

# PAPERLINES

PAKAR EDITOR  
GUIDELINES

Maret 2024

2024.

Operation Strategy & Development Group  
PT Bank Central Asia Tbk.

Hanya untuk kepentingan internal BCA,  
Tidak untuk disebarluaskan



Daftar Isi



# Update Terbaru **PAPERLINES**

Maret 2024



1

**Penambahan Panduan Feedback PAKAR**

Apabila ada pertanyaan lebih lanjut,  
dapat menghubungi unit SSP A ([dpoldsp@intra.bca](mailto:dpoldsp@intra.bca))



Daftar Isi



# Daftar Isi



## COVER

### DAFTAR ISI

#### 01 – PENGENALAN PAKAR

#### 02 – ISTILAH PAKAR

#### 03 – HAK AKSES PAKAR

#### 04 – PENYUSUNAN PAKAR

- Konsep Penyusunan PAKAR
- Tahap Penyusunan PAKAR
  - Explore Sumber PAKAR
  - Penentuan Kerangka PAKAR
  - Pembuatan Isi PAKAR
  - Review/Persetujuan Isi PAKAR
  - Permintaan Update ke PIC PAKAR
  - Publish PAKAR



#### 05 – PENYUSUNAN PAKAR APLIKASI DAN MESIN

- Penentuan Kategori Aplikasi dan Mesin
- Penyajian Informasi
  - Definisi
  - Kegunaan
  - Pengguna
  - Pengelolaan User ID
  - Cara Akses
  - Ketentuan Lainnya

#### 06 – TEKNIS PENYUSUNAN PAKAR

- Flow Teknis Penyusunan PAKAR



# Daftar Isi



## 06 – TEKNIS PENYUSUNAN PAKAR (Lanj.)

- [Cara Membuat Halaman Baru](#)
  - [Menambahkan Artikel](#)
  - [Menambahkan Virtual Page/Microsite & Atribut](#)
- [Komponen Halaman PAKAR](#)
  - [Informasi Tambahan Isi PAKAR \(Accordion\)](#)
- [Penulisan Isi PAKAR \(Ketentuan dan Formulir\)](#)
- [Perubahan PAKAR](#)
- [Penghapusan PAKAR](#)
- [Review/Persetujuan Update PAKAR](#)
- [Publish PAKAR](#)



## • How To...?

- [Pengecekan Version History](#)
- [Penambahan Hyperlink dan Sisip](#)
- [Batal Tambah/Ubah Artikel PAKAR](#)
- [Batal Kirim](#)

## 07 – DASAR PENERBITAN PAKAR

## 08 – FAQ

### • FAQ PAKAR

- [Tim FAQ PAKAR](#)
- [Definisi FAQ PAKAR](#)
- [Tujuan FAQ PAKAR](#)
- [Kriteria FAQ PAKAR](#)
- [Contoh FAQ PAKAR](#)
- [Akses FAQ PAKAR](#)
- [Level User Halaman FAQ PAKAR](#)



# Daftar Isi



## 08 – FAQ (Lanj.)

- [Knowledge](#)
  - [Knowledge](#)
  - [Penjelasan Tab pada Knowledge](#)
  - [Fitur Knowledge](#)
  - [Level User Halaman Knowledge](#)
  - [Hak Akses Halaman Knowledge](#)
  - [Pengajuan Perubahan Level User Knowledge](#)
- [Ketentuan Pengisian Field pada Knowledge](#)
  - [Ketentuan Umum Penyajian FAQ PAKAR/Knowledge](#)
  - [Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge](#)



- [Mekanisme Kerja FAQ PAKAR](#)
  - [Platform yang Digunakan](#)
  - [Alur Mekanisme Kerja FAQ PAKAR](#)
  - [Parameter Masuk/Keluar FAQ PAKAR](#)
  - [Jadwal Job Otomasi FAQ PAKAR](#)
  - [Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR](#)
- [Maintain Konten FAQ PAKAR/Knowledge](#)
  - [Cara Maintain Konten FAQ PAKAR/Knowledge](#)
  - [Cara Maintain Kategori Artikel FAQ PAKAR/Knowledge](#)
  - [Dashboard Maintain Konten](#)
  - [Tindak Lanjut atas Maintain Konten FAQ PAKAR](#)



# Daftar Isi



## 09 – FEEDBACK PAKAR

- Tentang Feedback PAKAR
  - Feedback PAKAR
  - Scope Feedback PAKAR
  - SLA Penanganan Feedback PAKAR
  - PIC Feedback PAKAR
  - Buddy Feedback PAKAR
  - Penanganan Jika PIC Feedback Cuti
- Teknis Penanganan Feedback PAKAR
  - Status Feedback PAKAR
  - Alur Penanganan Feedback PAKAR
  - Alur Penanganan Feedback PAKAR dengan Permintaan BPRO



- Alur Penanganan Feedback Usulan FAQ
- PIC Terkait
- Pengisian Field saat Permohonan Approve PAKAR
- Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip
- Pengisian Feedback PAKAR
- Aktivitas Rutin Feedback PAKAR

## 10 – CONTACT PERSON

## LAMPIRAN – STORY PAKAR



01

# Pengenalan **PAKAR**





PAKAR (Panduan Kerja) merupakan kumpulan ketentuan dan prosedur yang disajikan secara end to end dengan tujuan mempermudah cabang atau unit kerja mencari informasi ketentuan dan prosedur kerja.



◎ **Kategori menu di PAKAR terdiri:**

**Aktivitas Cabang**

Berisi informasi layanan khusus, pelaku, serta aktivitas yang dilakukan di Cabang

**Aplikasi Mesin Internal**

Berisi informasi sarana yang digunakan dalam kegiatan operasional maupun non-operasional bank.

**Produk Untuk Nasabah**

Berisi informasi produk berupa barang/jasa yang ditawarkan dan digunakan oleh nasabah, serta berupa sarana transaksi elektronik yang membantu nasabah dalam bertransaksi

**Pendukung Kegiatan Perbankan**

Berisi ketentuan pendukung di luar operasional produk/layanan/fasilitas.



## ◎ Alamat Akses PAKAR



## ◎ Disclaimer Informasi PAKAR

Dengan kemudahan akses PAKAR, seluruh karyawan BCA wajib memperhatikan penggunaan dan penyebarluasan informasi dengan tidak diperkenankan mem-*forward*, mendistribusikan, menyebarluaskan, meminjamkan, mencetak, menggandakan, atau memanfaatkan PAKAR untuk kepentingan di luar internal BCA.



