



**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL  
CASH MANAGEMENT & OTHER SERVICES (CMOS)**

**NOMOR REGISTRASI: 001/2021/SPO/CMS**

**CASH MANAGEMENT & OTHER SERVICES  
2021**

*Standar Prosedur Operasional ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri.  
Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan, copy elektronik dsb), disimpan  
dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri atau karena perintah Undang-Undang,*

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Others Services (CMOS)**



**Lembar Persetujuan**

**Disusun oleh :**

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Muslim Subagyo	Manager Operation & Network	Operation & Network		26/3/2021
Rahmat Setiawan	Manager System & Procedure	Risk System & Compliance (RSC)		26/3/2021

**Dikaji oleh :**

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Dwi Riyanto	Manager Risk	Risk System & Compliance (RSC)		26/3/21
Acep Teguh S	Manager Internal Control & Compliance			26/3/21
Eko Ervan	General Manager			28/3/21
Mino Jati	General Manager	Operation & Network		08/04/21
Saladin Silalahi	General Manager	Internal Control, Risk & Compliance		8/4/2021
Haris Triyadi	Executive General Manager Finance & Support			10/4/2021

**Disetujui oleh :**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Hargo Hadi	Direktur		16/1/21
Sugeng Hariadi	Direktur Utama		10/4/21

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Service (CMOS)			Halaman :
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	18/05/21.	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Kata Pengantar**



Standar Prosedur Operasional (SPO) Cash Management & Other Services (CMOS) disusun sebagai pedoman dalam menjalankan layanan *Cash Management*. Penyusunan SPO ini sejalan dengan pengelolaan risiko operasional dan risiko bisnis serta tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

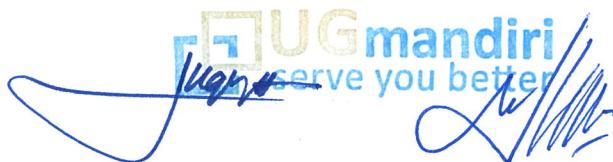
Pegawai PT Usaha Gedung Mandiri yang menjalankan Bisnis dan Operasional *Cash Management* harus memahami, melaksanakan serta mematuhi isi dan makna dari SPO ini, sehingga diperoleh pemahaman tentang ketentuan dan pelaksanaan dalam proses *Cash Management* dapat mencapai sasaran kerja bidang bisnis dan operasional berupa pelaksanaan aktivitas yang aman, cepat, tepat dan akurat serta sesuai dengan standar.

Standar Prosedur Operasional ini hanya boleh digunakan dalam lingkungan kantor PT. Usaha Gedung Mandiri dan tidak diperkenankan untuk dicetak, dicopy, diperbanyak atau dimiliki oleh pihak-pihak yang tidak berhubungan dengan PT. Usaha Gedung Mandiri tanpa adanya persetujuan tertulis dari Direksi atau kepada Unit Kerja yang ditunjuk di Kantor Pusat. Oleh karenanya, setiap Unit Kerja atau Pegawai yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas pemeliharaan maupun penyimpanan SPO ini dengan tertib.

Demikian, agar SPO ini menjadi standar pedoman acuan dalam menjalankan aktivitas *Cash Management*.

Diterbitkan di Jakarta, 7 Mei 2021

**PT Usaha Gedung Mandiri**



**Sugeng Hariadi**

Direktur Utama

**Hargo Hadi**

Direktur

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : i
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	18 / 05 / 21	Revisi :	

<b>Standar Prosedur Operasional Cash Management &amp; Other Services (CMOS)</b>	
---	---

<b>Daftar Isi</b>
-------------------

Halaman

**KATA PENGANTAR**

i

**DAFTAR ISI**

1

**Bab I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang	2
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Dasar Penyusunan	2
D. Filosofi Operasional	2
E. Ruang Lingkup	3
F. Daftar Istilah	3

**Bab II. ORGANISASI DAN KEWENANGAN**

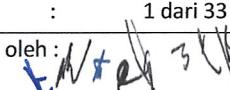
A. Struktur Organisasi	5
1. Kantor Regional	5
2. Kantor Pusat	5
B. Jenis Kantor	6
1. Fungsi Utama Kantor Pusat	6
2. Fungsi Utama Kantor Regional	7
3. Fungsi Utama Area Service Point	8
C. Kewenangan	8

**Bab III. PROSEDUR OPERASIONAL JASA PENGELOLAAN UANG RUPIAH**

A. Pengertian Jasa Pengelolaan Uang Rupiah	11
B. Cash Replenishment (CR)	11
C. First Level Maintenance (FLM)	12
D. Rekonsiliasi	13
E. <i>Cash Processing</i> (Pemrosesan Uang)	15
F. <i>Cash In Transit (CIT)</i>	16
G. Manajemen Kunci	16
H. Service Level Maintenance (SLM)	19
I. Internal Control, Risk, & Compliance	19
I. Sarana/ Prasarana	22

**Bab V. ANALISA MANAJEMEN RISIKO**

A. Risiko dan Mitigasi	25
B. Penutup	33

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 1 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab I Pendahuluan**



**A. Latar Belakang**

Diperlukan pedoman umum operasional layanan “*Cash Management*” yang update sesuai kondisi lingkungan dan dinamika eksternal dan internal perusahaan.

**B. Maksud dan Tujuan**

1. Memastikan perusahaan telah memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) Cash Management & Other Services (CMOS) sesuai dengan kondisi lingkungan eksternal dan internal perusahaan.
2. Sebagai panduan bagi Kantor Regional dalam menjalankan aktivitas dan kegiatan bisnis.
3. Standarisasi operasional pengelolaan CR-FLM ATM Regional dengan tetap memperhatikan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*, prinsip kehati-hatian dan layanan prima kepada pemberi jasa.

**C. Dasar Penyusunan**

1. Peraturan Bank Indonesia (BI) No.18/15/PBI/2016 tanggal 29 Agustus 2016 tentang Penyelenggaraan Jasa Pengelolaan Uang Rupiah (PJPUR).
2. Surat Edaran BI No.18/25/DPU tanggal 2 November 2016 tentang Penyelenggaraan Jasa Pengelolaan Uang Rupiah (PJPUR).
3. Peraturan Kepolisian RI No.17 tahun 2006 tanggal 12 Desember 2006 tentang pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan (PPBUJP).
4. SOP Cash Management & Others Services No.001/2020/SOP/CMS tanggal 10 Juni 2020.
5. SPO No.002/2020/SPO/HCG tanggal 29 Juni 2019 perihal Tata Tertib dan Kedisiplinan Pegawai.
6. Code of Conduct – PT Usaha Gedung Mandiri No.1049/DIR/XII/2017 tgl. 29 Desember 2017.

**D. Filosofi Operasional**

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, Perusahaan tidak terlepas dari risiko yang dihadapi, sehingga risiko yang ada harus diminimalisasi dengan membuat ketentuan yang senantiasa sejalan dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dan kebutuhan Perusahaan.

Untuk mendukung penyusunan kebijakan dan prosedur yang *prudent, applicable* dan sejalan dengan kebutuhan operasional Perusahaan, minimal memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Melakukan pemisahan tugas dan tanggung jawab setiap bidang kerja (*segregation of duties*).
2. Melaksanakan proses *check and recheck* dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan secara *dual control*.
3. Mematuhi regulasi internal dan eksternal (*Comply With Regulations*).
4. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang meliputi identifikasi, penilaian, mitigasi dan pemantauan serta pengukuran risiko operasional.
5. Dalam penerapannya harus berpedoman pada Budaya Kerja Perusahaan/ *Corporate Culture Value* (Jujur, Disiplin, Bertanggung Jawab, Bekerja-sama, Kompeten), *Good Corporate Governance, Code of Conduct, Business Ethic* dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*).

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 2 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab II Organisasi dan Kewenangan**



**E. Ruang Lingkup**

1. SPO ini berlaku untuk seluruh jajaran pegawai di unit kerja di Kantor Pusat dan Kantor Regional.
2. Ketentuan SPO meliputi pengaturan seluruh kegiatan dan tindakan yang diperlukan dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar tata tertib dan kedisiplinan pegawai.

**F. Daftar Istilah**

1. Regulator : Lembaga yang mengatur dan menerbitkan ketentuan dan/atau melakukan supervisi terhadap Bank atau hal-hal yang berkaitan dengan aktivitas perbankan termasuk namun tidak terbatas pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK);
2. Kantor Pengelola : Kantor Regional PT UG Mandiri.
3. Bank : Bank pengelola ATM.
4. *Automated Teller Machine (ATM)* : Salah satu fungsi utamanya untuk melakukan penarikan Uang Tunai otomatis yang ditempatkan di lokasi yang ditunjuk oleh Bank.
5. *Cash Processing Centre [CPC]* : Proses perhitungan dan pemisahan antara Uang Layak Edar (ULE), Uang Tidak Layak Edar (UTLE), Uang Meragukan dan Uang Mutilasi, Uang *Return*, Uang Pengisian ATM.
6. *Cash Replenishment [CR]* : Pekerjaan pengisian Uang Tunai ke dalam mesin ATM sehingga ATM dapat dipergunakan untuk transaksi penarikan tunai dengan batas maksimum dan pecahan Uang Tunai sesuai dengan yang ditentukan oleh Bank.
7. *First Level Maintenance [FLM]* : Tindakan pemeliharaan dan perbaikan atas setiap *problem* yang muncul pada mesin ATM pada tingkat pertama (yang tidak memerlukan pergantian *sparepart*) seperti penggantian kertas transaksi, pengambilan kartu ATM yang tertelan dsb.
8. *Second Level Maintenance [SLM]* : Tindakan perbaikan setelah *problem First Level Maintenance* yang ditangani oleh Penyedia Jasa namun perlu penanganan *level* kedua dan/ atau perawatan berkala yang dilaksanakan oleh pihak selain Penyedia Jasa agar ATM/ CRM tetap beroperasi sesuai dengan spesifikasi dan fungsinya.
9. *Cash Recycle Machine [CRM]* : Fungsinya untuk penarikan dan penyetoran Uang Tunai otomatis yang ditempatkan di lokasi yang ditunjuk oleh Bank.
10. *Cash In Transit (CIT)* : Pengangkutan uang tunai dari satu titik ke titik lainnya dengan metode:
  - *Global count* : Metode proses serah terima (*hand over*) uang/ dokumen dari klien dilakukan dengan

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 3 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>A/t 04/3/21</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab II Organisasi dan Kewenangan**



melakukan pehitungan uang hanya secara global saja, yaitu bedasarkan tiap ikatan (bundel) uang di tempat.

- *Count on site* : Metode proses serah terima (*hand over*) uang dari klien dilakukan dengan cara hitung detail menurut denominasi uang per lembar di tempat.
- *Said to contain* : Metode proses serah terima uang (*hand over*) dari klien dengan kondisi uang/dokumen didalam tas yang telah disegel tanpa melihat uang itu sendiri.

11. *Cash Pooling* : Cabang yang ditunjuk untuk menjadi *pooling* pengelolaan Uang Tunai Rupiah, termasuk melakukan penarikan dan penyetoran ke Bank Indonesia serta mengoptimalkan peredaran Uang Tunai di bawah koordinasinya.
12. *Service Level Agreement (SLA)* : Standar waktu perbaikan dalam rangka pelaksanaan Pekerjaan.
13. *Electronic Journal (EJ)* : Media pencatatan seluruh kegiatan di mesin ATM yang tersimpan di dalam *hard disk* atau disket.
14. CCTV ATM/CRM : Perangkat elektronik yang terpasang di dalam mesin atau di ruangan ATM/CRM, yang dapat merekam, menyimpan dan menampilkan data rekaman/gambar sesuai dengan arah kamera.

