



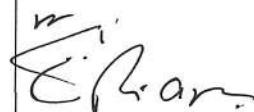
**PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL
CASH REPLENISHMENT -
FIRST LEVEL MAINTENANCE (CR-FLM)
NOMOR REGISTRASI: 001/2021/PTO/OPN**

**OPERATION & NETWORK
2021**

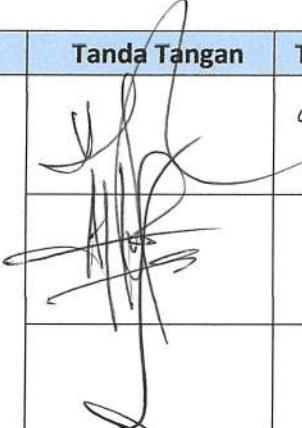
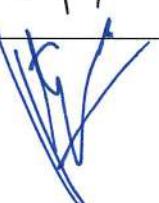
*Petunjuk Teknis Operasional ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri.
Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan, copy elektronik dsb), disimpan
dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri.atau karena perintah Undang-Undang,*

Petunjuk Teknis Operasional Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM) Lembar Persetujuan	 <small>serve you better</small>
---	--

Disusun oleh :

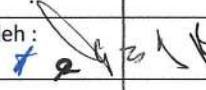
Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Muslim Subagyo	Manager Operation & Network	Operation & Network		26/3-2021
Rahmat Setiawan	Manager System & Procedure	Risk System & Compliance (RSC)		26/3-2021

Dikaji oleh :

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Dwi Riyanto	Manager Risk	Risk System & Compliance (RSC)		26/3-2021
Acep Teguh S	Manager Internal Control & Compliance			
Eko Ervan	General Manager			
Saladin Silalahi	General Manager	Internal Control, Risk & Compliance		8/4-2021
Haris Triyadi	Executive General Manager Finance & Support			14/4-2021

Disetujui oleh :

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Mino Jati	General Manager Operation & Network		
Hargo Hadi	Direktur		11/5/21

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Kata Pengantar



Standar Prosedur Operasional (SPO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM) disusun sebagai pedoman dalam menjalankan CR-FLM. 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 CR-FLM harus memahami, melaksanakan serta mematuhi isi dan makna dari SPO ini, sehingga diperoleh pemahaman tentang ketentuan dan pelaksanaan dalam proses CR-FLM 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, 21 Mei 2021

PT Usaha Gedung Mandiri

Hargo Hadi
Direktur

Mino Jati
General Manager
Operation & Network

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	i
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :		Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Daftar Isi



Halaman

KATA PENGANTAR

i

DAFTAR ISI

1

Bab I.	Pendahuluan	2
	A. Latar Belakang	2
	B. Maksud dan Tujuan	2
	C. Dasar Penyusunan	2
	D. Ruang Lingkup	2
	E. Daftar Istilah	2
Bab II.	Organisasi dan Tanggung Jawab	5
	A. Struktur Organisasi	5
	B. Tugas dan Tanggung Jawab	5
	1. Regional Manager	5
	2. Monitoring Kantor Pusat	6
	3. Monitoring Kantor Regional	7
Bab III.	Pengambilan Uang ATM	9
Bab IV.	Penyetoran Uang ATM	12
Bab V.	Penyortiran dan Pengisian Uang ATM Dalam <i>Cassette</i>	15
Bab VI.	Prediksi dan Persiapan Pengisian ATM	17
Bab VII.	Pengisian ATM	20
Bab VIII.	Pengalihan dan Pembatalan	26
Bab IX.	Investigasi Selisih oleh Verifikator	28
Bab X.	Penggantian Uang CIT	29
Bab XI.	Penanganan Kartu Tertelan	31
Bab XII.	Soft Maintenance (MINI PM)	33
Bab XIII.	Pengalihan Beban FLM	36
Bab XIV.	Pengamanan Ruang CPC	37
Bab XV.	Pengawalan CR	39
Bab XVI.	Pengawalan FLM	42
Bab XVII.	Pengelolaan Kunci ATM	44
Bab XVIII.	First Level Maintenance (FLM)	46
Bab XIX.	Pencegahan Selisih	51
Bab XX.	Penggunaan Kertas Thermal dan <i>Security Seal</i>	53
Bab XXI.	Petugas Pengawalan Pihak Ketiga	55
Bab XXII.	Area Service Point	61
Bab XXIII.	Penutup	64

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab I Pendahuluan



A. Latar Belakang

Diperlukan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance yang update sesuai kondisi lingkungan dan dinamika eksternal dan internal perusahaan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Memastikan perusahaan telah memiliki Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance sesuai dengan kondisi lingkungan eksternal dan internal perusahaan.
2. Sebagai panduan bagi Kantor Regional dalam menjalankan aktivitas dan kegiatan bisnis.

C. Dasar Penyusunan

1. SOP Cash Management & Others Services No.001/2020/SOP/CMS tanggal 10 Juni 2020.
2. SPO No.002/2020/SPO/HCG tanggal 29 Juni 2019 perihal Tata Tertib dan Kedisiplinan Pegawai.
3. Code of Conduct – PT Usaha Gedung Mandiri No.1049/DIR/XII/2017 tgl. 29 Desember 2017.
4. Pakta Integritas PT Usaha Gedung Mandiri.

D. Ruang Lingkup

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

E. Daftar Istilah

1. Kantor Pengelola : Kantor Regional PT UG Mandiri.
2. Bank : Bank pengelola ATM.
3. *Automated Teller Machine (ATM)* : Salah satu fungsi utamanya untuk melakukan penarikan Uang Tunai otomatis yang ditempatkan di lokasi yang ditunjuk oleh Bank.
4. *Cash Deposit Machine (CDM)* : Salah satu fungsi utamanya untuk melakukan penyimpanan 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*)

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	2 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab II Organisasi dan Tanggung Jawab



seperti penggantian kertas transaksi, pengambilan kartu ATM yang tertelan dsb.

- 8. *Cash Recycle Machine [CRM]* : Salah satu Fungsi utamanya untuk penarikan dan penyimpanan Uang Tunai otomatis yang ditempatkan di lokasi yang ditunjuk oleh Bank.
- 9. *Cash In Transit* : 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 melakukan perhitungan 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.
- 10. *Cash return* : Seluruh sisa Uang Tunai yang ada pada mesin ATM saat dilakukan pengisian Uang Tunai pada *Catridge* dan *Divert* serta Uang Tunai yang tercecer di dalam mesin ATM.
- 11. *Cash Holding* : Uang yang dimiliki oleh Regional.
- 12. *Cash pooling* : Cabang yang ditunjuk untuk menjadi *pooling* pengelolaan Uang Tunai rupiah, termasuk melakukan penarikan dan penyimpanan ke Bank Indonesia serta mengoptimalkan peredaran Uang Tunai di bawah koordinasinya.
- 13. *Cash Handler* : Uang tercecer.
- 14. *Electronic Journal [EJ]* : Media pencatatan seluruh kegiatan di mesin ATM yang tersimpan di dalam *hard disk* atau disket.
- 15. *Service Level Agreement (SLA)* : Standar waktu perbaikan dalam rangka pelaksanaan Pekerjaan.
- 16. *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.
- 17. *Bill of Count* : Data rekapitulasi transaksi ATM/CRM yang dicetak pada kertas resi meliputi data pengisian uang, uang keluar, uang sisa, deposit (khusus ATM *full function*), uang di *dump cash*, uang dikotak *reject* dan Kartu Tertelan yang merupakan salah satu referensi/catatan sisa uang di ATM/CRM.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	3 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	<i>Nur Fitri</i> 30/5/2021	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab II Organisasi dan Tanggung Jawab



18. *Seal Bag* : Penyegelan pada tas yang berfungsi untuk mengamankan dokumen maupun uang.
19. *Seal Cassette* : Penyegelan pada kaset yang berfungsi untuk mengamankan uang.
20. Pintu air : Ruang yang menghubungkan antara ruang CPC dan ruang loading yang berguna untuk memasukan dan mengeluarkan uang.
21. *Trip-sheet* : Surat Tugas untuk CR.
22. Khasanah : Tempat penyimpanan uang tunai di dalam *vault room* untuk didistribusi dan atau disetorkan sesuai perintah dari Nasabah dan atau Bank.
23. *Skimming* : Pencurian informasi dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu debit atau kartu kredit secara ilegal.
24. *Test cash* : Test transaksi tarik tunai.
25. Fascia atas : Bagian dari mesin atas ATM yang terdiri dari *CPU, AC box, Card reader, Receipt printer, EPP, Softkey, Monitor*.
26. Fascia bawah : Bagian dari mesin bawah ATM yang terdiri dari *CCA, Picker afd, Stacker, dan Presenter*.
27. *Job Card* : Kartu/ alat yang digunakan untuk aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh team FLM.
28. *Cardreader* : Perangkat input yang digunakan untuk membaca kartu memori.
29. *Receipt Printer* : Perangkat ATM yang berguna sebagai alat pencetak bukti transaksi.
30. *Helpdesk* : Bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab untuk melayani atau menanggapi pertanyaan teknis dan sebagai sumber dari pemecahan masalah atau *issue* lainnya.

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab II Organisasi dan Tanggung Jawab



A. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dan uraian jabatan Regional pengelola CR-FLM ditetapkan dengan memperhatikan visi dan misi, prinsip transparansi dan strategi bisnis untuk mendukung efisiensi operasional dalam rangka mencapai hasil yang optimal bagi Operation & Network General Manager.

B. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Regional Manager

- a. Regional Manager (RM) melakukan *briefing* pagi kepada pegawai yang bertujuan untuk memotivasi pegawai, evaluasi kegiatan hari kemarin, menyampaikan rencana kerja hari ini agar semua kegiatan berjalan baik. Dalam *briefing* tersebut juga di bicarakan mengenai pencegahan selisih, performance ATM dan kendala yang terjadi di lapangan untuk dilakukan perbaikan.
- b. Bertanggungjawab terhadap target pencapaian performance SLA *Cash Replenishment* 99,80% dan SLA *First Level Maintenance* 99,50%.
- c. RM bertanggungjawab penuh terhadap kegiatan operasional regional agar tidak terjadi selisih pada mesin ATM/CDM/CRM yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.
- d. RM melakukan pengendalian terhadap penggunaan biaya operasional, efisiensi, melakukan verifikasi dan menandatangani printout bon-bon operasional serta memastikan biaya operasional tidak melebihi 80% dari anggaran dan tidak terjadi penyimpangan.
- e. Memastikan prediksi pengisian ATM yang dilakukan oleh scheduller akurat agar tidak terjadi *cashout* dan indikator sisa *return* maksimal 12,5% untuk mencegah terjadinya denda dari pihak Bank.
- f. Penyortiran uang yang dilakukan oleh CPC berjalan sesuai dengan standar bank sehingga jika terjadi uang kurang, uang sisipan, uang palsu, UTLE dapat diklaim pada H+1 sesuai dengan ketentuan bank. Apabila klaim ditolak karena melewati batas waktu H+1 akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.
- g. Memastikan penghitungan uang *return* yang dilakukan oleh CPC akurat per ID Mesin, tidak terjadi kesalahan/*clear* sesuai dengan *query EJ* sehingga pada H+1 dapat disetorkan ke bank tanpa ada uang yang ditahan sehingga tidak terjadi tagihan dari pihak bank.
- h. RM bertanggungjawab penuh menghasilkan keuntungan secara optimal bagi perusahaan serta mencari revenue dari peluang bisnis lain.
- i. RM mengisi form *checklist* harian meliputi: kegiatan operasional di CPC, Scheduller, Administrasi, monitoring, Sekuriti dan verifikator terkait jumlah selisih pada laporan CR Report. Form *checklist* harian tersebut setelah diisi di kirim ke Kantor Pusat.
- j. RM dan petugas verifikator masuk ke dalam CPC untuk mendampingi petugas CPC melakukan cash opname uang yang ada di dalam ruang khasanah/ kluis dan persiapan uang yang akan di setor hari ini (*cash return*) untuk menghindari terjadinya selisih uang.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	5 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab II Organisasi dan Tanggung Jawab



- k. RM dan verifikator melakukan pengecekan buku administrasi kunci/ *logbook* dan melakukan *stock opname* kunci ATM untuk tidak terjadinya penyalahgunaan kunci yang dapat menimbulkan kerugian perusahaan.
- l. RM menandatangani surat tugas (*trip-sheet*) CR-FLM.
- m. RM menandatangani dokumen amset untuk proses pengambilan dan penyetoran uang pengisian ATM ke bank.
- n. RM berkoordinasi dengan petugas verifikator terkait dengan selisih harian yang timbul.
- o. RM berkoordinasi dengan tim monitoring terkait penyelesaian *problem* yang baru maupun *aging problem* yang sudah lama agar segera di tindaklanjuti penyelesaiannya oleh tim CR-FLM atau SLM.
- p. RM memonitor seluruh kegiatan tim Regional dengan monitoring kamera CCTV khususnya di ruang CPC dan berkoordinasi via *Whatsapp Group (WAG)*, langsung ikut memonitor sistem monitoring Bank agar *problem* yang muncul dan *complain* dari pihak bank segera cepat di tindak lanjuti.
- q. Melakukan pengecekan uang *cash pooling* yang tiba di kantor sesuai dokumen permintaan (amset) untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan.
- r. RM memastikan seluruh tim CR-FLM yang bertugas di pagi hari sudah kembali ke kantor dengan aman dan memastikan tugas selanjutnya dapat diserahkan pada tim malam, dengan berkoordinasi dengan ARM dan koordinator terkait.

2. Monitoring Kantor Pusat

- a. Memastikan seluruh kegiatan operasional regional dapat berjalan sesuai dengan arahan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kantor Pusat.
- b. Menganalisa *problem* dan biaya operasional tiap-tiap regional untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan.
- c. Menganalisa timbulnya tagihan selisih dan denda tiap regional untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan.
- d. Menganalisa pencapaian SLA ATM/ CDM/ CRM setiap regional sesuai target.
- e. Melakukan tindakan *preventif* dan mitigasi terjadinya risiko yang menimbulkan terjadinya kerugian perusahaan.
- f. Mengawasi dan memonitor operasional telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan perusahaan.
- g. Memonitor pengawasan *Cash opname* khasanah.
- h. Memonitor pengawasan penggunaan kunci ATM.
- i. Melakukan *improvement* dan perbaikan terhadap proses bisnis ke depan.
- j. Monitoring pusat terbagi 2 Bagian yaitu monitoring Kantor Pusat (KP) dan monitoring *helpdesk*. Petugas Monitoring KP di bagi menjadi 3 Cluster (Cluster 1,2 dan 3).

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	6 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

- k. Supervisor Monitoring KP menginstruksikan dan koordinasi ke Staff Monitoring regional untuk memantau permasalahan ATM dan sisa saldo ATM melalui *Tools Monitoring Incident Management System (IMS & SSTOB)*.
- l. Supervisor Monitoring KP menginformasikan ke staff Monitoring Regional untuk segera melakukan percepatan perbaikan dan pengisian melalui komunikasi WAG atau Telpon.
- m. Supervisor Monitoring KP memantau *perfomance SLA*, denda, sanggahan dan Pencegahan selisih di seluruh regional.
- n. Supervisor Monitoring KP membuat format sanggahan dan dikirim ke seluruh regional, dari format tersebut regional mengisi mesin yang di sanggah sesuai format dari monitoring KP dan dikirim kembali melalui via WAG, email dll.
- o. Supervisor Monitoring KP menerima laporan/sanggahan permasalahan dari Monitoring Regional terkait dengan pengerjaan/pengisian team CR-FLM di lokasi yang telah selesai, lalu mengumpulkan dan mengecek kembali sanggahan yang dikirim oleh regional setelah itu Monitoring KP mengirimkan kembali sanggahan tersebut untuk di proses Pihak Bank.
- p. Supervisor Monitoring KP membuat laporan harian pencegahan selisih yang dikirimkan setiap hari dari semua Kantor Regional melalui WAG dan email *cluster* yang akan dilaporkan kepada pimpinan KP untuk diketahui dan ditandatangani.
- q. Monitoring *helpdesk* membuat keseluruhan *problem* dan di share ke seluruh regional melalui via WAG.
- r. Monitoring *helpdesk* memantau dan berkordinasi dengan monitoring regional terkait *problem* yang durasinya sudah lama namun tidak di alihkan ke SLM.
- s. Supervisor Monitoring *helpdesk* berkordinasi terkait permasalahan ATM antara Kantor Regional dengan IT Bank dan atau tim SLM terkait permasalahan *problem* yang masih status pending.
- t. Supervisor Monitoring *helpdesk* merekap dan membuat data *problem (suspect skimming, cash out manual dan FLM Machine Manual)* untuk di *close ticket problem* manual ke pihak IT Bank

3. Monitoring Kantor Regional

- a. Koordinator Monitoring bertanggungjawab atas pencapaian *target up time in service* di Regional yang sudah ditentukan oleh pihak bank atau klien.
- b. Koordinator Monitoring melakukan analisa *problem-problem* berulang dan memantau pengiriman sarana prasarana yang menimbulkan denda.
- c. Koordinator Monitoring bertanggungjawab penuh melakukan pencegahan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan denda.
- d. Koordinator Monitoring melaporkan Report Mingguan pencapaian SLA *up time in service* kepada RM.
- e. Tiba di kantor Regional Koordinator Monitoring melakukan *briefing* pagi kepada tim monitoring yang bertujuan untuk memotivasi tim dan melakukan evaluasi kegiatan operasional dalam mempercepat penanganan *problem* CR-FLM serta mencegah terjadinya *problem*.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	7 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

Bab II Organisasi dan Tanggung Jawab

- f. Petugas Monitoring FLM memantau setiap problem yang muncul di *Incident Management System* (IMS & SSTOB) terkait permasalahan dan sisa uang ATM. Bila terjadi problem/saldo rendah Monitoring FLM menginformasikan ke tim di lapangan baik Petugas FLM/CR.
- g. Petugas Monitoring FLM membuatkan surat tugas kepada petugas FLM yang di tandatangani pihak pejabat yang bertanggung jawab di Regional untuk mengambil kunci ATM sesuai sektor, dan memastikan tim segera berangkat ke lokasi mesin yang mengalami kerusakan.
- h. Petugas Monitoring FLM Mencatat segala aktifitas petugas FLM setelah melakukan perbaikan ATM dan perbaikan dengan pihak SLM di buku pelaporan monitoring harian.
- i. Petugas Monitoring FLM memantau progres kegiatan petugas FLM di lokasi mesin dan saldo ATM yang sudah rendah untuk di tindaklanjuti petugas CR serta memastikan permasalahan yang timbul di *Incident Management System* (IMS & SSTOB) monitoring sudah selesai/belum.
- j. Jika problem bisa di tangani Petugas FLM, Monitoring FLM memastikan problem yang muncul di *Incident Management System* sudah hilang/ *clear* dan melaporkan Via WAG pihak Bank dan kantor Pusat Pengelola.
- k. Jika dilokasi problem tidak dapat di tangani, maka petugas FLM berkordinasi dengan monitoring FLM untuk segera eskalasi ke pihak SLM (*open ticket*).
- l. Petugas Monitoring FLM merekap/ mencatat problem di buku laporan harian untuk data histori problem perhari nya yang akan menjadi sanggahan ke pihak Bank.
- m. Menginformasikan ke monitoring KP terkait dengan permasalahan yang terjadi di Kantor Regional baik yang sudah *Solved* atau belum. Jika belum *Solved* pihak Monitoring KP akan kordinasi dengan pihak IT mandiri atau SLM pusat.

