

SCRIPT PEMBERIAN SURVEI

VOICE

PUAS

Q : Sebelum panggilan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : Iya bersedia

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik. Sebagai informasi tambahan Bapak/Ibu dapat menghubungi contact center kami melalui aplikasi SAPA Pegadaian dengan berbagai macam kanal pilihan channel yang tersedia, semua channel dalam 1 genggam dan Bapak/Ibu juga dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569.

Terima kasih telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan.

TIDAK PUAS

Q : Sebelum panggilan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : 2

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, sebagai bahas evaluasi kami, mohon dapat diinformasikan alasan tidak puasnya mengapa?

A: Karena dilempar-lempar

Q: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, penilaian yang Bapak/Ibu berikan menjadi

bahan evaluasi bagi kami untuk melayani sepenuh hati. Bapak/Ibu dapat menghubungi contact center kami melalui aplikasi SAPA Pegadaian dengan berbagai macam kanal pilihan channel yang tersedia, semua channel dalam 1 genggam dan Bapak/Ibu juga dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569.

Terima kasih telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan.

NON VOICE

PUAS

Q : Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : Bersedia

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik.

Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : [pegadaian_id/](https://www.instagram.com/pegadaian_id/) [pegadaiansyariahpusat/](https://www.instagram.com/pegadaiansyariahpusat/) [sahabatpegadaian](https://www.instagram.com/sahabatpegadaian)

Twitter : @pegadaian

Q : Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih. Salam sehat selalu.

TIDAK PUAS

Q : Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : 2

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, sebagai bahas evaluasi kami, mohon dapat diinformasikan alasan tidak puasnya mengapa?

A: Karena dilempar-lempar

Q: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga penilaian yang Bapak/Ibu berikan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk melayani sepenuh hati. Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email

customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : pegadaian_id/ pegadaiansyariahpusat/ sahabatpegadaian

Twitter : @pegadaian

Q : Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih.
Salam sehat selalu.

NO RESPON

Q : Apakah Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?

Q : Apakah Bapak/Ibu masih terhubung dengan kami?

Q: Mohon maaf ini adalah pesan otomatis, chat ini kami akhiri. Jangan khawatir jika chat ini diakhiri secara otomatis.

Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : [pegadaian_id/](https://www.instagram.com/pegadaian_id/) [pegadaiansyariahpusat/](https://www.instagram.com/pegadaiansyariahpusat/) [sahabatpegadaian](https://www.instagram.com/sahabatpegadaian)

Twitter : @pegadaian

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas. Salam sehat selalu.

Noted :

1. Agent wajib mengisi nilai survei pada field ticket.
2. Nilai survei diinput dalam bentuk angka 1–5 sesuai dengan rating yang diberikan oleh nasabah.
Apabila nasabah no respon/tidak berkenan memberikan penilaian, maka diisi dengan nilai 0.
3. Untuk nasabah High Concern dan Hard Complaint (HC), penawaran survey disesuaikan dengan kondisi.
 1. Jika memungkinkan, agent dapat menawarkan survey.
 2. Jika tidak memungkinkan, survey tidak perlu ditawarkan.
4. Penggunaan nilai 0 berlaku dalam kondisi berikut:
 1. Nasabah menanyakan lebih dari satu case, sehingga pengisian survey dilakukan hanya pada case terakhir.
 2. Nasabah tidak berkenan memberikan penilaian.
 3. Nasabah Terputus/No Respon
 4. Nasabah Hard Complaint (HC)
5. Jika ada nasabah terhubung ke Agent A kemudian saat meminta survey tidak terhubung dengan nasabah, dan terhubung kembali memberikan penilaian ke Agent B. Maka agent B memilih KIP Survei dan mengisi nilai survei pada KIP tersebut. (Update 12 Juni 2026)

6. Apabila **pembuatan KIP/CWC N-FCR(eskalasi) cuma hanya 1** maka **ditambahkan pembuatan KIP/CWC Survei.**
7. Jika pada satu case terdapat dengan kondisi **pembuatan KIP/CWC eskalasi N-FCR** dan case **pertanyaan informasi / case pengaduan (FCR)** maka **tidak perlu dibuatkan CWC Survei.** Pengisian Survei diisi pada **Field Ticket KIP/CWC FCR.**
8. **Keterangan survei** hanya diisi untuk nasabah **rating 0, 1 dan 2.** Apabila **rating 3-5** nasabah terdapat **SARAN tetap diisi pada kolom keterangan**

-Penulisan pada Keterangan Rating:

-Rating 0 : Nasabah No Respon / Nasabah Tidak bersedia / Nasabah tidak ditanyakan survei karena HC / CWC lebih dari 1

-Rating 1 & 2 : Diisi sesuai dengan alasan dari nasabah

-Rating 3 - 5 : Cukup Puas, Puas, Sangat Puas

-Rating 3 - 5 Saran : Diisi sesuai dengan saran/keterangan yang diberikan nasabah

9. **Agent Email : Menanyakan rating survei bersamaan dengan pemberian informasi atau setelah pemberian Data Concern**

10. Apabila agent menanyakan **Data Concern** serta terdapat case pembuatan tiket eskalasi maka **pembuatan KIP/CWC sebanyak 3.** yaitu dengan pengisian **KIP/CWC Data Concern, pengaduan (N-FCR) dan Survei Rating.**

11. Penulisan pada **CWC Survei Rating**

-Subject : Dituliskan sesuai KIP/CWC sebelumnya

-Remark & Feedback : Dituliskan poin rating yang diberikan

-Field Ticket Survei Rating & Keterangan Rating : Diisi sesuai yang diberikan nasabah

0 = Terputus/No Respon dan Jika Nasabah memilih lebih dari 1 CWC

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3= Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas