

 Pegadaian	MANUAL MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN		No Dok	PGDN.MM-LAMP-02
			Revisi	03
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU		Tgl Efektif	25 September 2025

RENCANA MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN

No	Aktivitas	Dokumen	Acuan	Kriteria Kebersamaan	Tool Insp.	Freq/ Metode	Catatan	Mutu	PIC		Remark	MISI Perusahaan
		Instruksi Kerja	Nomor						Judul Form	Sistem	Petugas	Bag
1	Penerimaan telepon	Penerimaan Telepon	Perdir 37 Tahun 2025, Surat Edaran No 47/SE/2022, IK Mekanisme Customer Handling	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	Panduan pelayanan	Call yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional	Jika permintaan pelanggan diluar kewenangan agent, maka permasalahan di eskalasikan melalui tiket manajemen	Misi Perusahaan No 3
2	Menangani keluhan dan permintaan informasi di media sosial, WhatsApp, dan Email serta Live Chat	Menangani keluhan dan permintaan informasi	Perdir 17 Tahun 2025, SE No. 79 Tahun 2025, IK Mekanisme Customer Handling	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	Panduan pelayanan, sistem Omni Channel	Chat yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional	Jika permintaan pelanggan diluar kewenangan agent, maka permasalahan di eskalasikan melalui tiket manajemen	Misi Perusahaan No 3
3	Eskalasi permasalahan	Eskalasi melalui transfer call	SPK 3804/00050.02/2025	Eskalasi permasalahan diluar kewenangan ke divisi terkait	Applikasi untuk transfer call	tiket yang di eskalasikan	Applikasi Omni Channel	Applikasi Omni Channel Agent Call Center Operasional			Apabila tidak tersolusikan permasalahan pelanggan, akan dieskalasikan tingkat selanjutnya.	Misi Perusahaan No 3
		Eskalasi melalui manajemen tiket	SPK 3804/00050.02/2025, Perdir 17 Tahun 2025, Perdir 28 Tahun 2024		Applikasi tiket							Misi Perusahaan No 3
	Eskalasi permasalahan	Eskalasi melalui Aplikasi MONEV	SPK 3804/00050.02/2025, Perdir 37 Tahun 2025	Eskalasi permasalahan khusus terkait layanan yang ada di outlet	Applikasi MONEV		Applikasi Omni Channel Applikasi Monev	Applikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional	Keluhan akan dikonfirmasi oleh pihak outlet terkait kronologi dan tindak lanjutnya	Misi Perusahaan No 3
4	<i>Outbound Call</i>	Menghubungi Nasabah	SPK 3583/00050.02/2025, Perdir 37 Tahun 2025	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yg diberikan sesuai dengan 	Panduan layanan	Call yang masuk	<ul style="list-style-type: none"> Applikasi Omni Channel 		Agent Call Center	Operasional	Apabila Nasabah belum tersolusikan, maka akan diberikan	Misi Perusahaan No 3

	MANUAL MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN			No Dok	PGDN.MM-LAMP-02
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU			Revisi	03
			Tgl Efektif	25 September 2025	