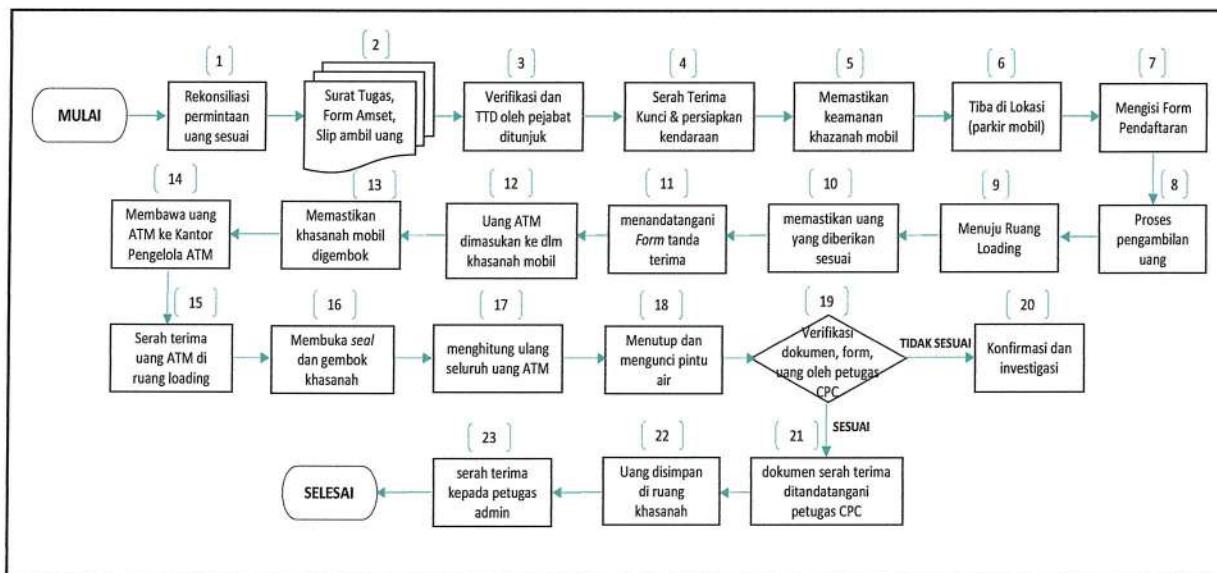
**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab III Pengambilan Uang ATM

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Administrasi (staff dan koordinator)
3. Petugas CIT (petugas CPC dan petugas pengemudi)
4. Petugas pengawal/ pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)
5. Petugas CPC (staff /Koordinator)

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas admin memastikan jumlah permintaan uang yang akan diambil Petugas CPC dari Tim Scheduller sudah sesuai.
2. Petugas admin membuat surat tugas dan formulir Ambil Setor (Amset), slip pengambilan sebagai dokumen untuk pengambilan uang.
3. Surat Tugas dan amset yang sudah di tandatangani oleh pejabat setempat (RM/ARM dan pejabat lain yg ditunjuk tetap) diserahkan kepada petugas pengambilan uang ATM.
4. Setelah menerima kelengkapan dokumen dari petugas admin, pengemudi melakukan serah terima kunci mobil dengan petugas dengan menulis di buku administrasi serah terima kunci, pengemudi segera menyiapkan kendaraan dan peralatan yang dibawa untuk proses pengambilan uang serta berkordinasi dengan tim pengawalan (Polisi, Sekuriti atau petugas keamanan lainnya).
5. Petugas Pengambilan uang ATM memastikan khazanah mobil terkunci rapat dengan penguncian sistem 2 gembok yang masing-masing kunci dipegang oleh *driver* dan petugas pengambilan uang ATM (petugas CPC/CR-FLM), tim Pengambilan uang ATM dan pengawalan berangkat ke lokasi pengambilan uang ATM.
6. Tiba di lokasi pengambilan uang ATM, petugas pengemudi memarkirkan mobil di tempat yang sudah disiapkan pihak pemilik ATM/Bank.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)				Halaman : 9 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :		Diverifikasi oleh : <i>Nurul Hikmati</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab III Pengambilan Uang ATM



7. Petugas pengambilan uang ATM dan pengemudi menuju ruang tunggu dan mengisi *form* pendaftaran.
8. Petugas pengambilan uang ATM memberikan dokumen yang digunakan untuk proses pengambilan uang ATM.
9. Setelah ada pemanggilan, petugas pengambilan uang ATM dan pengemudi menuju ke ruang *loading*.
10. Sebelum uang dimasukan dalam khasanah mobil, petugas pengambilan uang ATM menghitung dengan metode *global count* dihadapan pihak Bank dan memastikan uang yang diberikan sesuai dengan permintaan (Amset).
11. Setelah proses perhitungan sesuai, kedua belah pihak (petugas pengambilan uang ATM dan pihak Bank) menandatangani *form* tanda terima.
12. Semua uang ATM yang diterima dari Bank dimasukan ke dalam khasanah mobil (nominal kurang dari 1 bal **WAJIB** dimasukan dalam *bag* dan disegel **WAJIB** dimasukan ke dalam khasanah mobil) disaksikan oleh pihak Bank.
13. Petugas pengambilan uang ATM dan pengemudi memastikan khasanah mobil digembok 2 buah (2 kunci gembok yang masing-masing kunci dipegang oleh *driver* dan petugas pengambilan uang ATM (petugas CPC/CR-FLM)).
14. Petugas pengambilan uang ATM, pengemudi dan petugas pengawalan membawa uang ATM ke Kantor Pengelola ATM dalam satu kendaraan.
15. Tiba di kantor pengelola ATM, petugas pengambilan uang ATM masuk ke ruang *loading* untuk melakukan serah terima uang ATM.
16. Di ruang *loading*, petugas pengambilan uang ATM dan pengemudi melakukan pembukaan *seal* dan gembok khasanah mobil dan menurunkan uang ke troli disaksikan oleh petugas pengawalan dan Sekuriti kantor pengelola ATM.
17. Sekuriti kantor membuka gembok pintu air, petugas pengambilan uang ATM menghitung ulang seluruh uang ATM disaksikan Sekuriti kantor, setelah jumlah sesuai petugas pengambilan uang ATM dan Sekuriti kantor menandatangani *form* serah terima kemudian seluruh uang ATM dan *form* dimasukan ke dalam pintu air.
18. Sekuriti menutup dan mengunci pintu air.
19. Uang, dokumen dan *form* serah terima yang masuk ke ruang pintu air diambil petugas CPC untuk di cek dan disaksikan oleh penanggung jawab cabang/regional.
20. Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian maka dilakukan konfirmasi dan investigasi.
21. Jika uang ATM dinyatakan sesuai maka dokumen serah terima ditandatangani petugas CPC serta penanggung jawab cabang/regional, diserahkan kembali kepada petugas pengambilan uang ATM dan Sekuriti kantor melalui pintu air.
22. Uang disimpan di ruang khasanah oleh petugas CPC.
23. Petugas pengambilan uang ATM menyerahkan semua dokumen serah terima kepada petugas admin.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 10 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab III Pengambilan Uang ATM



C. Dokumen dan Sarana Prasana

1. Surat Permintaan uang
2. Surat tugas, surat kuasa dan kartu identitas Tim
3. *Form DA*
4. Dokumen Amset
5. Slip pengambilan (jika diperlukan)
6. *Form tanda terima*
7. Mobil sesuai standar BI (kerangkeng dan mini vault)
8. Buku administrasi kunci
9. 2 kunci gembok dan *Seal*
10. Petugas Pengawalan dan pengamanan TIM
11. *Bag Uang dan Seal Bag*
12. Troli

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman	:	11 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :		
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	V.	M.	L.

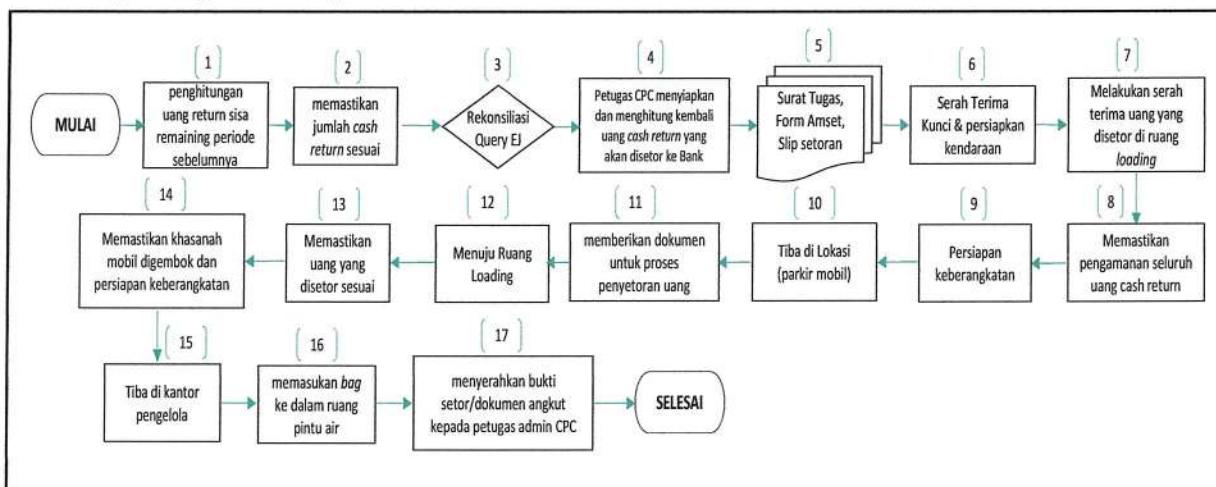
**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab IV Penyetoran Uang ATM

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas Penyetoran uang ATM (Custody 1 (Pengemudi atau CR) atau Custody 2 (petugas CPC/Petugas lain yang di tunjuk)
4. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)
5. Petugas CPC (staff /Koordinator)

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Petugas CPC melakukan penghitungan uang *return* dari sisa *remaining* ATM pada pegisian ATM periode sebelumnya yang diawali dengan:
 - a. Pembukaan *seal bag*. Petugas CPC membuka seal bag didepan CCTV dan nomor seal bag di dekatkan ke CCTV serta di catat pada form *cash return*. Bag di balik agar uang yang didalam tidak ada ketinggalan
 - b. Pembukaan *seal cassette*. Petugas CPC membuka seal cassette dan nomor seal cassette di dekatkan ke CCTV dan dicatat di form *cash return*.
 - c. Petugas CPC menghitung uang didalam cassette dan diikat per stek (100 lembar) serta dicatat dalam form *cash return*. Petugas CPC membuat form *cash return* selanjutnya diserahkan kepada scheduller.
 - d. Petugas Scheduller menginput bill account di *Trip-Sheet* dan membandingkan dengan data *cash return* CPC untuk diinput sebagai bagian dari laporan CR Report Bank.
 - e. Petugas Scheduller mengirimkan data *Trip-Sheet* kepada petugas verifikator. Petugas verifikator memeriksa dan rekonsiliasi data antara CPC dan Scheduller. Apabila tidak ada selisih maka langsung membuat laporan kepada petugas admin.
 - f. Petugas Admin memastikan jumlah *cash return* pengisian di hari sebelumnya, sudah sesuai dengan data CPC dengan Scheduller serta sudah rekonsiliasi oleh petugas Verifikator.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 12 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

2. Jika hasil rekonsiliasi *query EJ* yang dilakukan petugas verifikator tidak ditemukan *suspect* seperti *transaction intrusions during*, gagal transaksi. Namun jika petugas admin menemukan selisih data atau selisih fisik, maka admin WAJIB berkoordinasi dengan petugas verifikator dan petugas CPC untuk dilakukan perhitungan Kembali, Jika tidak ditemukan adanya selisih data maupun fisik, maka petugas CPC melanjutkan tahapan berikut.
3. Di awal kegiatan, Petugas CPC menyiapkan dan menghitung kembali uang *cash return* yang akan disetor ke Bank di hadapan pihak yang bertanggung jawab di regional tersebut (RM, ARM, Chief dan Petugas yang ditunjuk), setelah di hitung ulang, Koordinator CPC memastikan uang yang disetor sudah sesuai dengan *cash holding* atau laporan harian pengisian, petugas CPC memasukan uang *cash return* dan klaim CIT ke dalam *Bag* dan di *seal*.
4. Admin pelaporan membuat surat tugas dan formulir Amset (ambil setor), slip setoran yang sudah di tandatangani oleh Pimpinan (RM/ARM, petugas yang ditunjuk) yang akan diserahkan kepada Petugas Penyetoran uang ATM.
5. Petugas pengemudi melakukan serah terima kunci kendaraan dengan petugas kunci di buku serah terima kunci, pengemudi menyiapkan kendaraan dan perlengkapan dokumen yang diperlukan, berkordinasi dengan tim pengawalan (Polisi, Sekuriti atau petugas keamanan lainnya)
6. Petugas penyetoran uang ATM masuk ke ruang *Loading* untuk melakukan serah terima uang yang disetor, di ruang *loading* petugas penyetoran uang ATM dan pengemudi membuka khasanah mobil.
7. Petugas CPC menyerahkan uang *cash return* yang sudah di *Bag* ke ruang pintu air
8. Petugas CPC menaruh uang *cash return* dan dokumen angkut pada ruang pintu air serta menutup pintu ruang CPC. Sekuriti kantor membuka gembok pintu air, petugas penyetoran uang ATM mengambil uang di pintu air dan mengecek serta memastikan kembali *seal* bag sesuai dengan dokumen angkut, kemudian seluruh uang *cash return* dimasukan ke dalam Khasanah Mobil di gambok dengan sistem silang (2 gembok), Petugas Sekuriti kantor menutup dan mengunci pintu air kembali.
9. Petugas penyetoran uang ATM siap berangkat dari kantor ke tempat lokasi penyetoran uang ATM.
10. Tiba di lokasi penyetoran uang, petugas pengemudi memarkirkan mobil di tempat yang sudah ditentukan pihak Bank dan petugas penyetoran uang ATM menuju ke ruang tunggu untuk mengisi form pendaftaran.
11. Setelah dipanggil kasir Bank, petugas penyetoran uang ATM memberikan dokumen yang diperlukan untuk proses penyetoran uang dan bukti-bukti klaim CIT lainnya (jika ada).
12. Jika uang sudah dinyatakan siap, kasir akan memanggil kembali petugas penyetoran uang ATM untuk menuju ruang *Loading*.
13. Petugas penyetoran uang ATM dan pengemudi membuka khasanah mobil yang dikunci gembok dan *seal* pengamanan di hadapan petugas pengawalan. Sebelum uang di serahkan ke pihak Bank, petugas penyetoran uang ATM menghitung uang yang disetor sesuai dengan formulir amset (Ambil Setor) di hadapan kasir Bank.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman	13 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab IV Penyetoran Uang ATM



14. Setelah proses penyetoran uang selesai dan tidak ada kendala, petugas penyetoran uang ATM memasukan *bag* kosong kedalam khasanah mobil, dan petugas pengawalan memastikan gembok khasanah mobil terkunci, Tim siap berangkat meninggalkan ruang *loading* untuk menuju kantor pengelola.
15. Tiba di kantor pengelola, petugas pengemudi memarkirkan kendaraan ke ruang *loading*.
16. Petugas penyetoran dan petugas pengawalan membuka gembok khasanah mobil di hadapan Sekuriti Kantor, petugas penyetoran uang ATM mengeluarkan bag di ruang *loading*. Sekuriti kantor membuka gembok pintu air untuk memasukan *bag* ke dalam ruang pintu air.
17. Petugas penyetoran uang ATM menyerahkan bukti setor/dokumen angkut kepada petugas admin CPC untuk diarsip.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat tugas + kartu identitas Petugas penyetoran uang ATM
2. *Formulir Amset*
3. Slip setoran Bank
4. Dokumen angkut (DA)
5. *Form* serah terima uang setoran dari Petugas Penyetoran uang ATM ke Casier Bank
6. Mobil sesuai standar BI (kerangkeng dan khasanah)
7. 2 gembok khasanah dan *Seal* pengaman
8. Petugas Pengawalan dan Petugas Penyetoran uang ATM
9. *Bag* Uang dan *Seal Bag*
10. Data pendukung seperti rekaman cctv, Berita acara, fisik uang, untuk klaim uang CIT atau *Cash return*

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 14 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab V Penyortiran dan Pengisian Uang dalam Kaset

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas CPC (staff /Koordinator)

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Koordinator CPC/ Pejabat yang bertanggung jawab melakukan pembagian tugas kepada petugas CPC untuk melakukan penyortiran, penghitungan dan pengemasan uang.
2. Petugas CPC memisahkan bal uang sesuai denominasi dan membuka plastik bal uang yang masih di segel/ lakban oleh Bank, Petugas CPC mengangkat dan memperlihatkan seluruh permukaan plastik bal uang pada kamera CCTV.
3. Petugas CPC melakukan penyortiran dan penghitungan dengan proses sebagai berikut:
 - a. Petugas CPC membuka plastik bal uang dan melakukan proses penyortiran per bal. uang layak ATM diikat per stek (100 lembar).
 - b. Untuk meyakini kebenaran jumlah uang, Petugas CPC **WAJIB** melakukan penghitungan ulang dengan mesin kipas/ jenis *vacum*.
 - c. Uang yang sudah disortir dan dipastikan sesuai, dijadikan per *broot* dan dipisahkan per denominasi.
 - d. Apabila saat penyortiran ditemukan uang tidak layak edar (UTLE), sisipan dan kurang dalam 1 stek, maka petugas CPC **WAJIB** melaporkan kepada pimpinan/ petugas yang ditunjuk dan mencatat pada buku laporan selisih. Fisik uang dipisahkan agar bisa ditindaklanjuti sesuai BAB X penggantian uang CIT/ *Cash pooling*.
4. Petugas CPC meletakkan seluruh uang hasil penyortiran di troli untuk dimasukan kedalam ruang khasanah dan digembok, jika ada permintaan dari scheduler untuk pengisian ATM, maka petugas CPC saat pengambilan uang **WAJIB** didampingi pimpinan/ petugas yang ditunjuk.
5. Petugas CPC mengemas uang sesuai dengan *form* permintaan pengisian yang diberikan oleh petugas scheduler dengan proses sebagai berikut:
 - a. Petugas CPC menerima *form* permintaan pengisian dari petugas scheduler.
 - b. *Form* permintaan scheduler terdiri dari: ID mesin, lokasi, jumlah lembar uang, total, denominasi uang, tanggal pengisian.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 15 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	<i>N/A 30</i>

Petunjuk Teknis Operasional Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)	 UGmandiri serve you better
Bab V Penyortiran dan Pengisian Uang dalam Kaset	

- c. Petugas CPC menyiapkan *form* permintaan pengisian dengan melengkapi Jam *bagging*, nama petugas CPC per ID ATM, uang sesuai denominasi lokasi ATM yang sudah dihitung, menyiapkan *cassette*, label (pembeda denominasi, lokasi ATM, dan ID mesin).
- d. Petugas CPC memasukkan uang ke dalam *cassette* sesuai dengan tipe mesin, pastikan posisi uang rapih dan benar tidak ada benda lain (karet, *seal*, ban uang dll) yang tercampur, *cassette* dikunci dan *diseal* pengaman.
- e. Petugas CPC memasukan *cassette* ke dalam *bag*, memberi label dan *diseal* pengaman.
6. *Form* permintaan pengisian ATM diserahkan petugas CPC kepada petugas admin pelaporan untuk disimpan/*scan*.
7. Petugas CPC menata *bag* uang di dalam *strong room*/ khasanah dengan memposisikan/ memprioritaskan *trip* yang pertama berangkat dan dilanjutkan dengan *trip* selanjutnya.
8. Petugas CPC mengeluarkan *bag* dari *strong room*/ khasanah untuk diserahkan kepada petugas CR yang akan diletakkan di dalam pintu air/ *loading*.
9. Petugas CPC melakukan proses *loading* dengan petugas CR (proses *loading* ada di Bab VII pengisian ATM/CRM)

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. *Form* permintaan pengisian per ID
2. Surat tugas CR/*Trip-Sheet*
3. Label *bag*
4. *Seal cassette* dan *Bag*
5. *Cassette* ATM/CRM/CDM dan *Bag*
6. *Form* CR/Visitor Log ATM
7. Mesin hitung, Mesin Sortir, Mesin kipas
8. Buku Besar CPC
9. Buku Laporan selisih