02

Istilah

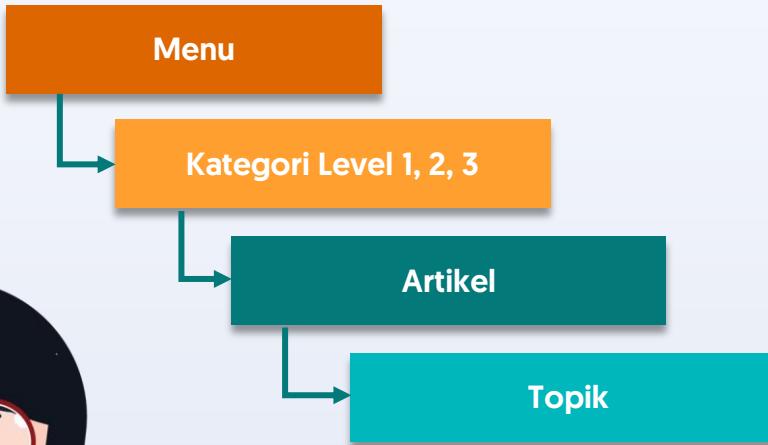
**PAKAR**



Daftar Isi



◎ Istilah dalam PAKAR



◎ Denah Istilah PAKAR

The screenshot shows the PAKAR website interface. At the top, there is a blue header bar with the PAKAR logo, a search bar, and user profile information. Below the header, the main content area has a blue background with a cityscape illustration. On the left, a sidebar contains:

- Home PAKAR
- Kembali ke myBCaportal
- Biaya dan Wewenang
- Contents
- My Pages
- Aktivitas Cabang
  - Aktivitas Harian di Cabang
  - Layanan Khusus di Cabang
  - Lihat Semua Aktivitas Cabang
- Produk Untuk Nasabah
  - Produk Untuk Nasabah
  - Produk Banya
- Lihat Semua Produk Untuk Nasabah
- Aplikasi dan Mesin Internal
  - Non Operasional

A red dashed box highlights the "Produk Untuk Nasabah" section. A red arrow points from this highlighted section to a red box labeled "Menu". To the right of the sidebar, there is a large white search box with the placeholder text "Apa yang ingin Kamu cari?". Below the search box is a cartoon character of a boy with glasses and a magnifying glass. Further down, there is a section titled "Kategori Menu" with the sub-instruction "Baca seluruh artikel PAKAR sesuai kategori menu yang ada". At the bottom right, there is a button labeled "Scroll Untuk Lihat Lebih" with a small icon of three people.

**Kategori**

Aktivitas Cabang

- > Aktivitas Harian di Cabang
- > Layanan Khusus di Cabang

Lihat Semua Aktivitas Cabang

Produk Untuk Nasabah

- > Produk Dana
- > Produk Digital

pemberian kpr

X

**Kategori**

Kategori Menu

**Notes :**

contoh menggunakan Kategori Level 1



## ◎ Denah Istilah PAKAR (NEW)

## Artikel

The screenshot shows a web-based knowledge management system. At the top, there's a blue header bar with the PAKAR logo and navigation links like 'Produk Untuk Nasabah' and 'Produk Kartu Kredit'. Below the header, the main content area has a title 'Kartu Kredit' with a '(new)' tag. It includes a small profile picture of the author, ANDREA WAN TIE, and a timestamp from 18/02/2022. The article text describes what a credit card is and how it works. To the right of the text is a decorative graphic of a credit card with a person holding a shopping bag. Below the text is a sidebar with several links: 'Tentang Kartu Kredit', 'Pengajuan Kartu Kredit', 'Transaksi Kartu Kredit', 'Perubahan Data Kartu Kredit', 'Perpanjangan dan Penutupan Kartu Kredit', and 'Penanganan Masalah Kartu Kredit'. Each link has a small edit icon next to it. At the bottom of the article area is a green button labeled 'Artikel'.



## ◎ Denah Istilah PAKAR (NEW) (Lanj.)

## Topik

The screenshot shows a web-based knowledge management system. At the top, there's a navigation bar with 'PAKAR' logo, 'Produk Untuk Nasabah', 'Produk Kartu Kredit', and 'Kartu Kredit'. The main content area has a title 'Kartu Kredit (new)' and a last updated timestamp 'Terakhir diubah oleh AT ANDREA WAN TIE pada 18/02/2022'. Below the title is a detailed description of what a credit card is. A sidebar on the left lists several sub-topics: 'Tentang Kartu Kredit' (highlighted with a red dashed box), 'Pengajuan Kartu Kredit', 'Transaksi Kartu Kredit', 'Perubahan Data Kartu Kredit', 'Perpanjangan dan Penutupan Kartu Kredit', and 'Penanganan Masalah Kartu Kredit'. A large teal button labeled 'Topik' is positioned next to the 'Pengajuan Kartu Kredit' link. To the right of the text is a decorative graphic of a credit card with a person holding a shopping bag. At the bottom of the page are navigation icons for 'Ubah Artikel', 'Expand Topik', and 'Copy Link'.



◎ Istilah Halaman pada PAKAR Berdasarkan Bentuknya

No	Bentuk Halaman	Penjelasan
1	Artikel	<p>Digunakan untuk membuat informasi terkait produk/aktivitas. Pada halaman Artikel menampilkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halaman Accordion</li> <li>• Halaman PDF</li> </ul> <p>Catatan Halaman PDF hanya untuk PAKAR Existing, apabila terdapat penambahan Artikel mengikuti Halaman Accordion.</p>
2	Virtual Page – Micro Information	<p>Digunakan apabila terdapat micro informasi (biasanya terdiri beberapa topik/paragraf) yang digunakan di beberapa artikel.</p> <p>Contoh :</p> <p>Topik biaya Tahapan digunakan pada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya dan wewenang</li> <li>- Produk Tahapan</li> </ul>
3	Virtual Page – Atribut Page	<p>Digunakan untuk informasi terkait produk/aktivitas yang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi pelengkap informasi produk/aktivitas lainnya</li> <li>- Bisa digunakan untuk 1 artikel atau &gt;1 artikel</li> </ul> <p>Contoh :</p> <p>PSAK 71 merupakan informasi pembukuan produk kredit SME, Komersial, dan Korporasi. PSAK 71 memiliki struktur <i>life cycle</i>.</p>



03

## Hak Akses **PAKAR**



Daftar Isi



### ◎ Hak Akses PAKAR



Seluruh *staff* dapat mengakses PAKAR menggunakan *User ID Domain*.