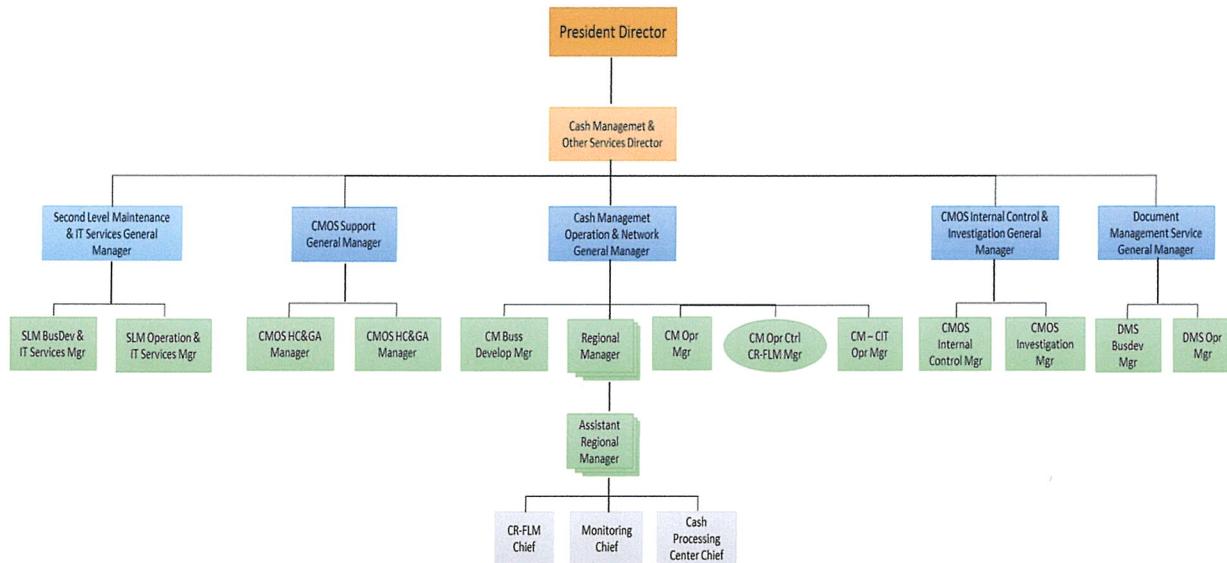
Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman :	4 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :		

# Standar Prosedur Operasional Cash Management & Other Services (CMOS)



## Bab II Organisasi dan Kewenangan

### A. Struktur Organisasi



#### 1. Kantor Pusat

Organisasi Kantor Pusat melakukan monitoring kegiatan operasional Kantor Regional, termasuk Rekonsiliasi, arahan tindakan *preventif* pencegahan risiko operasional termasuk pengawasan disiplin kepatuhan atas prosedur kerja yang telah ditetapkan, yang secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan terlaksananya pencapaian target “*up time in service ATM*”.
- b. Melakukan analisa *problem* berulang dan memantau proses pengiriman sarana prasarana yang menimbulkan denda.
- c. Melakukan tindakan *preventif/* pencegahan dan mitigasi risiko yang menimbulkan kerugian perusahaan.
- d. Menyusun dan menyampaikan laporan mingguan pencapaian SLA *up time in service* kepada Regional Manager serta menganalisa pencapaian SLA ATM/ CDM/ CRM setiap regional dengan target yang harus dicapai.
- e. Memastikan seluruh kegiatan operasional regional berjalan sesuai dengan arahan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kantor Pusat.
- f. Menganalisa problem dan biaya operasional tiap-tiap regional untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan.
- g. Menyampaikan hasil rekonsiliasi kepada Kantor Regional.
- h. Menganalisa timbulnya tagihan selisih dan denda tiap regional untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan.
- i. Mengawasi dan memonitor operasional telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan perusahaan.
- j. Memonitor pengawasan *Cash Opname* khasanah.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman :	5 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N. T. H. 3/1</i>	
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :		

- k. Memonitor pengawasan penggunaan dan melakukan *stock opname* kunci ATM setiap hari.
- l. Melakukan penyempurnaan dan perbaikan proses bisnis perusahaan sesuai dengan kondisi perusahaan.

Rincian teknis aktivitas harian Regional Manager dapat dilihat pada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM).

## **2. Kantor Regional**

Organisasi dan uraian jabatan Kantor Regional ditetapkan dengan memperhatikan visi dan misi, prinsip transparansi dan strategi bisnis untuk mendukung efisiensi operasional dalam rangka mencapai hasil yang optimal, yang antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggungjawab penuh menghasilkan keuntungan secara optimal bagi perusahaan serta mencari *revenue* dari peluang bisnis lain.
- b. Bertanggungjawab terhadap target pencapaian performance SLA Cash Replenishment 99,80% dan SLA First Level Manintenance 99,50%.
- c. Bertanggungjawab penuh dan melakukan mitigasi kegiatan operasional.
- d. Melakukan pengendalian terhadap penggunaan biaya operasional.
- e. Bertanggungjawab penuh terhadap kegiatan operasional regional agar tidak terjadi selisih pada mesin ATM/CDM/CRM yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.
- f. Memastikan prediksi pengisian ATM yang dilakukan oleh scheduller harus akurat.

Rincian teknis aktivitas harian Regional Manager dapat dilihat pada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM).

## **B. Jenis Kantor**

Jenis Kantor CMOS terdiri atas Kantor Pusat, Kantor Regional dan *Area Service Point* dengan penjelasan sebagai berikut:

### **1. Fungsi Utama Kantor Pusat**

- a. Divisi Operation & Network adalah unit kerja kantor pusat yang melaksanakan fungsi pembinaan dan supervisi Operasional dan Bisnis di Kantor Regional serta melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak pemakai jasa atau Bank pemilik ATM.
- b. Divisi Internal Control, Risk & Compliance (ICRC) adalah unit kerja yang memastikan dan melaksanakan fungsi pembinaan dan implementasi disiplin pelaksanaan fungsi kontrol terhadap risiko kepatuhan dan risiko operasional diseluruh kantor CMOS.
- c. Divisi Second Level Maintenance & IT Services adalah unit kerja yang melaksanakan kegiatan “*Service Level Maintenance*” dan IT Services atas mesin pemberi jasa.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)	Halaman :	6 dari 33
No Reg : 001/2021/SPO/CMOS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku : 16/03/21	Revisi :	

d. Divisi CMOS Support adalah unit kerja yang memastikan berlangsungnya operasional perusahaan sesuai terutama dari sisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan setiap kantor CMOS.

## **2. Fungsi Utama Kantor Regional**

### **a. Cash Processing (CP)**

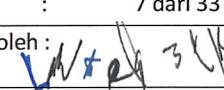
- 1) Melaksanakan fungsi *support* untuk pelaksanaan CR, mulai dari penyediaan uang tunai yang meliputi jumlah, kualitas dan denominasi sampai dengan uang tersebut berada dalam *Cassette bag*, penyiapan *bag* (tas *Cassette*) dan menerima *cash return* setelah pelaksanaan CR.
- 2) Menyiapkan segala sesuatu yang terkait dengan operasional CR yang meliputi antara lain penyiapan *Cassette*, penyiapan *bag* (tas *Cassette*) dan penyiapan *security seal* (segel pengaman).
- 3) Melakukan koordinasi internal dengan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan CR.
- 4) Melaksanakan *cash opname* minimal 2 kali sehari pada awal dan akhir hari agar *cash holding* dan sistem Ambil Setor (Amset) sesuai dengan administrasi bank dan didokumentasikan dalam bentuk Berita Acara.

### **b. Cash Replenishment (CR)**

- 1) Permintaan uang sesuai kebutuhan melalui prediksi scheduller H-2 yang akurat kepada pihak bank agar tidak terjadi *idle money*.
- 2) Melakukan CR mesin ATM yang dikelola selama 24 jam, sesuai dengan prosedur, limit, lokasi, denominasi dan nomor mesin ATM sehingga saldo uang selalu tercukupi.
- 3) Jadwal CR ditentukan berdasarkan karakteristik/ pola transaksi masing-masing ATM dan atau yang ditetapkan oleh bank.
- 4) Melakukan koordinasi internal dengan Regional Manager dan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan CR.
- 5) Pengisian ATM sesuai dengan denominasi pada masing-masing ATM dan keberhasilan *copy EJ* 100%.
- 6) Pelaporan administrasi amset uang dengan tertib sesuai waktu yang telah ditentukan oleh bank.

### **c. First Level Maintenance (FLM)**

- 1) Melakukan FLM Mesin ATM yang dikelola selama 24 jam dengan *down time* maksimal sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank.
- 2) Mengkoordinasikan penanganan ATM bermasalah dengan melakukan eskalasi dan monitoring perbaikan dengan :
  - a) Pihak Bank.
  - b) Pihak ketiga jasa perbaikan mesin ATM (SLM mesin ATM).
  - c) Pihak ketiga jasa komunikasi.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 7 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

- d) Pihak ketiga jasa kebersihan dan perbaikan infrastruktur ruang ATM.
- 3) Melakukan koordinasi internal dengan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan ATM.
- d. Verificator**
- 1) Melakukan verifikasi dan kontrol lanjutan atas kegiatan Kantor Regional.
  - 2) Melakukan Verifikasi Data *Electronic Journal* (EJ).
  - 3) Melakukan pengecekan CCTV di ruang CPC dan Memastikan CCTV berfungsi dengan baik.
  - 4) Melakukan sidak *cash opname* ke ruang CPC.
  - 5) Melakukan *stock opname* kunci.
  - 6) Melakukan verifikasi laporan FINA terkait pemakaian uang operasional.
  - 7) Mencatat laporan uang CH (*Cash Handler*) dari CR-FLM.
  - 8) Melakukan sidak *cash opname* ke mesin ATM secara acak.
  - 9) Melakukan *reconsile*, investigasi dan sanggahan apabila terjadi selisih kurang/ lebih.

**3. Fungsi Utama Area Service Point**

*Area Service Point* yaitu kantor yang kegiatannya menangani problem mesin ATM (FLM), di bawah supervisi Kantor Regional.

**4. Pihak Terkait**

- a. Pihak pemberi jasa adalah perusahaan dan atau Lembaga yang menggunakan jasa CMOS.
- b. Pihak ketiga adalah pihak yang melakukan kerjasama dan atau memiliki keterkaitan operasional dengan perusahaan antara lain perusahaan jasa perbaikan mesin ATM, perusahaan jasa perbaikan jaringan komunikasi dan pihak ketiga lainnya.