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

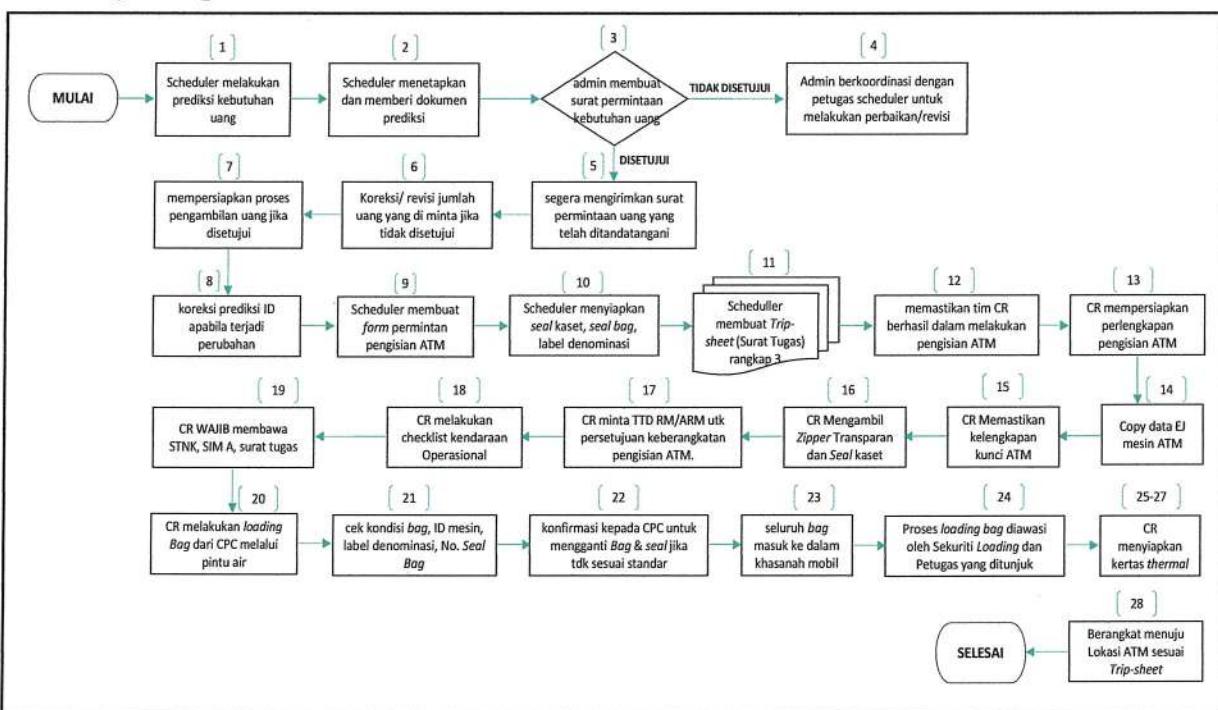
Bab VI Prediksi dan Persiapan Pengisian ATM



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM/Chief (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Staff Admin (staff dan koordinator)
3. Staff Scheduler
4. Staff CPC (staff /Koordinator)
5. Tim CR (Petugas CR/Pengemudi dan Sekuriti CR)
6. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas Scheduler melakukan prediksi kebutuhan uang per denominasi untuk masing-masing mesin ATM posisi saldo yang sudah rendah untuk dilakukan pengisian, meliputi:
 - a. Memonitor pergerakan saldo ATM melalui sistem monitoring ATM.
 - b. Membuat analisa rekap data *history* transaksi mesin ATM bulanan untuk mempermudah petugas scheduler memprediksi kebutuhan di hari dan tanggal yang sama.
 - c. Analisa denominasi dan limit masing-masing mesin untuk menghindari kelebihan/ kekurangan pengisian dan kesalahan prediksi.
2. Scheduler menetapkan dan memberi dokumen prediksi/ jumlah limit pengisian permintaan ATM yang dibutuhkan kepada admin sebelum jam 09.00 wib/ wita setiap harinya.
3. Petugas admin membuat surat permintaan kebutuhan uang untuk pengisian ATM berdasarkan *form* permintaan dari scheduler. Surat tersebut selanjutnya di serahkan kepada Regional Manajer/ Pejabat yang berwenang untuk diperiksa dan ditandatangani.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 17 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

4. Jika surat tidak disetujui, Admin berkoordinasi dengan petugas scheduler untuk melakukan perbaikan/revisi sesuai arahan Regional Manager/Pejabat yang berwenang.
5. Jika surat disetujui, Admin segera mengirimkan surat permintaan uang yang telah ditandatangani oleh Regional Manager/pejabat yang berwenang ke pihak Bank, petugas admin menunggu surat balasan permintaan dari pihak pemilik ATM (Bank).
6. Jika jumlah uang tidak disetujui sesuai permintaan maka tim admin berkoordinasi dengan petugas scheduller dan pimpinan untuk mengoreksi/merevisi jumlah uang yang di minta.
7. Jika permintaan disetujui maka petugas scheduler pada H-1 mempersiapkan proses pengambilan uang.
8. Petugas scheduler melakukan koreksi prediksi ID dan lokasi pengisian ATM apabila terjadi perubahan atau diperlukan adanya pengalihan pengisian mesin ATM dengan mengacu pada prinsip minimal saldo tersisa yang diijinkan. Setelah dikoreksi menjadi prediksi *fix* scheduller melaporkan kepada pemilik ATM via email untuk di posting agar tidak terjadi admin Manual.
9. Scheduler membuat *form* permintaan pengisian ATM kepada petugas CPC yang berisi ID Mesin, lokasi, jumlah limit dan denominasi, yang ditandatangani oleh scheduller dan disetujui oleh RM/ARM.
10. Scheduler menyiapkan *seal cassette*, *seal bag*, label denominasi dan lokasi sesuai denominasi dan limit mesin untuk diserahkan bersamaan dengan *form* permintaan pengisian, *form* CR/Visitor Log ATM, *Trip-sheet* ke bagian CPC.
11. Scheduller membuat *Trip-sheet* (Surat Tugas) rangkap 3 (tiga) untuk diserahkan kepada petugas CPC, petugas CR dan sekuriti kunci yang ditandatangani oleh RM/ ARM guna keperluan serah terima *Bag* dari Petugas CPC kepada Petugas CR sesuai sektor.
12. Scheduller **WAJIB standby** untuk memonitor dan memastikan tim CR berhasil dalam melakukan pengisian ATM sampai selesai.
13. RM/ ARM/ Chief/ Koordinator CR menginstuksikan petugas CR untuk mempersiapkan dan memastikan perlengkapan pengisian ATM.
14. Tim CR mengambil dan melakukan pengecekan kelengkapan media (CD atau *flashdisk*) untuk mengcopy data EJ mesin ATM di bagian Admin.
15. Tim CR Memastikan kelengkapan kunci ATM dan kartu admin dari petugas sekuriti kunci untuk diserahkan kepada sekuriti CR, serta sekuriti CR memastikan kunci lengkap dan dicatat di dalam buku serah terima kunci.
16. Petugas CR Mengambil *Zipper Transparan* dan *Seal cassette* di Petugas Admin GA untuk uang yang tercerer, uang Rijek (jika tidak terdapat kotak rijek dari CP) atau rijek full di dalam mesin ATM.
17. Setelah perlengkapan pengisian lengkap, Petugas CR meminta tandatangan kepada RM/ARM sebagai tanda persetujuan keberangkatan pengisian ATM.
18. Petugas CR melakukan *checklist* kendaraan dengan menggunakan *form Checklist* kendaraan operasional seperti: oli mesin, air radiator, air aki, air wiper, *toolkit*, dan tekanan ban. Jika kendaraan dalam kondisi tidak baik, Petugas CR **WAJIB** melaporkan kepada bagian Admin GA.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 18 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N/A</i> 3/4
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab VI Prediksi dan Persiapan Pengisian ATM



19. Petugas CR **WAJIB** membawa STNK, SIM A, surat tugas CR dan mengambil uang operasional dari admin GA dan menandatanganinya.
20. Petugas CR melakukan *loading Bag* dari CPC melalui pintu air, mengambil *form pengisian* dari CPC, *Trip-sheet* (surat tugas) yang dititipkan dari scheduler ke CPC, *Visitor Log* ATM.
21. Petugas CR mengecek kondisi *bag*, ID mesin, label denominasi, No. *Seal Bag* (awal/ Akhir) yang tercantum pada *Trip-sheet*.
22. Jika ditemukan *bag* tidak standard (*bag* rusak, roda tidak berfungsi, *seal* rusak), Petugas CR **WAJIB** konfirmasi kepada CPC untuk mengganti *Bag* dan *seal*. Jika kondisi *Bag* yang diterima sesuai standard, maka proses serah terima ditandatangani oleh Petugas CPC, Sekuriti *loading*, Petugas CR dan Sekuriti Pengawalan.
23. Setelah seluruh *bag* masuk ke dalam khasanah mobil, Petugas Sekuriti dan CR mengunci khasanah mobil dengan sistem silang.
24. Semua proses *loading bag* **WAJIB** diawasi oleh Sekuriti *Loading* dan Petugas Verifikator/ Petugas yang ditunjuk tetap sebagai mitigasi resiko terjadinya penyimpangan petugas ybs.
25. Petugas CR menyiapkan kertas *thermal* (Kertas Printer) di dalam mobil.
26. Jika *thermal*, habis Petugas CR segera mengambil ke bagian gudang dan mengisi buku stok *thermal*
27. Jika *thermal* masih tersedia, Petugas CR melanjutkan proses selanjutnya
28. Berangkat menuju Lokasi ATM sesuai *Trip-sheet* (surat tugas).

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Sistem Monitoring
2. Rekap Data Transaksi
3. *Form Permintaan Uang*
4. Surat Permintaan Pengisian
5. Surat Tugas
6. *Seal Bag* dan *cassette*
7. *CD & Flasdisk*
8. *Zipper Transparan*

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 19 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

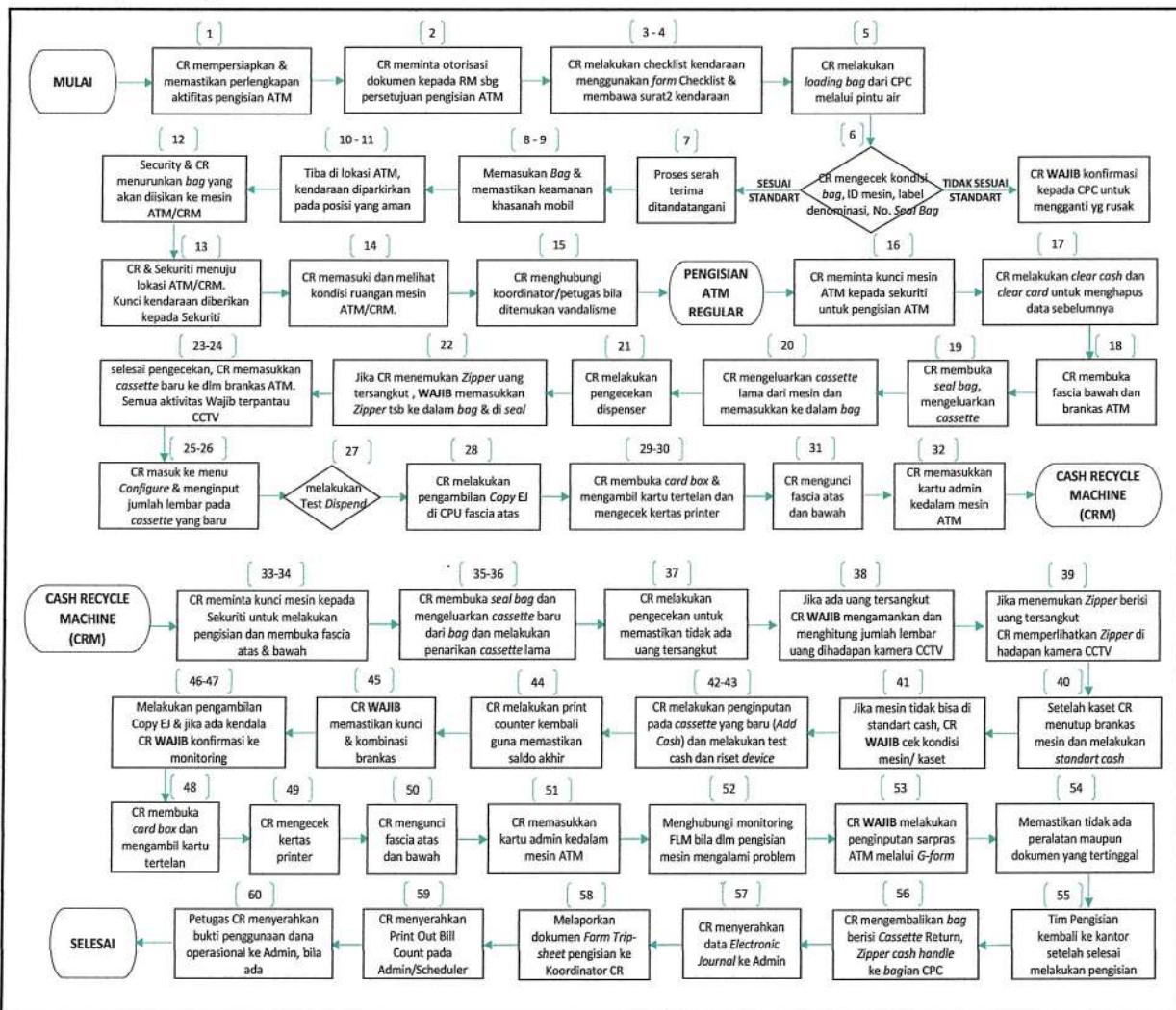
UGmandiri
serve you better

Bab VII Pengisian ATM

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM/CHIEF (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Scheduller
3. Petugas CPC (staff /Koordinator)
4. Tim CR (Petugas CR/Pengemudi dan Sekuriti CR)
5. Kunci
6. Sekuriti *loading*
7. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)
8. Petugas Admin (staff dan koordinator)
9. Verifikator

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



Bab VII Pengisian ATM

1. Pejabat yang bertanggung jawab menginstruksikan Petugas CR untuk mempersiapkan dan memastikan perlengkapan aktifitas pengisian ATM, seperti:
 - a. Mengambil dan melakukan pengecekan kelengkapan aktifitas pengisian seperti media *copy EJ* (CD atau *flashdisk*) dan kertas *thermal* di bagian Admin
 - b. Memastikan kelengkapan Kunci ATM dan Kartu admin dari Petugas Kunci yang bertugas dan serah terima kunci ATM kepada Sekuriti pengawalan CR.
 - c. Petugas CR Mengambil *Zipper Transparan* yang digunakan untuk uang Rijek (jika tidak terdapat kotak rijke dari CPC), *problem rijek full*, uang CH/ tercerer dan *Seal cassette* ke Petugas Admin GA.
2. Petugas CR meminta otorisasi dokumen kepada Regional Manager/ pejabat yang berwenang sebagai persetujuan akan dilakukan pengisian ATM.
3. Petugas CR melakukan *checklist* kendaraan dengan menggunakan *form checklist* kendaraan operasional seperti: oli mesin, air radiator, air aki, air wiper, *toolkit*, dan tekanan ban. Jika kendaraan dalam kondisi tidak baik. Petugas CR **WAJIB** melaporkan kepada bagian Admin GA.
4. Petugas CR **WAJIB** membawa STNK, SIM A, surat tugas CR dan mengambil uang operasional dari admin GA dan menandatanganinya
5. Petugas CR melakukan *loading bag* dari CPC melalui pintu air, mengambil *form* pengisian dari CPC, *Trip-sheet* (surat tugas) yang dititipkan dari scheduler ke CPC , *Visitor Log* ATM.
6. Petugas CR mengecek kondisi *bag*, ID mesin, label denominasi, No. *Seal Bag* (awal/ akhir) yang tercantum pada *Trip-sheet*.
7. Jika ditemukan *bag* tidak standard (*bag* rusak, roda tidak berfungsi, *seal* rusak), Petugas CR **WAJIB** konfirmasi kepada CPC untuk mengganti *bag* dan *seal*. Jika kondisi *bag* yang diterima sesuai standard, maka proses serah terima ditandatangani oleh Petugas CPC, Sekuriti *loading*, Petugas CR dan Sekuriti Pengawalan.
8. Setelah seluruh *Bag* masuk ke dalam khasanah mobil. Petugas Sekuriti dan CR mengunci khasanah mobil dengan sistem silang (2 gembok).
9. Tim pengisian (CR) selesai *loading bag*, Sekuriti *loading* memastikan Khasanah mobil sudah dikunci, tim pengisian (CR) siap menuju lokasi pengisian.
10. Tim Pengisian tiba di lokasi ATM/ CRM, kendaraan diparkirkan pada tempat aman, dengan jarak yang paling dekat ke mesin ATM/ CRM, dan terpantau CCTV/ Petugas pengawalan.
11. Bagian belakang kendaraan yang **WAJIB** menghadap ke mesin ATM/ CRM, Petugas CR mematikan mesin mobil dan polisi **WAJIB** turun terlebih dahulu untuk memantau kondisi lingkungan sekitarnya.
12. Polisi/ petugas sekuriti memberi petunjuk kepada tim CR bahwa kondisi disekitar aman, Sekuriti dan Petugas CR membuka kunci khasanah mobil, menurunkan *bag* yang akan diisikan ke mesin ATM/ CRM. Petugas CR dan Sekuriti masing-masing membawa 1 kunci gembok.
13. Petugas CR dan Sekuriti menuju lokasi ATM/CRM. Pastikan kendaraan dalam keadaan mati dan terkunci. Kunci kendaraan diberikan kepada Petugas Sekuriti selama proses pengisian berlangsung. Polisi berada diluar kendaraan dan memastikan kondisi lingkungan aman.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	21 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

Bab VII Pengisian ATM

14. Petugas CR memasuki ruangan mesin ATM/ CRM dengan memperhatikan kondisi ruangan ATM/ CRM dan mengambil gambar ruangan ATM, ID ATM, bagian kompartemen atas dan bawah mesin ATM/ CRM dalam keadaan baik, tidak terjadi vandalisme, tidak ada pemasangan stiker palsu, alat pengganda kartu ATM/ CRM (*Skimming*) ataupun brosur selain dari produk bank.

15. Jika ditemukan vandalisme, Petugas CR menghubungi koordinator/petugas yang bertanggung jawab, mencari barang bukti dengan mengambil foto di TKP, melepas benda asing yang mencurigakan dan mencatat dalam buku laporan Sekuriti.

Pengisian ATM Regular

16. Petugas CR meminta kunci mesin ATM kepada petugas sekuriti untuk pengisian ATM, membuka fascia atas, masuk ke menu supervisor (SOP) dan melakukan *Print Counter* awal untuk mendapatkan jumlah limit terakhir sebelum pengisian (*Bill count*).

17. Petugas CR melakukan *clear cash* dan *clear card* untuk menghapus data sebelumnya dan mengambil kartu jika ada kartu tertelan.

18. Petugas CR membuka fascia bawah dan brankas ATM dengan memasukkan kode kombinasi yang didapat dari Tim Monitoring / Scheduller.

19. Petugas CR membuka *seal bag*, mengeluarkan *cassette* dan memastikan terpantau CCTV di lokasi mesin.

20. Petugas CR mengeluarkan *cassette* lama dari mesin dan memasukkan ke dalam *bag*.

21. Petugas CR melakukan pengecekan dispenser untuk memastikan adanya uang tercerer, uang tersangkut, uang Rijek Full dan dimasukkan ke dalam *Zipper* yang sudah disiapkan oleh Petugas FLM.

22. Jika Petugas CR menemukan *Zipper* uang tersangkut yang disimpan petugas FLM di dalam mesin, Petugas CR **WAJIB** memasukkan *Zipper* tersebut ke dalam *bag* dan *seal*.

23. Segala aktivitas **WAJIB** terpantau CCTV ATM.

24. Setelah selesai dilakukan pengecekan, Petugas CR memasukkan *cassette* baru ke dalam brankas ATM.

25. Petugas CR masuk ke menu *Configure* (mesin wincor) untuk memastikan *cassette* sudah disetting sesuai denominasi ATM.

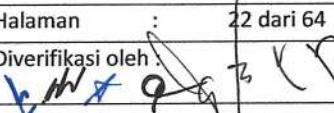
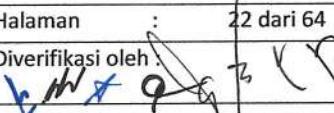
26. Petugas CR melakukan penginputan jumlah lembar pada *cassette* yang baru (*Add Cash*).

27. Petugas CR melakukan *Test Dispens* guna melakukan pengecekan denominasi dan disesuaikan dengan denominasi di mesin.

a. Jika denominasi tidak sesuai, Petugas CR melaporkan ke Koordinator CR/pejabat lain yang berwenang dan membatalkan pengisian.

b. Jika denominasi sesuai, Petugas CR melakukan *print counter* kembali guna memastikan saldo akhir setelah dilakukan pengisian. Petugas CR menutup brankas dan mengacak kunci kombinasi.

28. Petugas CR melakukan pengambilan *Copy EJ* di CPU fascia atas dengan media *flashdisc* atau *CD room*, sampai dinyatakan "*complete*" sesuai dengan periode pengisian sebelumnya.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 22 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

Bab VII Pengisian ATM

29. Petugas CR membuka *card box* dan mengambil kartu tertelan kemudian dimasukkan ke dalam amplop yang disediakan dan diberikan keterangan ID mesin ATM serta di lampirkan *print counter* jumlah kartu.
30. Petugas CR mengecek kertas printer dan melakukan pergantian kertas printer jika kertas resi sudah/ akan habis.
31. Petugas CR mengunci fascia atas dan bawah selanjutnya keluar dari menu supervisor (SOP).
32. Petugas CR selanjutnya memasukkan kartu admin kedalam mesin ATM.
 - a. Jika kartu admin tidak berfungsi, Petugas CR menghubungi petugas scheduler untuk meminta admin manual dan mencatat kartu admin yang gagal untuk proses penggantian.
 - b. Jika kartu admin berhasil diinput sesuai limit pengisian, Petugas CR melakukan tes transaksi tarik tunai (*test cash*) untuk meyakini denominasi telah sesuai dan mengetahui apakah mesin sudah berfungsi atau tidak.

