

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB IX
EVALUASI KINERJA**

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-09

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-09
	Revisi	02
BAB IX EVALUASI KINERJA	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 3

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Evaluasi

9.1.1 Umum

Layanan Contact Center Pegadaian menetapkan suatu proses aktivitas pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindakan perbaikan yang diambil dengan tujuan:

1. Untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan produk yang ditetapkan
2. Untuk memastikan kesesuaian dari SMM
3. Untuk peningkatan berkesinambungan terhadap efektivitas SMM

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Untuk memastikan Layanan Contact Center Pegadaian telah memenuhi persyaratan pelanggan maka dilakukan suatu monitoring terhadap informasi yang berkaitan dengan tanggapan dari client atau pelanggan melalui:

- a. Riset dilakukan oleh pihak ketiga dalam bentuk Survey kepuasan Pelanggan terhadap client dan/atau pelanggan setiap tahun, riset ini diatur dalam suatu ketetapan di bagian pengembangan Operation di Korporat. Metode pengambilan data dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. Quesioner
2. Interview
3. Focus Group Discussion

Metode riset ditetapkan mengacu kepada tujuan pelaksanaan.

- b. Complaint Handling yang merupakan keluhan pelanggan yang ditujukan kepada Pegadaian baik melalui lisan, maupun tulisan. Selain itu dari juga melakukan survey terhadap end user dalam bentuk CSI (*Customer Satisfaction Index*)

9.1.3 Analisa dan Evaluasi

Layanan Contact Center Pegadaian menentukan, mengumpulkan dan menganalisa data untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan untuk mengevaluasi peningkatan berkesinambungan terhadap Sistem Manajemen Mutu. Analisis tersebut juga dilakukan sebagai acuan manajemen dalam proses pengambilan keputusan.



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-09
	Revisi	02
BAB IX EVALUASI KINERJA	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	2 dari 3

Adapun data yang dianalisis harus mencakup informasi yang berkaitan dengan :

- 1) Kepuasan Pelanggan (Pedoman Mutu Bab IX point 9.1.2)
- 2) Kesesuaian terhadap proses layanan (Pedoman Mutu Bab VIII point 8.6)
- 3) Karakteristik produk dan kemungkinan tindakan pengembangan (Pedoman Mutu Bab VIII point 8.7)
- 4) Pemasok, dilakukan Evaluasi terhadap Vendor (Pedoman Mutu Bab VIII point 8.4).

9.2 Audit Internal

- Kinerja Sistem Manajemen Mutu dipantau dan diukur (jika memungkinkan) untuk memastikan kesesuaian target yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai.
- Internal audit dilakukan oleh pusat dan dilakukan minimal 1 kali setahun. Secara detail proses Internal Audit diatur pada prosedur audit mutu internal.
- Kesesuaian dari Sistem Manajemen Mutu akan dilihat dari 3 aspek pada saat Audit Mutu Internal, yaitu : Kesesuaian pemenuhan dokumentasi, kesesuaian proses vertikal (Kebijakan Manajemen) dan kesesuaian proses horizontal (kesesuaian terhadap pelaksanaan atau fungsi utama dari Departemen atau unit) untuk mencapai target dari customer (Fokus pelanggan).
- Rekaman dan hasil audit disimpan dan dipelihara oleh masing-masing Document Control sebagai acuan dalam melakukan proses monitoring.

9.3 Tinjauan Manajemen

9.3.1 Umum

Top Manajemen bersama dengan QMR meninjau Sistem Manajemen Mutu untuk menjamin kesesuaian, kecukupan dan efektifitasnya dalam bentuk Tinjauan Manajemen yang dilakukan secara berkala dan dalam ruang lingkup area tertentu. Tinjauan ini membahas kemungkinan perubahan dan pengembangan sistem manajemen mutu termasuk kesesuaian kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah ditetapkan. Tinjauan Manajemen diatur dalam Prosedur Tinjauan Manajemen.

9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen

- 1) Status tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya



Pegadaian

MANUAL MUTU LAYANAN CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-09
	Revisi	02
BAB IX EVALUASI KINERJA	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	3 dari 3

- 2) Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu
- 3) Informasi kinerja dan keefektifan dari Sistem Manajemen Mutu, termasuk kecenderungan dalam :
 - Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan
 - Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
 - Kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa
 - Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
 - Pemantauan dan pengukuran hasil
 - Hasil audit
 - Kinerja penyedia eksternal
- 4) Kecukupan sumber daya
- 5) Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada resiko dan peluang
- 6) Peluang peningkatan

9.3.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran dari Tinjauan Manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan:

- 1) Peluang peningkatan
- 2) Keperluan perubahan apapun terhadap Sistem Manajemen Mutu
- 3) Kebutuhan sumber daya