**C. Kewenangan**

Dalam rangka menerapkan prinsip kehati-hatian dan untuk meningkatkan fungsi internal control dalam pelaksanaan operasional di regional, diperlukan penetapan kewenangan sebagai berikut:

**1. Kewenangan Operasional**

a. Kewenangan Transaksi

- 1) Kewenangan Regional Manager untuk mengelola operasional CR-FLM di Regional ditetapkan dengan Surat Penunjukan/ Penetapan jabatan dan Surat Kuasa Direksi.
- 2) Batas (*limit*) kewenangan transaksi pengambilan uang dan pemberi jasa, penyimpanan uang di khasanah, penyetoran uang kepada pemberi jasa, pengisian uang ke ATM, pengambilan uang ke mesin CRM & CDM dan operasional lain yang terkait dengan uang untuk kepentingan pelaksanaan CR, mengacu kepada kondisi operasional di masing-masing regional dengan memperhatikan persyaratan/ ketentuan penutupan asuransi.

b. Kewenangan Memutus Biaya

- 1) Kewenangan Regional Manager untuk memutus biaya operasional dibatasi hanya untuk pengeluaran biaya rutin dan atau untuk pengadaan barang penunjang operasional sehari-hari yang anggarannya telah terlebih dahulu mendapatkan persetujuan kantor pusat.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 8 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>A/t 3/IV</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

2) Untuk pengeluaran uang atau pembiayaan yang bersifat tidak rutin, tidak ada dalam anggaran dan atau untuk pengadaan barang investasi harus diajukan terpisah atau tersendiri ke kantor pusat.

c. Kewenangan Akses

1) Kewenangan mengakses jaringan komunikasi pemberi jasa (*email* dan *ATM Net*) ditetapkan sebagai berikut:

- a) Kewenangan akses *email* yang diberikan oleh pemberi jasa berupa *user id* digunakan oleh regional sesuai *id* yang ditetapkan.
- b) Kewenangan akses *ATM Net*/ alat monitoring yang diberikan oleh pemberi jasa berupa *user id* digunakan oleh regional dengan pengguna yang ditetapkan tertulis oleh Regional Manager.

2) Batas kewenangan mengakses atau mengoperasikan sistem, mengacu kepada ketentuan yang telah dan/ atau akan ditetapkan oleh pemberi jasa.

3) Penambahan atau pengurangan user id diusulkan kepada pemberi jasa oleh kantor pusat berdasarkan usul regional.

**2. Kewenangan Tanda Tangan**

a. Regional Manager memiliki kewenangan menandatangani surat/ laporan/ dokumen lain didasarkan kepada surat penunjukkan/ penetapan jabatan dan Surat Kuasa Direksi.

b. Dalam kondisi Regional Manager berhalangan, kewenangan menandatangani surat/ laporan/ dokumen lain harus dilengkapi dengan Surat Penunjukkan/ Penetapan Jabatan dan Surat Kuasa Direksi dan diatur sebagai berikut:

- 1) Apabila Regional Manager tidak ada, kewenangan menandatangani diberikan kepada Assistant Manager.
- 2) Apabila Regional Manager dan Assistant Manager tidak ada, kewenangan menandatangani diberikan kepada chief CR-FLM bersama chief CPC.
- 3) Apabila Regional Manager, Assistant Manager dan salah satu chief tidak ada, kewenangan menandatangani diberikan kepada salah satu chief bersama salah satu koordinator.
- 4) Apabila Regional Manager, Assistant Manager dan chief tidak ada, kewenangan menandatangani diberikan kepada 2 (dua) orang koordinator.

Kewenangan menandatangani surat/ laporan/ dokumen lain yang diberikan kepada Assistant Manager, Chief dan koordinator harus dilengkapi dengan Surat Penujukan/ Penetapan Jabatan dan Surat Kuasa Direksi.

c. Kewenangan menandatangani Nota/ Memo/ Bukti/ Slip/ Laporan transaksi internal dapat ditandatangani setidaknya oleh koordinator masing-masing unit kerja.

**3. Perangkapan Jabatan di Kantor Regional**

a. Perangkapan jabatan sedapat mungkin dihindari dan tidak diberikan secara otomatis kepada pegawai. Perangkapan jabatan harus diberikan secara selektif dan hanya diperkenankan untuk 1 (satu) jabatan tertentu pada saat yang sama.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman :	9 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :		

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab II Organisasi dan Kewenangan**



- b. Perangkapan dimungkinkan dalam hal terdapat kondisi sebagai berikut:
  - 1) Kekurangan pegawai.
  - 2) Terdapat pegawai yang berhalangan hadir di tempat kerja.
- c. Perangkapan jabatan ditetapkan oleh Regional Manager secara tertulis, dengan memperhatikan kriteria sebagai berikut:
  - 1) *Dual control* dan *internal control* tetap terpenuhi.
  - 2) Sangat selektif.
  - 3) Mempunyai sifat jabatan yang sejenis.
  - 4) Jabatan setara atau lebih rendah.
  - 5) Memiliki kompetensi.
- d. Jangka waktu/ lamanya perangkapan jabatan maksimum 1 (satu) bulan, dapat diperpanjang sampai dengan maksimal 1 (satu) minggu. Perangkapan jabatan melebihi 1 (satu) bulan harus dilaporkan kepada kantor pusat.

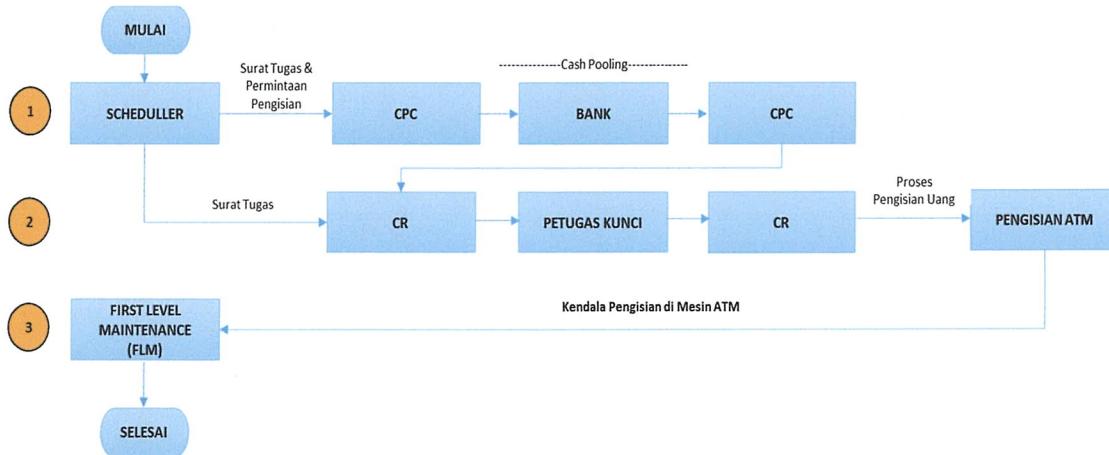
### A. Pengertian Jasa Pengelolaan Uang Rupiah

Aktivitas Bisnis dan Operasional Jasa Pengolahan Uang Rupiah adalah Distribusi Uang Rupiah, Pemrosesan Uang Rupiah, Penyimpanan Uang Rupiah di khazanah, dan atau Pengisian, pengambilan dan atau pemantauan kecukupan Uang Rupiah pada antara lain *Automated Teller Machine* (ATM), *Cash Deposit Machine* (CDM) dan/ atau *Cash Recycling Machine* (CRM).

### B. Cash Replenishment (CR)

Fungsi Cash Replenishment (CR) yaitu memastikan bahwa setiap hari 1 x 24 jam mesin ATM milik Bank selalu dapat berfungsi dengan baik serta kegiatan pengisian dan pengosongan selalu terjaga untuk menghindari adanya mesin ATM yang kosong (*cash out*) karena uang habis, sehingga mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi penarikan dan penyetoran.

**Bagan Alur Bisnis Proses Cash Replenishment**



**KETERANGAN:**

1. Proses Perhitungan Prediksi dan Cash Return
2. Proses Pengisian Uang Ke Mesin
3. Proses Handling Problem Pengisian

#### 1. Proses Kerja Cash Processing Center

- a. Permintaan uang kepada pemberi jasa pada H-2.
- b. Pengambilan uang dari pemberi jasa.
- c. Penerimaan uang di *cash processing center*.
- d. Pengisian uang ke *Cassette* s/d pemasukan *Cassette* ke bag.
- e. Penghitungan dan penyetoran *cash return*.

#### 2. Pelaksanaan Cash Replenishment (CR)

- a. Cash Replenishment (CR) dilaksanakan oleh petugas CR sebagai bagian dari 1 (satu) tim pelaksana CR, di bawah koordinasi koordinator CR dengan supervisi dari chief CR.
- b. Tim CR setidaknya terdiri atas 1 (satu) petugas CR, 1 (satu) petugas sekuriti, 1 (satu) polisi bersenjata api.

- c. Kepada tim CR diberikan Surat Tugas Pelaksanaan CR yang ditandatangani setidaknya oleh koordinator CR.
- d. Permasalahan/ hambatan yang dihadapi pada waktu pelaksanaan CR di lokasi ATM, dieskalasi/ dikomunikasikan setidaknya kepada koordinator CR
- e. Pimpinan perjalanan dalam pelaksanaan CR adalah petugas CR
- f. Pelaksanaan Cash Replenishment, mengacu kepada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)

### **3. Pelaksanaan Monitoring ATM NET (Self Service Terminal Operation Bridge/ SSTOB)**

- a. Monitoring ATM Net (SSTOB) dilaksanakan oleh petugas monitoring di bawah supervisi koordinator monitoring & scheduling.
- b. Tindak lanjut hasil monitoring, baik penugasan maupun jenis tindakan yang harus dilakukan, ditetapkan oleh chief CR-FLM atau oleh koordinator CR/ Koordinator FLM apabila chief CR-FLM tidak ada.

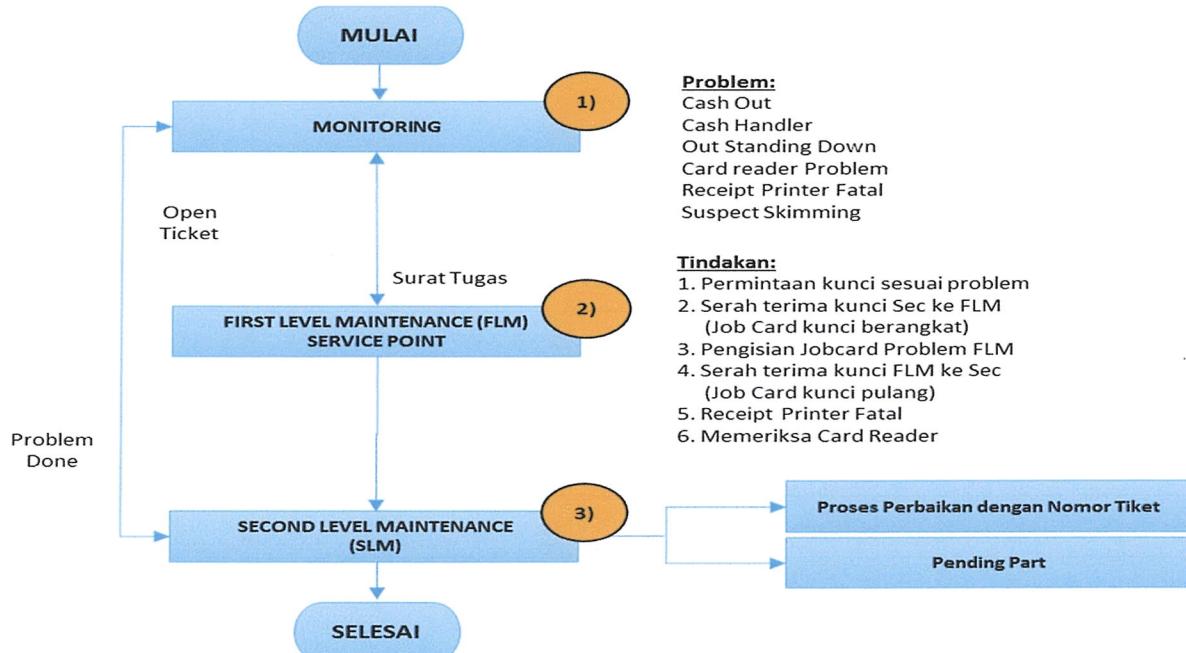
### **C. First Level Maintenance (FLM)**

Memastikan bahwa selama 1 x 24 jam mesin ATM milik bank selalu dapat berfungsi dengan baik dan setiap timbul problem awal yang merupakan tanggung jawab petugas FLM dan wajib segera menyelesaikan setiap problem yang timbul, agar mesin ATM dapat berfungsi kembali.

