

**Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian**  
**Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy**

**Tanggal Berlaku** : 25 September 2025

**Kode Dokumen** : SUP.PGDN.01.04

**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

**Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian**  
Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.04
Revisi	: 02

**1. Rujukan**

- 1.1. Klausul 7.5.1 ISO 9001:2015 Umum
- 1.2. Klausul 7.5.2. ISO 9001:2015 Membuat dan Memperbarui
- 1.3. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

**2. Tujuan**

- 2.1. Mengendalikan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan
- 2.2. Mengendalikan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan

**3. Ruang Lingkup**

- 3.1. Prosedur ini mengatur proses pengendalian data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan
- 3.2. Prosedur ini mengatur proses pengendalian data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan

**4. Pihak Terkait**

- 4.1. QMR
- 4.2. *Deputy* QMR/Manager Operation
- 4.3. Document Control/Area
- 4.4. *User*/Pemilik dokumen
- 4.5. Operasional

**5. Kebijakan Umum**

- 5.1. *Team Leader*/SPV memastikan seluruh data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel diatas 1 tahun harus sudah terbackup
- 5.2. *Team Leader*/SPV memastikan seluruh data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel diatas 1 tahun harus sudah terbackup
- 5.3. *Team Leader*/SPV memastikan seluruh data history percakapan nasabah lebih dari 2 tahun apabila sudah disetujui oleh client pada di hapuskan

<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.04
	Revisi : 02

- 5.4. *Team Leader/SPV* memastikan seluruh data history recording nasabah lebih dari 2 tahun apabila sudah disetujui oleh client pada di hapuskan
- 5.5. Dokumen Kontrol memastikan proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen
- 5.6. Dokumen Kontrol membuat daftar catatan yang berisi tanggal penerbitan dokumen, expired date / tanggal kadaluwarsa dokumen dan tanggal pemusnahan dokumen

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. QMR atau *Quality Management Representative* yaitu seorang anggota manajemen yang ditunjuk untuk memastikan proses-proses yang dibutuhkan dalam SMM ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
- 6.2. MPR adalah Memo Permintaan Perubahan/Penambahan/Pengurangan.
- 6.3. DC adalah *document control*.
- 6.4. Operasional adalah Divisi/Departemen yang berhubungan dengan pengelolaan operasional layanan *Contact Center* dan *Backend Support*
- 6.5. *User* adalah divisi/departemen pemilik dan pembuat dokumen yang akan disahkan, contohnya: Support, HR Dept. *IR and Administration*, *Dept. Invoice to Pay*, dll.
- 6.6. *Hardcopy* adalah salinan dokumen berbentuk kertas / fisik.
- 6.7. *Softcopy* adalah salinan dokumen berbentuk file
- 6.8. Web Pansol adalah Aplikasi library yang berisikan tentang informasi prodak, promo dan lain-lain
- 6.9. Aplikasi Omni Channel adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh agent untuk menerima pesan masuk, creat laporan dan dokumentasi data chat nasabah

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Proses pengendalian data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan
- 7.2. Proses pengendalian data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel, mulai dari proses backup sampai dengan penghapusan

<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.04
	Revisi : 02

7.3. Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen

7.4. Proses membuat daftar catatan yang berisi tanggal penerbitan dokumen, expired date / tanggal kadaluwarsa dokumen dan tanggal pemusnahan dokumen