Cash Recycle Machine (CRM)

33. Petugas CR meminta kunci mesin CRM kepada Petugas Sekuriti CR untuk melakukan pengisian, selanjutnya Petugas CR membuka fascia atas dan masuk ke menu supervisor (SOP), untuk melakukan *Print Counter* awal guna mendapatkan jumlah saldo terakhir sebelum pengisian (*Bill count*).
34. Petugas CR membuka fascia bawah dan brankas ATM dengan memasukkan kode kombinasi yang didapat dari Tim Monitoring /Scheduler.
35. Petugas CR membuka *seal bag* dan mengeluarkan *cassette* baru dari *bag* dan di pastikan terpantau CCTV Lokasi Mesin.
36. Petugas CR melakukan penarikan *cassette* lama dan memastikan *seal cassette* dalam kondisi baik, Jika ditemukan *seal cassette* yang rusak Petugas CR **WAJIB** mencatat di *form checklist*, selanjutnya *cassette* di masukkan ke dalam *bag*.
37. Sebelum *cassette* baru dimasukkan ke dalam rak *dispenser*, Petugas CR melakukan pengecekan untuk memastikan tidak ada uang tersangkut/ tercerer di mesin CRM
38. Jika ditemukan adanya uang tersangkut dimesin, Petugas CR **WAJIB** mengamankan dan menghitung jumlah lembar uang dihadapan kamera CCTV, setelah itu dimasukan ke *Zipper* transparan.
39. Jika Petugas CR menemukan *Zipper* berisi uang tersangkut yang disimpan Petugas FLM dimesin saat perbaikan, Petugas CR memperlihatkan *Zipper* di hadapan kamera CCTV dan memasukkan uang tersebut kedalam *bag* uang.
40. Setelah semua *cassette* baru sudah masuk, Petugas CR menutup brankas mesin dan melakukan *standart cash* agar bisa di input (*add cash*).
41. Jika mesin tidak bisa di standart *cash* Petugas CR **WAJIB** cek lagi kondisi mesin atau *cassette* apakah sudah dalam keadaan baik apa belum.
42. Petugas CR melakukan penginputan pada *cassette* yang baru (*Add Cash*).
 - a. 2 *cassette* denominasi 100 dengan lembar/ limit sesuai *trip-sheet*.
 - b. 2 *cassette* denominasi 50 dengan lembar/ limit sesuai *trip-sheet*.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	23 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab VII Pengisian ATM



- c. 1 cassette Rijek.
 - d. 1 cassette poket/ ritrek.
43. Jika sudah selesai penginputan Petugas CR melakukan test *cash* dan riset *device* guna memastikan bahwa mesin dalam keadaan bagus.
44. Jika mesin CRM dalam keadaan bagus Petugas CR melakukan *print counter* kembali guna memastikan saldo akhir setelah dilakukan pengisian sudah sesuai.
45. Petugas CR **WAJIB** memastikan kunci brankas serta kombinasi sudah teracak dan terkunci.
46. Petugas CR melakukan pengambilan Copy EJ di CPU fascia atas dengan media *flashdisc* atau CD room, sampai dinyatakan "complete" sesuai dengan periode pengisian sebelumnya.
47. Jika ada kendala dalam pengambilan EJ, Petugas CR **WAJIB** konfirmasi ke monitoring/ Verifikator agar segera bisa di tindaklanjuti perbaikannya oleh bagian terkait.
48. Petugas CR membuka *card box* dan mengambil kartu tertelan kemudian dimasukkan ke dalam amplop yang disediakan dan diberikan keterangan ID mesin ATM serta di lampirkan *print counter* jumlah kartu.
49. Petugas CR mengecek kertas printer dan melakukan pergantian kertas printer jika kertas resi sudah/ akan habis.
50. Petugas CR mengunci fascia atas dan bawah selanjutnya keluar dari menu supervisor (SOP).
51. Petugas CR selanjutnya memasukkan kartu admin kedalam mesin ATM.
- a. Jika kartu admin tidak berfungsi, Petugas CR menghubungi petugas Scheduler untuk meminta admin manual.
 - b. Jika kartu admin berhasil diinput. Petugas CR melakukan tes transaksi tarik tunai (*test cash*) untuk meyakini denominasi telah sesuai dan mengetahui apakah mesin sudah berfungsi atau tidak.
52. Jika selama pengisian mesin mengalami *problem* atau kendala yang diakibatkan oleh mesin, Petugas CR menghubungi petugas monitoring FLM untuk mendapat arahan tindak lanjut. Tindak lanjut dapat berupa panduan menyelesaikan *problem* ATM/ CRM atau koordinasi dengan Petugas FLM yang bertugas di wilayah/ sektor tersebut untuk membantu dalam penyelesaian *problem*.
53. Petugas CR **WAJIB** melakukan penginputan sarpras ATM melalui *G-form* yang sudah ditentukan oleh Bank.
54. Petugas CR memastikan tidak ada peralatan maupun dokumen yang tertinggal di lokasi mesin.
55. Tim Pengisian (Petugas CR dan Petugas Pengawalan) kembali ke kantor setelah selesai melakukan pengisian.
56. Petugas CR mengembalikan *bag* berisi *Cassette Return*, *Zipper cash handler* dan diserahterimakan ke *bagian CPC* di ruang *loading* pintu air.
57. Tim CR menyerahkan data *Electronic Journal* (EJ) ke Petugas Admin untuk dilakukan pengecekan oleh petugas Admin/ Verifikator.
- a. Jika data *Elektronic Journal* tidak ada, Petugas CR membuat laporan berita acara dan segera melakukan pengambilan EJ di hari yang sama bersama sekuriti.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	24 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab VII Pengisian ATM



- b. Petugas CR dan Sekuriti menyerahkan kunci dan kartu Admin ke Sekuriti Kunci dan mengisi buku administrasi kunci.
58. Tim CR melaporkan dokumen *Form Trip-sheet* pengisian ke Koordinator CR.
59. Petugas CR menyerahkan *Print Out Bill count* pada petugas Admin/Scheduler untuk di input dalam laporan *return H+1*.
60. Apabila ada penggunaan dana operasional, Petugas CR menyerahkan bukti kuitansi ke petugas Admin GA.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat tugas CR/*Trip-Sheet*
2. Buku Administrasi Kunci
3. Kunci ATM/CRM
4. System Monitoring (SSTOB)
5. Steples, Pulpen dll
6. *Form CR/Visitor Log ATM*
7. Uang Operasional
8. Kartu Pembayaran Elektronik
9. Kartu ATM
10. Buku Stok Termal
11. *Form Checklist Kendaraan*
12. Ziper transparan + *Seal*
13. *Bag ATM/CRM*
14. *Cassette ATM/CRM*
15. Mobil Operasional (sesuai BI) ada kerangkeng dan Khasanah
16. 2 Gembok Khasanah
17. Kartu Admin
18. Admin Manual (jika ada)
19. Media EJ (CD/FD)
20. *Form Checklist Sarpras*
21. *Bill counter ATM/CR*
22. Aplikasi G-*Form*

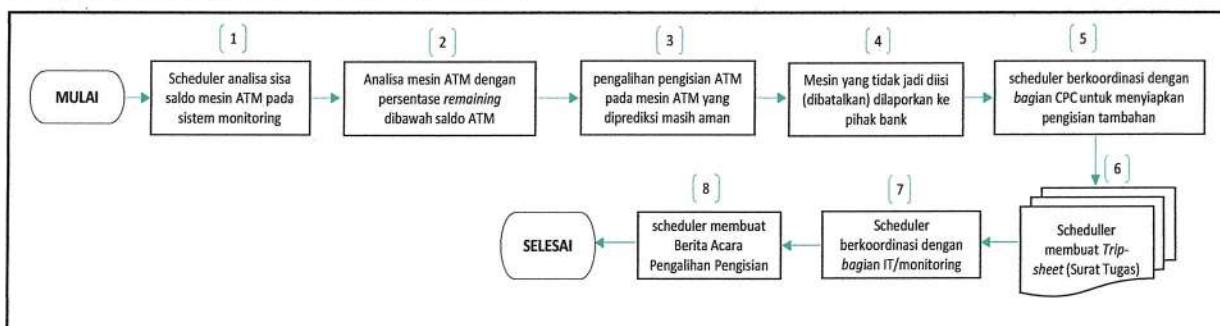
Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman	25 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

Bab VIII Pengalihan dan Pembatalan

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM/CHIEF (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas Scheduller
4. Tim CR (Petugas CR dan Sekuriti CR)
5. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)
6. Petugas CPC (staff /Koordinator)
7. Sekuriti *loading* dan kunci
8. Verifikator

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Pada **H-0** Staff scheduler menganalisa sisa saldo-saldo mesin ATM pada sistem monitoring untuk memastikan saldo di mesin ATM dalam kondisi aman (tidak terjadi peluang *cash out*)
2. Jika terdapat mesin ATM dengan persentase *remaining* dibawah saldo ATM yang ditentukan oleh bank (kode merah), maka petugas scheduler segera melihat kondisi saldo pada mesin ATM yang lain untuk dapat dilakukan pengalihan pengisian.
3. Jika, terdapat mesin ATM yang diprediksi masih aman dan memiliki denominasi, limit yang sama tidak melebihi Mesin ATM yang berkode merah, maka bisa dilakukan pengalihan pengisian ATM.
4. Untuk mesin yang tidak jadi diisi (dibatalkan) dilaporkan ke pihak bank sesuai ketentuan.
5. Jika tidak terdapat mesin ATM yang memiliki jumlah denominasi dan limit yang sesuai, maka petugas scheduler berkoordinasi dengan *bagian CPC* untuk menyiapkan pengisian tambahan sebagai berikut:
 - a. Membuat *form* permintaan pengisian ATM tambahan.
 - b. Mempersiapkan *seal cassette* dan *seal bag* dengan label denominasi yang sesuai dengan limit, ID mesin dan lokasi mesin.
 - c. Pengisian secara manual menggunakan uang *cash return* dan diketahui oleh Regional Manager/ pejabat yang berwenang.
6. Petugas scheduler membuat Surat Tugas (*Trip-sheet*) *Cash Replenishment* untuk pengisian ATM tambahan dengan berkoordinasi Tim CR dilapangan.

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab VIII Pengalihan dan Pembatalan



7. Petugas scheduler berkoordinasi dengan bagian IT/ monitoring dari pemilik mesin ATM untuk melakukan Admin Manual pada lokasi ATM yang diisi tambahan.
8. Petugas scheduler membuat laporan berita acara pengalihan pengisian untuk diserahkan kepada Admin dan diketahui oleh Regional Manager/ Pejabat yang berwenang.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat tugas CR/*Trip-Sheet*
2. Buku Administrasi Kunci
3. Kunci ATM/CRM
4. System Monitoring (SSTOB)
5. Steples, Pulpen dll
6. *Form CR/Visitor Log ATM*
7. Uang Operasional
8. Kartu Pembayaran Elektronik
9. Kartu ATM
10. Buku Stok Termal
11. Ziper transparan + *Seal*
12. *Bag* ATM/CRM
13. *Cassette ATM/CRM*
14. Mobil Operasional (sesuai BI) ada kerangkeng dan Khasanah
15. 2 Gembok Khasanah
16. Kartu Admin
17. Admin Manual (jika ada)
18. Media EJ (CD/FD)
19. *Form Checklist* Sarpras
20. *Bill counter* ATM/CR

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	27 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab IX Investigasi Selisih oleh Verifikator



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM/Chief (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Verifikator

B. Tahapan kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas verifikator melakukan analisa *form* rekonsiliasi harian pengisian (CR) dari petugas scheduler. Pada proses ini petugas verifikator melihat kesesuaian antara fisik uang *return* dengan *bill count* dan kesesuaian dengan sistem monitoring ATM.
2. Jika ditemukan perbedaan antara fisik uang *return*, dengan *bill count* dan sistem monitoring ATM, petugas Verifikator mengumpulkan data tersebut dan menyusunnya ke dalam rekap selisih harian.
3. Petugas Verifikator melakukan verifikasi temuan selisih dengan membandingkan data yang ada dalam EJ, data sistem monitoring, CCTV, dokumen *Trip-sheet* harian, *Job Card* FLM dan Laporan pengawalan Sekuriti.
4. Jika data untuk verifikasi tidak lengkap, petugas Verifikator mengambil data EJ dan CCTV di ATM untuk diverifikasi kelengkapannya. Jika *query EJ* dengan fisik tidak sama petugas verifikator menghubungi/melaporkan tim ICRC.
5. Setelah data lengkap dan terditeksi selisih riil segera dilakukan Investigasi selisih oleh petugas verifikator dan Regional Manager kepada petugas yang terkait.
6. Petugas verifikator menyusun laporan *daily* rekonsiliasi berdasarkan hasil investigasi.
7. Laporan *daily* rekonsiliasi yang telah disusun diserahkan kepada Regional Manager dan Divisi ICRC kantor pusat.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat tugas CR/*Trip-Sheet*
2. Kunci ATM/CRM
3. System Monitoring (SSTOB)
4. *Form CR/Visitor Log ATM*
5. Kartu Admin
6. Admin Manual (jika ada)
7. Data EJ dan CCTV
8. *Bill counter* ATM/CRM

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 28 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

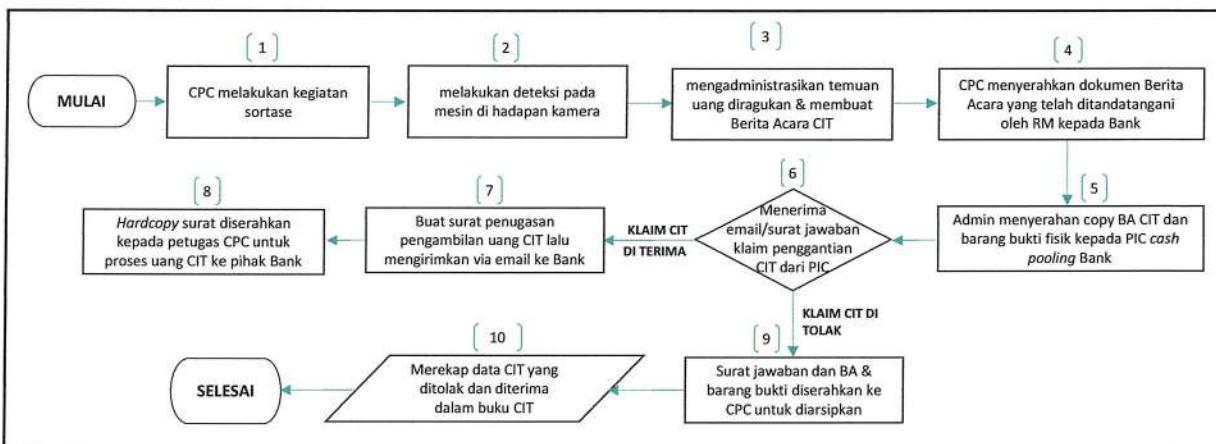


Bab X Penggantian Uang CIT

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas Pengambilan Uang ATM (Petugas CR /CIT dan Pengemudi)
4. Petugas CPC (staff /Koordinator)
5. Petugas Pengawal (Custody 2 (pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI))

B. Tahapan kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas CPC melakukan kegiatan sortase meliputi penyortiran uang dari *cash pooling* menggunakan mesin kipas, mesin drop dan mesin sortir di hadapan kamera CCTV secara *live*.
2. Jika dalam kegiatan sortir ditemukan uang diragukan, mutilasi, sisipan, kurang, Petugas CPC mengambil uang tersebut dengan melakukan deteksi pada mesin deteksi uang diragukan dihadapan kamera CCTV.
3. Petugas CPC mengadministrasikan temuan uang diragukan dengan melampiri jumlah fisik uang, ban stek uang, ban plastik bal uang, membuat Berita Acara CIT dan mengambil rekaman CCTV menggunakan CD secara runut dari jam awal sortir sampai dengan ditemukannya uang diragukan, mutilasi, sisipan dan kurang.
4. Pada H+1 atau keesokan hari, petugas CPC menyerahkan dokumen Berita Acara yang telah ditandatangani oleh RM dilampiri dengan bukti fisik uang diragukan, mutilasi, sisipan, kurang ke dalam amplop dan diserahkan ke staff administrasi untuk ditindaklanjuti sebagai klaim CIT kepada pihak bank untuk mendapatkan penggantian.
5. Pada H+1 Petugas Admin melakukan penyerahan copy berita acara CIT dan barang bukti fisik kepada PIC *cash pooling* Bank pemilik mesin ATM
6. Petugas Admin menerima email/surat jawaban klaim penggantian CIT dari PIC *cash pooling* Bank.
7. Jika pengajuan penggantian klaim CIT diterima, petugas Admin membuat surat penugasan pengambilan uang CIT lalu mengirimkan via email ke Bank.
8. *Hardcopy* surat pengambilan uang penggantian CIT juga diserahkan kepada petugas CPC yang akan mengambil proses uang CIT ke pihak Bank.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 29 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab X Penggantian Uang CIT



9. Jika pengajuan penggantian ditolak, surat jawaban dan berita acara beserta barang bukti akan diserahkan kembali oleh Petugas Admin ke Petugas CPC untuk diarsipkan dan berpotensi menjadi beban kerugian Pengelola.
10. Petugas Admin merekap data CIT yang ditolak dan diterima dalam buku CIT dan di arsipkan.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat Berita acara CIT
2. Surat tugas dan kartu identitas Petugas CPC
3. CD atau flasdisk
4. *Form* serah terima penggantian uang CIT
5. Mobil sesuai standar BI (kerangkeng dan khasanah)
6. 2 gembok Khasanah mobil dan *Seal*
7. *Zipper* transparan
8. Petugas Pengawalan dan pengamanan TIM

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 30 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

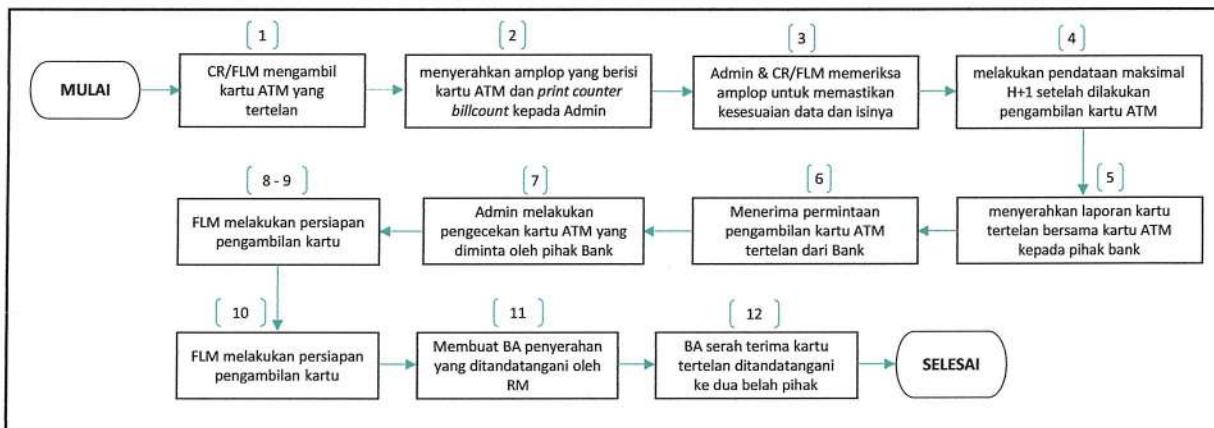
Bab XI Penanganan Kartu Tertelan



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas CR-FLM
4. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)

B. Tahapan kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas CR-FLM yang bertugas melakukan pengisian/maintenance di mesin ATM mengambil kartu ATM yang tertelan dengan proses sebagai berikut:
 - a. Mengambil amplop untuk kartu tertelan kepada petugas GA
 - b. Melakukan *print counter billcount*,
 - c. Mengambil Kartu ATM,
 - d. Melakukan *clear card*,
 - e. Kartu ATM dan *print counter billcount* dimasukkan dalam amplop dan ditandatangani oleh petugas CR-FLM dan Sekuriti.
2. Petugas CR-FLM langsung menyerahkan amplop yang berisi kartu ATM dan *print counter billcount* kepada petugas Admin.
3. Petugas Admin dan petugas CR-FLM memeriksa amplop untuk memastikan kesesuaian data dan isinya. Petugas CR-FLM menandatangani *form* laporan kartu tertelan.
4. Petugas Admin melakukan pendataan maksimal H+1 setelah dilakukan pengambilan kartu ATM oleh petugas. Pendataan dilakukan dengan mengisi *form* laporan kartu tertelan. *Form* meliputi keterangan :
 - a. Nomor kartu ATM,
 - b. *Bill counter*,
 - c. Jumlah kartu ,
 - d. Nama nasabah (jika ada),
 - e. Bank penerbit,
 - f. ID ATM,