Pengelolaan ATM (termasuk CDM dan CRM) yaitu pemeliharaan ATM / CDM / CRM yang terdiri dari First Level Maintenance (FLM) dan Second Level Maintenance (SLM).

Dalam setiap tahapan bisnis proses telah diidentifikasi kegiatan-kegiatan bersifat kritikal yang memerlukan pengawasan karena dapat menyebabkan risiko kerugian financial dan penurunan *corporate image* atas kualitas layanan.

**Bagan Alur Bisnis Proses Pengelolaan ATM / CDM / CRM**



### **1. Keterangan Bagan Alur**

*Maintenance :*

- a. Monitoring ATM / CDM / CRM.
- b. FLM perbaikan dan *maintenance minor* (*CH, receipt printer, Card Reader*).
- c. SLM perbaikan besar (penggantian software, jaringan komunikasi, dan penggantian sparepart).

### **2. Penjelasan Bagan Alur Kegiatan FLM**

*Maintenance Mesin :*

- a. Monitoring problem mesin dilakukan secara *online realtime* via system yang disediakan oleh pemilik mesin oleh petugas Monitoring untuk diteruskan ke petugas *First Level Maintenance* (FLM) untuk dilakukan perbaikan minor.
- b. Petugas FLM menerima informasi ID Mesin dan lokasinya yang mengalami problem dari petugas Monitoring untuk dilakukan perbaikan pada kesempatan pertama. Tahapan perbaikan di level pertama (FLM) :
  - 1) Perbaikan minor (*card reader, cash handler, receipt printer*).
  - 2) Eskalasi melalui petugas Monitoring apabila menghadapi kendala perbaikan yang memerlukan penggantian *part*, gangguan jaringan komunikasi dan mesin *down* (mati total) untuk dilakukan *open ticket* ke *Second Level Maintenance* (SLM).
  - 3) Petugas SLM melakukan perbaikan tingkat lanjut setelah menerima permintaan dari petugas Monitoring sesuai problem mesin yang dieskalasikan untuk dilakukan *open ticket*. Dan apabila terjadi *pending part* (ketersediaan suku cadang) dikonfirmasikan ke petugas Monitoring untuk diinformasikan ke pemilik mesin (mesin tidak dapat dioperasikan).

### **3. Pelaksanaan Kegiatan FLM**

- a. FLM dilaksanakan oleh petugas FLM, didampingi/ dikawal oleh Petugas Sekuriti dilengkapi dengan Surat Penugasan yang ditandatangani minimal oleh koordinator FLM
- b. Permasalahan/ hambatan yang dihadapi pada waktu pelaksanaan FLM di lokasi ATM, dieskalasi/ dikomunikasikan minimal kepada koordinator FLM
- c. Setelah melaksanakan FLM, petugas FLM menyampaikan Laporan Pelaksanaan FLM menggunakan form standar yang ditetapkan.
- d. Pimpinan perjalanan dalam pelaksanaan FLM adalah petugas FLM.
- e. Pelaksanaan FLM, mengacu kepada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) FLM.
- f. Penanganan uang tercecer di ATM ditangani oleh Petugas CR-FLM yang menemukan uang tercecer di mesin ATM, mengacu kepada Petunjuk Teknis Operasional (PTO).

### **D. Rekonsiliasi**

Kantor pusat melaksanakan tugas rekonsiliasi transaksi yang dilaksanakan oleh Kantor Regional, dengan membandingkan data yang diperoleh dari Perusahaan Pemberi Jasa dan data yang diperoleh dari transaksi Kantor Regional serta Mesin ATM yang menjadi kelolaan CMOS.

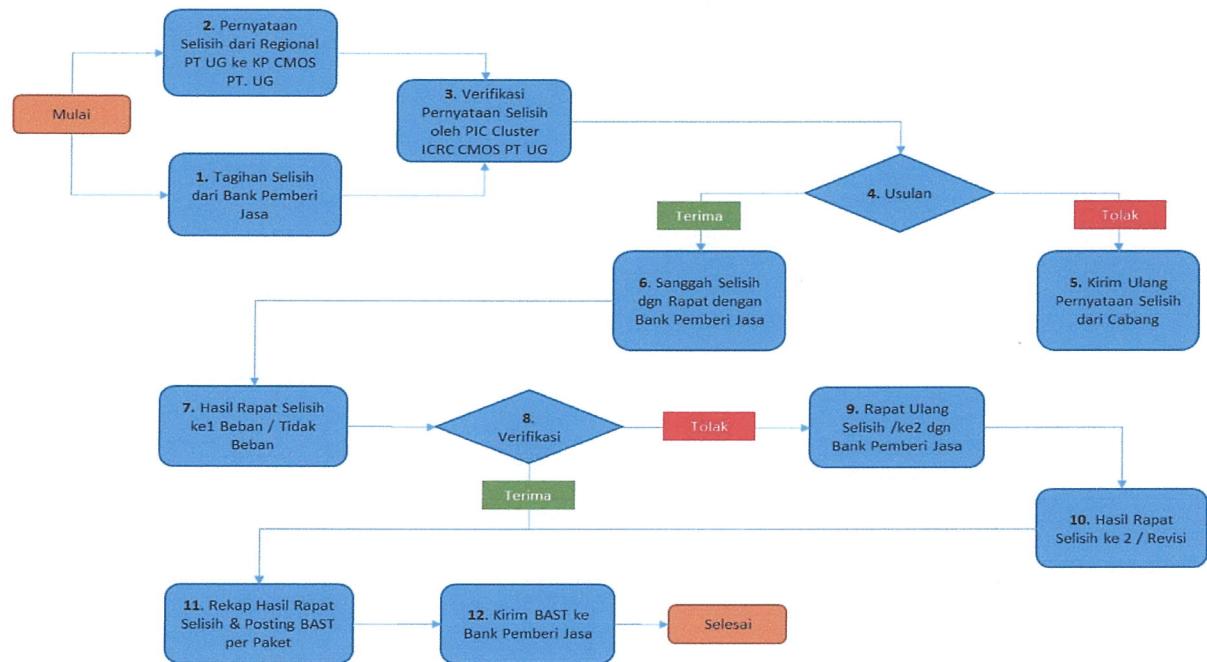
Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman	13 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :		

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab III Prosedur Operasional Jasa Pengelolaan Uang Rupiah**



**Bagan Alur Bisnis Proses Rekonsiliasi**



**Keterangan Bagan Alur Dan Penjelasan Bagan Alur Kegiatan Rekonsiliasi**

1. Bank Pemberi Jasa mengirimkan Tagihan Selisih melalui *e-mail* setiap hari, ke Kantor Pusat CMOS PT. UG Mandiri & Kantor Regional PT. UG Mandiri.
2. Kantor Regional menyampaikan pernyataan dan data selisih ke KP CMOS.
3. Verifikator Kantor Regional mengirimkan hasil investigasi atas selisih yang terjadi ke PIC Cluster KP CMOS.
4. PIC Cluster KP CMOS melakukan verifikasi terhadap pernyataan selisih yang di kirim oleh Kantor Regional.
5. Jika hasil verifikasi oleh TIM Rekon KP CMOS menemukan kekurangan atau ketidaklengkapan data sanggahan, maka usulan sanggahan dari Kantor Regional ditolak untuk dilengkapi dengan data yang sesuai.
6. Melakukan Rapat Selisih Ke-1 dengan Bank Pemberi jasa, untuk mengajukan sanggahan atas selisih yang disampaikan oleh Bank Pemberi Jasa.
7. Hasil Rapat Selisih Ke-1 dilaporkan kepada Tim Cluster KP CMOS.
8. Verifikasi oleh KP CMOS untuk dilanjutkan dengan proses berikutnya.
9. Dilakukan Rapat Selisih Ke-2, bila hasil verifikasi atas hasil Rapat Selisih oleh Tim Rekon KP CMOS menunjukkan adanya penolakan oleh Bank Pemberi Jasa, karena usulan sanggahan tidak tepat/ data pendukung masih belum lengkap.

**Catatan:**

usulan sanggahan Kantor Regional setelah Rapat Selisih Ke-1 masih dapat di investigasi ulang sampai batas waktu maksimal sebelum rapat penyelesaian selisih ke-2 berlangsung.

10. Hasil Rapat Selisih Ke-2 yang disetujui kedua belah pihak, disampaikan kepada KP CMOS untuk dilanjutkan ke proses berikutnya.
11. Seluruh hasil verifikasi atas hasil Rapat Selisih oleh Tim Rekon KP CMOS yang menunjukkan persetujuan Bank Pemberi Jasa/ data pendukung lengkap, diterbitkan BAST.
12. PT. UG Mandiri dan Bank Pemberi Jasa menandatangani BAST jasa layanan yang telah dilaksanakan, dengan penjelasan sebagai berikut:
  - a) Dilakukan rekapitulasi dan disusun per wilayah monitoring/ Paket.
  - b) Lembar monitoring BAST yang sudah final, di tandatangani PT. UG Mandiri dan dikirim ke Bank Pemberi Jasa sebagai *Invoice Tagihan* layanan PT. UG Mandiri kepada Bank Pemberi Jasa (dalam proses akhir ini, muncul penegasan bahwa seluruh sanggahan yang sudah masuk BAST sudah memperoleh hasil rapat dan tidak bisa di sanggah ulang/ bersifat final).

**E. Cash Processing/ Pemrosesan Uang**

Melaksanakan tugas Pemrosesan Uang Rupiah yang digunakan dalam pengisian ATM, sisa uang di ATM maupun pemenuhan kebutuhan uang tunai yang diperoleh dari pemberi jasa maupun pengembalian sisa uang di ATM terkait dengan pekerjaan **Cash Replenishment (CR)**, yang secara singkat terdiri dari :

1. Pengisian Uang Rupiah ke *Cassette* ATM, yang terdiri dari beberapa macam jenis *Cassette* ATM tergantung merk dan model.
2. Pemrosesan uang sisa *Cassette* ATM (*Cash Return*) yang diterima dari TIM CR dicocokkan dengan *Elektronic Journal/Bill Count* hasil transaksi masing-masing mesin ATM, jika ditemukan **Selisih Cash Return yaitu** terjadinya perbedaan jumlah antara hasil perhitungan **uang return** dengan **bill count**, dengan kemungkinan penyebabnya adalah:
  - a. Aspek mesin, antara lain karena terjadi problem pada sensor ekstraktor (uang lengket/ *double* yang tidak terdeteksi), problem pada presenter (uang keluar bersama dengan uang yang gagal keluar sebelumnya).
  - b. Aspek *human error*, antara lain karena ketidakcermatan menghitung jumlah/ lembar saat memasukkan uang ke *Cassette*, tercerer di bag/ uang keluar dari *Cassette reject* pada waktu diserahkan dari petugas **CR kepada petugas CPC**.
  - c. Aspek *fraud*.

