



Pegadaian

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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian 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 produk, promo dan lain-lain
- 6.9. Aplikasi Omni Channel adalah Aplikasi atau perangkat kerja yang digunakan oleh agent untuk menerima pesan masuk, create 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

Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian 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

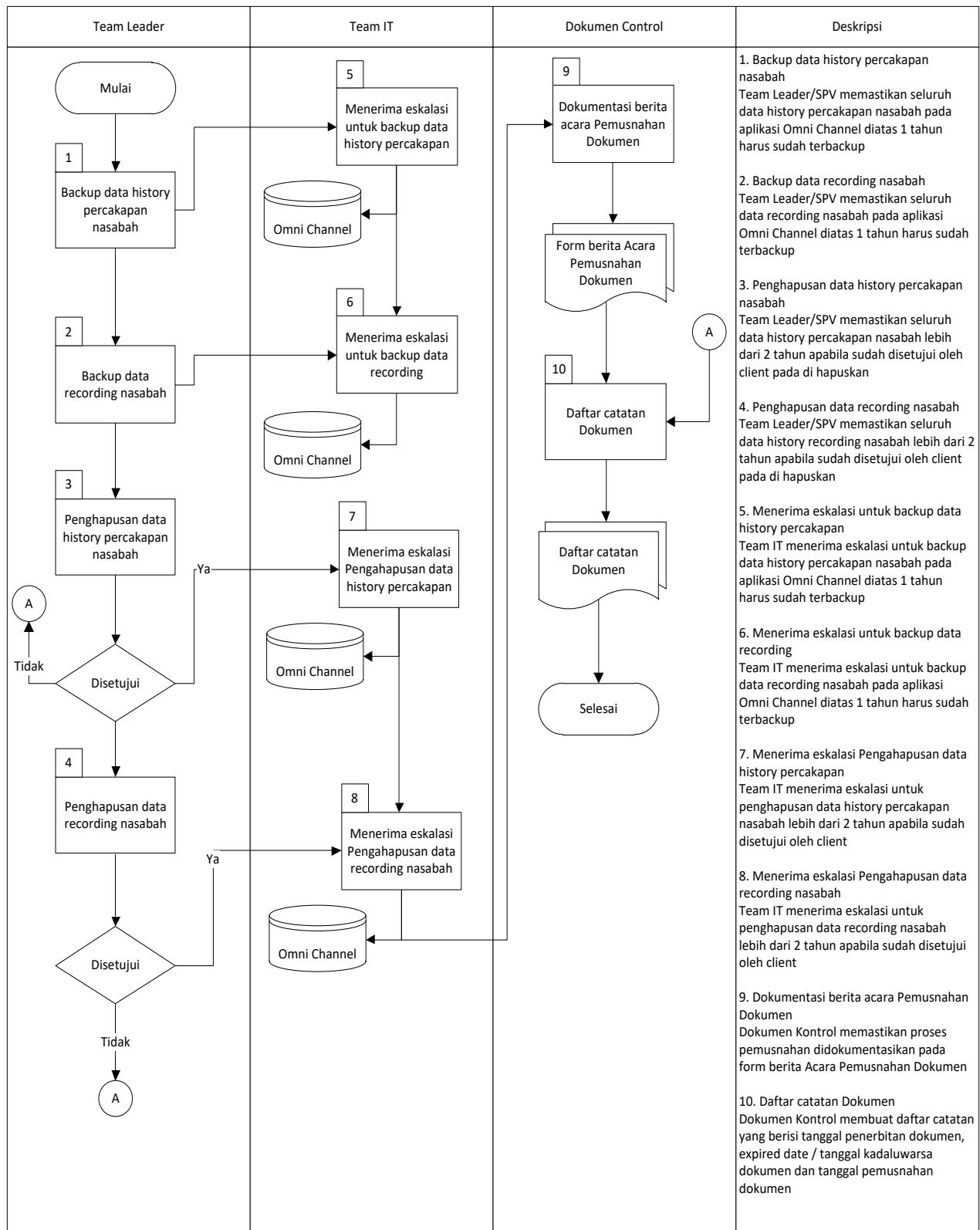
8.1. Diagram Proses



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian

Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

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



Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian 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