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 31 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	<i>Niaga 304</i>

- g. Lokasi ATM,
 - h. Tanggal pengambilan.
5. Petugas Admin menyerahkan laporan kartu tertelan bersama kartu ATM kepada pihak bank.
 6. Petugas Admin menerima permintaan pengambilan kartu ATM tertelan dari PIC pemilik mesin ATM via telepon/ via email.
 7. Petugas Admin melakukan pengecekan kartu ATM yang diminta oleh PIC pemilik mesin ATM dalam rekap data yang dimiliki petugas Admin. Jika kartu ATM belum diadministrasikan, maka petugas Admin menginformasikan pada Koordinator FLM untuk pengambilan langsung di mesin ATM yang dimaksud.
 8. Petugas FLM yang ditunjuk bersama dengan petugas Sekuriti melakukan persiapan pengambilan kartu dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. Mempersiapkan kendaraan dan surat-surat (STNK dan SIM yang masih aktif),
 - b. Mengambil amplop di bagian GA.
 - c. Petugas Sekuriti akan meminjam kunci pada petugas Sekuriti kunci dengan mengisi buku peminjaman kunci.
 9. Prosedur pengambilan kartu ATM tertelan mengikuti point no.1
 10. Petugas FLM menyerahkan amplop yang berisi kartu ATM dan *print counter billcount* kepada petugas Admin lalu diperiksa kesesuaian kartu ATM yang diambil dengan permintaan yang diajukan.
 11. Petugas Admin membuat berita acara penyerahan yang ditandatangani oleh RM yang berisi keterangan :
 - a. Nomor ID kartu ATM yang tertelan,
 - b. Nama nasabah (jika ada),
 - c. Bank penerbit.
 12. Berita Acara serah terima kartu tertelan ditandatangani oleh pihak yang menyerahkan dan pihak bank.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Bilcounter ATM
2. Surat tugas CR-FLM
3. Email

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 32 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N. P. 3/1</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

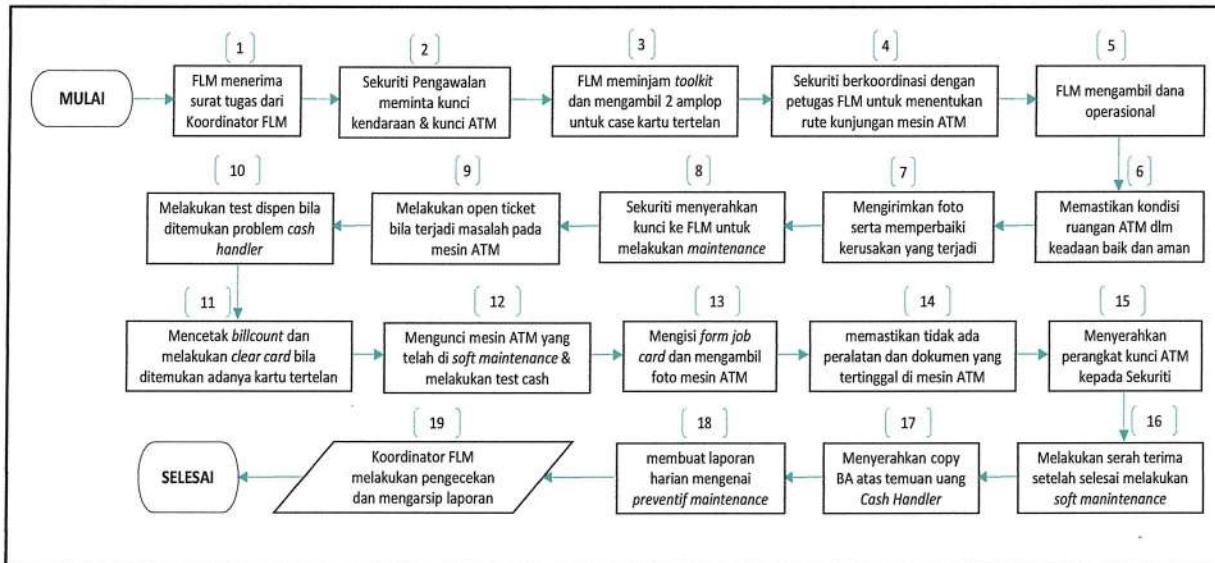


Bab XII Soft Maintenance (MINI PM)

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas FLM (staff dan koordinator)
3. Petugas pengawal/pengamanan (Polisi, Sekuriti, TNI)
4. Petugas Monitoring (Staff /Kordinator)
5. Kunci

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Petugas FLM menerima surat tugas dari Koordinator FLM yang sudah ditandatangani oleh Regional Manager.
2. Petugas Sekuriti Pengawalan meminta kunci kendaraan beserta STNK dan perangkat kunci mesin ATM kepada petugas Sekuriti kunci dengan menyerahkan lembar surat tugas.
3. Petugas FLM meminjam *toolkit* (berisi tang, obeng, kanebo, kunci L, *handblower electric*, dll) dengan mengisi buku peminjaman peralatan kepada koordinator/ GA yang menjadi PIC peralatan serta mengambil 2 amplop untuk case kartu tertelan dan *cash handler* pada petugas GA.
4. Petugas Sekuriti mempersiapkan kendaraan berikut STNK dan SIM serta berkoordinasi dengan petugas FLM untuk menentukan rute kunjungan mesin ATM. Apabila tidak tersedia pengawal/ Sekuriti dapat menggunakan 2 Petugas FLM.
5. Petugas FLM melakukan pengambilan dana operasional ke bagian GA menggunakan formulir pengambilan dana kegiatan operasional.
6. Setibanya di lokasi mesin ATM, petugas FLM memastikan kondisi ruangan ATM, fisik mesin ATM dalam keadaan baik dan aman.
7. Jika terjadi kerusakan, petugas FLM mengirimkan foto lalu mencatat temuan pada *form penyelesaian FLM* serta memperbaiki kerusakan yang terjadi untuk dilaporkan kepada koordinator Monitoring FLM.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 33 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N. T. P. A. 308</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XII Soft Maintenance (MINI PM)



8. Petugas Sekuriti menyerahkan perangkat kunci pada petugas FLM untuk melakukan *maintenance*. Selanjutnya petugas FLM melakukan *maintenance* dengan langkah sebagai berikut:
 - a. Membuka *box periperal/ Setbox* : Membersihkan debu/kotoran pada *box*, lalu mengecek *fan, UPS, Modem* dan *DVR* berfungsi atau tidak, memeriksa ketersediaan kertas printer cadangan dan kapasitas EJ.
 - b. Membuka fascia atas:
 - 1) Masuk menu SOP (Menu Supervisor).
 - 2) Melakukan *print counter* awal.
 - 3) Membersihkan dan mengecek kondisi *part cardreader*.
 - 4) Memastikan *cardreader* tidak terpasang alat *skimmer* dan benda mencurigakan lainnya.
 - 5) Memastikan plat anti *skimming* dan dep anti *skimming* terpasang dengan baik.
 - 6) Membersihkan dan mengecek kondisi *part printer*.
 - c. Membuka fascia bawah dan brankas ATM:
 - 1) Membersihkan modul *dispenser*.
 - 2) Pengecekan kelayakan *part modul*.
 - d. Setelah selesai petugas menutup kembali brankas dengan mengunci menggunakan kunci tombak dan mengacak kunci kombinasi dan mengunci kunci kombinasi.
 - e. Petugas FLM **WAJIB** melakukan input *remaining* untuk memastikan saldo *remaining* sama dengan *print counter* awal dan melakukan *print counter* akhir. *Print counter* awal dan akhir satu set disimpan dimesin untuk keperluan Petugas CR sebagai dokumentasi pengisian ATM selanjutnya.
9. Jika ditemukan ada masalah pada mesin ATM, petugas FLM melapor pada bagian monitoring FLM dan Koordinator FLM agar dapat dilakukan *open ticket* (lihat Bab XIII Pengalihan beban FLM).
10. Jika petugas FLM menemukan adanya *problem cash handler* pada saat *test dispen* yang dilakukan adalah:
 - a. Mengambil uang tersangkut di dispenser.
 - b. Di hitung dan dimasukkan ke dalam *Zipper transparan* di hadapan kamera CCTV dilokasi Mesin, diberikan keterangan jumlah, nama petugas FLM, ID mesin, lokasi, ditandatangani oleh petugas FLM dan Sekuriti.
 - c. Atas temuan diatas, Petugas FLM membuat formulir berita acara uang tersangkut (rangkap 2) dimana 1 lembar dimasukan ke dalam *Zipper transparan* di *seal* dan disimpan dalam brankas mesin dan 1 lembar untuk diserahkan ke koordinator CR.
11. Jika ditemukan adanya kartu tertelan, petugas FLM mengambil kartu tersebut lalu mencetak *billcount* dan melakukan *clear card*. Kartu dan *print billcount* disimpan dalam amplop lalu ditandatangani petugas FLM dan Sekuriti untuk dibawa ke kantor untuk diserahkan ke petugas admin setelah tiba di kantor.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	34 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XII Soft Maintenance (MINI PM)



12. Petugas FLM mengunci mesin ATM yang telah di *soft maintenance*, lalu mengaktifkan (*online*) kembali mesin ATM untuk dilakukan pengetesan performa mesin dengan melakukan transaksi (*test cash*).
13. Petugas FLM mengisi *form* laporan penanganan FLM (*job card*) dan mengambil foto mesin ATM yang telah dibersihkan sebagai bukti bahwa telah dilaksanakan perawatan.
14. Petugas FLM merapikan kembali kotak peralatan dan memastikan tidak ada peralatan atau dokumen yang tertinggal di mesin ATM.
15. Petugas FLM **WAJIB** menyerahkan perangkat kunci ATM kepada petugas Sekuriti kawal setelah melakukan *maintenance*.
16. Petugas FLM dan petugas Sekuriti setelah selesai melakukan kegiatan *soft manintenance* kembali ke kantor untuk melakukan serah terima:
 - a. Menyerahkan kunci ATM kepada petugas kunci.
 - b. Menyerahkan *toolkit* kepada petugas GA.
 - c. Menyerahkan *jobcard* kepada koordinator FLM.
 - d. Menyerahkan serah terima kendaraan dan kunci kepada petugas kunci.
 - e. Menyerahkan bon pembelian bensin kepada petugas adm FINA.
 - f. Menyerahkan amplop berisi kartu ATM yang tertelan dan *print counter billcount* kepada petugas Admin untuk diarsipkan.
17. Menginformasikan dan menyerahkan copy Berita Acara atas temuan uang *Cash Handler* pada mesin ATM di hari tersebut kepada koordinator CR.
18. Petugas FLM membuat laporan harian mengenai *preventif maintenance* yang telah dilakukan pada setiap mesin ATM untuk diserahkan kepada Koordinator FLM.
19. Koordinator FLM melakukan pengecekan laporan lalu menandatangani laporan, untuk selanjutnya dilaporkan kepada Regional Manager dan di arsipkan oleh koordinator FLM.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Surat tugas dan kartu identitas Petugas FLM dan Sekuriti
2. *Form Checklist* Mini PM
3. Kendaraan Roda 2
4. toolkit (berisi tang, obeng, kanebo, kunci L, handblower electric)
5. Zipper transparan
6. Job card
7. Berita Acara Uang tersangkut

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 35 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XIII Pengalihan Beban FLM



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Monitoring (staff dan koordinator)
3. Petugas FLM dan Sekuriti

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Petugas FLM dilapangan melaporkan adanya *problem* mesin ATM yang tidak tertangani/diluar kendali FLM kepada bagian monitoring FLM untuk di lakukan pengalihan ke SLM (*Open ticket*).
2. Petugas Monitoring FLM berkoordinasi dengan Monitoring SLM terkait *Problem* yang tidak bisa ditangani oleh Petugas FLM dengan menginformasikan analisa kerusakan pada mesin tersebut.
3. Petugas Monitoring FLM mendapatkan Nomor Tiket dari pihak Monitoring SLM, Nomor Tiket menunjukkan urutan penyelesaian *problem* mesin yang akan dilakukan oleh SLM (vendor mesin maupun jaringan).
4. Petugas Monitoring FLM menginput Nomor Tiket pada sistem monitoring FLM *Incident Management System* (IMS) dengan langkah-langkah :
 - a. Monitoring masuk ke menu *More*.
 - b. Setelah *More* Petugas Monitoring masuk Menu *Link incident* dan masuk katagori sesuai *Problem* yang terjadi. untuk menandakan bahwa *problem* telah dialihkan kepada SLM.
5. Monitoring FLM melakukan konfirmasi nomor tiket pada Staf SLM dan menentukan waktu dan tanggal perbaikan mesin. Koordinator Monitoring FLM juga berkoordinasi dengan Petugas FLM dilapangan menyampaikan waktu dan tanggal perbaikan oleh SLM yang sudah ditentukan.
6. Petugas Monitoring mencatat *Problem* yang terjadi beserta No tiket untuk history/ sanggahan ke Pihak bank.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. PC/Laptop
2. Nomor Tiket
3. Log Book Monitoring
4. Copy job card SLM

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman	36 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

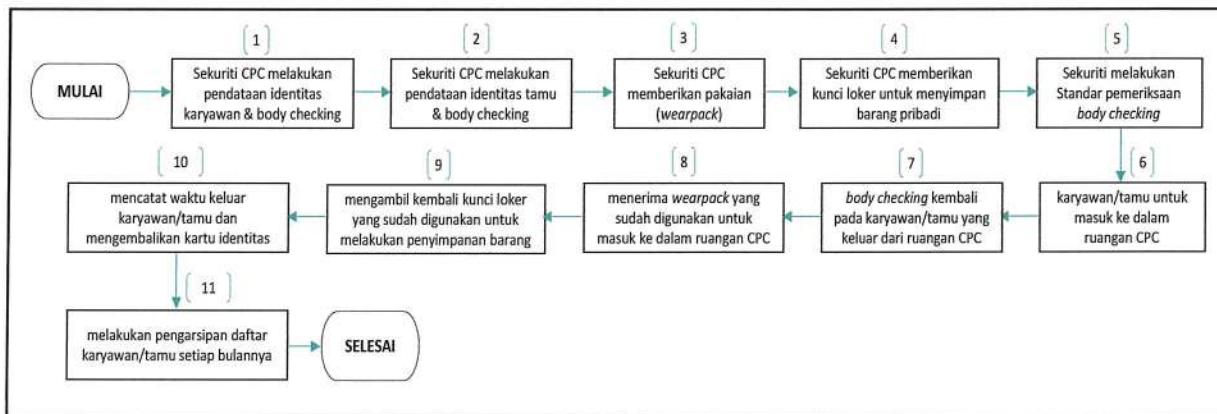
Bab XIV Pengamanan Ruang CPC



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Admin (staff dan koordinator)
3. Petugas Kunci (Sekuriti/Staff yang ditunjuk)
4. Petugas CPC (staff /Koordinator)

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Petugas Sekuriti CPC melakukan pendataan identitas karyawan melalui pencatatan pada buku keluar masuk CPC dan melakukan *body checking*.
2. Petugas Sekuriti CPC melakukan pendataan identitas tamu, Surat Izin berkunjung ke ruang CPC dengan meminta persetujuan dari RM dan melakukan *body checking*.
3. Petugas Sekuriti CPC memberikan pakaian (*wearpack*) untuk masuk ke dalam ruangan CPC khusus untuk pegawai dan pakaian khusus untuk tamu. Ketentuan pemakaian pakaian untuk pegawai adalah hanya menggunakan pakaian dalam yang kemudian langsung dilapisi *wearpack*.
4. Petugas Sekuriti CPC memberikan kunci loker (khusus tamu) dan mengarahkan petugas CPC/tamu untuk menyimpan barang pribadi (dompet, jam tangan & aksesoris lainnya) di loker yang disediakan.
5. Petugas Sekuriti CPC **WAJIB** melakukan pemeriksaan di ruang *body checking* pada karyawan/tamu yang akan masuk ke dalam ruangan CPC.

Standar pemeriksaan *body checking* adalah sebagai berikut:

- a. *Body checking* pada pria : rambut, topi, dasi, mulut, bahu, kerah baju, pundak, lipatan kerah jas, ketiak, saku dalam, saku luar, lengan baju, lipatan lengan, pakaian dalam/celana dalam, punggung, sabuk, kantong, saku, arloji, selangkangan, lipatan lutut kaki, lipatan celana, sepatu, barang bawaan, kaos kaki, sepatu/ sandal jepit
- b. *Body checking* pada wanita : rambut, mulut, bahu, kerah baju, pundak, lipatan kerah jas, ketiak, saku dalam, saku luar, lengan baju, lipatan lengan, pakaian dalam/celana dalam, punggung, sabuk, kantong, saku, arloji, selangkangan, lipatan lutut kaki, lipatan celana atau rok, sepatu, barang bawaan, kaos kaki, sepatu/ sandal jepit

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 37 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh: <i>N. T. S. 30/IV</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

Bab XIV Pengamanan Ruang CPC

- c. Untuk pemeriksaan *body checking* pegawai/ tamu pria dilaksanakan oleh Sekuriti pria sedangkan untuk *body checking* pegawai/ tamu wanita dilaksanakan oleh Sekuriti wanita. Bilamana tidak ada Sekuriti wanita maka RM dapat menunjuk pegawai wanita untuk melakukan pemeriksaan.
- d. Barang bawaan atau benda yang dilarang keras di bawa karyawan atau tamu masuk adalah : bahan peledak, sejata api, pisau, obat terlarang, minuman keras, dompet, tas, makanan dan minuman dan lain-lainnya.
- 6. Petugas Sekuriti CPC setelah selesai proses pengecekan maka mempersilahkan petugas CPC/ tamu untuk masuk ke dalam ruangan CPC.
- 7. Petugas Sekuriti CPC melakukan *body check* kembali pada karyawan/ tamu yang keluar dari ruangan CPC.
- 8. Petugas Sekuriti CPC menerima *wearpack*/ pakaian khusus tamu yang sudah digunakan untuk masuk ke dalam ruangan CPC.
- 9. Petugas Sekuriti CPC mengambil kembali kunci loker yang digunakan untuk melakukan penyimpanan barang (khusus tamu).
- 10. Petugas Sekuriti CPC mencatat waktu keluar karyawan/ tamu dan mengembalikan kartu identitas (khusus tamu).
- 11. Petugas Sekuriti CPC melakukan pengarsipan daftar karyawan/ tamu yang melakukan kunjungan ke ruangan CPC setiap bulannya untuk dilaporkan kepada Koordinator Sekuriti dan Regional Manager.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

- 1. Buku kedatangan dan kepulangan ruangan CPC
- 2. Waerpack CPC
- 3. Pakaian khusus tamu
- 4. Loker penyimpanan
- 5. CCTV Ruang *body checking* dan CPC

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

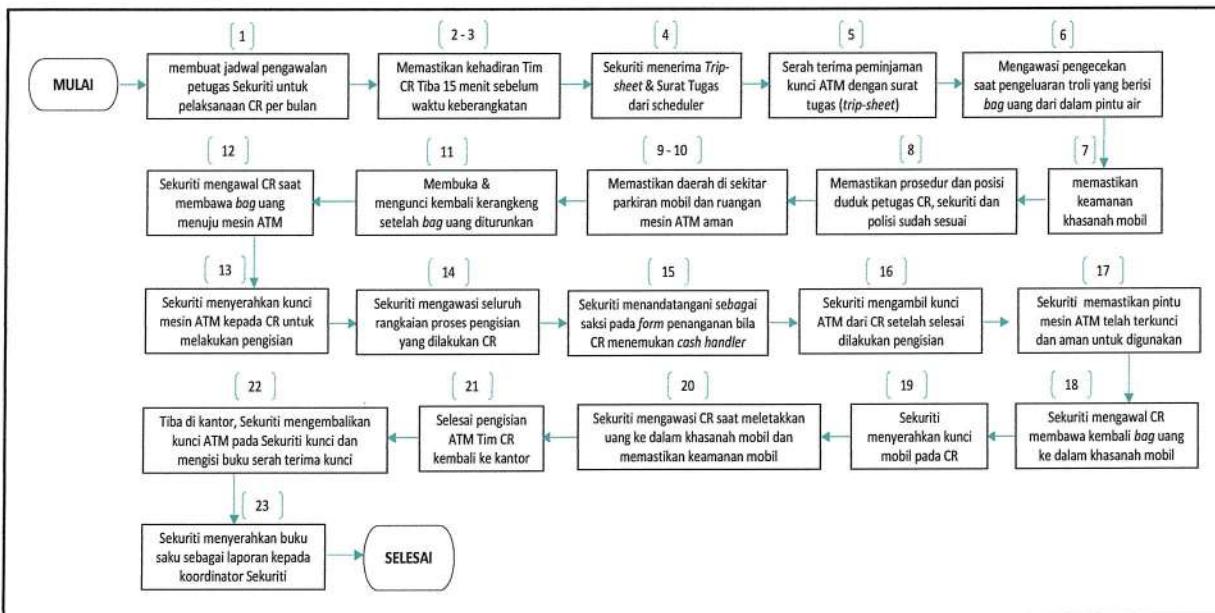


Bab XV Pengawalan CR

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Staff GA dan Koordinator Sekuriti
3. Petugas CR/Pengemudi
4. Petugas Sekuriti Pengawalan (Sekuriti, Polisi, TNI dll)