Apabila terjadi selisih, dilakukan langkah sebagai berikut:

- a. Selisih kurang dilaporkan dalam CR Report kepada pemberi jasa dan dilaporkan kepada tim rekonsiliasi selisih Divisi Operation & Network dilampiri dengan *fotocopy Bill count* dan data *electronic journal*.
- b. Selisih lebih disetorkan/ dicatat dalam CR Report kepada pemberi jasa dan dilaporkan kepada tim rekonsiliasi selisih Divisi Operation & Network.

Bab III Prosedur Operasional Jasa Pengelolaan Uang Rupiah

- c. Selisih yang terjadi pada mesin yang sama lebih dari 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan, harus dilakukan investigasi, baik melalui rekaman CCTV maupun pemeriksaan mesin oleh vendor mesin.
- d. Selisih yang terjadi karena salah admin harus dilengkapi dengan Berita Acara.

#### F. Cash In Transit (CIT)

Merupakan penyelenggaraan jasa pengantaran dan pengambilan uang tunai dan barang berharga/dokumen lainnya milik klien, melalui angkutan darat, laut dan udara.

Kegiatan bisnis CIT ini terbagi dalam 3 (tiga) jenis yaitu :

##### 1. *Reguler Services* :

Biasa disebut juga dengan istilah Retail Services, yaitu layanan pengambilan dan pengantaran uang tunai dan barang berharga dari satu tempat ketempat lain secara rutin/terjadwal dengan frekuensi tinggi serta lokasi pengambilan sudah ditentukan atau tetap setiap harinya. Regular Service terbagi 3 jenis transaksi yaitu :

- 1) **Said to Contain**, yaitu metode proses serah terima uang (*hand over*) dari klien dengan kondisi uang/dokumen didalam tas yang telah disegel tanpa melihat uang itu sendiri.
- 2) **Global Count**, yaitu metode proses serah terima (*hand over*) uang/ dokumen dari klien dilakukan dengan melakukan pehitungan uang hanya secara global saja, yaitu bedasarkan tiap ikatan (bundel) uang di tempat.
- 3) **Count On Site**, yaitu metode proses serah terima (*hand over*) uang dari klien dilakukan dengan cara hitung detail menurut denominasi uang per-lembar di tempat.

##### 2. *On Call Services* :

Biasa disebut juga dengan istilah CIT – Ad hoc, yaitu merupakan aktivitas layanan pengambilan dan pengantaran baik antar Bank ataupun perusahaan berdasarkan permintaan yang tidak tetap (tidak terjadwal).

##### 3. *Dedicated Services* :

Biasa disebut juga dengan istilah *Cashguard Services*, yaitu merupakan produk layanan penyediaan armada beserta *crew* (sopir, chasir, beserta anggota polisi bersenjata) dan dilengkapi alat komunikasi (radio control) untuk membawa uang dan barang berharga yang dilakukan pada jam kerja dan dibawah supervisi klien. Penyewaan kendaraan ini dihitung perbulan dengan biaya jasa tetap.

#### G. Manajemen Kunci

##### 1. Kunci ATM

- a. Kunci ATM terdiri dari kunci fascia atas, kunci fascia bawah, kunci tombak, kunci cadangan dan kunci (nomor) kombinasi brankas ATM.
- b. Kunci fascia atas, kunci fascia bawah, kunci tombak, dan kunci (nomor) kombinasi brankas ATM di satukan dan di kuasai oleh petugas kunci
- c. Cadangan (duplikat) kunci ATM yang terdiri atas Kunci fascia atas, fascia bawah dan kunci tombak disatukan menjadi satu set untuk setiap nomor id ATM, disimpan di bawah pengawasan Regional Manager atau Assistan Manager. Penggunaan kunci cadangan harus

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)	Halaman : 16 dari 33
No Reg : 001/2021/SPO/CMS	Edisi :
Tgl Berlaku : 18/05/21	Revisi : <i>[Handwritten signatures]</i>

mendapatkan persetujuan Regional Manager atau Assistant Manager pada formulir permintaan penggunaan kunci cadangan yang diajukan oleh petugas yang akan menggunakan kunci cadangan dan diketahui oleh koordinator CR atau FLM.

- d. Kunci (nomor) kombinasi brankas ATM, diberikan kepada semua petugas CR dan petugas FLM. Kunci (nomor) kombinasi diubah pertama kali pada awal serah terima pengeloaan (*handover*), selanjutnya dilakukan perubahan secara acak setidaknya dalam kurun waktu (tiga) bulan dan atau pada waktu-waktu tertentu yang dianggap perlu, antara lain pada kondisi:
  - 1) Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).
  - 2) Berakhirnya masa kontrak kerja (tidak diperpanjang).
  - 3) Mengundurkan diri (*Resign*).

Daftar nomor kombinasi dikuasai oleh Regional Manager atau Assistant Manager. Penggunaan dan pengembalian Kunci ATM mengacu pada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM).

## **2. Kunci Kluis/ Khasanah**

- a. Kunci Kluis/ Khasanah terdiri atas Kunci (Nomor) kombinasi dan Kunci Manual.
- b. Kunci (Nomor) kombinasi dikuasai oleh Regional Manager atau Assistant Manager, sedangkan kunci manual dikuasai oleh Chief atau (apabila chief tidak ada), kunci manual dikuasai oleh koordinator CPC.
- c. Data angka dan keterangan mengenai putaran kunci (nomor) kombinasi kluis/ khasanah ditulis pada selembar kertas, dimasukkan dalam amplop bersegel untuk kemudian di simpan di SDB Bank.
- d. Cadangan (duplikat) kunci manual kluis/ khasanah disimpan di SDB Bank, disatukan dengan penyimpanan amplop data angka dan keterangan putaran kunci (nomor) kombinasi kluis/ khasanah.
- e. Penyimpanan cadangan (duplikat) kunci manual dan nomor kombinasi kluis/ khasanah dilaporkan secara tertulis kepada Divisi Operation & Network Kantor Pusat dengan isi laporan memberitahukan mengenai nomor SDB dan nama/ alamat bank tempat SDB tersebut.

## **3. Penyimpanan Kunci**

### **a. Standar Ruangan Kunci**

Ruangan/Area Kunci harus steril (hanya petugas kunci yang berada di ruangan/ area kunci), di bawah pantauan CCTV yang mencukupi, dan dilengkapi dokumen pendukung (*logbook* dan dokumen serah terima kunci).

### **b. Standar Box Kunci**

Box penyimpanan harus selalu dikunci, memisahkan antara kunci utama FLM, CR dan cadangan. Box kunci cadangan harus selalu terkunci dan kunci cadangan tidak dapat digunakan tanpa seizin pejabat yang berwenang (RM, ARM atau pejabat yang ditunjuk secara tetap).

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 17 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>V/W/PB/344</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**c. Jangkauan CCTV**

CCTV harus fokus kepada titik-titik penting pada ruangan/area kunci, seperti *Box* kunci dan tempat serah terima kunci.

**d. Petugas Kunci**

Pegawai yang ditunjuk secara tetap dan bertanggungjawab terhadap ruangan kunci berikut isinya, serta melapor kepada RM/ARM atas tugas yang dijalankan.

**1) Tugas Pokok**

Bertugas melakukan perhitungan kelengkapan kunci, serah terima kunci kepada Sekuriti atau petugas CRFLM dengan menandatangani BAST, *Stock Opname* kunci, pengisian *logbook* kunci dan pengarsipan BAST kunci dengan tertib.

**2) Tanggung Jawab**

Bertanggungjawab penuh kepada RM/ARM atas tugas yang dijalankan. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan kunci, apapun kejadian lain yang berhubungan dengan kunci, wajib langsung dilaporkan kepada RM/ARM.

**e. Distribusi Kunci**

**1) Dasar Peminjaman Kunci**

Kunci dipinjam petugas CR-FLM hanya atas dasar menjalankan tugas pengisian atau perbaikan ATM, dengan dilengkapi dengan Surat Tugas yang ditandatangani RM/ARM. Tanpa Surat Tugas, dilarang melakukan serah terima kunci apapun alasannya.

**2) Kewajiban Dalam Serah Terima Kunci**

Pada saat serah terima kunci, petugas kunci memeriksa seluruh satu persatu dan memastikan bahwa kunci yang diserahkan sesuai dengan surat tugas yang sudah ditanda tangani RM/ARM. Setelah kunci dinyatakan lengkap, petugas kunci dan sekuriti (sebagai pengawas kunci) menandatangani *logbook* kunci dan BAST kunci, dengan disaksikan dan ditandatangani juga oleh petugas CR-FLM. Pada saat serah terima kunci, seluruh pihak yang terlibat harus terekam oleh CCTV dengan jelas dan tidak membelaangi CCTV.

**3) Kewajiban Verifikasi Kunci dan Dokumen**

Setelah serah terima, kunci yang diterima harus diverifikasi ulang oleh semua petugas yang menandatangani BAST untuk kemudian dimintakan persetujuan RM/ARM.

**f. Penanganan Kunci di Lapangan**

**1) Penanggung Jawab Kunci**

Kunci mesin ATM yang telah di serah terimakan dari petugas kunci kepada petugas sekuriti pengawal CR-FLM, yang selanjutnya beredar di sektor kerja CR-FLM, sepenuhnya menjadi tanggung jawab petugas sekuriti pengawal CR-FLM sebagai pengawas dan pemegang kunci.

**2) Praktik Pengamanan Kunci**

Petugas Sekuriti **DILARANG** meminjamkan kunci kepada petugas sekuriti pengawal CR-FLM tanpa perintah perbaikan atau pengisian ATM dari kantor regional. Petugas Sekuriti **DILARANG** menyimpan kunci di sembarang tempat seperti di dalam bagasi jok motor, di

dalam mobil, di dalam mesin ATM, di dalam Box ATM dan tempat lainnya. Kunci wajib selalu dalam pengawasan Petugas Sekuriti saat menjalankan tugas.

**3) Saat Penggunaan Kunci**

Petugas Sekuriti hanya dapat menyerahkan kunci kepada petugas CR-FLM atas dasar perintah perbaikan atau pengisian ATM, dimana kunci diserahkan tepat saat petugas CR-FLM akan membuka ATM. Selama perbaikan dan pengisian, petugas sekuriti wajib memonitor sekaligus mengamankan petugas CR-FLM dalam melaksanakan tugasnya. Setelah pengisian atau perbaikan ATM, petugas Sekuriti mengambil dan menyimpan kembali kunci yang telah digunakan.

**4) Petugas yang berhak menggunakan Kunci**

Dalam kaitan operasional ATM, kunci hanya dapat digunakan oleh petugas CR-FLM dalam menjalankan tugasnya melakukan pengisian atau perbaikan ATM. Selain petugas CR-FLM **DILARANG** menggunakan kunci ATM untuk kepentingan apapun.

**g. Stock Opname Kunci**

**1) Pelaksana Stock Opname Kunci Kantor Regional**

*Stock Opname* Kunci dilakukan oleh petugas kunci yang diketahui oleh dan hasilnya dilaporkan secara tertulis kepada RM, ARM atau petugas kantor regional yang ditunjuk secara tetap.