### ◎ Request Level Hak Akses PAKAR



#### Menjadi *Editor* PAKAR

PIC dapat mengirimkan *email* permohonan penambahan *user editor* ke :

✉ : [Business Partner Biro](#)

Cantumkan informasi : Nama, asal biro, dan NIP

### ◎ **Role/Level Hak Akses PAKAR**

Level Pengguna	Role	Hak Akses
<i>Viewer/ Reader</i>	Melihat/membaca informasi pada PAKAR	Seluruh <i>staff</i> BCA
<i>Editor</i>	Melakukan pengeditan terhadap konten PAKAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• PIC Penulis SK/SE dan penyusun PAKAR</li><li>• <i>Reviewer</i></li></ul>
<i>Publisher</i>	<i>Publish</i> konten PAKAR yang disusun <i>Editor</i>	• Sekretariat SSP/D/I
<i>Super editor</i>	Menambahkan menu, kategori PAKAR	Tim PAKAR DSP
<i>Super admin</i>	Mengelola hak akses pengguna PAKAR	Tim PAKAR DSP



# 04

## Penyusunan **PAKAR**



## Konsep Penyusunan PAKAR

“PAKAR disajikan dalam bentuk serangkaian informasi yang disusun secara berurutan sesuai dengan siklus produk/aktivitas, mulai dari awal hingga akhir. Namun khusus untuk PAKAR terkait regulator dapat disajikan sesuai ketentuan regulasinya”

1

## Tahap – tahap penyusunan PAKAR

- *Explore sumber PAKAR*
- *Penentuan Kerangka Penulisan PAKAR*
- *Pembuatan isi PAKAR*
- *Review/Persetujuan Isi PAKAR*
- *Permintaan Update ke PIC PAKAR*
- *Publish PAKAR*



## Explore Sumber PAKAR

Sumber PAKAR yang dapat digunakan adalah SK/SE/ketentuan regulator; dapat berupa SK/SE baru yang sedang disusun dan/atau kumpulan SK/SE yang masih berlaku. Saat *explore*, penyusun juga perlu memperhatikan hal berikut ini.

- Memastikan PAKAR yang akan disusun adalah sesuatu yang baru atau sudah ada PAKAR yang terkait sebelumnya
- Memastikan terdapat PAKAR *existing* lainnya yang juga perlu disesuaikan

Contoh: Terdapat *update* SK/SE mengenai BagiBagi. Saat meng-*update* PAKAR, penyusun harus memastikan produk selain m-BCA yang terdampak terkait *update* tersebut, misalnya Sakuku.



### Masih merasa kurang jelas?

Hubungi pihak/unit kerja yang memahami teknis penyusunan PAKAR atau hubungi pihak/unit kerja yang memahami produk/aktivitas terkait untuk memperjelas isi.



## Penentuan Kerangka PAKAR

Penentuan Kerangka PAKAR dapat berupa penentuan susunan kerangka PAKAR apabila terdapat pembuatan kategori PAKAR baru, atau penentuan bagian kerangka yang terdampak jika terdapat ketentuan/informasi baru atas PAKAR existing.



Yang perlu diperhatikan dalam penentuan kerangka PAKAR.

- Memahami informasi yang ingin disajikan
- Membuat kerangka secara beralur sesuai dengan urutan produk/aktivitas.
- Memperhatikan keterkaitan hubungan antar artikel/file lain agar tidak terjadi redundansi informasi.

Membuat kerangka secara beralur dapat menggunakan Product Life Journey/ transaksi/ aktivitas terkait, antara lain:

- Memuat gambaran singkat mengenai produk atau transaksi
- Bagaimana cara mendapatkan atau melakukannya
- Bagaimana jika perlu melakukan perubahan
- Bagaimana mengakhiri penggunaan produk atau penyelesaian atas transaksi terkait.



Penentuan Bagian Kerangka PAKAR terdampak berdasarkan kerangka beralur atau *Product Life Journey / aktivitas*.

**Contoh:**

Ketentuan Tahapan Berjangka

- Ketentuan rekening Tahapan Berjangka adalah sebagai berikut
1. Tabungan dalam mata uang rupiah.
  2. Dapat dibuka oleh nasabah perorangan WNI berusia minimal 12 tahun, maksimal 60 tahun, dan jangka waktu menabung maksimal sampai dengan usia 65 tahun.
  3. Nasabah harus memiliki rekening Tahapan, Tahapan Gold, Tahapan Xpresi, atau Tapres yang menjadi sumber dana untuk setoran rutin tiap bulan Tahapan Berjangka.
  4. Pemilik rekening sumber dana harus sama dengan pemilik rekening Tahapan Berjangka.
  5. Tidak diperbolehkan membuka rekening *joint account* "DAN" maupun "ATAU".
  6. Ketentuan setoran rutin bulanan dan jangka waktu Tahapan Berjangka;
    - a. Limit setoran rutin Tahapan Berjangka adalah minimum Rp 500.000,00, dengan kelipatan Rp 50.000,00.
    - b. Setoran rutin bulanan Tahapan Berjangka dilakukan secara autodebet dari 1 rekening sumber dana,
    - c. Jangka waktu menabung Tahapan Berjangka adalah minimum 12 bulan, maksimum 240 bulan.



Peletakannya dimana ya??

Oh.. Masuknya berarti ke awal kerangka "memuat gambaran singkat..."

Informasi nya ttg gambaran singkat



## Penentuan Kerangka PAKAR

Hal yang perlu diperhatikan dalam penentuan kerangka PAKAR.

### Kerangka beralur ≠ Daftar Isi

Contoh:



Catatan : Daftar Isi pada PAKAR berbentuk *accordion*.



## Pembuatan Isi PAKAR

Pembuatan isi PAKAR merupakan tahap yang harus diperhatikan agar terjadi kesesuaian informasi antar paragraf. Berikut hal penting dalam menyusun isi PAKAR :

- Jangan berpatokan pada PAKAR lama atau yang sudah ada karena dapat terjadi cara penyajian dan bentuknya sudah tidak sesuai
- Sajikan isi PAKAR sesuai dengan alur/secara berurutan.
- Pahami bagian-bagian dalam menyusun isi PAKAR baru. Berikut bagian-bagian yang harus dibuat.
  - Penentuan Menu/Kategori
  - Pembuatan Kerangka/Susunan Daftar Isi
  - Pembuatan Artikel/Bab/Topik



Dalam menyusun isi PAKAR, tidak disarankan menyalin secara langsung dari SK/SE, ya...



