



**MANUAL MUTU
CONTACT CENTER PEGADAIAN**

Kode Dokumen

PGDN.MM-LAMP-05

**LAMPIRAN V
RISK ASSESMENT AND
OPPORTUNITIES**

Revisi

03

Tgl Efektif

25 September 2025

Halaman

1 dari 8

1. Referensi

Dalam melakukan Risk Assesment & Opportunities organinsasi memakai acuan ISO 9001:2015

2. Definisi

Risiko adalah efek ketidakpastian pada tujuan

Definisi lainnya mengacu pada ISO 31000:2009 dan ISO 9001:2015

3. Ketentuan Severity & Opportunities

Consequences - Risk & Opportunities

-High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI

-Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI

-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability - Risk & Opportunities

-High : Persentase potensi kemungkinan terjadi di atas 75%

-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES				
Consequences (Tingkat DampakResiko)	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
	L	M	H	
Probability (Kemungkinan Terjadi)				

 Pegadaian	MANUAL MUTU CONTACT CENTER PEGADAIAN	Kode Dokumen	PGDN.MM-LAMP-05
		LAMPIRAN V RISK ASSESMENT AND OPPORTUNITIES	Revisi
		Tgl Efektif	25 September 2025
		Halaman	2 dari 8
Resiko yang berwarna kuning dan merah akan memiliki rencana sebagai respon terhadap level resiko tersebut yang bisa termasuk mitigasi resiko dan rencana cadangan. Untuk level resiko yang berwarna hijau apabila diperlukan dan respon sudah ada maka bisa dicantumkan rencana responnya. 1. Perencanaan respon terhadap resiko Setiap resiko yang besar (yang masuk di area berwarna kuning dan merah) akan dilakukan pengendalian untuk memastikan resiko tersebut tidak mengakibatkan kendala di operasional Untuk setiap resiko yang besar, pendekatan yang dilakukan adalah sebagai berikut : - Mitigape (Mengurangi): Mengidentifikasi cara untuk mengurangi kemungkinan atau dampak resiko - Accept (Menerima): Tidak ada yang dilakukan - Transfer (Mengalihkan): Membuat pihak atau unit lain bertanggung jawab atas resiko			

Probability
(Kemungkinan Terjadi)

		MANUAL MUTU					No Dokumen		PGDN.MM-LAMP-05		
		CONTACT CENTER PEGADAIAN					Revisi		03		
		LAMPIRAN V					Tgl Efektif		25 September 2025		
RISK ASSESMENT AND OPPORTUNITIES					Halaman		4 dari 8				
Unit : Quality Control (QCC)											
No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS) Significancy	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Pengelolaan Quality Control	R : Target KPI Quality tidak tercapai R : Penalty defect Quality R : Ketidakpuasan pelanggan	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	M	H	MH	- Monitoring Pengelolaan Layanan - Monitoring Pelayanan Pelanggan - Proses Quality Control	- Pengukuran KPI Management - Pengelolaan QM Score - Pengelolaan Tes PnP - Pengelolaan Mystery Shop - Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan - Kalibrasi Kualitas Pelayanan - Pengelolaan Panduan Solusi - Pelaporan Quality Performance	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	SOP Tapping Reguler CC Pegadaian	
2	Key Performance Indicator (KPI) Management	R : Target KPI Quantity tidak tercapai R : Target KPI Quality tidak tercapai R : Target KPI Pemenuhan SDM tidak tercapai R : Target KPI Performa SDM tidak tercapai R : Target KPI Infrastruktur tidak tercapai	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	M	H	MH	- Monitoring Pengelolaan Layanan - Monitoring Pelayanan Pelanggan - Proses Quality Control	- Menjalankan program recovery plan	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Key Performance Indicator (KPI) Management	
3	Pengelolaan Quality Monitoring (QM) Score	R : Ketidakpuasan pelanggan R : Target KPI Quality tidak tercapai	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	M	H	MH	- Monitoring pelayanan pelanggan - Monitoring pemahaman ProPPer	- Tapping Regular - Tes ProPPer - Survey Kepuasan Pelanggan	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Tapping Reguler	
4	Pengelolaan Tes Produk, Prosedur dan Perilaku (ProPPer)	R : Agent menyampaikan informasi yang keliru kepada Pelanggan R : Hard Complaint pelanggan	- Agent kurang proaktif mempelajari ProPPer (Produk, Prosedur & Perilaku) Pelayanan Pelanggan - Team Operation & Support kurang monitoring	M	M	MM	- Melakukan Tes ProPPer sebagai alat ukur level pemahaman Agent atas produk, prosedur & perilaku pelayanan pelanggan - Menindaklanjuti temuan defect Tes ProPPer	- Brief & Debrief - Training Refreshment & Improvement	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan Tes Produk and Prosedur (PnP)	
5	Pengelolaan Mystery Shopping	R : Ketidakpuasan pelanggan R : Target KPI Quality tidak tercapai	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	M	H	MH	- Monitoring pelayanan pelanggan - Monitoring pemahaman ProPPer	- Mystery Shopping - Tes ProPPer - Survey Kepuasan Pelanggan	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan Mystery Shopping	
6	Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan	R: Ketidacapaian Target CSI R : Pelanggan complain via media massa	- Ketidakpuasan terkait People - Ketidakpuasan terkait Process - Ketidakpuasan terkait Tools/Technology - Ketidakpuasan terkait Produk & Prosedur	L	H	LH	- Pengukuran kepuasan pelanggan dengan Survey CSAT dan/atau NPS	- Pembinaan SDM (Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting) - Improvement terkait People - Improvement terkait Process - Improvement terkait Tools/Technology	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan Survey Kepuasan Pelanggan	
7	Kalibrasi Kualitas Pelayanan	R : Perbedaan penilaian antar SDM (QC, TL, dll.)	- Perbedaan persepsi atas parameter penilaian standar kualitas pelayanan pelanggan	L	M	LM	- Membuat mekanisme kalibrasi/penyamaan persepsi penilaian kualitas pelayanan pelanggan	- Sosialisasi hasil kesepakatan penilaian kualitas pelayanan pelanggan	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support - QA Nas - Div. CEM	IK Kalibrasi	