No	Aktivitas	Dokumen	Acuan	Kriteria Kebersamaan	Tool Insp.	Freq/ Metode	Catatan	Mutu	PIC		Remark	MISI Perusahaan
		Instruksi Kerja	Nomor				Judul Form	Sistem	Petugas	Bag		
				<ul style="list-style-type: none"> kebutuhan pelanggan Konfirmasi status tiket pelaporan 			<ul style="list-style-type: none"> Tiket Customer 				catatan/balasan pada tiket tersebut "bahwa masalah belum resolved"	
5	Penanganan Tiket Pengaduan	Menangani tiket pengaduan	Perdir 17 Tahun 2025, Perdir 28 Tahun 2024	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Panduan layanan Aplikasi manajemen tiket 	Tiket yang ditangani	Manajemen tiket	Ariana - Jira Service	Agent call center Tier 2 (CS Digital dan Helpdesk)	Operasional	Jika tiket tidak dapat diselesaikan, maka dieskalasikan ke divisi terkait	Misi Perusahaan No 3
6	Menangani Transfer Call dari Tier 1	<ul style="list-style-type: none"> Menerima transfer call dari Tier 1 Memberikan informasi dan atau solusi bagi nasabah 	Perdir 17 Tahun 2025, Perdir 28 Tahun 2024	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Panduan layanan Aplikasi transfer call 	Telepon yang ditangani	Aplikasi Omni Channel		Agent call center Tier 2 (CS Digital)	Operasional	Jika keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dieskalasikan ke divisi terkait	Misi Perusahaan No 3
7	Menangani telepon dari outlet	<ul style="list-style-type: none"> Menerima telepon dari outlet Memberikan informasi dan atau solusi terhadap permasalahan outlet 	Perdir 17 Tahun 2025, SPK 3804/00050.02/2025	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan outlet Menangani keluhan outlet 	Panduan layanan	Telepon yang ditangani	Manajemen tiket	Ariana - Jira Service	Agent call center Tier 2 (Helpdesk)	Operasional	Jika kendala tidak dapat diselesaikan, maka dieskalasikan ke divisi terkait	Misi Perusahaan No 3
8	Eskalasi tiket ke divisi terkait	Eskalasi tiket di luar kewenangan ke divisi terkait	Perdir 17 Tahun 2025, Perdir 28 Tahun 2024	Eskalasi permasalahan diluar kewenangan ke divisi terkait	Panduan layanan	tiket yang di eskalasikan	Manajemen tiket	Ariana - Jira Service	Agent call center Tier 2 (CS)	Operasional	Jika kendala tidak dapat diselesaikan, maka dieskalasikan ke divisi terkait	Misi Perusahaan No 3

	MANUAL MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN			No Dok	PGDN.MM-LAMP-02
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU			Revisi	03
			Tgl Efektif	25 September 2025	

No	Aktivitas	Dokumen	Acuan	Kriteria Kebersamaan	Tool Insp.	Freq/ Metode	Catatan	Mutu	PIC		Remark	MISI Perusahaan
		Instruksi Kerja	Nomor				Judul Form	Sistem	Petugas	Bag		
									Digital dan Helpdesk)			
9	Penanganan Penggantian Kerugian Pembobolan PDS	Menangani laporan indikasi pembobolan akun PDS	Perdir 28 Tahun 2024	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	Panduan penyelesaian kasus pembobolan PDS	kasus yang terjadi	Berkas Kasus Pembobolan <i>Minute of Minute</i> (MoM) hasil Rapat Pembahasan Kasus PDS	Ariana - Jira Service	PIC di Departemen Contact Center	Operasional	pengumpulan berkas terkait dan pelaksanaan rapat lintas Divisi yang menghasilkan keputusan dilakukan penggantian atau tidak	Misi Perusahaan No 2 dan 3
10	Penanganan Keluhan nasabah yang datang langsung ke kantor pusat	Menangani keluhan nasabah	Perdir 17 Tahun 2025, SE No. 79 Tahun 2025	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Menangani keluhan nasabah 	Panduan pelayanan	kasus yang terjadi	Form Customer	Ariana - Jira Service Passion	PIC di Departemen Contact Center	Operasional	Apabila permasalahan tidak mendapatkan solusi, maka dieskalasikan ke tim terkait	Misi Perusahaan No 3
11	Notifikasi melalui SMS Blast	Mengirimkan Pemberitahuan melalui SMS Blast ke nasabah	SE No. 11 Tahun 2023	<ul style="list-style-type: none"> SMS Blast jatuh tempo SMS Blast Uang Kelebihan SMS Blast produk mikro SMS Blast Bazar 	Aplikasi SMS Blast	SMS yang dikirimkan	Form Permohonan SMS Blast	Aplikasi SMS Blast	Operasional	Operasional	Mengirimkan SMS Blast sesuai data yang diterima	Misi Perusahaan No 2 dan 3
12	Permasalahan selesai	Permasalahan Nasabah telah terselesaikan	IK Mekanisme Customer Handling	Tiket sistem <i>close dan atau BA Penyelesaian Komplain</i>	Aplikasi Ticketing dan datang ke outlet	Ration tiket close	Report Aplikasi	Ariana - Jira Service	Agent Supervisor	Operasional	-	Misi Perusahaan No 3
13	SLA (Service Level Agreement) Penyelesaian permasalahan operasional	Durasi penyelesaian permasalahan operasional	Perdir Nomor 4 Tahun 2025	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yg diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan 	Panduan layanan	Tiket yang masuk	Tiket Customer		Agent Call Center	Operasional	Apabila Nasabah belum tersolusikan, maka akan diberikan catatan/balasan	Misi Perusahaan No 3

