan sesuai kelompoknya dengan masa simpan



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-07
	Revisi	01
BAB VII PENDUKUNG	Tgl. Efektif	22 Juni 2023
	Hal.	6 dari 6

yang ditetapkan, di tempat yang aman dan mudah diakses di catat didalam Form Daftar Catatan Mutu.

- Pengendalian terhadap rekaman untuk memastikan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa penyimpanan dan pemusnahan.
- Rekaman harus dapat terbaca dan mudah diidentifikasi