

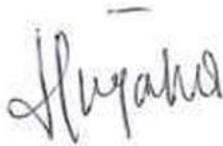
## Prosedur Operasional CC Pegadaian

Tinjauan Manajemen

**Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023**

**Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06**

**Revisi : 01**

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : <b>Dina Kusumawardani</b>	Nama : <b>Franskel Wawan Ardiansyah</b>	Nama : <b>Rosyid Hamidi</b>
Jabatan : Pranata 3	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023	Tanggal : 2 Oktober 2023



<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

## 1. Rujukan

- 1.1. ISO 9001:2015, Klausul 9.3 Tinjauan Manajemen
- 1.2. ISO 9001:2015, Klausul 10.3 Peningkatan Terus-menerus

## 2. Tujuan

Menetapkan pedoman persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan improvement (tindak lanjut) Tinjauan Manajemen.

## 3. Ruang Lingkup

Proses persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan improvement (tindak lanjut) Tinjauan Manajemen.

## 4. Pihak Terkait

- 4.1. Top Management / Direktur
- 4.2. QMR / Wakil Manajemen
- 4.3. *Deputy* QMR / Manajer Operasional
- 4.4. DC (*Document Control*) Pusat dan Area
- 4.5. Perwakilan SDM Layanan CC Pegadaian

## 5. Kebijakan Umum

### 5.1. Persiapan Tinjauan Manajemen

#### 5.1.1. Peserta Tinjauan Manajemen

Tinjauan Manajemen wajib dihadiri oleh:

- 5.1.1.1. Top Management, atau Pejabat yang ditunjuk.
- 5.1.1.2. QMR Project
- 5.1.1.3. DC Pusat & DC Area
- 5.1.1.4. Perwakilan dari Unit/Fungsi Kerja OCC, QCC, SUP.

#### 5.1.2. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

Tinjauan Manajemen (*Management Review*) minimal dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

#### 5.1.3. Materi Bahasan Input Tinjauan Manajemen

Bahasan/Input Tinjauan Manajemen wajib meliputi:

- 5.1.3.1. Pembahasan isu-isu internal dan eksternal

<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

- 5.1.3.2. Pembahasan Kajian Resiko
- 5.1.3.3. Pembahasan Sasaran Mutu/Quality Objective
- 5.1.3.4. Evaluasi Sasaran Mutu/Quality Objective.
- 5.1.3.5. Pembahasan Key Performance Indicator (KPI) organisasi/perusahaan oleh Top Manajemen.
- 5.1.3.6. Pembahasan resources (sumber daya).
- 5.1.3.7. Pembahasan kepuasan pelanggan (customer feedback).
- 5.1.3.8. Pembahasan mengenai evaluasi supplier.
- 5.1.3.9. Pembahasan keluhan pelanggan (customer complaint).
- 5.1.3.10. Pembahasan hasil temuan audit Internal.
- 5.1.3.11. Pembahasan kelengkapan dokumen ISO.
- 5.1.3.12. Pembahasan improvement (peningkatan berkelanjutan/keizen).

## 5.2. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

- 5.2.1. QMR Project atau PIC yang ditunjuk mempresentasikan materi bahasan Input Tinjauan Manajemen. Presentasi dapat juga disampaikan per Unit/Fungsi Kerja atau per Divisi.
- 5.2.2. Para peserta Tinjauan Manajemen memberikan feedback yang akan menjadi Output Tinjauan Manajemen, yaitu terkait:
  - 5.2.2.1. Peluang peningkatan
  - 5.2.2.2. Keperluan perubahan apapun terhadap sistem manajemen
  - 5.2.2.3. Kebutuhan sumber daya
- 5.2.3. Top Management menyampaikan *Strategic Direction* yang akan menjadi tindak lanjut Tinjauan Manajemen, dapat berupa Catatan dan/atau Program Kerja.

## 5.3. Monitoring dan Pelaporan Tinjauan Manajemen

Hasil bahasan Tinjauan Manajemen berikut Catatan dan/atau Program Kerja yang merupakan *Strategic Direction* dari *Top Management*, dituliskan dalam Risalah Rapat dan disampaikan kepada para pihak.

<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

#### 5.4. Evaluasi dan Improvement Tinjauan Manajemen

Catatan dan/atau Program Kerja yang merupakan *Strategic Direction* dari *Top Management*, ditindaklanjuti sesuai *definition of done* yang telah ditetapkan, sebagai bagian dari *Quality Policy* dan *Quality Objective* Perusahaan.