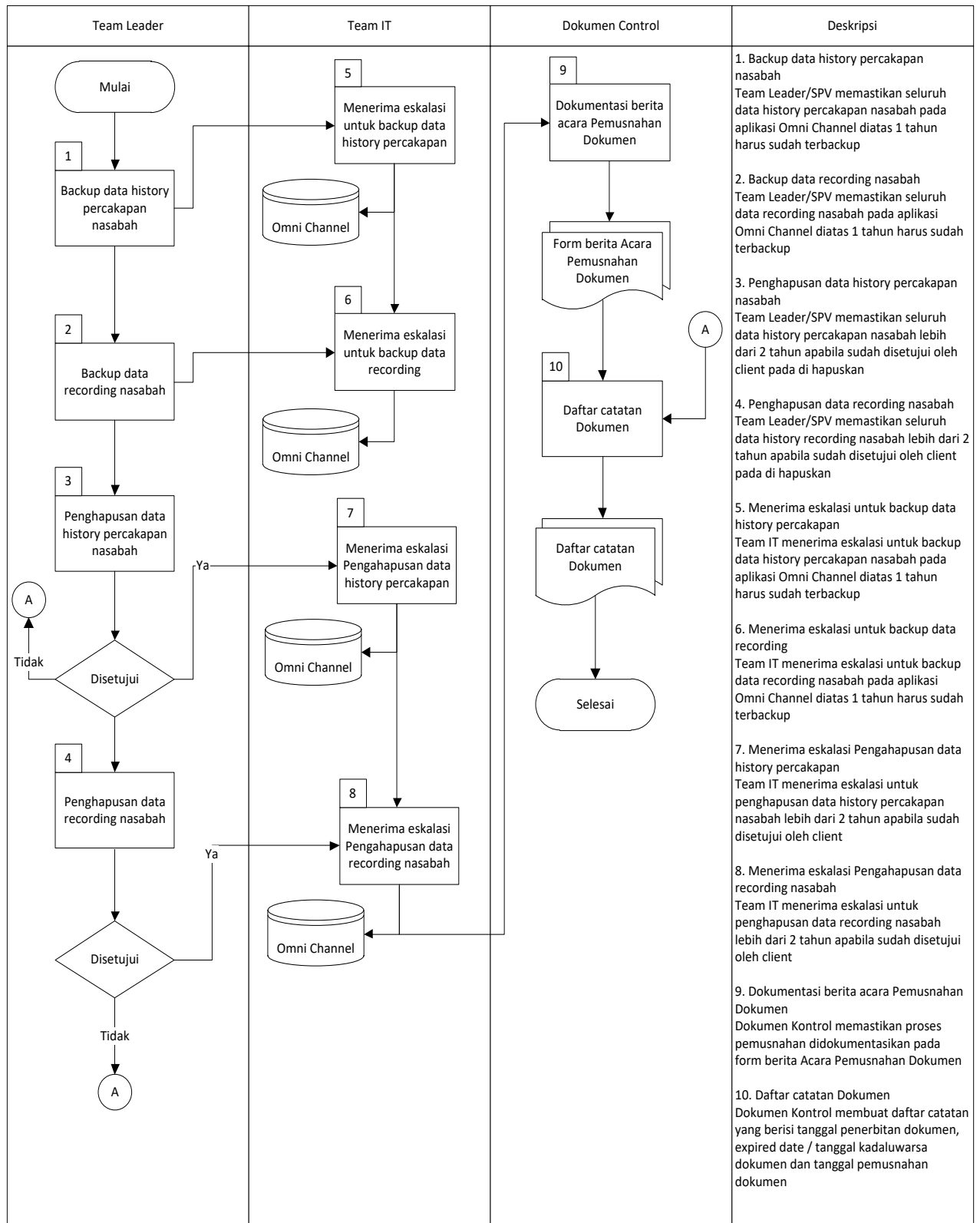
## 8. Rincian Prosedur

### 8.1. Diagram Proses



**Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian**  
Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

Tanggal Berlaku : 25 September 2025  
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.04  
Revisi : 02



<b>Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian</b> Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.04
	Revisi : 02

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

- Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*\*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
3			

\*\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasi standar terkait.

## 11. Aplikasi Pendukung

11.1. Aplikasi Omni Channel

11.2. Web Pansol Opa

## 12. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	02 Oktober 2023	Panduan solusi Bernama web pansol opa
02	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat