

ALUR PEMBUATAN MONEV

Latar Belakang

Alur pembuatan monev yang sebelumnya nasabah tidak mendapatkan nomor tiket, saat ini tiket monev menggunakan nomor TIKET ID yang didapatkan setelah agent create tiket FCR.

Berikut list CWC MONEV:

| |
|---|
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Lainnya |
| Pelayanan - MONEV - Manipulasi Data - KCA Fleksi |
| Pelayanan - MONEV - SMS BLAST - Penyalahgunaan Data Nasabah |
| Pelayanan - MONEV - WA BLAST - Penyalahgunaan Data Nasabah |
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Kecurangan |
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Manipulasi Data |
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Pelecehan |
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Surat Hilang |
| Pelayanan - MONEV - Layanan - Surat Tertinggal |
| Pelayanan - MONEV - Permintaan Cetak Bukti Angsuran Yang Baru - |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Amanah |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Jasa Taksiran |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Jasa Titipan |
| Pelayanan - MONEV - Produk - KCA/RAHN |
| Pelayanan - MONEV - Produk - KUMK/Arrum Kendaraan |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Lainnya |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Mulia |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Safe Deposit Box (SDB) |
| Pelayanan - MONEV - Produk - Tabungan Emas |
| Pelayanan - MONEV - Umum - Frontliner |
| Pelayanan - MONEV - Umum - Lainnya |
| Pelayanan - MONEV - Umum - Parkir |
| Pelayanan - MONEV - Umum - Ruang Nasabah |
| Pelayanan - MONEV - Umum - Security |

Langkah Pembuatan Money Terbaru

1. Setelah agent mendapatkan informasi dan data lengkap nasabah untuk pembuatan money, agent harus memilih salah satu CWC Money, kemudian lengkapi data data seperti tabel dibawah **berlaku untuk voice dan non voice**.

The screenshot shows the 'Form Case' creation interface in the Omnix system. The form is highlighted with a red border and contains the following fields:

- Subject*: Money - Frontliner
- Category*: Pengaduan
- Sub Category*: Pelayanan
- Detail Category*: MONEV
- Detail Sub Category 1*: Umum
- Detail Sub Category 2*: Frontliner
- Remark*: Nama : Rizki Sidiq, Alamat : Bumilayu, Nomor telepon : +6281904038304

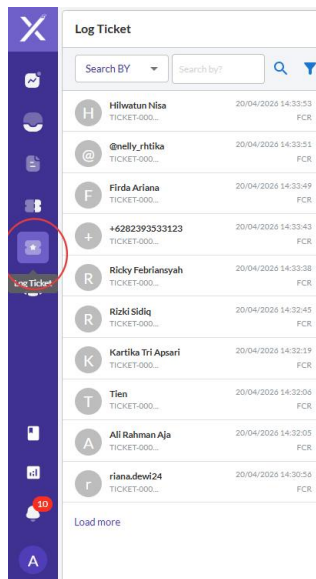
2. Setelah menginput data nasabah dan detail data kantor cabang tujuan sesuai dengan keluhan money, pilih sentimen sesuai kondisi nasabah dan pilih create case.

The screenshot shows the 'Create Case' form in the Omnix system. The form is highlighted with a red border and contains the following fields:

- Outlet Name*: CP TUGUKULON
- Outlet Staff Name: Andi
- Parent Branch*: CP TUGUKULON
- Outlet Code*: -
- Ticket Number: Enter Ticket Number...

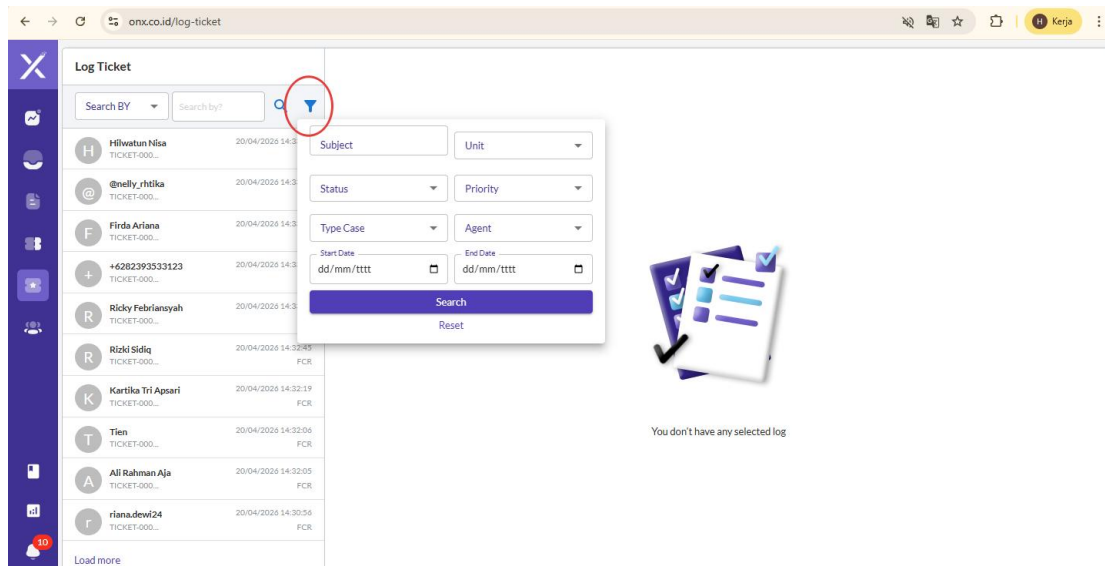
The 'Create Case' button is highlighted with a red border.

3. Setelah pilih create tiket, silakan pilih icon **LOG TICKET**



Terletak di sebelah kiri ikon omnix.

4. Pilih ikon **Filter** pada bagian pojok kanan atas



5. Pilih kolom **AGENT** - dan pilih "Nama Kamu" yang melakukan pembuatan monev dan pilih **SEARCH**

Log Ticket

Search BY Search by?

Subject Unit

Status Priority

Type Case Agent

Start Case dd/mm/yyyy

End Case dd/mm/yyyy

Search

Reset

You don't have any selected log

Pegadaian: service

34°C Cerah

Search

ENG US

14:40

20/04/2026

Log Ticket

Search BY Search by?

Ibu Liana
TICKET-000...
20/04/2026 14:44

Siti Malisah
TICKET-000...
20/04/2026 14:44

Ibu Nurhidah Dewi
TICKET-000...
20/04/2026 14:44

Ahmad Ihdan Nizar Zuhdy
TICKET-000...
20/04/2026 14:44

Eti Kusumadi
TICKET-000...
20/04/2026 14:44

Ali Rahman Aja
TICKET-000...
20/04/2026 14:41:06
FCR

Dani Romadhona
TICKET-000...
20/04/2026 14:41:06
FCR

Rio
TICKET-000...
20/04/2026 14:41:06
FCR

Mochamad Ardiansyah
TICKET-000...
20/04/2026 14:41:05
FCR

Marta
TICKET-000...
20/04/2026 14:40:59
FCR

Load more

Indika Yulianti

Desti Nurindah Risnawati

Alifia Maya Azhar

Nur Rizqya Chotimah

Relani Dewani

Yashinta Dwi Anggraeni

Dwi Jayanti

Febriana Cantika

Selvyan Ellenika Putri

Rismayanti Lalu

Septi Winastris Pratami

Fiki Zahrotun

Nora Lestari

Ihram Khakiki Wibowo

Lutfatun Sifa

Pratiwi Salsa Pradibta

Tika Septi Anggraini

Agent Jogja 2.

Reka Amelia

Tri Rizki Apriani

Novi Apriyanti

Syahredha Fachrezi

Nurul Wulandari

You don't have any selected log

Pegadaian: service

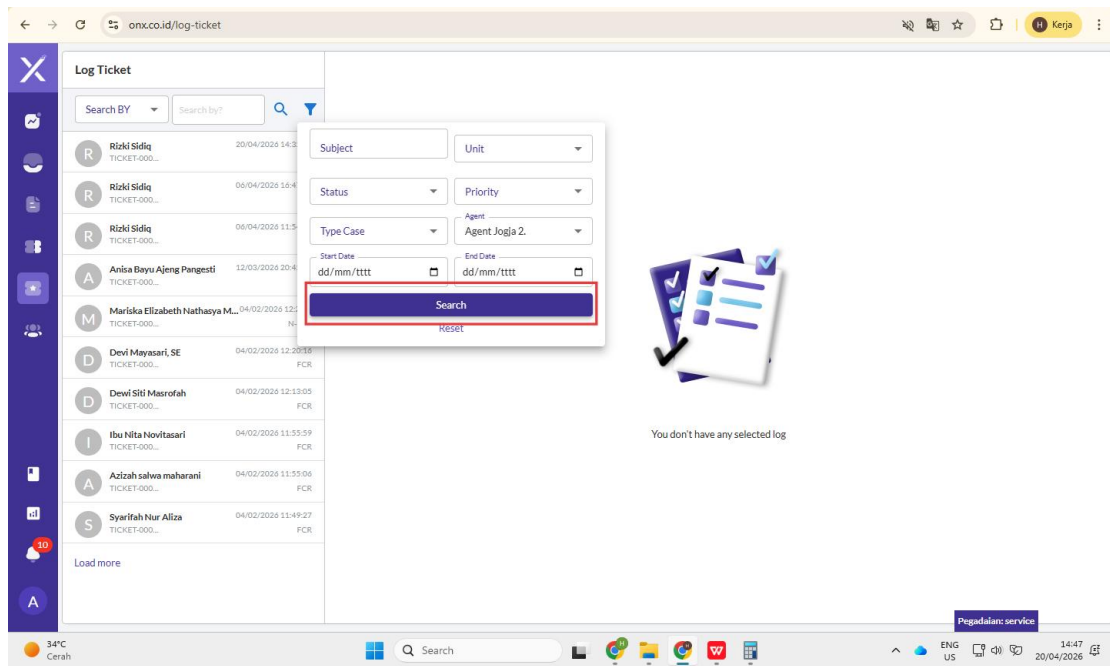
34°C Cerah

Search

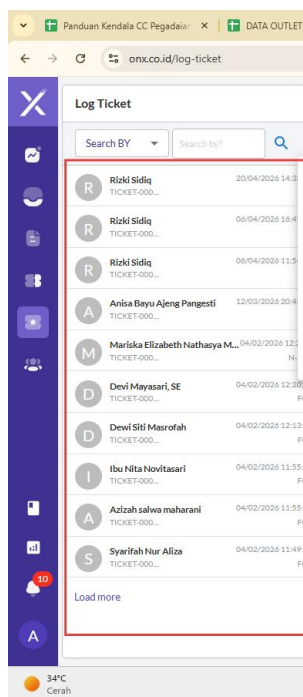
ENG US

14:43

20/04/2026

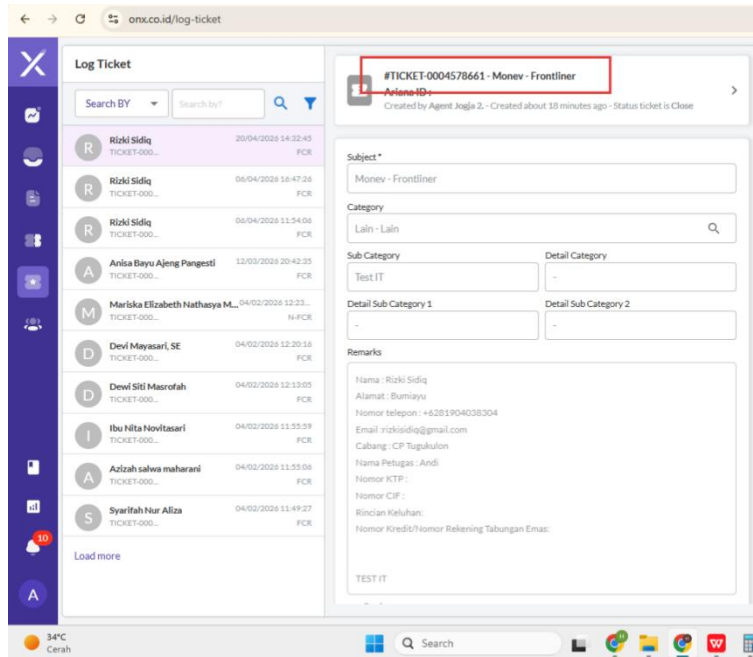


6. Cek kolom sebelah kiri dan cari nama nasabah yang kamu buat kan Money



Pastikan nama nasabah, tanggal dan jam handling sesuai.

7. Pilih nasabah pada kolom dan nantinya akan muncul nomor tiket ID yang menjadi nomor pelaporan MONEV nasabah.



8. Salin nomor Ticket ID tanpa menyertakan 3 angka 0 didepan, dan informasikan pada nasabah untuk nomor tiket tersebut bersama SLAny.

”Terima kasih atas data yang telah diberikan.

Terkait kendalanya sudah kami bantu buat laporan kepada bagian tim terkait.

Kami informasikan untuk nomor pelaporannya di **MONEV-4578661** . Jika nantinya ingin melakukan pengecekan lebih lanjut terkait jawaban dari tim terkait kami silakan dapat melakukan pengecekan dengan estimasi 7-20 hari kerja dengan menyebutkan nomor pelaporan/NIK/Nomor Teleponnya melalui kami.”

9. Pastikan agent sudah melakukan end interaction dan setelah itu melakukan pembuatan MONEV melalui website MONEV <https://monev.pegadaian.co.id/login>. Sesuai dengan ketentuan pengisian monev dan wajib ditambahkan nomor tiket

Monev di omnix pada data rincian keluhan seperti contoh.

The screenshot shows a web browser window with the URL `monev.pegadaian.co.id/complain/pengaduan`. The form contains the following sections:

- Email:** A text input field.
- Media Pengaduan:** A dropdown menu set to "Kotak saran surat".
- Rincian Keluhan:** A large text area containing the following details:
 - Nama : Rizki Sidiq
 - Alamat : Bumiayu
 - Nomor telepon : 081454545454
 - Email : rckisidiq@gmail.com
 - Cabang : CP TUGUKULON
 - Nama Pelugas : 35911
 - Nomor KTP : 340147845741112
 - Nomor CIF : 1247546321
 - Ringkasan Keluhan: Nasabah melakukan penebusan Gadai Sertifikat namun SHM hilang di kantor cabang tersebut.
 - Nomor Kredit/Nomor Rekening Tabungan Emas: 134012487542154A red box highlights the text "Lia/Whatsapp MONEV-4578661" within this section.
- DITUJUKAN UNTUK :** A series of dropdown menus:
 - Kanwil: Kanwil Semarang
 - Area: Area Yogyakarta
 - Cabang: CP TUGUKULON
 - UPC: None
- JENIS KELUHAN:** A section with checkboxes:
 - Umum:
 - Parkir:
 - Security:
 - Ruang Nasabah:
 - Frontliner:
 - Terlibat pengembalian berkas sudah diselesaikan/:

The Windows taskbar at the bottom shows the date 20/04/2026 and time 15:04.