**2) Waktu Pelaksanaan Stock Opname Kunci Kantor Regional**

*Stock Opname* kunci dilakukan saat pergantian *shift* atau saat serah terima kunci dengan petugas Sekuriti CR-FLM. Seluruh kunci hasil *Stock Opname* wajib dicatat pada *logbook* kunci yang ditandatangani oleh RM, ARM atau petugas kantor regional yang ditunjuk secara tetap.

**3) Stock Opname Kunci Remote Area**

*Stock Opname* kunci khusus *remote area*, wajib dilakukan oleh RM, ARM atau petugas kantor regional yang ditunjuk secara tetap, setiap hari melalui *video call*, dengan petugas sekuriti di *remote area* untuk memastikan kunci sepenuhnya aman dalam pengawasan.

**4. Kunci Gedung dan Kendaraan Bermotor**

Kunci gedung (termasuk kunci pagar halaman gedung) dan kunci kendaraan bermotor berada dalam pengawasan petugas sekuriti. Khusus untuk penggunaan kunci kendaraan bermotor dicatat pada buku mutasi kunci kendaraan bermotor. Cadangan (duplikat) kunci gedung dan kendaraan bermotor, berada dalam pengawasan Regional Manager, disatukan penyimpanannya dengan penyimpanan cadangan kunci ATM.

**H. Service Level Maintenance (SLM)**

Melaksanakan fungsi untuk menindaklanjuti permasalahan/ problem dan perbaikan mesin ATM dari mulai *open ticket*, penanganan/ perbaikan hingga mesin berfungsi normal kembali, pelaporan pekerjaan dengan cara mengupdate sistem dan mengisi lengkap *jobcard* sampai dengan *closing ticket*.

**I. Internal Control, Risk & Compliance**

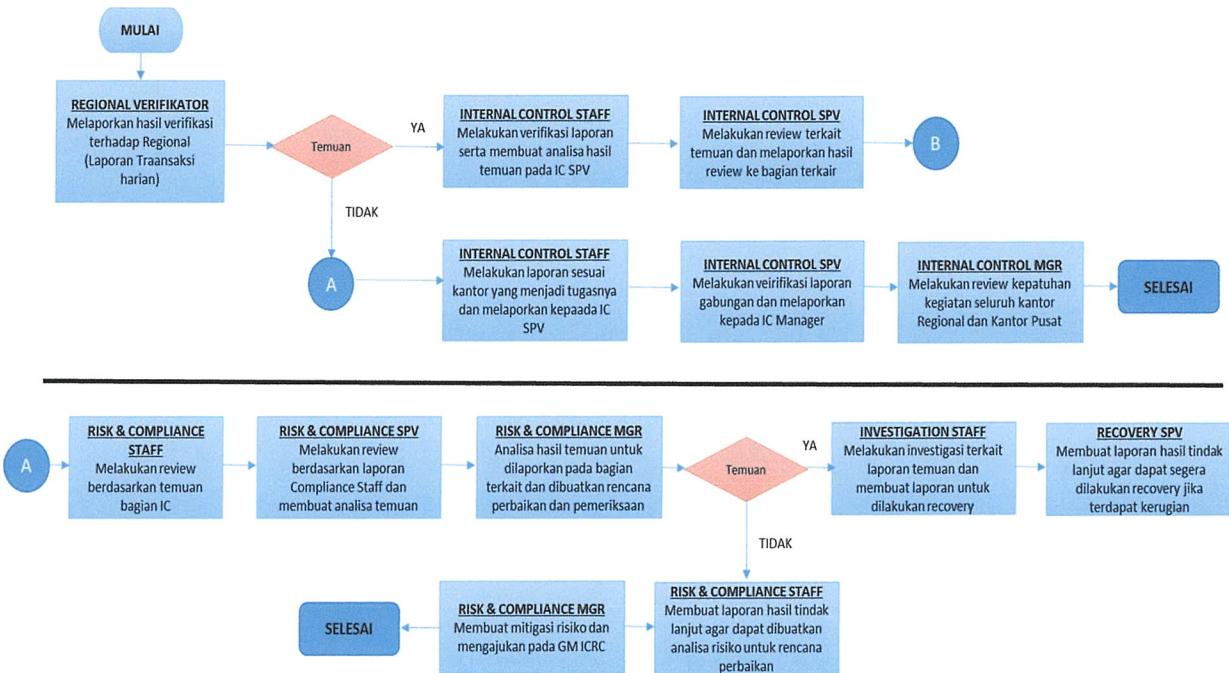
Kantor Pusat melaksanakan fungsi Internal Kontrol yang diantara ditujukan agar disiplin pelaksanaan dan penerapan alat control terkait risiko kepatuhan dan risiko operasional dengan melakukan

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 19 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>VW/pe-344</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Bab III Prosedur Operasional Jasa Pengelolaan Uang Rupiah**

verifikasi/ *review* atas transaksi dan operasional CMOS termasuk investigasi atas indikasi terjadinya “*Fraud*”.

**Bagan Alur Bisnis Proses Internal Control, Risk, & Compliance**



**1. Keterangan Bagan Alur**

- Regional Verifikator memverifikasi laporan harian H+1 transaksi Kantor Regional.
- Internal Control Staff memverifikasi serta melaporkan jika terdapat ketidaksesuaian dan membuat laporan rutin harian dari Regional Verifikator.
- Internal Control Supervisor menganalisa temuan kejadian risiko operasional dan mengusulkan rekomendasi perbaikan/ penyempurnaan.
- Internal Control Manager melakukan *review* implementasi Internal Control di seluruh kantor CMOS.
- Risk and Compliance Staff melakuan *review* terhadap laporan implementasi Internal Control.
- Risk and Compliance Supervisor melakukan analisa temuan dan *review* laporan Risk and Compliance staff.
- Risk and Compliance Manager membuat rencana perbaikan dan perintah dilakukannya investigasi *on desk* dan *on site*.
- Investigation and Recovery Staff melakukan perintah investigasi dari Risk and Compliance Manager dan melaporkan pada Recovery Supervisor.
- Recovery Supervisor memberikan arahan dalam proses investigasi dan membuat rencana *recovery*.

## 2. Penjelasan Bagan Alur Kegiatan ICRC

### a. Internal Control

Hasil Proses **verifikasi** tidak ditemukan proses yang mencurigakan dan atau temuan kesalahan:

- 1) Regional Verifikator mengumpulkan data Kantor Regional dan melakukan verifikasi harian H+1 pada Internal Control Staff.
- 2) Internal Control Staff memproses laporan Regional Verifikator untuk dilakukan verifikasi lanjutan atas laporan tersebut dan melaporkan pada Internal Control Supervisor pada kesempatan pertama.
- 3) Internal Control Supervisor melakukan analisa kesesuaian pada data tersebut dan dapat dipertanggung jawabkan di kemudian hari.
- 4) Internal Control Manager melakukan *review* kepatuhan kegiatan diseluruh Kantor Regional dari hasil proses verifikasi diatas serta hasil *review* kepatuhan Internal Control kantor CMOS lainnya.

b. Proses verifikasi diawali adanya proses yang mencurigakan & atau temuan kesalahan.

- 1) Regional Verifikator mengumpulkan data Regional dan melakukan investigasi awal pada temuan dan melaporkan pada bagian Internal Control.
- 2) Internal Control Staff melakukan proses *review* hasil temuan dari verifikator dan melakukan analisa untuk dilaporkan pada Internal Control Supervisor.
- 3) Internal Control Supervisor melakukan analisa dan memberikan gambaran atau bayangan kondisi di kantor regional Internal Control Manager serta tembusan kepada bagian Risk, Compliance & Recovery unit. serta membahas jadwal *review* on desk dan on site dengan Risk, Compliance & Recovery Manager.
- 4) Internal Control Manager membahas hasil Analisa kejadian operasional dari laporan internal control Supervisor, jadwal investigasi on desk dan on site dengan Risk, Compliance & Recovery Manager.

### c. Risk, Compliance & Recovery

#### Bagian Recovery

- 1) Investigation & Recovery Staff Melakukan analisa hasil temuan Internal Control untuk menggambarkan kondisi temuan dan melaporkan pada Recovery Supervisor
- 2) Investigation & Recovery Supervisor melakukan gelar permasalahan terhadap temuan untuk dilakukan Investigasi lanjutan dan membuat resume hasil pemeriksaan kepada bagian Risk & Compliance dan melaporkan hasilnya kepada Investigation & Recovery Manager.
- 3) Investigation & Recovery Manager mengusulkan tindak lanjut hasil investigasi dan *recovery* kepada ICRC General Manager untuk diambil keputusan.

#### Bagian Risk & Compliance

- 1) Risk & Compliance staff melakukan analisa hasil resume Recovery Supervisor untuk dapat dibuatkan analisa risiko dan dibuatkan mitigasi risikonya.
- 2) Risk & Compliance Supervisor membuat mitigasi risiko dan perbaikan serta membuat jadwal perbaikan alat kontrol di Kantor Regional atau kantor CMOS lainnya.
- 3) Risk & Compliance Manager melakukan *review* hasil penyempurnaan dan atau perbaikan di seluruh Kantor Regional dan Kantor CMOS lainnya.

## J. Sarana/ Prasarana

### 1. *Security seal (Segel Pengaman)*

*Security seal* terdiri atas *seal* untuk *Cassette* dan *seal* untuk Bag/ tas *Cassette* yang memiliki nomor urut. *Securtiy seal* disimpan di tempat khusus penyimpanan *seal*, dikelola oleh unit kerja General Affair. Unit kerja yang membutuhkan *seal* (CPC) mengajukan permohonan/ permintaan penggunaan *seal* untuk kebutuhan periode tertentu, maksimal untuk kebutuhan 1 (satu) minggu ke depan. Unit kerja General Affair mencatat mutasi *seal* pada buku mutasi *seal*, demikian juga unit kerja pengguna *seal* (CPC) memiliki Buku Pemakaian *Seal*, dengan mencatatkan nomor *seal* dan ID ATM.

### 2. *Cassette*

- Cassette* utama (termasuk *Cassette Reject*) disimpan di tempat (rak) penyimpanan *Cassette*, dikelompokkan berdasarkan id ATM, di bawah pengawasan chief CPC atau koordinator CPC.
- Cassette* cadangan disimpan terpisah dari *Cassette* utama, disusun/ dikelompokkan berdasarkan merk.
- Cassette* rusak disimpan terpisah dari *Cassette* utama dan *Cassette* cadangan, disusun/ dikelompokkan berdasarkan merk. *Cassette* rusak dikembalikan/ dimintakan pengganti kepada pemberi jasa secara berkala dilengkapi Berita Acara Pengembalian *Cassette*.
- Cassette* digunakan secara tetap hanya untuk ATM tertentu. Untuk itu setiap 1 (satu) set *Cassette* harus dibubuh/ dilengkapi tulisan id ATM/ alamat lokasi dan denominasi.

### 3. Mesin Kantor

- Mesin kantor adalah peralatan kerja yang termasuk kategori barang investasi dan digunakan langsung dalam operasional utama, antara lain mesin sortir uang, mesin hitung uang, mesin deteksi uang palsu, computer (termasuk CPU dan printer) berada dalam pengelolaan unit kerja General Affair.
- Setiap jenis mesin kantor dicatat/ diadministrasikan dengan tertib, meliputi merk, jenis/ type, nomor seri, tanggal perolehan, harga perolehan. Pada fisik setiap unit mesin kantor ditempelkan *sticker* bertuliskan keterangan bahwa mesin tersebut milik perusahaan.
- Setiap unit mesin kantor dirawat/ dipelihara secara berkala.
- Pengadaan mesin kantor harus atas persetujuan kantor pusat, berdasarkan usul yang disampaikan oleh regional.

