

**MANUAL MUTU  
LAYANAN CONTACT CENTER  
PEGADAIAN**

**BAB VIII  
OPERASIONAL**

**Tanggal Berlaku** : 22 Juni 2023  
**Kode Dokumen** : PGDN.MM-08  
**Revisi** : 01

| Dibuat oleh,  | Diperiksa oleh,   | Disetujui oleh,   |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nama : Dina<br>Kusumawardani  | Nama : Franskel Wawan<br>Ardiansyah   | Nama : Rosyid Hamidi  |
| Jabatan : Pranata 4   | Jabatan : Kepala<br>Departemen<br>Contact Center                                    | Jabatan : Kepala Divisi<br>Jaringan &<br>Operasional                                  |
| Tanggal : 22 Juni 2023  | Tanggal : 22 Juni 2023  | Tanggal : 22 Juni 2023  |

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 1 dari 6     |

## 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Layanan Contact Center Pegadaian merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk merealisasikan produk secara konsisten, sesuai dengan proses sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.

Dalam merencanakan realisasi produk, Layanan Contact Center Pegadaian menentukan hal-hal berikut:

1. Sasaran Mutu dan persyaratan produk yang ditetapkan oleh pelanggan, untuk sasaran mutu (lihat Bab 6.2).
2. Penetapan proses, dokumen dan penyediaan sumber daya yang spesifik bagi produk (lihat Bab 7.1 dan 7.2).
3. Kegiatan Verifikasi, Validasi, Pemantauan, Pengukuran, Inspeksi dan pengujian yang spesifik, sesuai dengan persyaratan pelanggan.
4. Informasi terdokumentasi yang diperlukan sebagai bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan (lihat Bab 7.5).

## 8.2 Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa

### 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Layanan Contact Center Pegadaian menetapkan beberapa agenda untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan :

- a. Informasi produk
- b. Umpan balik pelanggan
- c. Penanganan pengaduan
- d. Permintaan pelanggan

### 8.2.2 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

Layanan Contact Center Pegadaian menetapkan persyaratan yang terkait dengan produk:

- a. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan sesuai dengan kontrak kerja yang telah ditetapkan terkait dengan persyaratan produk dan perangkat.
- b. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan namun digunakan, ditetapkan dalam bentuk Manajemen Kinerja dan Dokumen-dokumen yang terkait proses pelaksanaan Layanan Contact Center Pegadaian.

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 2 dari 6     |

- c. Persyaratan dan peraturan perundangan yang berlaku terhadap produk, ditetapkan pada masing-masing unit dan dikendalikan dalam bentuk Dokumen Eksternal (lihat bab 7.5.3).
- d. Persyaratan tambahan yang dianggap perlu

#### 8.2.3 Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

Layanan Contact Center Pegadaian melakukan pengkajian terhadap persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan, dalam hal ini Pegadaian, untuk memastikan bahwa persyaratan yang ditetapkan dapat dipenuhi

#### 8.2.4 Perubahan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa

Jika terdapat perubahan terhadap persyaratan yang telah ditetapkan oleh pelanggan, akan dilakukan konfirmasi tentang perubahan tersebut dan kemudian dilakukan pengkajian untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan produk ditetapkan
- b. Persyaratan yang berbeda dengan kontrak kerja telah ditetapkan diselesaikan
- c. Layanan CC Pegadaian memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan pelanggan

### 8.3 Desain dan Pengembangan

Saat ini PT Pegadaian - Departemen Contact Center tidak menerapkan Perancangan dan Pengembangan, akan tetapi apabila dalam perkembangannya nanti sistem mutu PT Pegadaian - Departemen Contact Center menuntut pemenuhan persyaratan dari elemen ini, maka PT Pegadaian - Departemen Contact Center akan memenuhinya

### 8.4 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang disediakan Pihak Eksternal

#### 8.4.1 Umum

Layanan CC Pegadaian memastikan proses, produk, dan jasa yang disediakan pihak eksternal sesuai dengan persyaratan melalui:

- 1) Penetapan kriteria dan metode di dalam proses agar operasi dan kendali berjalan efektif.
- 2) Penetapan standar dan kesediaan sumber daya dan kriteria yang dibutuhkan untuk mendukung proses yang ditetapkan (Manual Mutu Bab VII).

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 3 dari 6     |

- 3) Pemantauan, pengukuran, analisa terhadap proses dan koreksi yang berkesinambungan untuk meningkatkan efektifitas proses (Manual Mutu Bab IX).

#### 8.4.2 Jenis dan Tingkat Pengendalian Pemasok

Proses pengadaan sumber daya yang digunakan oleh Layanan CC Pegadaian disesuaikan dengan persyaratan pelanggan yang ditetapkan dalam Kontrak Kerja. Proses pengadaan tersebut dikoordinasikan dengan unit pengadaan di Korporat dan monitoring untuk memastikan kesesuaiannya dilakukan oleh operasional Layanan CC Pegadaian.

Pegadaian melakukan evaluasi terhadap pemasok guna mengetahui kemampuan dari pemasok dalam memenuhi kebutuhan sumber daya tersebut sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Pegadaian.

Pegadaian melakukan verifikasi terhadap sumber daya yang digunakan, baik infrastruktur (perangkat kerja) maupun sumber daya manusia sebelum digunakan, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### 8.4.3 Informasi Kepada Pemasok

Layanan CC Pegadaian mengkomunikasikan proses pengadaan sumber daya yang dibutuhkan kepada vendor sebagai pemasok melalui Purchase Order, atau melalui proses tender agar sesuai dengan persyaratan dan kriteria yang telah ditetapkan.