## Pembuatan Isi PAKAR

### Contoh 1 - Judul SK/SE : Fasilitas Debit Online

#### Penulisan pada SK/SE

Pendaftaran nomor handphone	Berikut ini adalah ketentuan pendaftaran nomor <i>handphone</i> untuk verifikasi transaksi debit online.
Kondisi nasabah	Pendaftaran nomor
Nasabah sudah memiliki Kartu Paspor BCA Mastercard yang sudah terkoneksi dengan BCA mobile dengan fasilitas finansial	<p>Nomor <i>handphone</i> otomatis didaftarkan oleh sistem BCA sehingga nasabah dapat melakukan transaksi debit online.</p> <p><b>Catatan</b> Nomor <i>handphone</i> yang didaftarkan adalah nomor <i>handphone</i> yang paling akhir (terkini) yang didaftarkan nasabah untuk fasilitas finansial pada BCA mobile</p>
Nasabah sudah memiliki Kartu Paspor BCA Mastercard namun belum terkoneksi dengan BCA mobile dengan fasilitas finansial	Nomor <i>handphone</i> otomatis didaftarkan oleh sistem BCA setelah nasabah melakukan pendaftaran fasilitas finansial BCA Mobile.

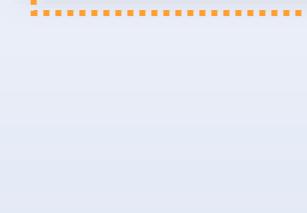
#### Penulisan pada PAKAR

Lebih diperjelas sesuai dengan pemahaman pembaca

### Contoh 2 - Judul SK/SE : Tahapan Berjangka

#### Ketentuan Tahapan Berjangka

- 1. Tabungan dalam mata uang rupiah.
- 2. Dapat dibuka oleh nasabah perorangan WNI berusia minimal 12 tahun, maksimal 60 tahun, dan jangka waktu menabung maksimal sampai dengan usia 65 tahun.
- 3. Nasabah harus memiliki rekening Tahapan, Tahapan Gold, Tahapan Xpresi, atau Tapres yang menjadi rekening sumber dana untuk setoran rutin tiap bulan Tahapan Berjangka.
- 4. Pemilik rekening sumber dana harus sama dengan pemilik rekening Tahapan Berjangka.
- 5. Tidak diperbolehkan membuka rekening *joint account* "DAN" maupun "ATAU".
- 6. Ketentuan setoran rutin bulanan dan jangka waktu Tahapan Berjangka:
  - a. Limit setoran rutin Tahapan Berjangka adalah minimum Rp 500.000,00, dengan kelipatan Rp 50.000,00,
  - b. Setoran rutin bulanan Tahapan Berjangka dilakukan secara autodebet dari 1 rekening sumber dana,
  - c. Jangka waktu menabung Tahapan Berjangka adalah minimum 12 bulan, maksimum 240 bulan.



#### Penulisan pada PAKAR

#### Sasarannya Tahapan Berjangka

- Nasabah perorangan WNI:
  - berusia 12 - 60 tahun untuk Tahaka, dan
  - berusia 18 - 30 tahun untuk Tahaka SiMuda
- Telah/bersedia memiliki rekening lain di BCA sebagai rekening sumber dana Tahapan Berjangka.

#### Ketentuan Tahapan Berjangka

- Setoran awal minimum:
  - Rp 500 ribu dengan kelipatan Rp 50 ribu untuk Tahaka, dan
  - Rp 100 ribu dengan kelipatan Rp 50 ribu untuk Tahaka SiMuda
- Setoran wajib tiap bulan (setoran rutin) sebesar nilai setoran awal, selama jangka waktu menabung yang dipilih nasabah.
- Setoran awal dan setoran rutin didebet secara otomatis oleh sistem dari rekening sumber dana Tahapan Berjangka.
- Tidak dapat dibuka secara *joint account*.
- Tidak ada saldo minimum ditahan.
- Mendapatkan bunga yang dikreditkan ke rekening setelah dikurangi pajak.
- Informasi mutasi rekening dapat diperoleh dengan cara:
  - mengajukan pengaktifan notifikasi transaksi,
  - mengajukan pencetakan mutasi ke Cabang, atau
  - inquiry melalui channel [KlikBCA Individu](#).
- Simpanan nasabah dijamin oleh [Lembaga Penjamin Simpanan \(LPS\)](#), sesuai batas maksimal yang dijamin LPS.

Pengelompokan sesuai dengan *life cycle*

#### Penulisan pada SK/SE

#### Registrasi Layanan Debit Online

Yang dimaksud registrasi dalam layanan debit online adalah pendaftaran nomor HP nasabah yang akan digunakan untuk menerima OTP. Bagi nasabah yang telah melakukan aktivasi finansial m-BCA, pendaftaran nomor HP dilakukan secara otomatis oleh sistem BCA di mana nomor HP yang didaftarkan adalah nomor HP terakhir (terkini) yang terkoneksi dengan m-BCA finansial.



**Review/Persetujuan Isi PAKAR**

*Review/persetujuan isi PAKAR* disesuaikan dengan dokumen pengantar penerbitan.

Dokumen pengantar	Keterangan
SK/SE	<i>Review/persetujuan mengikuti ketentuan SKYLINES</i>
<i>Form Update PAKAR</i>	<i>Review/persetujuan mengikuti ketentuan Form Update PAKAR</i>

Bentuk *review/persetujuan PAKAR* sesuai dengan kesepakatan masing-masing *unit kerja*.

**Permintaan Update ke PIC PAKAR**

Permintaan update ke PIC PAKAR menggunakan Form Perubahan PAKAR melalui DORA 3 hari sebelum PAKAR di *publish*.



**Publish PAKAR**

*Publish PAKAR* dilakukan oleh Sekretaris SSP/D/I GPOL / *Business Partner* setiap biro sesuai dengan peran masing-masing.  
Publish dilakukan sesuai tanggal berlaku **dokumen pengantar PAKAR (SK/SE/ Form Update PAKAR)**

Berikut merupakan jenis *publish PAKAR* menurut dokumen pengantar penerbitan.

Jenis publish	Keterangan	Tindaklanjut
<i>Publish berdasarkan SK/SE</i>	Penerbitan karena adanya SK/SE yang diterbitkan	PIC mengirimkan artikel PAKAR ke sekretariat
<i>Publish berdasarkan Form Update PAKAR</i>	<i>Update</i> konten dilakukan diluar penerbitan SK/SE dan informasi yang diupdate harus berdasarkan ketentuan yang sudah ada.	PIC kirim <i>form update</i> PAKAR dan Artikel PAKAR ke <i>Business Partner</i>

**Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan saat melakukan *publish PAKAR***

- *Publish* dilakukan langsung pada web PAKAR
- Sebelum dilakukan *publish*, sekretariat GPOL akan melakukan pengecekan artikel yang akan di *publish* wajib sama dengan SK/SE pengantar.



***Klik disini*** untuk melihat teknis *Publish PAKAR*.



05

## Penyusunan PAKAR Aplikasi & Mesin



Daftar Isi



## 1

## Pembuatan PAKAR Aplikasi dan Mesin

### A

### Penentuan Kategori Aplikasi dan Mesin

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Non Operasional

Digunakan untuk mendukung proses kerja Cabang/UKKP

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Pendukung Transaksi Internasional

Digunakan untuk mendukung proses transaksi internasional seperti *trade*, *remittance*, dan valuta asing

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Pendukung Transaksi Investasi dan Asuransi

Digunakan untuk mendukung proses transaksi produk investasi dan asuransi

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Pendukung Transaksi Kartu Kredit

Digunakan untuk mendukung proses transaksi kartu kredit

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Pendukung Transaksi Kredit

Digunakan untuk mendukung proses transaksi kredit

#### ◎ Aplikasi dan Mesin Pendukung Transaksi Umum

Digunakan untuk mendukung proses transaksi perbankan umum

Dalam penentuan kategori dapat berdiskusi dengan BP.



### B

### Penyajian Informasi

#### ●

#### Definisi

#### iTMS

iTMS merupakan aplikasi yang digunakan sebagai sarana untuk mengelola dan memonitor EDC BCA Jenis Android.

Berikan penjelasan singkat yang dapat menggambarkan fungsi Aplikasi/Mesin secara umum

Mencantumkan kepanjangan dari akronim maupun singkatan nama Aplikasi/Mesin

#### CCOS-BCA

Credit Consumer Origination System BCA atau CCOS-BCA adalah aplikasi yang digunakan untuk mendukung pemrosesan permohonan KPR BCA dan pengelolaan lainnya yang berhubungan dengan pemrosesan KPR BCA.



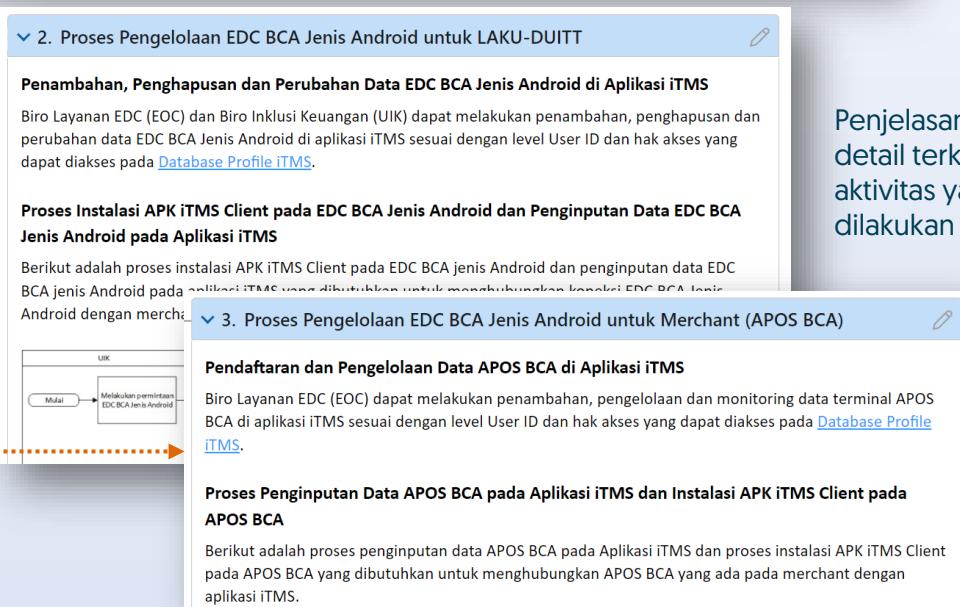
## ● Kegunaan

Fungsi Aplikasi/Mesin dari definisi dapat dijabarkan menjadi kegunaan dengan sudut pandang aktivitas yang dilakukan.

### Pengelolaan EDC BCA Jenis Android

Aplikasi iTMS digunakan untuk mengelola EDC BCA Jenis Android pada produk LAKU - DUITT dan Merchant APOS BCA dengan proses sebagai berikut.

- Melakukan penambahan, penghapusan, dan perubahan data EDC BCA Jenis Android
- Menghubungkan koneksi EDC BCA Jenis Android dengan merchant atau agen BCA
- Melakukan *remote download* software EDC BCA Jenis Android



Penjelasan lebih detail terkait aktivitas yang dilakukan



Apabila dibutuhkan, penjelasan lebih lengkap terkait menu dapat dicantumkan pada *Database Profile*



## ● Pengguna

Penjelasan pengguna aplikasi hanya secara umum sehingga penjelasan mengenai *role user ID* serta tugas dan tanggung jawab terkait *role user ID* tersebut dapat dicantumkan di *Database Profile*.

### Pengguna CCOS – BCA

CCOS – BCA digunakan oleh Kantor Cabang Utama (KCU), DBKK/KKK/KFKK/Referral Branch dengan detail role yang dapat dilihat pada [Database Profile CCOS – BCA](#).

Hyperlink ke  
DB Profile

### Pengguna Aplikasi iTMS

Pengguna aplikasi iTMS adalah UKKP yang sudah didaftarkan dengan detail level User ID dan hak akses menu yang dapat diakses pada [Database Profile iTMS](#).



## Pengelolaan User ID

Dalam pengelolaan User ID pada umumnya dilakukan melalui FUILT atau ID Gov dan dapat mengikuti format berikut.

User ID yang digunakan pada [Nama Aplikasi] adalah User ID BCA Domain dengan *role* dan *permission* sesuai dengan ketentuan User ID yang terdapat pada Database Profile [Nama Aplikasi]

### Catatan :

Pengelolaan User ID menggunakan FUILT apabila belum termasuk dalam list ID Governance

Apabila terdapat sarana maupun kondisi khusus dalam pengelolaan User ID, maka dapat dijelaskan lebih detail. Contohnya:

### Pendaftaran User ID Aplikasi iTMS

Berikut adalah ketentuan pendaftaran User Aplikasi iTMS.

- User ID yang didaftarkan adalah User ID BCA Domain dengan *role* dan *permission* yang harus sesuai dengan ketentuan grup User ID aplikasi iTMS yang terdapat pada [Database Profile iTMS](#).
- Pendaftaran User ID aplikasi iTMS untuk Security Administrator dapat diajukan ke Super Admin yang dikelola oleh unit kerja Aspek ID & Access Management (IAM) – Strategic Information Technology Group (GTI).
- Pendaftaran User ID aplikasi iTMS untuk *role* selain Security Administrator dapat menggunakan [Formulir User-ID dan Limit Transaksi](#) atau e-FUILT dan dapat diajukan ke Security Administrator masing – masing unit kerja, sesuai dengan ketentuan sebagai berikut.

