

**MANUAL MUTU
LAYANAN CONTACT CENTER
PEGADAIAN**

**BAB X
PENINGKATAN**

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : PGDN.MM-10

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 CC PEGADAIAN	Kode Dok	PGDN.MM-10
	Revisi	02
BAB X PENINGKATAN	Tgl. Efektif	25 September 2025
	Hal.	1 dari 1

10.1 Umum

PT Pegadaian - Departemen Contact Center menentukan dan memilih peluang-peluang yang ada untuk perbaikan dan melakukan tindakan seperlunya guna memenuhi persyaratan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini harus mencakup:

- 1) Memperbaiki Layanan Contact Center untuk memenuhi persyaratan sebagaimana dibutuhkan dan juga harapan masa depan
- 2) Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- 3) Meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi

Layanan Contact Center Pegadaian melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian melalui identifikasi penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi tindakan perbaikan yang diperlukan agar ketidaksesuaian tidak terulang, menentukan rencana tindakan perbaikan dan memonitor keefektifan tindakan perbaikan. Hal ini terlihat pada pengendalian produk yang tidak sesuai. Rekaman atas tindakan perbaikan tersebut disimpan sesuai dengan aturan catatan mutu yang ditetapkan, seperti untuk SOP Tapping regular apabila terjadi ketidak sesuain dalam pelayanan Contac Center berkaitan dengan IK Panduan pembinaan pekerja.

10.3 Peningkatan Berkelanjutan

Layanan Contact Center Pegadaian berkomitmen untuk melakukan tindakan peningkatan yang berkesinambungan melalui Sistem Manajemen Mutu ini melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, peluang untuk pengembangan dan tinjauan manajemen