### 8.5 Produksi dan Penyediaan Jasa

#### 8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa

Ruang lingkup layanan Contact Center Pegadaian meliputi layanan informasi, layanan saran, dan layanan pengaduan bagi pengguna produk Pegadaian.

Adapun yang ditetapkan Layanan CC Pegadaian dalam rangka proses pengendalian melalui penggunaan hal berikut:

- Informasi produk yang diperoleh Agent dari Pegadaian didapat dari aplikasi pada masing-masing area Operasional Pegadaian.

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 4 dari 6     |

- Aplikasi standar yang digunakan pada pelaksanaan operasional sebagai instruksi kerja untuk Agent. Seperti pada standar Aplikasi Agent Pegadaian.
- Perangkat yang sesuai dengan standar yang ditetapkan terhadap Agent seperti yang terdapat pada Standar perangkat CC Pegadaian.
- Perangkat untuk proses pemantauan dan pengukuran menggunakan Infrastruktur seperti yang terdapat pada Standar perangkat CC Pegadaian.

#### 8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur

Dalam memperagakan klausul tersebut manajemen Pegadaian memberikan kode unik terhadap Agent berupa angka yang digunakan sebagai kode login terhadap Call Master, selain itu diberikan nama online terhadap masing-masing Agent, proses layanan yang diberikan oleh Agent disimpan dalam media yang telah ditetapkan oleh manajemen Pegadaian. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk memudahkan proses identifikasi dan penelusuran jika terdapat masalah yang berkaitan dengan kualitas dan proses layanan terhadap end user (pelanggan). Pegadaian mengendalikan dan memelihara catatan untuk identifikasi khusus pada produk sesuai dengan Bab VII point 7.5.3.

#### 8.5.3 Properti Milik Pelanggan atau Provider Eksternal

Layanan CC Pegadaian melakukan pemeliharaan barang milik pelanggan agar terhindar dari kerusakan dan pihak yang tidak berkepentingan. Barang milik pelanggan di Layanan CC Pegadaian adalah data informasi milik pelanggan dan data personal pelanggan. Tindakan yang diambil dalam melakukan hal tersebut adalah dengan menjaga informasi milik pelanggan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan melalui surat kerahasiaan data kepada seluruh karyawan.

#### 8.5.4 Preservasi

Pemeliharaan kualitas layanan dimaksudkan untuk memastikan agar layanan terkait dengan permintaan informasi dan produk yang sesuai dengan persyaratan yang telah direncanakan dan dijadikan sebagai tujuan keberhasilan Operasional CC Pegadaian. Proses dilakukan dengan cara memberikan Sosialisasi Produk Baru, Refreshment Produk, Refresh Pemahaman SOP, memberikan pelatihan dengan materi yang berkaitan dengan proses kinerja dan materi motivasi kerja. Selain

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 5 dari 6     |

dengan cara-cara tersebut diatas dilakukan juga proses reward dan punishment, yang secara tidak langsung memberikan motivasi bagi para pekerja.

#### 8.5.5 Kegiatan Pasca Pelayanan

Dalam pelaksanaan operasionalnya Layanan CC Pegadaian melakukan pengendalian pasca pelayanan dengan memastikan :

- Ketersediaan dan pemakaian sarana pemantauan dan pengukuran
- Penetapan proses verifikasi, validasi dan pasca validasi.

### 8.6 Pelepasan Produk dan Jasa

Layanan CC Pegadaian melakukan pemantauan dan pengukuran produk sebagai proses verifikasi terhadap pemenuhan persyaratan produk (pada saat proses layanan operasional berlangsung) dengan cara:

1. Tapping
2. Mystery Shopping
3. Proper (Produk, Prosedur & Perilaku) Test
4. Analisis & Evaluasi Pencapaian Kinerja
5. Evaluasi Kinerja Individu

Bukti kesesuaian Layanan tersebut harus disimpan dan harus menunjukkan personel yang melakukan pelayanan, untuk dapat dikirim kepada Client sesuai dengan pengendalian informasi terdokumentasi pada Bab VII point 7.5.3. Jika ditemukan ketidaksesuaian maka dilakukan Tindakan perbaikan seperti diatur pada bab X Point 10.2 dan Tindakan improvement pada Bab X point 10.3.

### 8.7 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai

Pengendalian proses, produk, dan jasa yang tidak sesuai di Layanan CC Pegadaian dilakukan dengan:

- Identifikasi produk tidak sesuai
- Tindakan Pengembangan/Improvement
- Verifikasi hasil perbaikan dari ketidak sesuaian

Ketidaksesuaian dari hasil monitoring akan dilakukan Tindakan Improvement dan dilakukan monitoring mengacu pada prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai. Proses tersebut



# Pegadaian

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <b>MANUAL MUTU<br/>LAYANAN CC PEGADAIAN</b> | Kode Dok     | PGDN.MM-08   |
|   | Revisi       | 01           |
| <b>BAB VIII<br/>OPERASIONAL</b>             | Tgl. Efektif | 22 Juni 2023 |
|   | Hal.         | 6 dari 6     |

dilakukan pencatatan sesuai dengan pengendalian informasi terdokumentasi pada SOP Pengendalian Catatan Mutu.