	MANUAL MUTU	No Dokumen	PGDN.MM-LAMP-05
	CONTACT CENTER PEGADAIAN	Revisi	03
	LAMPIRAN V	Tgl Efektif	25 September 2025
	RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES	Halaman	5 dari 8

Unit : Quality Control (QCC)

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS) Significancy	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
8	Pengelolaan Panduan Solusi	R : Perbedaan detail solusi pelayanan yang disampaikan Agent R : Ketidakpuasan pelanggan	- Keterlambatan update informasi produk & prosedur - Agent belum secara mandiri menggali informasi terupdate pada aplikasi panduan solusi - Kurang Brief dan Debrief - Pengawasan TL kurang	L	H	LH	- PIC Pengelola Panduan Solusi berkomunikasi dengan PIC Klien terkait perubahan produk & prosedur - Training Refreshment & Improvement - Tes ProPPER - Real time tapping/monitoring - Tapping Reguler - Mystery Shopping	- Pembinaan SDM (Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting) - Brief & Debrief	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan Panduan Solusi	
9	Pelaporan Quality Performance	R : Defect terlambat diidentifikasi & diisolusikan	Temuan defect dari proses Quality Control tidak diidentifikasi & disusun program kerja kuratif & preventif	L	H	LH	- Temuan defect segera disampaikan kepada para pihak yang relevan, untuk segera ditindaklanjuti - Semua proses Quality Control	- Pelaporan Data Quality yang konsisten - Defect yang berdampak besar pada capaian KPI Layanan disusun program kerja pengendaliannya	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pembuatan Pelaporan	

Keterangan:
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan risiko & peluang
Tindakan Perbaikan : Perbaikan untuk menghilangkan atau meminimilasi risiko

Consequences - Risk & Opportunity
-High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI
-Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI
-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability - Risk & Opportunity
-High : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 75%
-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%
-Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

RISK & OPPORTUNITY ASSESSMENT			
Consequences (Tingkat Dampak Risiko)	H	LH	MH
	M	LM	MM
	L	LL	ML
		L	M
		M	H
Probability (Kemungkinan Terjadi)			

 Pegadaian	MANUAL MUTU	No Dokumen	PGDN.MM-LAMP-05
	CONTACT CENTER PEGADAIAN	Revisi	03
	LAMPIRAN V	Tgl Efektif	25 September 2025
	RISK ASSESMENT AND OPPORTUNITIES	Halaman	6 dari 8

Unit : Operation (OCC)