B. Tahapan kegiatan dan pelaksanaan



1. Staff admin/GA dan koordinator Sekuriti membuat penjadwalan pengawalan petugas Sekuriti untuk pelaksanaan CR per bulan yang disahkan oleh Regional Manager. Informasi jadwal dan nama petugas di-update per hari di papan tulis.
2. Koordinator Sekuriti memastikan kehadiran Tim CR telah siap berada di kantor 15 menit sebelum waktu keberangkatan.
3. Tim CR terdiri dari:
 - a. 1 petugas polisi, Jika petugas polisi tidak hadir, maka akan digantikan oleh petugas Sekuriti (*double Sekuriti*).
 - b. 1 petugas Sekuriti, Jika petugas terkait tidak hadir, Koordinator Sekuriti menghubungi Koordinator bagian terkait (CR, dan Admin) untuk penggantian.
 - c. 1 petugas CR/Pengemudi, Jika Petugas CR cadangan habis, maka RM/ARM di Cabang/Regional dapat mengambil alih kegiatan pengisian.
4. Petugas Sekuriti pengawalan menerima *Trip-sheet* dari petugas scheduler dilengkapi dengan surat tugas yang ditandatangani petugas terkait dan disetujui oleh RM/ARM di Cabang/Regional.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 39 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>Nita</i> 3/IV
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	V

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XV Pengawalan CR



5. Petugas Sekuriti pengawalan melakukan peminjaman kunci mesin ATM pada petugas Sekuriti kunci dengan mengisi buku administrasi/serah terima peminjaman kunci ATM dengan memperlihatkan surat tugas (*trip-sheet*).
6. Tiba di lokasi Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi pengecekan yang dilakukan oleh Petugas CR saat pengeluaran troli yang berisi *bag* uang dari dalam pintu air sampai ke dalam khasanah mobil.
7. Petugas Sekuriti pengawalan memastikan kerangkeng yang ada di khasanah mobil dalam keadaan terkunci sistem silang dengan dua kali penguncian. 1 kunci dipegang oleh Petugas CR dan 1 kunci lain dipegang petugas Sekuriti pengawalan.
8. Tim pengisian siap berangkat, dengan posisi duduk selama di kendaraan yaitu Petugas polisi duduk di sebelah kiri Petugas CR/pengemudi, sedangkan petugas Sekuriti pengawalan duduk dibangku baris ke-2 (dua), dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Selama dalam perjalanan, petugas Sekuriti pengawalan tidak boleh tidur, berhenti ke tempat lain termasuk pengisian bensin, toilet, atau musholla sebelum sampai ke tempat tujuan.
 - b. Petugas juga dilarang merokok selama perjalanan.
 - c. Selama dalam perjalanan, senjata pengamanan milik petugas polisi dalam keadaan siaga.
9. Tiba di lokasi, petugas polisi turun untuk memastikan daerah di sekitar parkiran mobil dan ruangan mesin ATM aman dan bebas dari gangguan.
10. Setelah dipastikan aman, semua personil turun dari mobil dan mematikan mesin mobil. Petugas yang pertama turun dari mobil adalah petugas Sekuriti pengawalan, lalu diikuti Petugas CR.
11. Petugas Sekuriti pengawalan dan Petugas CR membuka kerangkeng khasanah mobil tempat penyimpanan uang lalu mengunci kembali kerangkeng setelah *bag* uang diturunkan. Kemudian petugas Sekuriti pengawalan akan mengambil kunci mobil dari petugas pengemudi.
12. Petugas Sekuriti pengawalan melakukan pengawalan saat Petugas CR membawa *bag* uang menuju mesin ATM. Sedangkan petugas polisi menunggu di sekitar mobil.
13. Setibanya di ruangan mesin ATM, petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan kunci mesin ATM kepada Petugas CR untuk melakukan pengisian.
14. Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi seluruh rangkaian proses pengisian yang dilakukan Petugas CR dan juga melakukan pencatatan pada buku saku Sekuriti pengawalan jika ada kejadian yang perlu menjadi perhatian.
15. Dalam proses pengisian, jika Petugas CR menemukan *cash handler* (uang tercerer), maka petugas Sekuriti pengawalan ikut menandatangani sebagai saksi pada *form* penanganan dan di masukan ke *Zipper* transparan dan di *seal*.
16. Petugas Sekuriti pengawalan mengambil kembali kunci ATM dari Petugas CR setelah selesai dilakukan pengisian.
17. Petugas Sekuriti pengawalan memastikan pintu mesin ATM (brankas dan kombin telah diacak, *box periperal*, fascia atas dan bawah) telah terkunci, dan kondisi mesin ATM aman untuk digunakan, serta tidak ada peralatan petugas CR yang tertinggal dalam ruang ATM.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	40 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XV Pengawalan CR



18. Petugas Sekuriti pengawalan melakukan pengawalan saat Petugas CR membawa kembali *bag* uang ke dalam khasanah mobil.
19. Petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan kunci mobil pada Petugas CR/pengemudi untuk membuka pintu belakang mobil dan Kerangkeng penyimpanan uang dibuka oleh Petugas CR dan Sekuriti pengawalan.
20. Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi Petugas CR saat meletakkan uang ke dalam khasanah mobil dan memastikan kerangkeng mobil kembali dikunci dengan 2 gembok kunci sitem silang sebelum tim pengisian meninggalkan lokasi ATM.
21. Setelah selesai kegiatan pengisian ATM Tim CR meninggalkan lokasi ATM dan kembali ke kantor.
22. Setiba di kantor, petugas Sekuriti pengawalan mengembalikan kunci ATM pada petugas Sekuriti kunci dan mengisi buku serah terima administrasi kunci.
23. Petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan buku saku Sekuriti untuk memberikan laporan kepada koordinator Sekuriti dan RM/ARM di Cabang/Regional untuk selanjutnya disimpan oleh petugas Sekuriti yang bertugas melakukan pengarsipan kegiatan.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Buku saku Sekuriti
2. Buku administrasi kunci
3. Surat tugas dan kartu identitas Tim
4. Mobil sesuai standar BI (kerangkeng dan khasanah)
5. 2 kunci gembok dan *Seal*

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 41 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

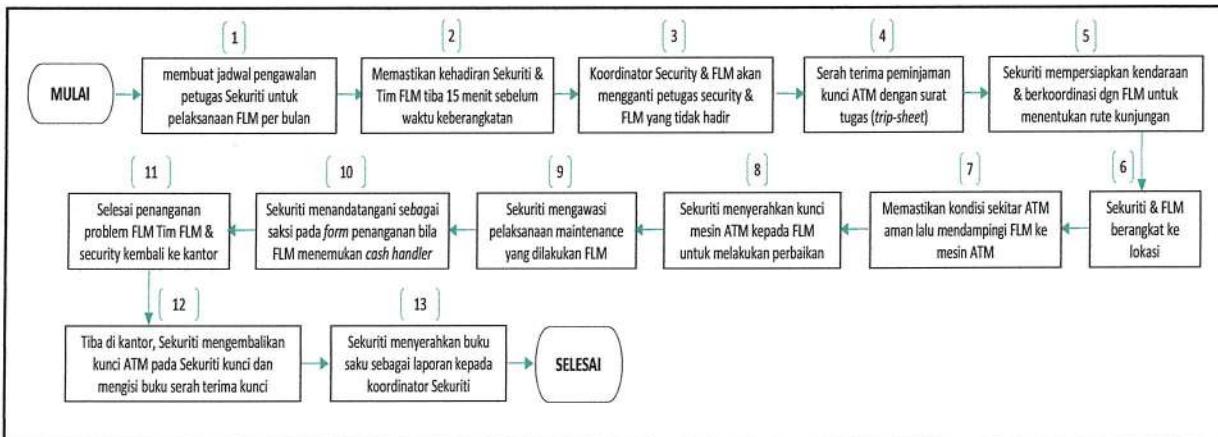
Bab XVI Pengawalan FLM



A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Sekuriti (staff dan koordinator)
3. Petugas FLM (Staff dan Koordinator FLM)

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas Admin dan Koordinator Sekuriti membuat penjadwalan pengawalan petugas Sekuriti untuk pelaksanaan FLM dalam 1 bulan. Informasi jadwal dan nama petugas di *update* per hari di papan tulis/ system aplikasi di hp.
2. Koordinator Sekuriti memastikan kehadiran petugas Sekuriti dan Petugas FLM 15 menit sebelum waktu keberangkatan.
3. Jika petugas Sekuriti pengawalan yang sudah dijadwalkan tidak hadir, maka Koordinator Sekuriti akan mencari petugas pengganti. Untuk Petugas FLM yang tidak hadir, Koordinator Sekuriti akan menghubungi Koordinator FLM untuk penggantian petugas.
4. Petugas Sekuriti pengawalan melakukan peminjaman kunci mesin ATM pada petugas Sekuriti kunci dengan mengisi buku administrasi/serah terima peminjaman kunci ATM dengan memperlihatkan surat tugas (*trip-sheet*).
5. Petugas Sekuriti mempersiapkan kendaraan berikut STNK dan SIM serta berkoordinasi dengan petugas FLM untuk menentukan rute kunjungan mesin ATM.
6. Petugas Sekuriti pengawalan dan Petugas FLM siap berangkat ke lokasi yang sudah ditentukan.
7. Tiba di lokasi, petugas Sekuriti mengecek kondisi sekitar mesin ATM dalam keadaan aman lalu mendampingi petugas FLM menuju mesin ATM.
8. Petugas Sekuriti memberikan kunci mesin ATM pada Petugas FLM untuk melakukan perbaikan serta mengawasi dan monitor selama kegiatan Petugas FLM berlangsung.
9. Petugas Sekuriti mengawasi pelaksanaan maintenance yang dilakukan Petugas FLM dan mengisi *form* laporan kegiatan Sekuriti serta dicatat di buku saku.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 42 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XVI Pengawalan FLM



10. Jika Petugas FLM menemukan uang tersangkut/ tercerer, maka petugas Sekuriti pengawalan ikut menandatangani *form* penanganan FLM sebagai saksi dan uang tersebut setelah dihitung di masukan ke Zipper transparan, di *seal* dan dimasukkan ke dalam mesin ATM.
11. Setelah selesai kegiatan penanganan *problem* FLM, Tim FLM dan Sekuriti meninggalkan lokasi ATM dan kembali ke kantor.
12. Tiba kembali di kantor, petugas Sekuriti pengawalan FLM mengembalikan dan menghitung ulang kunci mesin ATM dan kendaraan dan surat-surat kepada petugas Sekuriti kunci dan mengisi buku serah terima administrasi kunci.
13. Petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan *form* laporan kegiatan Sekuriti harian/ buku saku Sekuriti untuk memberikan laporan kepada koordinator Sekuriti dan RM/ARM di Regional untuk selanjutnya disimpan oleh petugas Sekuriti yang bertugas melakukan pengarsipan kegiatan.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Jadwal pengawalan per bulan
2. Jadwal pengawalan per hari.
3. Papan Tulis
4. Surat tugas
5. Buku administrasi kunci
6. Kunci ATM
7. *Form* laporan kegiatan Sekuriti

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 43 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Sekuriti Kunci (staff dan koordinator)

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Petugas Sekuriti kunci menyiapkan daftar jumlah kunci mesin ATM yang terdiri dari:
 - 1) Kunci tombak ATM, anak kunci kombinasi, kunci box kartu tertelan, Kunci fascia atas dan bawah dan kunci kerangkeng
 - 2) Memisahkan kunci ATM yang digunakan untuk Petugas CR, Petugas FLM dan kunci cadangan pada *logbook* (file excell).
2. Seluruh Petugas Sekuriti yang akan meminjam kunci ATM **WAJIB** dilengkapi dengan surat tugas yang sudah di tandatangani oleh RM/ARM.
3. Petugas Sekuriti kunci **WAJIB** melakukan *stock opname* kunci setiap harinya dengan diketahui oleh RM/ARM dan mendokumentasikan dalam Berita Acara Stock Opname.
4. Petugas Sekuriti kunci **WAJIB** menyiapkan Buku Administrasi Kunci yang berisikan tanggal/jam peminjaman dan pengembalian, ID mesin, lokasi, petugas yang meminjam, petugas yang menyerahkan kunci, tujuan peminjaman, dan diketahui oleh Koordinator CR-FLM atau Chief dengan membubuhkan paraf.
5. Sekuriti kunci mengambil kunci di kotak penyimpanan kunci dan **WAJIB** memeriksa kelengkapan kunci dan menyerahkannya kepada petugas Sekuriti pengawal CR-FLM.
6. Petugas Sekuriti pengawal CR-FLM **WAJIB** memeriksa kembali kunci yang telah diberikan oleh Sekuriti kunci, jika kunci tidak sesuai dengan permintaan maka petugas Sekuriti pengawal CR-FLM harus melaporkan ke Sekuriti kunci untuk menyesuaikan permintaan kunci tersebut, jika kunci yang diberikan sesuai petugas Sekuriti pengawal CR-FLM menerima kunci tersebut dan menandatangani *form* di Buku Administrasi kunci.
7. Petugas Sekuriti pengawal CR-FLM menggunakan kunci ATM untuk keperluan pengisian ATM (CR) maupun untuk perbaikan mesin/ *preventive maintenance* ATM (FLM).
8. Setelah selesai melakukan proses CR-FLM, petugas Sekuriti pengawal CR-FLM **WAJIB** segera menyerahkan kembali kunci atm ke petugas Sekuriti kunci.

9. Petugas Sekuriti kunci **WAJIB** memeriksa kembali kelengkapan kunci yang dipinjam, harus sesuai dengan data yang dicatat di buku administrasi kunci. Jika tidak sesuai Sekuriti kunci **WAJIB** meminta ke petugas Sekuriti pengawal CR-FLM untuk melengkapi dengan segera. Jika kunci yang dikembalikan sesuai maka petugas Sekuriti kunci **WAJIB** mencatat pada buku administrasi kunci bahwa kunci yang dikembalikan sesuai dan menandatanganinya.
10. Petugas Sekuriti kunci mengembalikan kunci ATM tersebut ke dalam kotak penyimpanan kunci dipastikan telah tertutup rapat dan terkunci dengan baik dan aman.
11. Petugas Sekuriti **DILARANG** meminjamkan kunci kepada petugas CRFLM 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 melekat Petugas Sekuriti saat menjalankan tugas. Hal tersebut untuk menghindari kunci hilang/ dicuri yang dapat mengakibatkan kerugian perusahaan.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. *Form Trip* pengisian ATM
2. Surat Tugas penanganan FLM
3. Buku administrasi kunci (*Logbook*)
4. *Cash opname* kunci

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

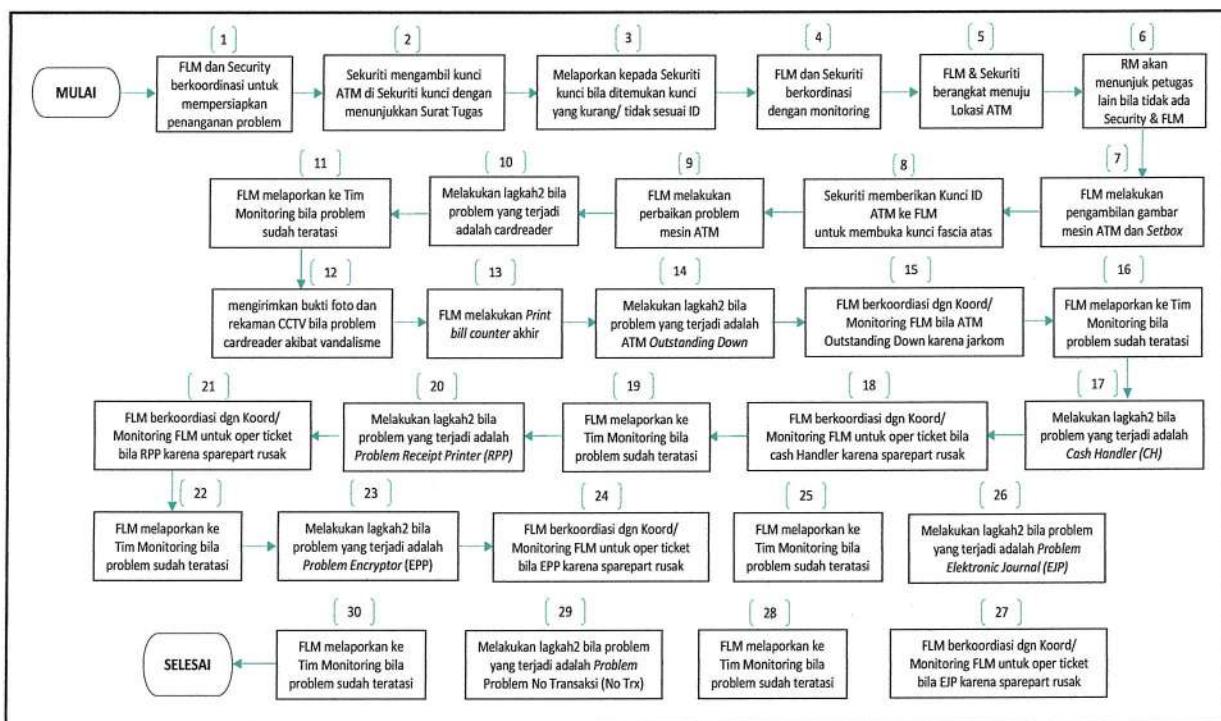


Bab XVIII First Level Maitenance (FLM)

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

- 1 RM/ARM/CHIF (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
- 2 Petugas FLM
- 3 Koordinator FLM
- 4 Staff Monitoring
- 5 Petugas Sekuriti pengawal FLM
- 6 Petugas Sekuriti kunci

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksana



- 1 Petugas FLM dan Sekuriti sebelum melaksanakan tugas **WAJIB** mempersiapkan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Surat Tugas dari RM sesuai dengan *schedule/jadwal* sektor masing-masing
 - b. *Form Job Card* Penanganan *Problem* Mesin ATM
 - c. Kunci mesin ATM sesuai dengan jumlah kelolaan sektor
 - d. Kendaraan bermotor (lengkap dengan SIM dan STNK)
 - e. Tool Kit (berisi tang, obeng, kanebo, kunci L, *handblower* elektrik, dll)
 - f. Mengambil dana operasional ke bagian GA
- 2 Petugas Sekuriti pengawal FLM mengambil kunci mesin ATM di Sekuriti kunci dengan menunjukkan Surat Tugas dan menghitung untuk memastikan jumlah kunci sesuai dengan jumlah sektornya masing-masing.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	46 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

3. Apabila ditemukan kunci yang kurang/ tidak sesuai dengan ID Mesin agar melaporkan kepada Sekuriti kunci. Jika sesuai maka Sekuriti pengawalan FLM menandatangani buku serah terima kunci (*Logbook*).
4. Petugas FLM dan Sekuriti Pengawal berkordinasi dengan monitoring untuk mengetahui *problem* yang muncul pada sektornya.
5. Petugas FLM dan Petugas Sekuriti berangkat menuju Lokasi ATM.
6. Apabila tidak terdapat Petugas Sekuriti pengawalan FLM maka Petugas yang berangkat adalah petugas lain di Regional tersebut yang ditunjuk oleh RM/ARM.
7. Petugas FLM saat tiba dilokasi mesin ATM melakukan pengambilan gambar mesin ATM dan *Setbox*, apabila Petugas FLM menemukan kerusakan pada kondisi ruang ATM, maka Petugas mengirimkan foto sebagai bukti dan mencatat temuan pada *form* untuk dilaporkan ke koordinator Monitoring FLM untuk ditindaklanjuti.
8. Sebelum melakukan perbaikan, Petugas Sekuriti memberikan Kunci ID ATM kepada Petugas FLM untuk membuka kunci fascia atas dan masuk ke menu supervisor (SOP) serta melakukan *Print Counter* awal yang berisi saldo *remaining* ATM (saldo uang terakhir di ATM).
9. Petugas FLM melakukan perbaikan *problem* mesin ATM, jenis perbaikan yang dilakukan oleh FLM adalah: *Card Reader*, *ATM Down*, *Cash Handler*, *Endcryptor*, *Electronic Journal*, *Receipt Printer*, *No Trx* (tidak ada transaksi) dan *suspect Skimming*. Target Perbaikan harus selesai dalam waktu kurang dari 15 menit.
10. Jika *Problem* yang terjadi adalah *Cardreader* (CRD), yaitu adanya kartu tertelan/tersangkut yang mengakibatkan kartu baru tidak bisa masuk atau adanya benda asing yang mengganjal sehingga kartu ATM tidak dapat masuk ke mesin, langkah-langkah perbaikannya adalah:
 - a. Petugas FLM menginformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Mengecek *Module Card Reader*, dan Mengambil benda asing yang mengganjal serta memastikan plat *anti skimming* atau *dep anti skimming* terpasang dengan baik.
 - c. Masuk ke menu *diagnostic*.
 - d. Melakukan *test cardreader*.
 - e. Jika ditemukan kartu tertelan, petugas FLM mengambil kartu ATM lalu disimpan dalam *Zipper* transparan, ditandatangani oleh petugas FLM dan Sekuriti untuk dibawa ke kantor.
 - f. Melakukan cek status.
11. Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka petugas FLM melaporkan ke Tim Monitoring Via WAG.
12. Jika *problem cardreader* yang diakibatkan vandalisme, Petugas FLM menghubungi Koordinator FLM/ Monitoring dengan mengirimkan bukti foto dan rekaman CCTV untuk dilakukan *open ticket* ke SLM.
13. Petugas FLM melakukan *Print bill counter* akhir.
14. Jika *Problem* yang terjadi adalah ATM *Outstanding Down* (DOWN), yaitu terjadi karena Jaringan *offline*, mati listrik atau bencana alam. langkah-langkah perbaikannya adalah:

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	47 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

- a. Petugas FLM menginformasikan kepada tim Monitoring bahwa Staff FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Cek kabel Lan Jaringan ATM ke modem
 - c. Cek RG 45 atau konektor
 - d. Cek mesin melalui *ping parameter*
 - e. Cek modem dan indikator (*switch hub* dan *router*)
 - f. *Reset modem*
 - g. *Print bill counter* akhir.
15. Jika *problem* ATM DOWN karena jarkom tidak terselesaikan, Petugas FLM menghubungi Koordinator FLM/ Monitoring FLM untuk berkoordinasi dengan petugas jaringan/ *open ticket*.
16. Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka Petugas FLM melaporkan ke Tim Monitoring Via WAG.
17. Jika *Problem* yang terjadi adalah *Cash Handler* (CH), yaitu terjadi karena adanya uang tersangkut, lengket, uang dalam cassette rebah, uang tercecer, uang robek dan *problem* pada *cassette*, *problem* karena dispenser. Maka yang harus dilakukan adalah:
- a. Petugas FLM mengimformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Petugas FLM meminta kode kombinasi kepada team Monitoring untuk membuka brankas mesin ATM.
 - c. Membuka Fascia atas untuk *Print bill counter* awal.
 - d. Membuka kunci fascia bawah untuk membuka brankas mesin ATM.
 - e. Melakukan pengecekan *dispenser*.
 - f. Dalam proses pengisian, jika Petugas CR menemukan *cash handler* (uang tercecer), maka petugas sekuriti pengawalan ikut menandatangani sebagai saksi pada *form* penanganan dan dimasukan ke *Zipper* transparan dan di *seal*.
 - g. Jika ada uang tercecer, tersangkut dan uang robek, langkah-langkah perbaikannya adalah:
 - 1) Mengambil dan menghitung jumlah uang dihadapan kamera CCTV.
 - 2) Membuat Berita Acara (dibuat rangkap 2) yang ditandangani oleh petugas FLM dan Sekuriti.
 - 3) Memasukkan uang dan Berita Acara ke dalam *Zipper* transparan dan memasukan ke dalam brankas mesin ATM.
 - h. Jika ditemukan *problem cassette* (rusak), langkah-langkah perbaikannya adalah:
 - 1) Petugas FLM melaporkan kepada koordinator FLM untuk meminta izin membuka *seal cassette* dan pemindahan uang dari *cassette* yang rusak ke dalam *cassette* yang tidak rusak, kemudian dipasang *seal* dan dikunci di hadapan kamera CCTV dan Sekuriti pengawal.
 - 2) Membuat berita acara pembukaan *cassette*.

Bab XVIII First Level Maitenance (FLM)

- 3) Membuat label keterangan di *cassette* yang rusak dengan mengisi tanggal dan nama petugas yang mengganti.
 - i. Melakukan *reset dispenser*.
 - j. Menginput ulang *remaining* (jika *remaining* berubah).
 - k. Melakukan *Test Dispense*.
 - l. *Print bill counter* akhir.
- 18 Jika *problem Cash Handler* (CH) tidak selesai di akibatkan ada *part* yang haus/ rusak, maka Petugas FLM menginformasikan kepada Koordinator FLM/ monitoring untuk di lakukan pengalihan FLM ke SLM (*open Ticket*).
- 19 Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka Petugas FLM melaporkan ke tim Monitoring Via WAG.
- 20 Jika terjadi *Problem Receipt Printer* (RPP) karena ada kertas tesangkut atau kertas printer habis dan *problem* pada modul printer, maka langkah-langkah perbaikannya adalah:
 - a. Petugas FLM mengimformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Membuka kunci fascia atas
 - c. *Print Bill counter* awal.
 - d. Mengambil kertas printer yang tersangkut dan membersihkan modul printer
 - e. Melakukan penggantian kertas printer
 - f. *Print Bill counter* akhir.
- 21 Jika *Problem Receipt Printer* (RPP) tidak selesai di akibatkan ada part yang haus/ rusak, maka Petugas FLM menginformasikan kepada Koordinator FLM/monitoring untuk di lakukan pengalihan FLM ke SLM (*open Ticket*).
- 22 Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka petugas FLM melaporkan ke tim Monitoring Via WAG.
- 23 Jika terjadi *Problem Encryptor* (EPP) karena keyboard pada ATM tidak berfungsi. maka langkah-langkah perbaikannya adalah:
 - a. Petugas FLM mengimformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Melakukan Cek dan *restart encryptor*.
 - c. *Print bill counter* akhir.
- 24 Jika *Problem Encryptor* (EPP) tidak selesai di akibatkan ada *part* yang haus/ rusak, maka petugas FLM menginformasikan kepada Koordinator FLM/ monitoring untuk di lakukan pengalihan FLM ke SLM (*open ticket*).
- 25 Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka Petugas FLM melaporkan ke Tim Monitoring Via WAG.
- 26 Jika terjadi *Problem Elektronic Journal* (EJ), karena data EJ sudah penuh di dalam mesin ATM, maka langkah-langkah perbaikannya adalah:

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	49 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XVIII First Level Maitenance (FLM)



- a. Petugas FLM menginformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Membuka Fascia atas.
 - c. *Print bill count* awal.
 - d. Melakukan copy data EJ.
 - e. *Print bill count* akhir.
27. Jika *Problem Electronic Journal* (EJ) tidak selesai di akibatkan ada *part* yang haus/ rusak, maka petugas FLM menginformasikan kepada Koordinator FLM/ monitoring untuk di lakukan pengalihan FLM ke SLM (*open ticket*).
28. Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka Petugas FLM melaporkan ke Tim Monitoring Via WAG.
29. Jika terjadi *Problem No Transaksi* (No Trx) disebabkan karena lokasi ATM tutup dan transaksi pada ATM jarang/sepi, *intermiten*, *open down*, *close up* (002) maka langkah-langkah perbaikannya adalah:
- a. Petugas FLM menginformasikan kepada tim Monitoring bahwa petugas FLM dan Sekuriti sudah berada di lokasi mesin.
 - b. Membuka fascia atas.
 - c. *Print counter* awal
 - d. Melakukan *Test Dispens*
 - e. *Print bill count* akhir
 - f. Melakukan *test cash* (transaksi tunai)
30. Jika *problem* sudah tidak ada ditampilkan layar mesin ATM (telah selesai) maka petugas FLM melaporkan ke tim Monitoring Via WAG.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Job Card
2. Surat Tugas
3. Berita Acara uang tercecer
4. Tool kit (obeng, koas, handblower & kanebo)
5. Kunci kendaraan

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	50 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

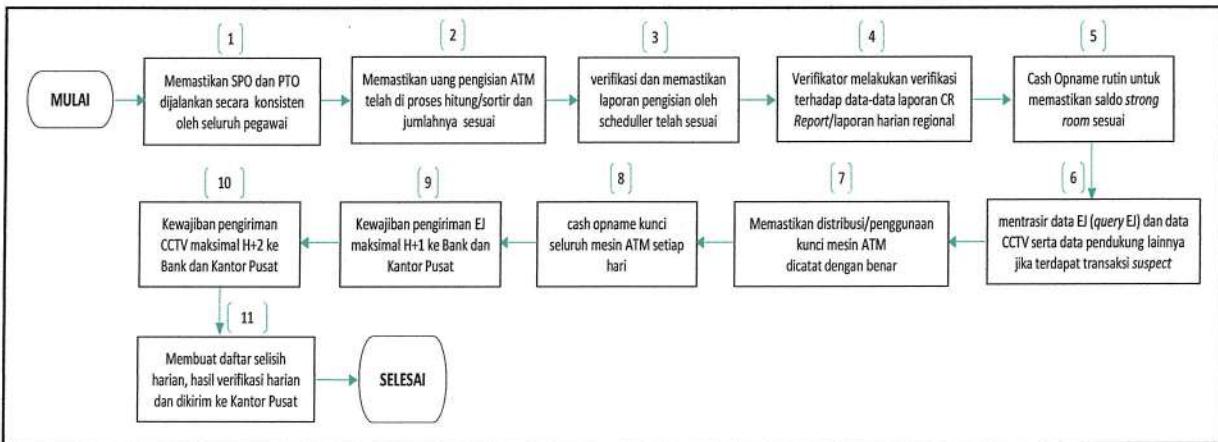


Bab XIX Pencegahan Selisih

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM/CHIF (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Verifikator
3. Sekuriti Kunci

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Memastikan Standard Prosedur Operasional (SPO) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dijalankan secara konsisten oleh seluruh pegawai di Kantor Pusat dan Kantor Regional.
2. Memastikan uang pengisian ATM yang akan dimasukkan ke dalam cassette telah di proses hitung/ sortir dan jumlahnya sudah sesuai dengan permintaan Scheduler.
3. Memverifikasi dan memastikan kembali laporan pengisian oleh scheduler telah sesuai dengan data realisasi admin pengisian SSTOB (hasil download *remaining cash all atm*).
4. Tim Verifikator melakukan verifikasi terhadap data-data laporan CR Report/ laporan harian regional untuk memastikan kebenaran dan kesesuaian laporan.
5. Melaksanakan *Cash Opname* rutin untuk memastikan saldo *strong room* sesuai dengan catatan amset bank dengan administrasi regional, agar tidak terjadi selisih.
6. Mencari Penyebab terjadinya selisih kurang dengan mentrasir data EJ (*query EJ*) dan data CCTV serta data pendukung lainnya (Surat Tugas CR-FLM, buku mutasi kunci, form *return* serta PPA CPC, dll) jika terdapat transaksi *suspect*.
7. Memastikan distribusi/penggunaan kunci mesin ATM oleh CR-FLM dicatat dengan benar sehingga tidak terjadi potensi *fraud* karena penyalahgunaan kunci.
8. Melaksanakan *cash opname* kunci seluruh mesin ATM setiap hari untuk menghindari terjadinya kehilangan kunci, dengan membuat serah terima shift 1 dan 2 dengan diketahui RM
9. Kewajiban pengiriman EJ maksimal H+1 ke Bank dan Kantor Pusat.
10. Kewajiban pengiriman CCTV maksimal H+2 ke Bank dan Kantor Pusat untuk memastikan kondisi kamera CCTV sudah sesuai dengan pencatatan di Sarpras. Jika terdapat CCTV yang rusak / tidak tersedia segera di eskalasi ke unit terkait untuk perbaikan maupun pengadaan CCTV.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	51 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XIX Pencegahan Selisih



11. Membuat daftar selisih harian, hasil verifikasi harian dan dikirim ke Kantor Pusat dan mengkaji dan mengevaluasi sumber denda-denda yang terjadi di regional.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

1. Laporan Permintaan Uang Sceduler
2. *Form return* harian
3. Laporan Indikasi Selisih Harian (LISH)
4. Data EJ dan CCTV
5. Laporan *Cash holding* harian.
6. *Checklist* Sarpras
7. Administrasi kunci ATM
8. Laporan *Cash Opname* dan *Query EJ*

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 52 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**



Bab XX Penggunaan Kertas Thermal dan Security Seal

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Admin GA (Staff / Koordinator)
3. Staff Scheduler
4. Petugas CR-FLM

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Regional wajib menyampaikan kebutuhan kertas *thermal* dan *seal* sekuriti serta dibuat analisa kebutuhan pemakaian tiap bulan kepada Divisi CMOS Supporting pada tanggal 25 s/d akhir bulan.
2. Kantor Regional melalui Regional Manager menyampaikan kebutuhan kertas termal dan *seal cassette* dan bag ke Divisi Supporting untuk periode 1 bulan ke depan melalui media WAG ataupun *Google Form* (G-Form).
3. Pada saat barang diterima Regional Manager / administrasi GA mencatat tanda terima bukti pengiriman kertas *thermal* dan *seal* ke dalam *logbook*.
4. Bukti pengiriman kertas *thermal* dan *seal* kemudian dikirimkan oleh Kantor Regional ke Divisi Supporting, sedangkan bukti asli disimpan di Kantor Regional oleh admin GA.
5. Distribusi penggunaan kertas thermal oleh Regional dilakukan tahapan sebagai berikut:
 - a. Kertas *thermal* disimpan digudang dilengkapi dengan catatan serah terima pengguna oleh Petugas CR-FLM yang di awasi penggunaannya oleh Admin GA/ petugas yang ditunjuk sebagai PIC gudang.
 - b. Petugas CR-FLM mengambil kertas *thermal* kepada petugas yang ditunjuk sebagai PIC gudang dengan melampirkan Surat Tugas (*trip-sheet*) kepada PIC sesuai kebutuhan jumlah pengisian ATM dan petugas CR menandatangani di *logbook/buku besar penggunaan kertas thermal*.
 - c. Petugas CR-FLM ketika melakukan penggantian kertas *thermal* dilokasi mesin ATM agar mencatat di *form checklist*.
 - d. Tiba di kantor petugas CR menyerahkan *form checklist* beserta sisa termal ke admin GA sebagai control atas penggunaan kertas termal, agar ketika dibutuhkan keterangan dalam keperluan pemeriksaan oleh internal audit ataupun verifikator penggunaan kertas termal dapat dipertanggungjawabkan.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 53 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	<i>[Signature]</i>

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XX Penggunaan Kertas Thermal dan Security Seal



6. Distribusi penggunaan *Seal cassette* ATM dan *Seal Bag* oleh Regional dilakukan tahapan sebagai berikut:
 - a. *Seal cassette* dan *Seal Bag* disimpan digudang dilengkapi dengan catatan oleh petugas admin GA atau PIC Gudang yang ditunjuk.
 - b. Petugas CPC mengambil *seal cassette* dan *seal bag* kepada petugas admin GA/PIC gudang sesuai permintaan pengisian ATM yang dibuat oleh tim scheduler dengan melampirkan *form* permintaan pengisian ATM.
 - c. Petugas CPC dalam menggunakan *seal cassette* dan *bag* dimulai/diawali dengan nomor urut seri yang terkecil dan mencatat di buku penggunaan *seal* oleh petugas CPC, agar ketika dibutuhkan keterangan dalam keperluan pemeriksaan oleh internal audit ataupun verifikator penggunaan *seal cassette* dan *seal bag* dapat dipertanggungjawabkan.
7. Penggunaan *seal* oleh CR-FLM ketika terdapat *problem* mesin ATM yang diharuskan mengganti *seal cassette*, dilakukan tahapan sebagai berikut:
 - a. Petugas CR-FLM dibekali *seal cassette* oleh petugas admin GA atau PIC Gudang yang ditunjuk maksimal 10 buah *seal cassette* yang penggunaannya untuk mengganti *seal cassette* yang rusak untuk memindahkan uang dari *cassette* yang rusak ke *cassette* yang tidak rusak
 - b. Penggunaan *seal* dibuatkan Berita Acara oleh Petugas CR-FLM dan dilaporkan ke koordinator CR-FLM.
8. Petugas Admin GA membuat rekap penggunaan kertas termal, *seal cassette* dan *seal bag* setiap bulan untuk dilaporkan ke Divisi Supporting sebagai bahan analisa kebutuhan.

C. Dokumen dan Sarana Prasarana

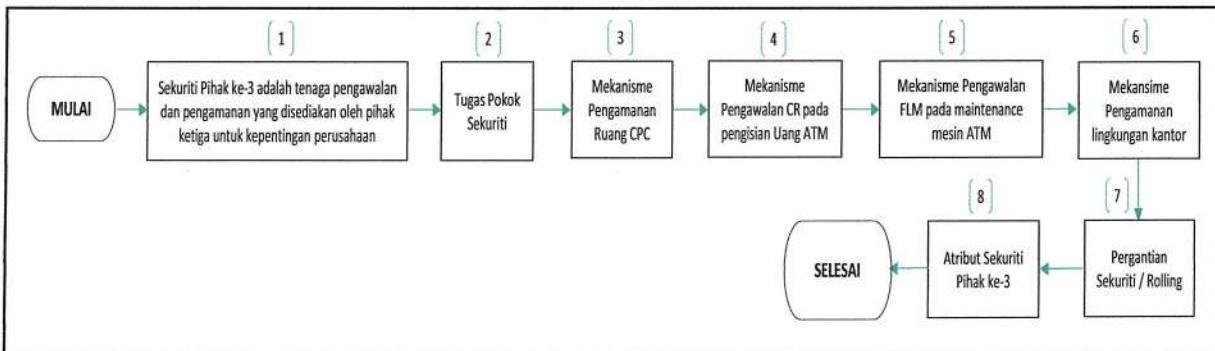
1. Surat Tanda Terima pengiriman kertas termal
2. Surat Tanda Terima *Seal cassette* dan *Seal Bag*
3. Catatan penggunaan distribusi kertas termal dari gudang
4. Catatan penggunaan distribusi *Seal cassette* dan *Seal Bag* dari gudang
5. Buku catatan/log book penggunaan *seal cassette* dan *seal bag* oleh CPC
6. *Form* list penggunaan kertas termal oleh petugas CR-FLM

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 54 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas Sekuriti Pihak ke-3
3. Petugas kunci

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



- 1 Petugas Sekuriti Pihak ke-3 adalah tenaga pengawalan dan pengamanan yang disediakan oleh pihak ketiga untuk kepentingan perusahaan dalam rangka pengamanan pengelolaan atas mesin bank dan aset-aset tertentu milik perusahaan.
- 2 Tugas Pokok Sekuriti:
 - a. Pengamanan ruang CPC yang meliputi:
 - 1) *Body checking* petugas CPC dan Tamu di pintu masuk/keluar ruang CPC
 - 2) Pengecekan masuk/keluar uang ATM di ruang pintu air
 - b. Pengawalan kegiatan Tim Regional yang meliputi:
 - 1) Pengawalan CR pada pengisian uang ATM
 - 2) Pengawalan FLM pada maintenance mesin ATM
 - c. Pengamanan lingkungan kantor
- 3 Mekanisme Pengamanan Ruang CPC
 - a. Petugas Sekuriti CPC melakukan pendataan identitas karyawan melalui pencatatan pada buku keluar masuk CPC dan melakukan *body checking*.
 - b. Petugas Sekuriti CPC melakukan pendataan identitas tamu, Surat Izin berkunjung ke ruang CPC dengan meminta persetujuan dari RM dan melakukan *body checking*.
 - c. Petugas Sekuriti CPC memberikan pakaian (*wearpack*) untuk masuk ke dalam ruangan CPC khusus untuk pegawai dan pakaian khusus untuk tamu. Ketentuan pemakaian pakaian untuk pegawai adalah hanya menggunakan pakaian dalam yang kemudian langsung dilapisi *wearpack*.
 - d. Petugas Sekuriti CPC memberikan kunci loker (khusus tamu) dan mengarahkan karyawan/tamu untuk menyimpan barang pribadi (dompet, jam tangan & aksesoris lainnya) di loker yang disediakan.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	55 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XXI Petugas Pengawalan Pihak Ke-3