Unit Kerja	Diajukan Ke
Biro Layanan EDC (EOC)	Biro Pendukung Pembayaran Domestik dan Perbankan Elektronik (SOC) – Sentra Layanan Perbankan Domestik (COP)
Biro Inklusi Keuangan (UIK)	Aspek Prosedur dan Keamanan Sistem (PK) – Biro Sistem Informasi Transaksi Perbankan (SIC) – Grup Pendukung Bisnis Transaksi Perbankan (PBS)
Aspek Pendukung Jaringan (PJ) - Biro Sistem Informasi Transaksi Perbankan (SIC)	
Biro Integration & Transactional Banking Application – F (ITXF)	

- A : Kondisi dimana pada aplikasi terdapat pengelolaan User ID SA sehingga perlu dijelaskan bagaimana cara mendaftarkannya
- B : Kondisi dimana pengelolaan User ID tidak hanya menggunakan FUILT saja atau terdapat sarana lain untuk mengajukan pendaftaran User ID selain SA
- C : Kondisi dimana User ID selain SA didaftarkan ke SA yang berbeda



## ● Cara Akses

Cara akses aplikasi perlu dijelaskan, khususnya untuk aplikasi yang memerlukan instalasi terlebih dahulu, ataupun dapat diakses melalui jaringan **internet**. Apabila aplikasi dapat diakses langsung melalui jaringan **intranet**, maka dapat dihyperlink langsung ke site nya maupun daftar Aplikasi pada myBCA Portal

### Cara Akses CCOS – BCA

Untuk dapat mengakses CCOS – BCA maka pengguna dapat mengakses website [CCOS-BCA](#).

### Cara Akses Aplikasi iTMS

Aplikasi iTMS dapat diakses melalui [myBCA Portal>Aplikasi>iTMS](#).

## ● Ketentuan Lainnya

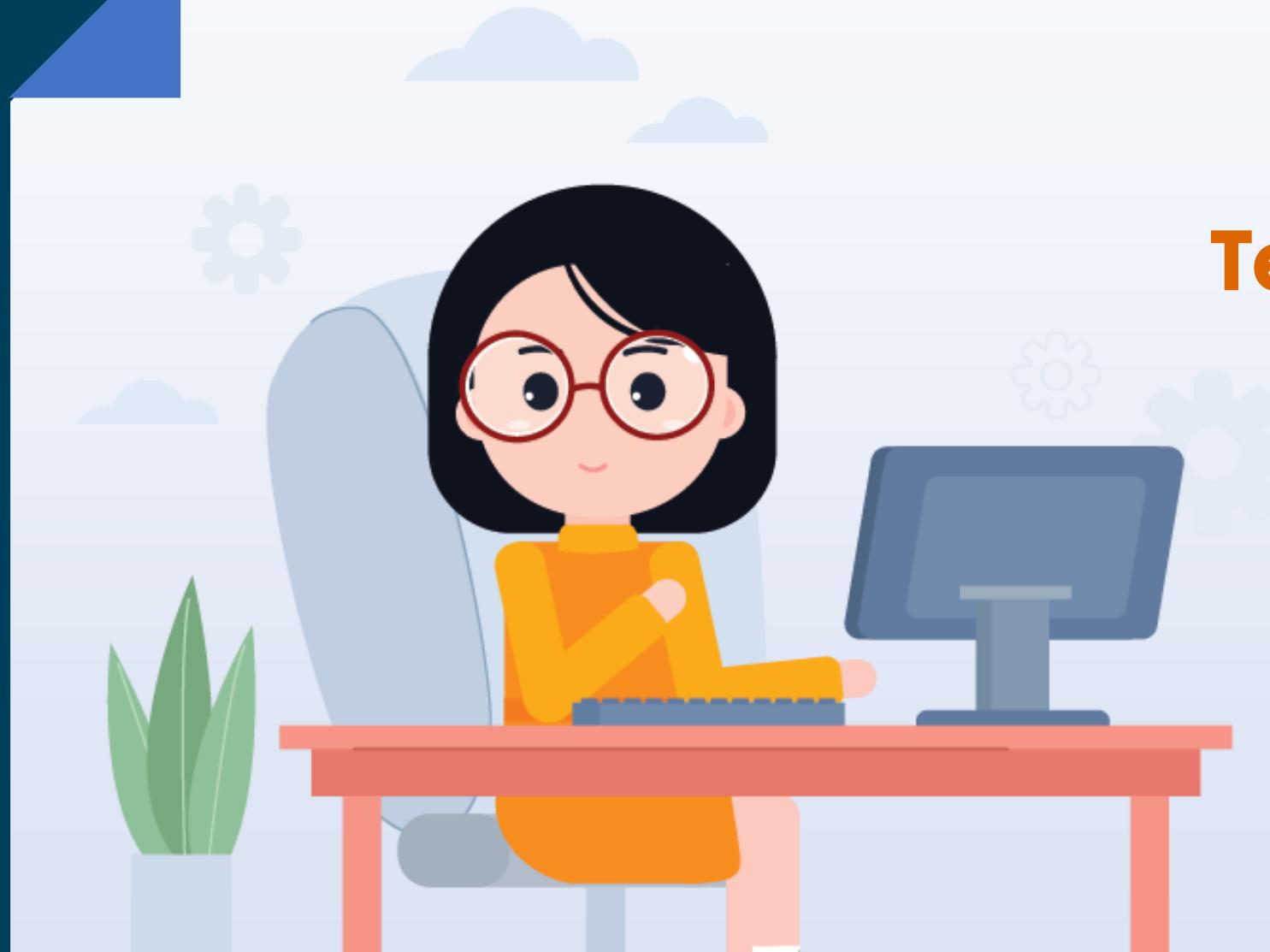
Dalam penjelasan aplikasi, minimal mencakup kelima poin diatas yaitu definisi, kegunaan, pengguna, pengelolaan user ID dan cara akses.

Apabila terdapat informasi lain yang perlu dijelaskan [misalnya Database Laporan, Database Jurnal, dll] maka dapat ditambahkan penjelasannya.