### 4. *Closed Circuit Television (CCTV)*

- Gedung kantor regional dilengkapi dengan perangkat CCTV.
- Penempatan dan banyaknya kamera disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan pertimbangan terhadap tingkat kerawanan, luas gedung dan atau rekomendasi pemberi jasa.
- Pada setiap awal hari, petugas verifikator/ internal control memeriksa hasil rekaman CCTV sehari sebelumnya.
- Pantauan harian terhadap CCTV dilaksanakan oleh sekuriti, chief/ koordinator CR, chief/ koordinator FLM, chief/ koordinator FLM.

- e. Kapasitas perekaman minimal dapat merekam peristiwa 1 (satu) bulan.

#### **5. Ruang Khusus (*Restricted Area*)**

- a. Yang dimaksud dengan Ruang Khusus (*Restricted Area*) adalah ruang kerja yang hanya dapat dimasuki oleh pegawai tertentu yang telah ditetapkan dan atau orang tertentu lainnya yang mendapatkan persetujuan.
- b. Untuk dapat memasuki ruang khusus (*Restricted Area*) diberlakukan pemeriksaan fisik (penggeledahan), penggunaan kode akses dan pakaian khusus. Demikian pula pada saat keluar dari ruang khusus (*Restricted Area*), kepada pegawai dan atau orang tertentu tersebut, harus dilakukan pemeriksaan fisik (penggeledahan).
- c. Pelaksanaan pengelolaan ruang khusus (*Restricted Area*), mengacu pada Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM).

#### **6. Biaya Operasional**

- a. Anggaran biaya operasional setiap regional disediakan dalam bentuk *petty cash* dengan jumlah yang ditetapkan oleh kantor pusat berdasarkan perhitungan terhadap usul yang disampaikan oleh regional. Untuk menyimpan uang, setiap regional harus memiliki rekening bank.
- b. Anggaran yang disediakan adalah untuk membiayai kebutuhan operasional sehari-hari. sedangkan kebutuhan pengadaan barang/ jasa yang bersifat investasi (penggunaan melebihi 1 tahun) harus diajukan tersendiri ke kantor pusat.
- c. Penggunaan anggaran merupakan kewenangan Regional Manager dengan mempertimbangkan kewajaran jumlah/ kuantitas, kewajaran harga dan ketersediaan anggaran, dibukukan sesuai dengan *chart of account* yang ditetapkan.
- d. Realisasi penggunaan anggaran dilaporkan ke kantor pusat secara bulanan bersamaan dengan pengajuan penyediaan anggaran bulan berikut.

#### **7. Surat / Dokumen / File**

- a. Dokumen legalitas usaha yang antara lain meliputi foto copy akte pendirian/ perubahan perusahaan, fc surat izin usaha, fc surat ijin operasional, Surat Keterangan Tempat Usaha/ Domisili/ Ijin Gangguan, fc SHM/ SHGB, fc IMB, fc sewa tanah/ sewa bangunan, surat ijin penggunaan bangunan (pinjam pakai), Surat Kuasa Direksi, Surat Penunjukan/ Penetapan Jabatan Regional Manager, fc SPO/ PTO (termasuk struktur organisasi dan *job description*) disimpan secara khusus oleh Regional Manager.
- b. Surat dikelompokkan dalam 2 (dua) jenis surat atas Surat Masuk dan Surat Keluar. Surat masuk dikelompokkan minimal dalam 3 (tiga) jenis surat terdiri atas surat masuk dari kantor pusat, surat masuk dari pemberi jasa dan surat masuk dari pihak ketiga. Surat keluar dikelompokkan/ disusun sesuai dengan rubrik dan tanggal surat.
- c. Setiap surat masuk dan surat keluar diadministrasikan/ dicatat pada Buku Surat Masuk/ Surat Keluar.

**8. Inventaris Kantor**

- a. Inventaris Kantor adalah peralatan kerja pendukung operasional yang termasuk kategori barang inventaris, antara lain meja/ kursi/ sofa, AC, ganset, pintu kluis/ khasanah, lemari, locker, lampu ultra violet, alat pemadam kebakaran, berada di bawah kelolaan unit kerja General Affair.
- b. Setiap jenis inventaris kantor dicatat/ diadministrasikan dengan tertib, meliputi merk, jenis/type, nomor seri, tanggal peroleh, harga perolehan. Pada fisik setiap unit inventaris kantor ditempelkan sticker bertuliskan keterangan bahwa inventaris tersebut milik perusahaan.
- c. Setiap unit inventaris kantor dirawat/ dipelihara secara berkala.
- d. Pengadaan inventaris kantor harus atas persetujuan kantor pusat, berdasarkan usul yang disampaikan oleh regional.

**9. Peralatan Kerja**

- a. Peralatan Kerja adalah benda/ alat pendukung operasional harian, antara lain ATK, obeng, tang, ransel, *security seal*, bag *Cassette*, berada di bawah kelolaan unit kerja General Affair.
- b. Peralatan kerja disimpan dan diadministrasikan dengan tertib.
- c. Pengadaan peralatan kerja dapat dilaksanakan di regional dengan mempertimbangkan kewajaran jumlah/ kuantitas, kewajaran harga dan ketersediaan anggaran.

**10. Pengamanan Gedung dan Lingkungan Kantor**

- a. Yang dimaksud dengan gedung dan lingkungan kantor adalah gedung kantor bagian dalam dan bagian luar termasuk tempat parkir dan halaman.
- b. Kontrol/ pemeriksaan gedung dan lingkungan kantor oleh petugas sekuriti dilakukan berkala setidaknya setiap (tiga) jam, baik memeriksa secara langsung ke lokasi maupun dengan cara mengamati melalui CCTV.
- c. Dalam melaksanakan pemeriksaan, petugas sekuriti juga memeriksa kelengkapan asset perusahaan, baik yang ada di dalam maupun di luar gedung, termasuk keberadaan dan kelengkapan kendaraan bermotor.

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



**A. RISIKO DAN MITIGASI**

Secara umum Mitigasi Risiko Operation & Network mengacu pada prinsip-prinsip Manajemen Risiko Operasional. Berdasarkan hasil identifikasi atas risiko-risiko yang mungkin terjadi, antara lain sebagai berikut:

NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
1.	Kesalahan denominasi saat pengisian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas tidak teliti dalam melakukan pengisian</li> <li>b. Tidak mengikuti Standar Prosedur Operasional/ Petunjuk Teknis Operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan tes denom</li> <li>b. Melakukan <i>test Cash</i></li> <li>c. Memastikan warna label sama dengan denominasi fisik</li> </ul>	operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lapor ke Kantor Pusat dan pemilik mesin ATM</li> <li>b. Segera dilakukan penghentian transaksi.</li> <li>c. Back up CCTV dan EJ pada saat denominasi salah.</li> <li>d. Segera mengisi ulang dengan denom yang benar.</li> </ul>
2.	Uang yang dimasukkan dalam <i>Cassette</i> tidak sesuai (selisih kurang/lebih).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas tidak teliti.</li> <li>b. Proses penyortiran dan pengisian tidak sesuai SOP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memastikan jumlah yang dimasukkan ke dalam <i>Cassette</i> sesuai dengan surat permintaan dari scheduller,</li> <li>b. Perawatan mesin sortir dan mesin kipas secara berkala,</li> <li>c. Cek dan ReCek yang dilakukan oleh koordinator CPC</li> </ul>	operasional	Melakukan <i>Cash opname</i> terhadap <i>Cassette</i> yang sudah terisi.
3.	Pengajuan penggantian uang terhadap uang diragukan/mutilasi / sisipan/kurang yang ditemukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses pembuatan berita acara yang lama sehingga pelaporan pada pihak pemilik mesin ATM melewati batas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat berita acara sebelum H+1.</li> <li>b. Melengkapi berita acara dengan barang bukti sesuai</li> </ul>	financial	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menghubungi pihak ECO untuk mengupayakan pengajuan CIT kembali pada pihak pemilik mesin ATM.</li> </ul>

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 25 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/P 30/05/21</i>
Tgl Berlaku :	<i>18/05/21</i>	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
	ditolak oleh Cash pooling.	waktu H+1 yang ditetapkan.  b. Berita acara tidak dilengkapi barang bukti yang sesuai ketentuan pihak pemilik mesin ATM sehingga permohonan pengajuan penggantian uang ditolak.	ketentuan (rekaman CCTV, ban uang, label ban uang, uang fisik) dan memastikan kualitas CCTV sudah baik sehingga dapat diterima oleh pihak pemilik mesin ATM.		b. Menghubungi pihak ECO untuk mengupayakan perpanjangan waktu pengantian barang bukti baru agar Berita Acara CIT tetap dapat di proses oleh pihak pemilik mesin ATM.
4.	Pencurian, dan penggelapan uang di ruang CPC	a. Pengecekan body checking pada karyawan/tamu diawal tidak sesuai prosedur.  b. Pengawasan lemah.  c. Infrastruktur tidak memadai.  d. Ketidakdisiplinan petugas.	a. Wajib menjalankan seluruh tahapan kegiatan yang telah dituangkan dalam prosedur,  b. Mengenali karyawan lebih dekat ('know your employee principle'),  c. Melakukan pencatatan terhadap siapapun yang keluar-masuk ruang CPC.	operasional	a. Mengumpulkan bukti pencurian dengan melakukan upaya penggambaran kronologis kejadian dan meminta rekaman CCTV,  b. Melapor kepada Polisi  c. Melapor pihak asuransi.
5.	Terjadinya vandalisme (pencurian uang/kendaraan).	a. Petugas sekuriti tidak melakukan pengawalan yang baik ketika petugas FLM melakukan perbaikan sehingga ada pelaku kejahatan yang melakukan pencurian uang saat petugas FLM melakukan perbaikan dengan	a. Petugas sekuriti memastikan lingkungan sekitar mesin ATM selama dilakukan maintenance.  b. Petugas sekuriti memastikan meninggalkan kendaraan di tempat yang aman dan dekat dari mesin ATM	operasional	a. Berupaya untuk mengejar pelaku pencurian.  b. Berkoordinasi dengan koordinator sekuriti untuk segera menghubungi pihak kepolisian atas pencurian yang terjadi.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 26 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/T</i> <i>3/4</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
		membuka brankas uang. b. Petugas sekuriti tidak meletakkan kendaraan di lokasi yang aman dan dapat terpantau dekat dengan mesin ATM sehingga kendaraan dicuri saat dilakukan perbaikan mesin ATM.	sehingga dapat dipantau.		c. Melaporkan kepada Atasan d. Melaporkan kepada Pemilik Mesin ATM. e. Pengajuan Klaim Asuransi
6.	Terjadi perampokan	Lokasi ATM Rawan	a. Memastikan lingkungan dalam keadaan aman, tidak ada yang mencurigakan b. Mengusulkan relokasi ATM	operasional	a. Segera menghubungi kantor polisi terdekat untuk bantuan tambahan pengamanan b. Segera melaporkan kepada Atasan c. Pengajuan Klaim Asuransi
7.	Terlambat menyerahkan kartu ATM yang tertelan kepada Bank pemilik mesin ATM sehingga mengakibatkan risiko reputasi bagi perusahaan.	Kelalaian petugas untuk mengadministrasikan sesuai ketentuan (H+1 setelah pengambilan kartu ATM di mesin ATM).	a. Pengembalian kartu ATM dilakukan ke PIC pemilik mesin ATM maksimal H+1 pengambilan. b. Sosialisasi dari Regional Manager mengenai risiko yang terjadi jika kartu ATM yang tertelan lambat untuk diadministrasikan dan diserahkan kepada PIC pemilik mesin ATM.	reputasi	Membuat laporan ke pihak pemilik mesin ATM.