 Pegadaian	MANUAL MUTU			No Dok	PGDN.MM-LAMP-02
	CONTACT CENTER PEGADAIAN			Revisi	03
	LAMPIRAN II		RENCANA MUTU	Tgl Efektif	25 September 2025

No	Aktivitas	Dokumen	Acuan	Kriteria Kebersamaan	Tool Insp.	Freq/ Metode	Catatan	Mutu	PIC		Remark	MISI Perusahaan
		Instruksi Kerja	Nomor				Judul Form	Sistem	Petugas	Bag		
		atau resolution time		<ul style="list-style-type: none"> Konfirmasi status tiket pelaporan 							pada tiket tersebut "bahwa masalah belum <i>resolved</i> "	
14	Customer Handling	SOP – Customer Handling	IK Mekanisme Customer Handling	SCR Call Inbound target 90%	Aplikasi Omni Channel	Call/case in yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional		Misi Perusahaan No 3
15	AHT Inbound	SOP – Customer Handling	Dokumen Manual Operasi	AHT Inbound target 450 detik	Aplikasi Omni Channel	Call/case in yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional		Misi Perusahaan No 3
16	Respon Time	SOP – Customer Handling	Dokumen Manual Operasi	Respon Time target <ul style="list-style-type: none"> Informasi 180 - 720 detik Permintaan 300 - 1200 detik Keluhan 720 - 1200 detik 	Aplikasi Omni Channel	Case in yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Operasional		Misi Perusahaan No 1 dan 3
17	Quality Layanan	SOP – Tapping Reguler	IK Tapping Reguler	Pelaksanaan Tapping target QM 90%	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Omni Channel CWC Form Penilaian 	Sampling acak	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	QCO	Support	Untuk Agent eksisting > 3 bulan 2 sampel / minggu total 8 sampel perbulan dan untuk new Agent < 3 bulan 3 sampel / minggu total 12 sampel perbulan	Misi Perusahaan No 3
18	Customer Experience Survei	Laporan hasil CSI	Penilaian CSI	Penilaian CSI Baik 51%-75%	Aplikasi Omni Channel	Case in yang masuk	Laporan hasil CSI	Aplikasi Omni Channel		Operasional	Tingkat kepuasan pelayanan sbb: #1. Tidak Puas #2. Kurang Puas #3. Cukup Puas #4. Puas	Misi Perusahaan No 1 dan 3

 Pegadaian	MANUAL MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN		No Dok	PGDN.MM-LAMP-02
			Revisi	03
	LAMPIRAN II RENCANA MUTU		Tgl Efektif	25 September 2025

No	Aktivitas	Dokumen	Acuan	Kriteria Kebersamaan	Tool Insp.	Freq/ Metode	Catatan	Mutu	PIC		Remark	MISI Perusahaan
		Instruksi Kerja	Nomor				Judul Form	Sistem	Petugas	Bag		
											#5. Sangat Puas	
19	Telemarketing	Menghubungi Nasabah yang lama tidak bertransaksi di Pegadaian	SPK 3583/00050.02/2025	<ul style="list-style-type: none"> Menawarkan produk Pegadaian Menawarkan Promo yang sedang berlangsung 	Aplikasi Omni Channel	Sampling acak	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent	Operasional	Nasabah setuju atau tidak saat ditawarkan	Misi Perusahaan No 3
20	Petunjuk Pelaksanaan Manajemen Persetujuan Data Pribadi	Petunjuk Pelaksanaan Manajemen Persetujuan Data Pribadi	SE Nomor 274/SE/2024	Agar terdapat persamaan persepsi dan ketentuan dalam pelaksanaan pengumpulan persetujuan data pribadi	Aplikasi Omni Channel	Telepon & Case in yang masuk	Aplikasi Omni Channel	Aplikasi Omni Channel	Agent Call Center	Agent Call Center		