06

# Teknis Penyusunan **PAKAR**



Daftar Isi

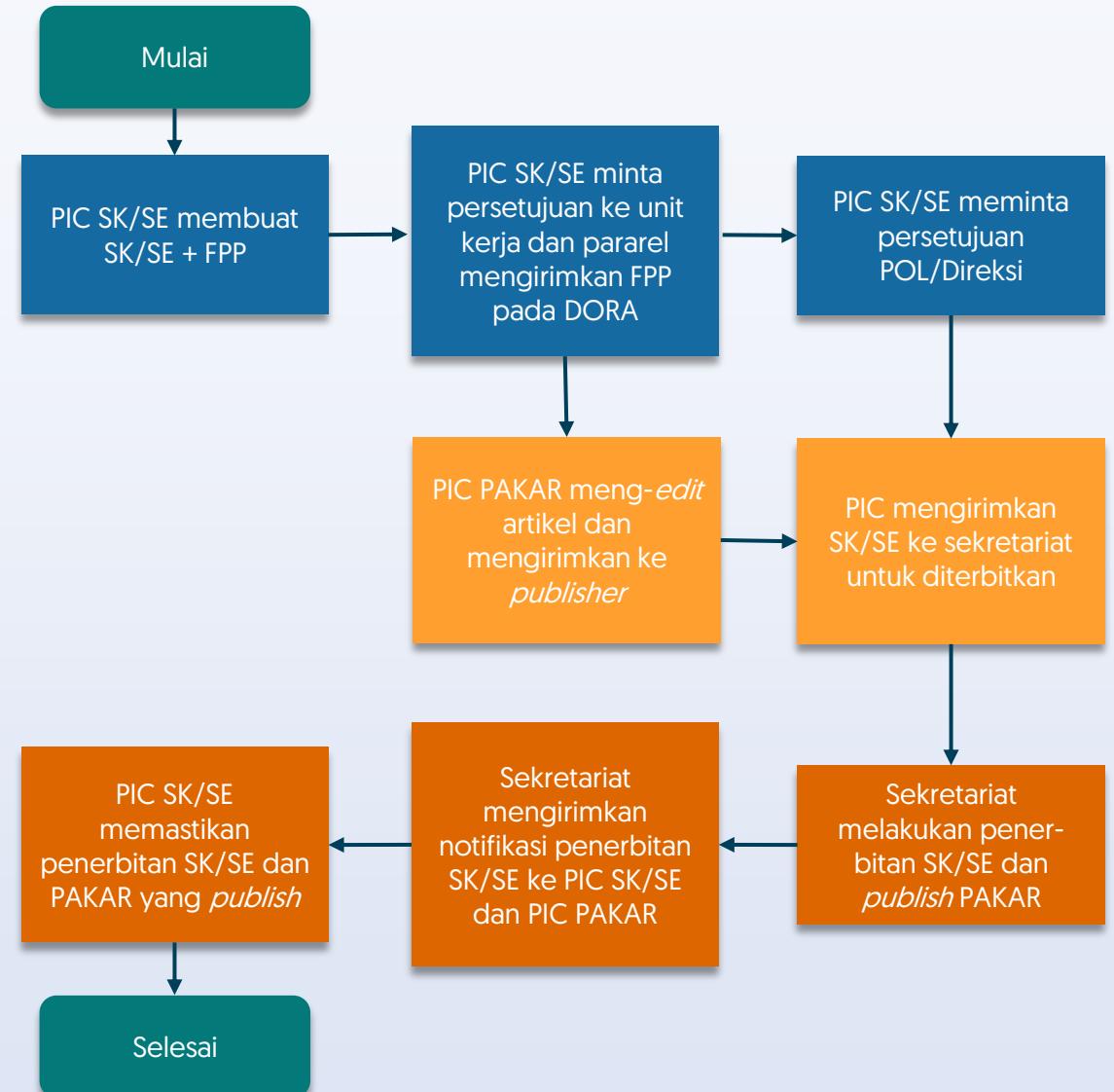


**A****Flow Teknis Penyusunan PAKAR****Flow Proses**

Berikut merupakan flow proses pengupdate-an.

**Note**

- FPP (Form Perubahan PAKAR) merupakan halaman *job order* perubahan PAKAR yang dilampirkan saat pengajuan melalui DORA.
- FPP diupload pada DORA – Request Review Dokumen POL.
- Untuk memudahkan dalam review penyajian, disarankan FPP diupload di tempat yang sama dengan SK/SE atau FPP.