- e. Petugas Sekuriti CPC **WAJIB** melakukan pemeriksaan di ruang *body checking* pada karyawan/tamu yang akan masuk ke dalam ruangan CPC.
- f. Standar pemeriksaan *body checking* adalah sebagai berikut:
 - 1) *Body checking* pada pria : rambut, topi, dasi, mulut, bahu, kerah baju, pundak, lipatan kerah jas, ketiak, saku dalam, saku luar, lengan baju, lipatan lengan, pakaian dalam/celana dalam, punggung, sabuk, kantong, saku, arloji, selangkangan, lipatan lutut kaki, lipatan celana, sepatu, barang bawaan, kaos kaki, sepatu.
 - 2) *Body checking* pada wanita : rambut, mulut, bahu, kerah baju, pundak, lipatan kerah jas, ketiak, saku dalam, saku luar, lengan baju, lipatan lengan, pakaian dalam/celana dalam, punggung, sabuk, kantong, saku, arloji, selangkangan, lipatan lutut kaki, lipatan celana atau rok, sepatu, barang bawaan, kaos kaki, sepatu.
 - 3) Untuk pemeriksaan *body checking* pegawai/tamu pria dilaksanakan oleh Sekuriti pria sedangkan untuk *body checking* pegawai/tamu wanita dilaksanakan oleh Sekuriti wanita. Bilamana tidak ada Sekuriti wanita maka RM dapat menunjuk pegawai wanita untuk melakukan pemeriksaan.
 - 4) Barang bawaan atau benda yang dilarang keras di bawa karyawan atau tamu masuk adalah : bahan peledak, sejata api, pisau, obat terlarang, dompet, tas, minuman keras, makanan dan minuman dan lain-lainnya.
- g. Petugas Sekuriti CPC setelah selesai proses pengecekan maka mempersilahkan karyawan/tamu untuk masuk ke dalam ruangan CPC.
- h. Petugas Sekuriti CPC melakukan body check kembali pada karyawan/tamu yang keluar dari ruangan CPC.
- i. Petugas Sekuriti CPC menerima *wearpack*/pakaian khusus tamu yang sudah digunakan untuk masuk ke dalam ruangan CPC.
- j. Petugas Sekuriti CPC mengambil kembali kunci loker yang digunakan untuk melakukan penyimpanan barang (khusus tamu).
- k. Petugas Sekuriti CPC mencatat waktu keluar karyawan/tamu dan mengembalikan kartu identitas (khusus tamu).
- l. Petugas Sekuriti CPC melakukan pengarsipan daftar karyawan/tamu yang melakukan kunjungan ke ruangan CPC setiap bulannya untuk dilaporkan kepada Koordinator Sekuriti dan Regional Manager.
- m. Petugas Sekuriti/Koordinator Sekuriti melaksanakan monitoring ruang CPC dan obyek lainnya melalui kamera CCTV secara *live* di operational room. Selain di ruang operational room kamera CCTV juga di monitor oleh Regional Manager.
- n. Presisi kamera CCTV agar menghadap diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Kegiatan sortir uang kamera CCTV menghadap ke mesin sortir.
 - 2) Kegiatan *loading* uang kamera CCTV menghadap ke ruang pintu air dan mobil *loading* uang.

- 3) Pada ruang masuk keluar searching petugas CPC dan tamu kamera CCTV menghadap ke ruang searching/*body checking*
- 4) Pada ruang kunci kamera CCTV menghadap ke ruang kunci sehingga aktivitas serah terima kunci antara petugas Sekuriti kunci dengan petugas CR-FLM dapat terlihat dengan jelas.

Semua kegiatan diatas untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan yang dapat merugikan perusahaan.

4. Mekanisme Pengawalan CR pada pengisian Uang ATM

- a. Petugas admin/GA dan koordinator Sekuriti membuat penjadwalan pengawalan petugas Sekuriti untuk pelaksanaan CR per bulan yang disahkan oleh Regional Manager. Informasi jadwal dan nama petugas di-update per hari di papan tulis.
- b. Koordinator Sekuriti memastikan kehadiran Tim CR telah siap berada di kantor 15 menit sebelum waktu keberangkatan.
- c. Tim CR terdiri dari:
 - 1) 1 petugas polisi, Jika petugas polisi tidak hadir, maka akan digantikan oleh petugas Sekuriti (*double Sekuriti*).
 - 2) 1 petugas Sekuriti, Jika petugas terkait tidak hadir, Koordinator Sekuriti dengan menghubungi Koordinator *bagian* terkait (CR, dan Admin) untuk penggantian.
 - 3) 1 petugas CR/Pengemudi, Jika Petugas CR cadangan habis, maka RM/ARM di Cabang/Regional dapat mengambil alih kegiatan pengisian.
- d. Petugas Sekuriti pengawalan menerima *Trip-sheet* dari petugas scheduler dilengkapi dengan surat tugas yang ditandatangani petugas terkait dan disetujui oleh RM/ARM di Cabang/Regional.
- e. Petugas Sekuriti pengawalan melakukan peminjaman kunci mesin ATM pada petugas Sekuriti kunci dengan mengisi buku administrasi/serah terima peminjaman kunci ATM dengan memperlihatkan surat tugas (*trip-sheet*).
- f. Tiba di lokasi Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi pengecekan yang dilakukan oleh Petugas CR saat pengeluaran troli yang berisi *bag* uang dari dalam pintu air sampai ke dalam khasanah mobil.
- g. Petugas Sekuriti pengawalan memastikan kerangkeng yang ada di khasanah mobil dalam keadaan terkunci sistem silang dengan dua kali penguncian. 1 kunci dipegang oleh Petugas CR dan 1 kunci lain dipegang petugas Sekuriti pengawalan.
- h. Tim pengisian siap berangkat, dengan posisi duduk selama di kendaraan yaitu Petugas polisi duduk di sebelah kiri Petugas CR/pengemudi, sedangkan petugas Sekuriti pengawalan duduk dibangku baris ke-2 (dua), dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Selama dalam perjalanan, petugas Sekuriti pengawalan tidak boleh tidur, berhenti ke tempat lain termasuk pengisian bensin, toilet, atau musholla sebelum sampai ke tempat tujuan.

- 2) Petugas juga dilarang merokok selama perjalanan.
- 3) Selama dalam perjalanan, senjata pengamanan milik petugas polisi dalam keadaan siaga.
- i. Setiba di lokasi, petugas polisi turun untuk memastikan daerah di sekitar parkiran mobil dan ruangan mesin ATM aman dan bebas dari gangguan.
- j. Setelah dipastikan aman, semua personil turun dari mobil dan mematikan mesin mobil. Petugas yang pertama turun dari mobil adalah petugas Sekuriti pengawalan, lalu diikuti Petugas CR.
- k. Petugas Sekuriti pengawalan dan Petugas CR membuka kerangkeng khasanah mobil tempat penyimpanan uang lalu mengunci kembali kerangkeng setelah *bag* uang diturunkan. Kemudian petugas Sekuriti pengawalan akan mengambil kunci mobil dari petugas pengemudi.
- l. Petugas Sekuriti pengawal melakukan pengawalan saat Petugas CR membawa *bag* uang menuju mesin ATM. Sedangkan petugas polisi menunggu di sekitar mobil.
- m. Setibanya di ruangan mesin ATM, petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan kunci mesin ATM kepada Petugas CR untuk melakukan pengisian.
- n. Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi seluruh rangkaian proses pengisian yang dilakukan Petugas CR dan juga melakukan pencatatan pada buku saku Sekuriti pengawalan jika ada kejadian yang perlu menjadi perhatian.
- o. Dalam proses pengisian, jika Petugas CR menemukan *cash handler* (uang tercecer), maka petugas Sekuriti pengawalan ikut menandatangani sebagai saksi pada *form* penanganan dan di masukan ke *Zipper* transparan dan di *seal*.
- p. Petugas Sekuriti pengawalan mengambil kembali kunci ATM dari Petugas CR setelah selesai dilakukan pengisian.
- q. Petugas Sekuriti pengawalan memastikan pintu mesin ATM (brankas dan kombin telah diacak, *box periperal*, fascia atas dan bawah) telah terkunci, dan kondisi mesin ATM aman untuk digunakan, serta tidak ada peralatan petugas CR yang tertinggal dalam ruang ATM.
- r. Petugas Sekuriti pengawal melakukan pengawalan saat Petugas CR membawa kembali *bag* uang ke dalam khasanah mobil.
- s. Petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan kunci mobil pada Petugas CR/pengemudi untuk membuka pintu belakang mobil dan kerangkeng penyimpanan uang dibuka oleh Petugas CR dan Sekuriti pengawalan.
- t. Petugas Sekuriti pengawalan mengawasi Petugas CR saat meletakkan uang ke dalam khasanah mobil dan memastikan kerangkeng mobil kembali dikunci dengan 2 gembok kunci sistem silang sebelum tim pengisian meninggalkan lokasi ATM.
- u. Setelah selesai kegiatan pengisian ATM Tim CR meninggalkan lokasi ATM dan kembali ke kantor.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	58 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

- v. Setiba di kantor, petugas Sekuriti pengawalan mengembalikan kunci ATM pada petugas Sekuriti kunci dan mengisi buku serah terima administrasi kunci.
- w. Petugas Sekuriti pengawalan menyerahkan buku saku Sekuriti untuk memberikan laporan kepada koordinator Sekuriti dan RM/ARM di Cabang/Regional untuk selanjutnya disimpan oleh petugas Sekuriti yang bertugas melakukan pengarsipan kegiatan.

5. Mekanisme Pengawalan FLM pada maintenance mesin ATM

- a. Petugas Admin dan Koordinator Sekuriti membuat penjadwalan pengawalan petugas sekuriti untuk pelaksanaan FLM dalam 1 bulan. Informasi jadwal dan nama petugas di update per hari di papan tulis/system aplikasi di hp.
- b. Koordinator sekuriti memastikan kehadiran petugas Sekuriti dan Petugas FLM 15 menit sebelum waktu keberangkatan.
- c. Jika petugas sekuriti pengawalan yang sudah dijadwalkan tidak hadir, maka Koordinator sekuriti akan mencari petugas pengganti. Untuk petugas FLM yang tidak hadir, Koordinator sekuriti akan menghubungi Koordinator FLM untuk penggantian petugas.
- d. Petugas sekuriti pengawalan melakukan peminjaman kunci mesin ATM pada petugas Sekuriti kunci dengan mengisi buku administrasi/serah terima peminjaman kunci ATM dengan memperlihatkan surat tugas (*Trip-Sheet*).
- e. Petugas sekuriti mempersiapkan kendaraan berikut STNK dan SIM serta berkoordinasi dengan petugas FLM untuk menentukan rute kunjungan mesin ATM.
- f. Petugas sekuriti pengawalan dan petugas FLM siap berangkat ke lokasi yang sudah ditentukan.
- g. Setiba di lokasi, petugas sekuriti mengecek kondisi sekitar mesin ATM dalam keadaan aman lalu mendampingi petugas FLM menuju mesin ATM.
- h. Petugas sekuriti memberikan kunci mesin ATM pada petugas FLM untuk melakukan perbaikan serta mengawasi dan monitor selama kegiatan Petugas FLM berlangsung.
- i. Petugas Sekuriti mengawasi pelaksanaan maintenance yang dilakukan petugas FLM dan mengisi *form* laporan kegiatan Sekuriti serta dicatat di buku saku.
- j. Jika Petugas FLM menemukan uang tersangkut/terecer, maka petugas Sekuriti pengawalan ikut menandatangani *form* penanganan FLM sebagai saksi dan uang tersebut setelah dihitung dimasukkan ke *Zipper* transparan, di *seal* dan dimasukkan ke dalam mesin ATM.
- k. Setelah selesai kegiatan penanganan *problem* FLM, Tim FLM dan Sekuriti meninggalkan lokasi ATM dan kembali ke kantor.
- l. Setiba kembali di kantor, petugas sekuriti pengawalan FLM mengembalikan dan menghitung ulang kunci mesin ATM dan kendaraan dan surat-surat kepada petugas sekuriti kunci dan mengisi buku serah terima administrasi kunci.
- m. Petugas sekuriti pengawalan menyerahkan *form* laporan kegiatan Sekuriti harian/buku saku sekuriti untuk memberikan laporan kepada koordinator sekuriti dan RM/ARM di

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : \$9 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

Regional untuk selanjutnya disimpan oleh petugas Sekuriti yang bertugas melakukan pengarsipan kegiatan.

6. Mekansime Pengamanan lingkungan kantor

- a. Penugasan petugas koordinator lapangan petugas sekuriti pihak ketiga sebagai petugas untuk pengamanan di seluruh area kantor.
- b. Setiap pagi hari korlap petugas sekuriti pihak ketiga melakukan pemantauan karyawan yang bertugas.
- c. Mempersiapkan petugas sekuriti pihak ketiga untuk bertugas. Semua petugas sekuriti pihak ketiga harus siap 15 menit sebelum keberangkatan.
- d. Melakukan pengawasan untuk ruangan *loading dock* sampai semua mobil berangkat.
- e. Koorlap petugas sekuriti pihak ketiga selalu stand by mengawasi lingkungan didalam kantor.
- f. Membuka dan menutup pintu gerbang dengan menguncinya setiap mobil atau pegawai masuk dan keluar kantor regional.
- g. Selalu mencatat setiap tamu yang masuk ke dalam kantor di buku adminitrasi tamu.
- h. Koorlap sekuriti petugas sekuriti pihak ketiga mengawasi ketika mobil masuk ke *loading dock* sampai selesai.
- i. Melaporkan kegiatan dari awal sampai akhir hari kepada Regional Manager.
- j. Sekuriti membuat buku mutasi untuk mencatat kehadiran pegawai, aktivitas situasi keamanan dan kondisi operasional di Regional.
- k. Koordinator Security Regional membuat laporan mengenai situasi keamanan dan aktivitas operasional Regional dan melaporkan kepada Manager Security Kantor Pusat PT UG Mandiri.

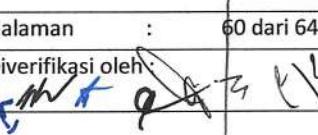
7. Pergantian Sekuriti / Rolling

Petugas sekuriti harus selalu melakukan *rolling* pada tugas harian secara berkala dan secara random melakukan rotasi per wilayah antara regional dengan tujuan untuk pengamanan pengisian uang ATM dan pengawalan *maintenance*. Dengan melakukan *rolling* dapat menghindarkan terjadinya pertemanan/keakraban antara pegawai regional dengan petugas sekuriti pihak ketiga .

8. Atribut

Segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keperluan pengamanan tersebut seperti pakaian seragam, perlengkapan pengawalan dan lain-lain menjadi beban dan tanggung jawab petugas sekuriti pihak ketiga. Atribut / perlengkapan yang digunakan oleh Sekuriti adalah sebagai berikut:

- a. Mengacu kepada Perkap yang diatur oleh kepolisian mengenai atribut seragam Sekuriti
- b. Pisau sangkur, borgol dan tongkat polisi

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman :	60 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh:	
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :		

A. Penanggungjawab dan Pelaksana

1. RM/ARM (Penanggung jawab dan pemberi tugas)
2. Petugas CPC
3. Petugas CR-FLM
4. Petugas Admin
5. Sekuriti

B. Tahapan Kegiatan dan Pelaksanaan



1. Jenis Kantor Area Service Point:

- a. Kantor yang kegiatannya meliputi tarik setor uang ATM, sortir uang oleh CPC, pengisian uang CR, Administrasi dan penanganan *problem* FLM. Jarak Kantor Regional ke Kantor Area Service Point >100 Km. Untuk saat ini tipe kantor jenis tersebut belum dapat diimplementasikan di PT UG Mandiri dengan pertimbangan risiko.
 - b. Kantor (Rumah singgah/kost) yang kegiatannya hanya menangani *problem* mesin ATM oleh tim FLM yang terdiri dari petugas FLM dan security. Jarak Kantor Regional ke Kantor Area Service Point >50 Km.
2. Kantor Area Service point dibentuk untuk melayani kegiatan CR-FLM yang lokasinya jauh dari Kantor Regional dengan tujuan untuk melakukan efisiensi dan efektivitas serta mencegah potensi gangguan keamanan dalam menangani problem mesin ATM.
 3. Untuk menjaga *performance* mesin ATM disiapkan petugas FLM untuk mencapai target SLA 99,50% dan in service 98,50% dapat tercapai sesuai dengan ketentuan bank.
 4. Monitoring problem mesin yang dilakukan 24 jam sesuai *service hour* mesin ATM oleh petugas monitoring melalui sarana sistem yang disediakan oleh pemilik mesin disertai dokumen pendukung hasil monitoring berupa laporan problem harian.
 5. Petugas FLM melakukan penanganan gangguan mesin ATM tahap pertama dengan waktu penyelesaian maksimal 30 menit dari munculnya problem yang disampaikan oleh petugas monitoring agar *performance* SLA mesin ATM tersebut dapat tercapai sesuai ketentuan bank.
 6. Setiap kegiatan penanganan problem oleh ATM WAJIB dibuatkan *Jobcard* (dokumen pencatatan pekerjaan) untuk dilaporkan kepihak bank dan sebagai bahan analisa problem FLM.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 61 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XXII Area Service Point



7. Penyimpanan Kunci untuk Area Service Point

a. Standar Ruangan Kunci

Ruangan/ Area Kunci harus steril (hanya Sekuriti 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).

c. Jangkauan CCTV

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

d. Untuk Area Service Point yang hanya menangani problem ATM, Kunci ATM menjadi tanggung jawab dan pengawasannya melekat pada sekuriti pengawal FLM.

8. Distribusi Kunci

a. Dasar Peminjaman Kunci

Kunci dipinjam petugas CRFLM hanya atas dasar menjalankan tugas pengisian atau perbaikan ATM dilengkapi Surat Tugas yang ditandatangani RM/ARM. Tanpa Surat Tugas, Sekuriti DILARANG melakukan serah terima kunci kepada siapapun.

b. Kewajiban Dalam Serah Terima Kunci

Pada saat serah terima kunci, Sekuriti 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, Sekuriti kunci menandatangani log book kunci dan BAST kunci, dengan disaksikan dan ditandatangani juga oleh petugas CRFLM. Pada saat serah terima kunci, seluruh pihak yang terlibat harus terekam oleh CCTV dengan jelas dan tidak membelaangi CCTV.

c. 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.

9. Penanganan Kunci di Lapangan

a. Penanggung Jawab Kunci

Kunci yang telah diterima dari Sekuriti Kunci sepenuhnya menjadi tanggung jawab petugas Sekuriti sebagai pengawas dan pemegang kunci. Kunci ATM DILARANG dititipkan kepada siapapun.

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 62 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>N. H. A. 3/V</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XXII Area Service Point



b. Praktik Pengamanan Kunci

Petugas Sekuriti **DILARANG** meminjamkan kunci kepada petugas CRFLM 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 melekat Petugas Sekuriti saat menjalankan tugas. Hal tersebut untuk menghindari kunci hilang/ dicuri yang dapat mengakibatkan menyebabkan kerugian perusahaan.

c. Saat Penggunaan Kunci

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

d. 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 CRFLM **DILARANG** menggunakan kunci ATM untuk kepentingan apapun.

10. Stock opname Kunci

Stock opname kunci khusus Area Service Point, **WAJIB** dilakukan oleh RM, ARM atau petugas kantor regional yang ditunjuk secara tetap, setiap hari melalui video call, dengan petugas sekuriti di area service point untuk memastikan kunci sepenuhnya aman dalam pengawasan. Petugas sekuriti kunci menyiapkan daftar jumlah kunci mesin ATM yang terdiri dari:

- a. Kunci tombak ATM, anak kunci kombinasi, kunci box kartu tertelan, Kunci fascia atas dan bawah dan kunci kerangkeng
- b. Memisahkan kunci ATM yang digunakan untuk Petugas CR, Petugas FLM dan kunci cadangan pada *logbook* (file excell).

Petunjuk Teknis Operasional – Cash Replenishment - First Level Maintenance (CR-FLM)			Halaman : 63 dari 64
No Reg :	001/2021/PTO/OPN	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>Ntay 30/05/2021</i>
Tgl Berlaku :	11/05/21	Revisi :	

**Petunjuk Teknis Operasional
Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM)**

Bab XXIII Penutup



- A. Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Cash Replenishment – First Level Maintenance (CR-FLM) ini berlaku terhitung sejak diterbitkannya PTO ini.
- B. PTO 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.