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS) Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Pengelolaan Pelayanan Pelanggan	R : Ketidakpuasan pelanggan R : Penalty terkait aspek Quality R : Repetitive Call O : Optimalisasi capaian Target KPI	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Penetapan standar pelayanan pelanggan CTP Inbound, Outbound, Digital & Walk In - Pengecekan sarana & prasarana kerja - Mekanisme Real Time Floor Monitoring	- Pembinaan SDM (Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting) - Brief & Debrief	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	SOP Customer Handling	
2	Pelayanan Pelanggan Inbound	R : Ketidakpuasan pelanggan R : Penalty terkait aspek Quality O : Optimalisasi capaian Target KPI	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Penetapan standar pelayanan pelanggan CTP Inbound - Pengecekan sarana & prasarana kerja - Mekanisme Real Time Floor Monitoring	- Pembinaan SDM (Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting) - Brief & Debrief - Training	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Mekanisme Customer Handling	
3	Pelayanan Pelanggan Digital/Non Voice	R : Ketidakpuasan pelanggan R : Penalty terkait aspek Quality O : Optimalisasi capaian Target KPI	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Penetapan standar pelayanan pelanggan CTP Digital - Pengecekan sarana & prasarana kerja - Mekanisme Real Time Floor Monitoring	- Pembinaan SDM (Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting) - Brief & Debrief - Training	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Mekanisme Customer Handling	
4	Akselerasi Agent Baru	R : Agent Baru belum mampu melayani pelanggan dengan efektif & efisien O : Mengakselerasi attitude, skill & knowledge Agent Baru	- Durasi initial training terlalu singkat	M	H	MH	- Mendesain & mengimplementasikan program Akselerasi Agent Baru	- Kelas Training ProPPER - Roleplay - Tandem Pasif - Tandem Aktif	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	- IK Mekanisme Customer Handling - IK Tapping Reguler	
5	Pengelolaan Brief dan Debrief	R : Agent belum update produk & prosedur baru O : Memastikan Agent update produk & prosedur baru	- Agent tidak sempat mempelajari produk & prosedur baru	M	H	MH	- Team Leader meng-update produk & prosedur baru, sebelum Agent bekerja - Team Leader me-review pelayanan pelanggan di akhir jam kerja	- Brief - Debrief	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan Brief dan Debrief	
6	Real Time Floor Monitoring (RTFM)	R : Ketidakcapaian Target KPI aspek productivity seperti SCR, SL, dll. R : Ketidakcapaian Target KPI aspek quality seperti QM Score, Survey Kepuasan Pelanggan, dll.	- Traffic call naik melebihi kapasitas - Tingginya ketidakhadiran - Gangguan massal di sisi klien	L	H	LH	- Alert System - Dashboard monitoring - Pengendalian defect operasional	- Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting - Silent Monitoring - Floor Monitoring	- Tim Operation - Tim Support - RTFM	IK Real Time Management	
7	Pembinaan SDM	R : SDM kembali melakukan pelanggaran O : Membangun awareness & meningkatkan kinerja SDM	- Pelanggaran atas peraturan layanan	M	M	MM	- Menerapkan Pembinaan dengan Coaching, Counselling, Mentoring & Consulting	- Memberikan penambahan credit point untuk SDM yang berprestasi - Memberikan pengurangan credit point untuk SDM yang melanggar/tidak mencapai target individu	-Tim Quality Control - Tim Operation - Tim Support	IK Pembinaan SDM	

Keterangan:
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan risiko & peluang
Tindakan Perbaikan : Perbaikan untuk menghilangkan atau meminimilasi risiko

Consequences - Risk & Opportunities

- High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI
- Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI
- Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability - Risk & Opportunities

- High : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 75%
- Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%
- Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

RISK & OPPORTUNITY ASSESSMENT				
Consequences (Tingkat Dampak-Risiko)	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
		L	M	H
		Probability (Kemungkinan Terjadi)		

Unit : Operation Support (SUP)

