



Project Name	: Kartini WIC Simulasi Honor Area Head	Distribusi	
Project No	:	M.D	(1)
Tanggal Pra Project	:	Operation Director	(2)
Revised	:	Finance	(3)
Exec	:	Data Processing	(4)
M.D	:	Field	(5)
Operation	:	Validasi	(6)
DP		IT	(7)

Schedule Details	Date	Schedule Details	Date
Pra project	2021-04-09 - 2021-04-09	Fieldwork	2021-04-19 - 2021-05-05
Pembuatan 2P	2021-04-12 - 2021-04-13	Validation	2021-04-20 - 2021-05-08
Pembuatan e-kues	2021-04-12 - 2021-04-15	Rekap Data Skill	2021-04-20 - 2021-05-11
Pembuatan STKB	2021-04-13 - 2021-04-14	Analisis Data	2021-05-14 - 2021-05-25
Pra project	2021-04-15 - 2021-04-15	Send Data	2021-06-01 - 2021-06-01
Turun perlengkapan	2021-04-15 - 2021-04-15	Presentasi	2021-06-08 - 2021-06-08
Briefing	2021-04-16 - 2021-04-16	Laporan	2021-06-15 - 2021-06-15
Data Processing	2021-04-19 - 2021-05-18		

JUMLAH CABANG

Jumlah cabang yang dievaluasi yaitu **32 cabang**, terdiri dari **30 cabang Commonwealth Bank** dan **2 cabang kompetitor (Bank Permata dan BNI)** (list cabang dikirimkan secara terpisah).

Kota	Jumlah Cabang
Jakarta	5
Bogor	1
Bandung	1
Cirebon	1
Semarang	1
Yogyakarta	1
Solo	1
Purwokerto	1
Surabaya	4
Medan	1
Palembang	1
Batam	1
Lampung	1
Jambi	1
Pekanbaru	1
Bali	2

7/14/2021Project Spec

Balikpapan	1
Pontianak	1
Samarinda	1
Banjarmasin	1
Makassar	1
Manado	1

SKENARIO CABANG

Q	JAM KUNJUNGAN	CS	TELLER	PROTOKOL COVID	FISIK	ATM
Q1	10.00	Buka Rekening	Setor buka rekening & Setor XX juta	Ya	Ya	Tarik Pecahan Terkecil
Q2	09.00	Komplain	Tarik XX juta	Ya	Ya	Tarik pecahan terkecil

KETENTUAN SHOPPER

SKENARIO BUKA REKENING

- o BELUM PERNAH memiliki rekening/ produk apapun di bank yang akan Anda kunjungi
- o Usia minimal 22 tahun dan maksimal 45 tahun (TIDAK BOLEH MAHASISWA/IBU RUMAH TANGGA MURNI)
- o Memiliki pekerjaan/ usaha/ memiliki penghasilan
- o Memiliki e-KTP dan NPWP atas nama sendiri dan alamat di e-KTP sama dengan alamat di NPWP
- o Kondisi e-KTP dan NPWP masih bagus (tidak buram/ rusak/ terkelupas)
- o Memiliki alamat e-mail **GMAIL yang aktif dan terpasang di HP**
- o **TERBIASA menggunakan alat-alat digital (HP, computer, tab, dll)**
- o Harus menggunakan HP android dengan simcard provider sebagai berikut:
Telkomsel (Kartu Halo, Simpati, Kartu As), atau
Indosat (Matrix, Mentari, IM3), atau
XL (XL pasca bayar, XL pra bayar), dengan syarat nomor sudah dipakai sejak lama
- o Pastikan nomor HP yang akan didaftarkan e-banking, memiliki pulsa minimal Rp5.000,- dan sudah terdaftar paket internet full service
- o Jika HP Anda dual simcard, simcard yang akan didaftarkan e-banking harus dijadikan simcard ke-1 dan simcard ke-2 harus dilepas
- o Pastikan HP yang digunakan untuk pendaftaran e-banking harus selalu dalam keadaan aktif
- o HP yang akan didaftarkan untuk e-banking, tidak boleh dipakai untuk merekam kunjungan
- o Saldo minimal yang disisakan di rekening setelah kunjungan sebesar Rp 100.000,-
- o Membawa kartu ATM BCA/Bank Mandiri dengan chip, dengan saldo minimal Rp750.000,- dan pastikan Anda ingat PIN-nya dan kartu ATM dalam kondisi aktif
- o Kunjungan wajib divideokan

SKENARIO KOMPLAIN Q2

- Memiliki rekening tabungan di bank yang akan dikunjungi dan rekening harus aktif
- Usia minimal 22 tahun dan maksimal 45 tahun (TIDAK BOLEH MAHASISWA)
- Pekerjaan shopper harus bervariasi (pegawai/ karyawan, wiraswasta, ibu rumah tangga yang memiliki penghasilan tambahan). TIDAK BOLEH IBU RUMAH TANGGA MURNI/ TIDAK MEMILIKI PEKERJAAN
- Wajib membawa KTP dan ATM
- Memiliki kartu ATM
- Terdaftar Mobile Banking
- Pastikan nomor HP yang terdaftar e-banking, memiliki pulsa minimal Rp5.000,- dan sudah terdaftar paket internet full service
- Jika HP Anda dual simcard, simcard yang terdaftar e-banking harus dijadikan simcard ke-1 dan simcard ke-2 harus dilepas
- Pastikan HP yang digunakan untuk e-banking harus selalu dalam keadaan aktif dan tidak boleh dipakai untuk merekam kunjungan
- Dana di rekening minimal Rp 3.000.000,-
- Mendapatkan transferan masuk sejumlah 2 kali: 1 kali dari bank yang sama dan 1 kali dari bank yang berbeda

KETENTUAN KUNJUNGAN

- Kunjungan dilakukan sesuai jam yang sudah ditentukan
- Tidak boleh masuk cabang antara pukul 12.00 - 13.00 waktu setempat
- **Khusus hari Jumat**, tidak boleh masuk cabang antara pukul 11.30 - 13.30 waktu setempat
- Skenario teller (tarik XX juta dan setor XX juta) tidak boleh dilakukan pada hari yang sama
- Jarak antar kunjungan minimal H+3 hari kunjungan
- **Semua kunjungan Q1 harus direkam dan semua kunjungan Q2 harus direkam audio.** Kunjungan yang tidak memiliki bukti rekaman, rekaman terputus atau rusak akan diulang
- Semua evaluasi ATM siang direkam dengan video, jika tidak ada video maka diulang
- Semua evaluasi fisik dan **PROTOKOL COVID** harus difoto/direkam
- Bila ada keterlambatan karena masalah teknis, SPV wajib memberi info pada RA, cc FM
- Bila ada keterlambatan karena masalah keuangan, SPV wajib memberi info Finance, cc RA
- Untuk setiap kunjungan, jika jaringan (ATM/ EDC/ ALL SISTEM) sedang offline dicabang yang sedang dikunjungi, SPV wajib melaporkan kepada RA project tepat pada hari H (hari saat kunjungan)
- Seluruh foto dan video **bukti negatif/temuan** di cabang wajib **dalam kondisi jelas (tidak blur)** dan dikirimkan ke RA project
- Upload rekaman, dialog dan bukti **maksimal H+1 kunjungan jam 12.00** ke halaman web

Created by:	Checked by:	Approved by:
	Adam Santoso	