## 6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. *Top Management* (Manajemen Puncak) : orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi di level tertinggi. Pada level Direktorat, *Top Management* adalah Direktur Dit. Solution and Business Development (SBD). Pada Level Divisi, *Top Management* adalah VP Divisi. Pada Level Departemen, *Top Management* adalah Manajer Departemen.
- 6.2. QMR (*Quality Management Representative*) Project : Pejabat Manajer Dep. CX & QM, Div. CEM yang ditunjuk Direktur Utama sebagai perwakilan manajemen terkait pengelolaan sistem manajemen pada Layanan CC/Project di Dit. SBD.
- 6.3. DC (*Document Control*) Pusat : Pejabat yang ditunjuk QMR Project untuk membantu mengelola system manajemen, termasuk pengelolaan informasi terdokumentasi, proses audit dan tinjauan manajemen.
- 6.4. PIC Quality Divisi Operation : Pejabat yang ditunjuk VP Operation dalam mengelola sistem manajemen di tingkat divisi.
- 6.5. DC (Document Control) Area : Pejabat yang ditunjuk Manajer Operation dalam mengelola system manajemen di tingkat departemen. KPI adalah Key Performance Indicator
- 6.6. Management Review (Tinjauan Manajemen) : Proses yang dilakukan Manajemen dalam menetapkan/determinasi (kegiatan menemukan satu atau lebih karakteristik berikut nilai karakteristiknya) atas kesesuaian, kecukupan, atau keefektifan dari objek untuk mencapai sasaran yang sudah ditetapkan.
- 6.7. Quality Policy (Kebijakan Mutu) : kebijakan (maksud dan tujuan dari organisasi yang dinyatakan secara formal oleh manajemen puncak) terkait dengan mutu.
- 6.8. Quality Objective (Sasaran Mutu) : sasaran (hasil yang ingin dicapai) yang terkait dengan mutu.

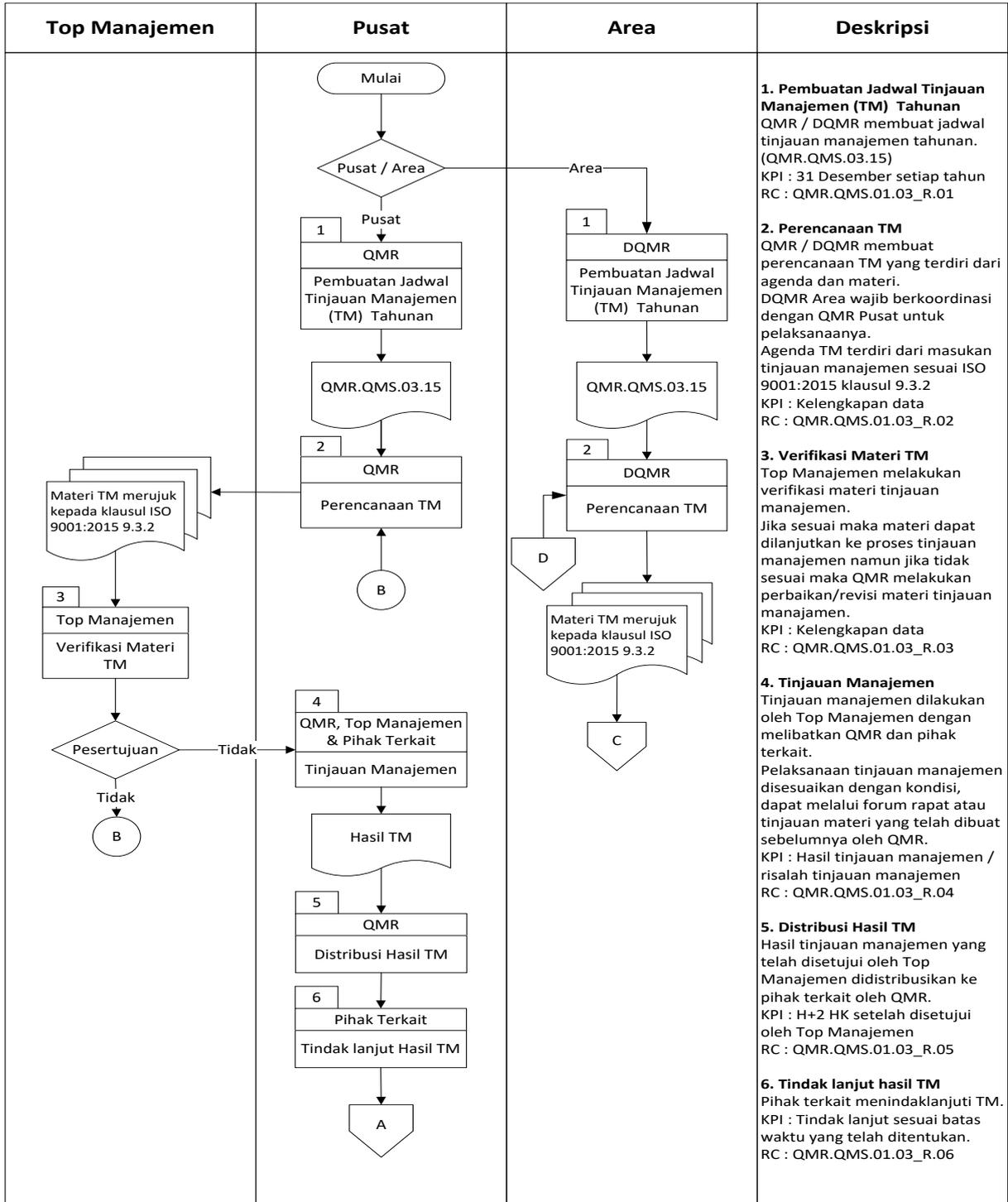
<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