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequ ences	Risk Factor (PxS) Significancy	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Pengelolaan Operation Support	R : Traffic tidak tertangani karena kekurangan SDM & Jadwal Kerja kurang tepat R : Kendala Perangkat CC, DNAI & Gedung tidak tereskalasi R : SDM kurang memahami produk, prosedur & perilaku pelayanan pelanggan	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Penetapan standar tata kelola Operasion Support, terkait : Perhitungan Kebutuhan SDM (Capacity Plan), Penjadwalan Hari Kerja, Eskalasi Kendala DNAI dan Sarana & Prasarana Gedung, IVR Accessibility & Agent Availability Test, Initial Training, Training Refreshment dan Improvement dan Pengelolaan HR Support	- Pelaksanaan IK Perhitungan Kebutuhan SDM (Capacity Plan), IK Penjadwalan Hari Kerja, IK Eskalasi Kendala DNAI dan Sarana & Prasarana Gedung, IK IVR Accessibility & Agent Availability Test, IK Initial Training, IK Training Refreshment dan Improvement dan IK Pengelolaan HR Support	- Tim Operation - Tim Support	SOP Roster	
2	Perhitungan Kebutuhan SDM (Capacity Plan)	R : Traffic tidak tertangani karena kekurangan SDM O : Peluang mengajukan penambahan SDM ke Klien saat tren traffic meningkat	- Kekurangan SDM - Kekurangan Seat	L	H	LH	- Setiap awal bulan menghitung kebutuhan SDM & Seat sesuai historical data traffic & prediksi tren terkait promo & gangguan	- Pemenuhan/Penyesuaian jumlah SDM	- Tim Operation - Tim Support	IK Capacity Plan	
3	Penjadwalan Hari Kerja	R : Target KPI aspek Productivity tidak tercapai O : Menjadwalkan SDM sesuai prediksi tren traffic per interval	- SDM terjadwal bekerja tidak sesuai dengan tren traffic per interval	L	H	LH	- Membuat jadwal hari & jam kerja sesuai historical traffic & potensi kenaikan/penurunan traffic akibat promo atau gangguan	- Pembuatan jadwal hari & jam kerja disesuaikan dengan tren, seperti per 10 harian atau lebih pendek	- Tim Operation - Tim Support	IK Monitoring dan Evaluasi Roster	
4	IVR Accessibility & Agent Availability Test	R : Pelanggan kesulitan terhubung ke IVR R : IVR atau tidak berfungsi baik R : Pelanggan tidak terlayani (abandoned)	- Kendala pada Device, Network, Application & Infrastructure	L	H	LH	- Melakukan IVR Accessibility Test - Melakukan Agent Availability Test	- Melaporkan ke Tim IOC (IT) saat terjadi defect pada IVR atau sambungan ke Agent	- Tim Operation - Tim Support	IK IVR Accessibility & Agent Availability Test	
5	Training Refreshment dan Improvement	R : Proses pelayanan pelanggan tidak sesuai prosedur R : Solusi yang diberikan keliru R : Ketidakpuasan pelanggan	- Agent belum update produk, prosedur & perilaku pelayanan pelanggan	L	H	LH	- Menetapkan PIC Trainer - Menetapkan Module & Tahapan Training	- Menetapkan mekanisme pengembangan SDM	-Tim Quality Assurance - Tim Operation - Tim Support	IK Training Refreshment dan Improvement	
6	Pengelolaan HR Support	R : Kendala pada Proses terkait Rekrutmen, Training, Hubungan Industrial, Penggajian & Administrasi ke-HR-an lain	- Kendala People - Kendala Process - Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Menetapkan PIC HR Support - Menetapkan tata kelola ke-HR-an	- Mensolusikan semua kendala ke-HR-an & administrasi operasional	- Tim Operation - Tim Support	IK Pengelolaan HR Support	

Keterangan:
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan risiko & peluang
Tindakan Perbaikan : Perbaikan untuk menghilangkan atau meminimilasi risiko

Consequences - Risk & Opportunities
-High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI
-Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI
-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability - Risk & Opportunities
-High : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 75%
-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%
-Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

RISK & OPPORTUNITY ASSESSMENT			
Consequences	H	LH	MH
	M	LM	MM
	L	LL	ML
		L	M
Probability (Kemungkinan Terjadi)			

Unit : Layanan AI

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS) Significancy	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Layanan AI tidak merespon	R : Pelanggan kesulitan terhubung ke Layanan AI atau Agent R : Layanan AI tidak berfungsi baik R : Pelanggan tidak terlayani (abandoned)	Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Melakukan IVR Accessibility Test - Melakukan Availability Test	- Melaporkan ke Tim IOC (IT) saat terjadi defect pada IVR atau sambungan ke Agent	- Tim Operation - Tim Support	'IK IVR Accessibility & Agent Availability Test	
2	Jawaban layanan AI tidak sesuai	R : Pelanggan merasa tidak puas dengan jawaban layanan AI R : Repeat Interaction	Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Melakukan IVR Accessibility Test - Melakukan Availability Test	- Melaporkan ke Tim IOC (IT) dan Team Deveoper	- Tim Operation - Tim Support	'IK IVR Accessibility & Agent Availability Test	
3	Layanan AI merespon lama	R : Pelanggan merasa tidak puas dengan jawaban layanan AI R : Repeat Interaction	Kendala Tools/Technology	L	H	LH	- Melakukan IVR Accessibility Test - Melakukan Availability Test	- Melaporkan ke Tim IOC (IT) saat terjadi defect pada IVR atau sambungan ke Agent	- Tim Operation - Tim Support	'IK IVR Accessibility & Agent Availability Test	

Keterangan:
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan risiko & peluang
Tindakan Perbaikan : Perbaikan untuk menghilangkan atau meminimilasi risiko

RISK & OPPORTUNITY ASSESSMENT

Consequences	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
		L	M	H
		Probability (Kemungkinan Terjadi)		