

## Instruksi Kerja CC Pegadaian

Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05

Revisi : 01

| 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   |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b><br>Pengendalian Dokumen softcopy dan Hardcopy | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
|   | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05       |
|   | Revisi : 01                         |

1. Rujukan

1.1 SOP Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

2. Tujuan

2.1 Mengendalikan dokumentasi sistem manajemen mutu CC Pegadaian

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari proses pengendalian dokumen ini adalah mulai dari proses pengajuan dokumen (penambahan, perubahan, maupun pengurangan) sampai dengan pendistribusiannya baik dokumentasi nasional maupun dokumentasi area, dokumen internal maupun eksternal dan proses pengendalian data history percakapan nasabah dan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1 Dokumen diregistrasikan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan

4.2 Dokumen didistribusikan ke pihak-pihak yang terkait

5. Rincian Prosedur

5.1 Mengendalikan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Proses backup data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel
  - Data history percakapan nasabah akan di lakukan proses backup pada sistem cloud dan aman
  - Data history percakapan nasabah yang akan dibackup dengan kurun waktu diatas 1 tahun
- b. Penghapusan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel
  - Penghapusan dilakukan apabila sudah disetujui oleh pihak klien
  - Proses pemusnahan dilakukan setelah ada proses persetujuan antara kedua belah pihak, apabila data berbentuk hardcopy penghapusan dilakuakn dengan cara menggunakan mesin penghancur/ *Re-Cycle* / Dibakar dan apabila data berbentuk softcopy penghapusan dilakukan dengan cara proses delete/hapus
  - Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>Instruksi Kerja CC Pegadaian</b><br>Pengendalian Dokumen softcopy dan Hardcopy | Tanggal Berlaku : 25 September 2025 |
|   | Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05       |
|   | Revisi : 01                         |

## 5.2 Mengendalikan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Proses backup data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel
  - Data recording nasabah akan di lakukan proses backup pada sistem cloud dan aman
  - Data recording nasabah yang akan dibackup dengan kurun waktu diatas 1 tahun
- b. Peghapusan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel
  - Penghapusan dilakukan apabila sudah disetujui oleh pihak klien
  - Proses pemusnahan dilakukan setelah ada proses persetujuan antara kedua belah pihak, karena data recording berbentuk softcopy penghapusan dilakukan dengan cara proses delete/hapus
  - Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

## 6. 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.

## 7. Catatan perubahan dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku   | Deskripsi Perubahan                    |
|------|-------------------|--|
| 1    | 25 September 2025 | Perubahan tandatangan dan nama pembuat |
| 2    | -                 | -                                      |