## 7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Tahapan persiapan, pelaksanaan, monitoring, pelaporan, evaluasi dan improvement dalam Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai panduan, membahas 6 poin Input Tinjauan Manajemen dengan 3 poin output Tinjauan Manajemen.
- 7.2. Peserta Tinjauan Manajemen mewakili manajemen di semua level dan unit/fungsi kerja (kuorum).
- 7.3. Catatan dan/atau Program Kerja yang merupakan *Strategic Direction* dari *Top Management* ditindaklanjuti sesuai *definition of done* yang telah ditetapkan, sebagai bagian dari *Quality Policy* dan *Quality Objective* Perusahaan.

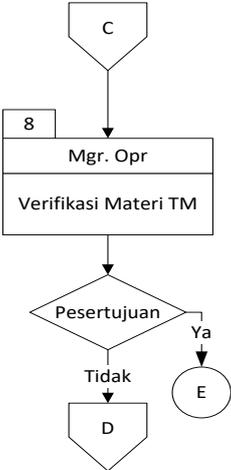
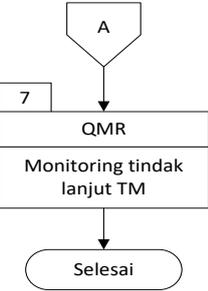
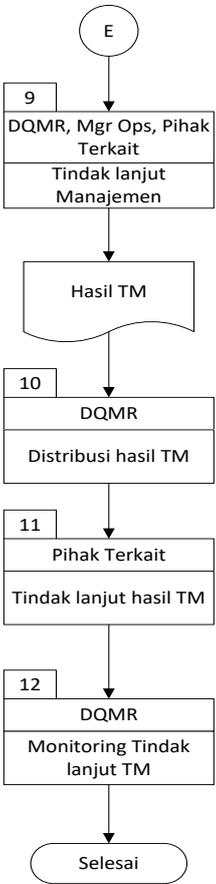
<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

### 8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



**Prosedur Operasional CC Pegadaian**  
Tinjauan Manajemen

Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023  
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06  
Revisi : 01

Top Manajemen	Pusat	Area	Deskripsi
			<p><b>7. Monitoring tindak lanjut TM</b> QMR melakukan monitoring tindak lanjut TM secara berkala. KPI : Setiap bulan (jika masih ada yang open / in progress) RC : QMR.QMS.01.03_R.07</p> <p><b>8. Verifikasi Materi TM</b> Manager Operasional melakukan verifikasi materi tinjauan manajemen. Jika sesuai maka materi dapat dilanjutkan ke proses tinjauan manajemen, namun jika tidak sesuai maka DQMR melakukan perbaikan / revisi materi tinjauan manajemen. KPI : Kesesuaian data RC : QMR.QMS.01.03_R.08</p> <p><b>9. Tinjauan Manajemen</b> Tinjauan Manajemen dilakukan oleh Manager Operasional dengan melibatkan DQMR dan pihak terkait. Pelaksanaan tinjauan manajemen disesuaikan dengan kondisi, dapat melalui forum rapat atau tinjauan materi yang telah dibuat sebelumnya oleh DQMR. KPI : Hasil tinjauan manajemen / risalah tinjauan manajemen RC : QMR.QMS.01.03_R.09</p> <p><b>10. Distribusi hasil TM</b> Hasil tinjauan manajemen yang telah disetujui oleh Manager Operasional didistribusikan ke Pihak terkait oleh DQMR KPI : H+2 HK setelah disetujui oleh Manager Ops. RC : QMR.QMS.01.03_R.10</p> <p><b>11. Tindak lanjut hasil TM</b> Pihak terkait menindaklanjuti TM. KPI : Tindak lanjut sesuai batas waktu yang telah ditentukan. RC : QMR.QMS.01.03_R.11</p> <p><b>12. Monitoring tindak lanjut TM</b> DQMR melakukan monitoring tindak lanjut TM secara berkala. KPI : Setiap bulan (jika masih ada yang open / in progress) RC : QMR.QMS.01.03_R.12</p>



<b>Prosedur Operasional CC Pegadaian</b> Tinjauan Manajemen	Tanggal Berlaku : 2 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.06
	Revisi : 01

## 9. Instruksi Kerja Pendukung

-

## 10. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Materi Pembahasan Tinjauan Manajemen	3 Tahun	QMR/DQMR/DC
2	Form Risalah Rapat (Minutes of Meeting)	3 Tahun	QMR/DQMR/DC

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

## 11. Aplikasi Pendukung

-

## 12. Catatan

-

## 13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
dst		-