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**



**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
			c. Kontrol dari Regional Manager untuk memastikan tidak ada stock kartu tertelan di petugas admin.		
8.	Kehilangan kartu ATM yang tertelan sehingga mengakibatkan denda bagi perusahaan.	Kelalaian petugas dalam menyimpan sebelum diserahkan ke PIC pemilik mesin ATM	a. Pengarsipan yang rapi saat pengambilan kartu ATM. b. Sosialisasi dari RM mengenai risiko yang terjadi jika kartu ATM yang tertelan lambat untuk diadministrasikan dan diserahkan kepada PIC pemilik mesin ATM. c. Kontrol dari Regional Manager untuk memastikan tidak ada stock kartu tertelan di petugas admin.	operasional	a. Melakukan investigasi atas kehilangan yang terjadi. b. Membuat laporan ke pihak pemilik mesin ATM.
9.	Penyalahgunaan kartu ATM yang tertelan.	a. Kelalaian petugas untuk secara berkala mengambil kartu ATM di mesin ATM. b. Ada oknum petugas yang mengambil kartu lalu melakukan penyalahgunaan.	a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan jadwal CR/FLM mesin ATM sehingga kartu ATM yang tertelan bisa diambil secara berkala. b. Sosialisasi dari Regional Manager mengenai risiko yang terjadi jika kartu ATM yang	operasional	a. Melakukan investigasi atas penyalahgunaan yang terjadi. b. Membuat laporan ke pihak pemilik mesin ATM

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)

Halaman : 28 dari 33

No Reg : 001/2021/SPO/CMS

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku : 18/05/21

Revisi :

M/peh 3/05

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**



**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
			tertelan lambat untuk diadministrasikan dan diserahkan kepada PIC pemilik mesin ATM.		
10.	Kesalahan pengisian ID mesin	a. Petugas tidak teliti  b. Petugas tidak mengikuti SOP	Melakukan pengecekan ID mesin pada mesin dan <i>Seal Bag</i>	operasional	Memastikan kesesuaian ID Mesin dengan daftar scheduller
11.	Kartu Admin tidak aktif atau tidak dapat digunakan	Kartu Admin belum diinput oleh pemilik mesin ATM	Koordinasi dengan petugas Scheduller untuk memastikan kartu admin telah aktif	operasional	Koordinasi dengan petugas Scheduler untuk melakukan admin manual
12.	Data EJ tidak ada	a. CD/Flash disc rusak  b. CD room atau USB Port di CPU mesin ATM rusak.	a. Melakukan pengecekan kelengkapan sebelum berangkat pengisian  b. Melakukan <i>maintenance</i> CD room dan USB Port secara berkala	operasional	a. Segera kembali ke Mesin ATM tersebut untuk melakukan pengambilan EJ yang sebelumnya.  b. Open tiket ke SLM untuk perbaikan CD room.
13.	Adanya ATM yang tidak terprediksi pada H-0 pengisian	a. Tidak akurat dalam membuat prediksi pengisian ATM  b. Penarikan uang oleh nasabah yang meningkat drastis yang diluar kebiasaan hari-hari sebelumnya	a. Melakukan monitoring sistem secara terus menerus untuk mendapatkan data <i>remaining</i> ter-update  b. Melakukan identifikasi pengisian sebelumnya  c. Training cara memprediksi untuk petugas scheduller	operasional	a. Menyusun <i>trip-sheet</i> baru untuk melakukan pengisian  b. Melakukan pengalihan pengisian

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 29 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N.Tek 38</i>
Tgl Berlaku :	<i>18/05/21</i>	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
14.	Cash out	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi Mesin ATM tidak terprediksi dalam SSTOB.</li> <li>b. Keterlambatan pengisian ATM dikarenakan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak tersedianya uang</li> <li>2) Kurang tersedianya tim pengisian dan kendaraan</li> <li>3) Hambatan perjalanan (demo, macet, kecelakaan dll)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan program sistem prediksi yang lebih canggih</li> <li>b. Melakukan <i>maintenance</i> secara berkala terhadap sistem prediksi ATM</li> <li>c. Memonitor <i>remaining</i> mesin ATM dengan ketat</li> <li>d. Pemenuhan ketersediaan petugas CR sesuai kebutuhan</li> <li>e. Perubahan limit mesin ATM</li> <li>f. Mengetahui karakteristik mesin</li> </ul>	operasional	Melakukan pengisian secepat mungkin untuk mencegah meningkatnya <i>down time</i>
15.	Denda	Pembatalan isi ATM yang sudah diprediksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kualitas petugas yang melakukan prediksi, melalui :</li> <li>a. Sistem prediksi</li> <li>b. Memperbanyak dan melengkapi informasi mengenai transaksi di mesin ATM</li> </ul>	financial	Meningkatkan akurasi prediksi
16.	Kesalahan saat memberikan dan menerima kunci	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas security tidak teliti</li> <li>b. Petugas security tidak mengikuti SOP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib melakukan pengecekan ulang kunci yang diterima dan diserahkan.</li> <li>b. Wajib mengikuti SOP.</li> </ul>	operasional	Menukar kunci yang sesuai dengan permintaan awal di buku administrasi kunci dan dilakukan pencatatan pada buku administrasi kunci.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 30 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/A</i> <i>3/21</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
17.	Serah terima kunci tidak dicatat di buku administrasi kunci	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas security lalai mencatat.</li> <li>b. Petugas security tidak mengikuti SOP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib mencatat di buku administrasi kunci setiap ada peminjaman maupun penyerahan kunci.</li> <li>b. Memastikan pemeriksaan buku administrasi kunci oleh Koordinator CR/FLM, Chief, Assistant Manager atau Regional Manager.</li> </ul>	operasional	Dilakukan pencatatan kembali yang dibuktikan dengan surat tugas CR/FLM.
18.	Kunci Hilang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pencurian.</li> <li>b. Petugas lalai.</li> <li>c. Petugas tidak mengikuti SOP</li> <li>d. Tidak tercatatnya serah terima kunci pada buku administrasi kunci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memastikan kunci dalam penguasaan yang aman.</li> <li>b. Wajib berhati-hati dalam menyimpan kunci ATM saat bertugas</li> <li>c. Bekerja sesuai SOP</li> </ul>	operasional	Melaporkan segera kepada petugas sekuriti kemudian diteruskan kepada Regional Manager untuk dilakukan investigasi terlebih dahulu, apabila tidak ditemukan indikasi penyalahgunaan segera di ganti dan ditindaklanjuti dengan memproses penggantian kunci dan dibuatkan Berita Acara untuk dilaporkan kepada Pemilik Mesin.
19.	Kerusakan kunci dan masalah kombinasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Human Error</i></li> <li>b. Kondisi kunci yang sudah aus, bengkok atau patah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan pelatihan pengenalan dan penggunaan kunci</li> <li>b. Melakukan pengecekan dan <i>maintenance</i></li> </ul>	operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Koordinasi dengan Koordinator FLM untuk melakukan penggantian alat/kunci</li> </ul>

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 31 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/A</i> 3/3
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**



**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
			kunci dan alat pendukung secara berkala c. Menyimpan kunci pada tempat yang telah ditentukan d. Membuat duplikat kunci		b. Koordinasi dengan Petugas CR untuk melakukan peminjaman kunci
20.	Penyalahgunaan Kunci	a. Petugas berniat untuk melakukan fraud b. Tidak tercatatnya serah terima kunci pada buku administrasi kunci.	a. Memastikan CCTV di ATM maupun CCTV yang mengarah ke tempat penyimpanan kunci berfungsi dengan baik dan fokus kearah tempat penyimpanan kunci. b. Wajib dilakukan dual control. c. Memastikan berita acara serah terima kunci dilakukan dengan tertib. d. Bekerja sesuai dengan SOP.	operasional	Melaporkan kepada Regional Manager dan mengamankan rekaman CCTV dilokasi kejadian kemudian dilakukan investigasi oleh petugas verifikator.
21.	Respon pengalihan downtime FLM ke SLM terhambat	a. Jaringan telepon terbatas b. helpdesk SLM sulit dihubungi.	Mengajukan permohonan ke manajemen untuk menambah saluran telepon. Mencari alternatif komunikasi lain.	operasional	Melaporkan kepada atasan atas problem respon downtime
22.	Terjadi kerusakan pada kendaraan operasional	a. Maintenance kendaraan kurang tertib b. Driver tidak mematuhi rambu lalu lintas	a. Melakukan maintenance kendaraan secara berkala b. Mengikuti arahan rutin dari pimpinan	operasional	a. Mengamankan Uang, petugas ke lokasi yang lebih aman. b. Segera melaporan kondisi

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 32 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/pey 3/0</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Cash Management & Other Services (CMOS)**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**



NO	KEJADIAN	PENYEBAB	MITIGASI	JENIS RISIKO	PENGENDALIAN
		c. Faktor eksternal yang terjadi d. Force Majeur	c. Taat peraturan lalu lintas		kendaraan ke GA dan segera dikirimkan mobil pengganti
23.	Pengerjaan FLM melebihi waktu yang ditetapkan	a. Kurangnya kompetensi petugas FLM.  b. Team monitoring lambat merespon problem yang muncul di IMS	c. Training petugas FLM  d. Membina hubungan baik dengan vendor SLM mesin dan SLM Jarkom	operasional	Melaporkan kepada atasan.
24.	Problem ATM tidak segera tertangani sehingga pengerjaan FLM melebihi waktu yang ditetapkan	a. Ketersediaan petugas FLM  b. Petugas kurang terampil  c. Ada hambatan dalam perjalanan  d. Respon dari SLM lambat  e. Kendaraan yang digunakan rusak	a. Penambahan petugas FLM  b. Diberikan pelatihan perbaikan ATM  c. Melakukan pengecekan kondisi kendaraan secara berkala	operasional	a. Reposisi petugas FLM  b. Segera melaporkan kondisi kendaraan ke Koord. Monitoring FLM jika dimungkinkan dikirimkan kendaraan / tim pengganti  c. Koordinasi dengan Kordinator FLM untuk mencari alternatif perbaikan

**B. PENUTUP**

1. Standar Prosedur Operasional (SPO) Cash Management & Other Services ini berlaku terhitung sejak ditandatanganinya SPO ini.
2. Standar Prosedur Operasional ini akan direview secara berkala dan akan dilakukan penyesuaian apabila terdapat hal-hal yang belum diatur atau karena adanya perubahan ketentuan eksternal / internal yang terkait.

Standar Prosedur Operasional – Cash Management & Other Services (CMOS)			Halaman : 33 dari 33
No Reg :	001/2021/SPO/CMS	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>Ni... 30/05/21</i>
Tgl Berlaku :	18/05/21	Revisi :	