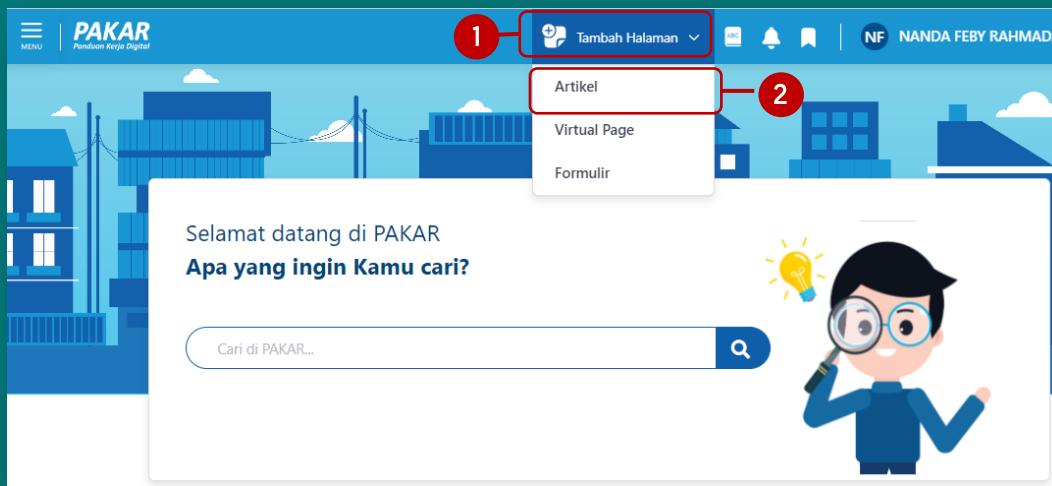
**B**

## Cara Membuat Halaman Baru

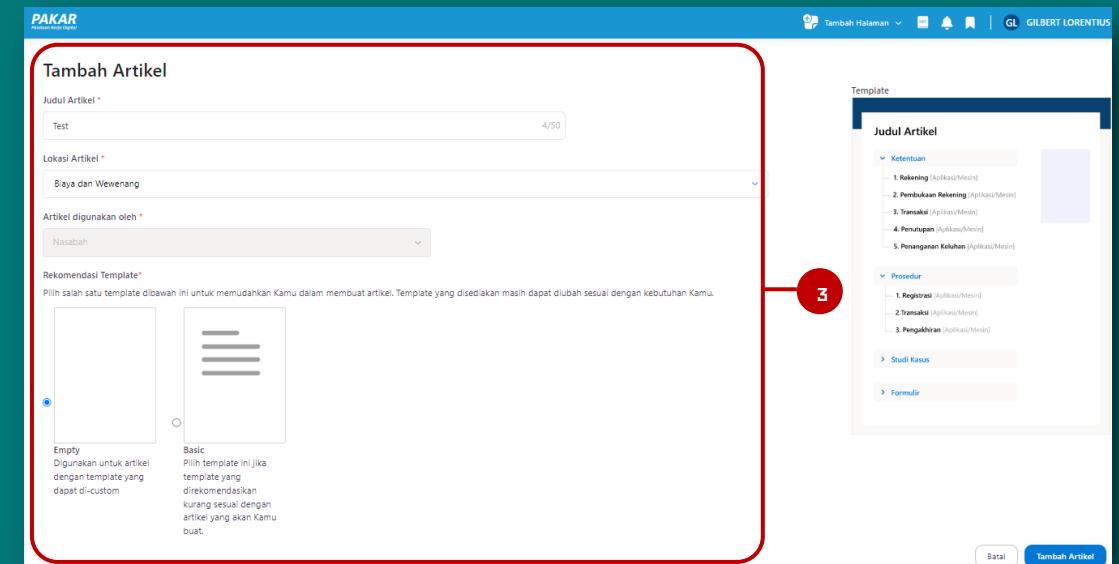


### Menambahkan Artikel

1. Klik menu “Tambah Halaman”
2. Klik “Artikel”



3. Masukkan judul artikel. Pilih lokasi artikel, dan *template* artikel





## Menambahkan Artikel

## 4. Tulis isi artikel

**Tambah Artikel**

Judul Artikel \*  
Test 4/50

Lokasi Artikel \*  
Blaya dan Wewenang

Deskripsi Singkat \*  
 Berisi penjelasan singkat tentang produk/aplikasi; dapat berupa definisi atas produk/aplikasi tersebut.  
 Contoh : Time Loan - SME merupakan salah satu produk kredit produktif untuk modal kerja kepada debitur segmen Small and Medium Enterprises (SME) dalam mata uang rupiah ataupun valas yang penarikannya menggunakan Surat Permohonan Penarikan Fasilitas Kredit/Perpanjangan Pembayaran untuk jangka waktu tertentu.

Gambar Artikel  
Pilih Gambar

Video Artikel  
Masukan URL myVideo

Konten Artikel \*  
+ Tambah Topik

SK/SE Referensi  
Masukkan SK/SE Referensi dari Artikel ini

5. Pilih “Simpan” untuk menyimpan artikel dalam *draft* dan pilih “Simpan dan Kirim” apabila ingin mengirimkan artikel tersebut ke *reviewer/publisher*

**PAKAR**

Komentar  
Berisi penjelasan singkat tentang produk/aplikasi; dapat berupa definisi atas produk/aplikasi tersebut.  
 Contoh : Time Loan - SME merupakan salah satu produk kredit produktif untuk modal kerja kepada debitur segmen Small and Medium Enterprises (SME) dalam mata uang rupiah ataupun valas yang penarikannya menggunakan Surat Permohonan Penarikan Fasilitas Kredit/Perpanjangan Pembayaran untuk jangka waktu tertentu.

Gambar Artikel  
Pilih Gambar

Video Artikel  
Masukan URL myVideo

Konten Artikel \*  
+ Tambah Topik

SK/SE Referensi  
Masukkan SK/SE Referensi dari Artikel ini

Informasi Terkait (maksimal 8)  
Masukkan Artikel terkait lain yang bersangkutan dengan artikel ini

Suggestion : Blaya x Wewenang Blaya x Wewenang Cabang dan Kanwil x

Batal Simpan Simpan & Kirim





## Menambahkan Virtual Page – Micro Info/Atribut

1. Klik menu tambah halaman
2. Klik tambah Virtual Page

Selamat datang di PAKAR  
**Apa yang ingin Kamu cari?**

Cari di PAKAR...

Kategori Menu  
Baca seluruh artikel PAKAR sesuai kategori menu yang ada

- Aktivitas Cabang Berisi informasi layanan khusus pelaku serta
- Produk Untuk Nasabah Produk berupa barang/jasa yang ditawarkan dan
- Aplikasi dan Mesin Internal Sarana yang digunakan dalam kegiatan

3. Masukkan judul *virtual page*, pilih bentuk *virtual page*, dan lokasi *virtual page*
4. Pilih *template* Virtual Page

Tambah Virtual Page

Judul Virtual Page \*  
Test 4/50

Bentuk Virtual Page \*  
Micro Information

Lokasi \*  
Virtual Page > Atribut > Atribut Produk Digital

Template

Batal Tambah Virtual Page



Daftar Isi





## Menambahkan Virtual Page – Micro Info/Atribut

5. Tulis isi virtual page dan simpan isi virtual page

Tambah Virtual Page - Micro Information

Judul Virtual Page \*

 4/50

Lokasi \*

Konten Virtual Page \*

Calibri 11 A Paragraph B I U S E X<sub>1</sub> X<sup>2</sup> E I<sub>1</sub> E E<sub>1</sub> E<sub>2</sub> X<sub>2</sub> X<sub>2</sub>

Beri penjelasan singkat tentang produk/aplikasi, dapat berupa definisi atas produk/aplikasi tersebut.

Contoh :  
Time Loan - SME merupakan salah satu produk kredit produktif untuk modal kerja kepada debitur segmen Small and Medium Enterprises (SME) dalam mata uang rupiah ataupun valas yang penarikannya menggunakan Surat Permohonan Penarikan Fasilitas Kredit/Perpanjangan Pembayaran untuk jangka waktu tertentu.

SK/SE Referensi

Masukkan SK/SE Referensi dari Micro Information ini

Batal Simpan Simpan & Kirim

6. Buka artikel yang akan disisipkan *virtual page*

7. Sisipkan *virtual page* dengan klik kanan pada bagian yang mau disisip

Tambah Halaman

Batal Riwayat Versi Komentar

Ubah Artikel

Judul Artikel \*

 26/50

Lokasi Artikel \*

Deskripsi Singkat \*

Calibri 11 A Paragraph B I U S E X<sub>1</sub> X<sup>2</sup> E I<sub>1</sub> E E<sub>1</sub> E<sub>2</sub> X<sub>2</sub> X<sub>2</sub>

Merupakan aktivitas yang perlu dilakukan oleh pejabat dan petugas Cabang pada aplikasi terkait, sebelum memulai kegiatan stelah menyelesaikan aktivitas operasional (akhir hari)

Potong Salin Temp

Putar Virtual Page

Sisipkan Virtual Page

Beri Komentar

25f-8adf-8f8b6096daf-Artikel - Awal Pilih Gambar

Videos Artikel

7



Daftar Isi





## Menambahkan Virtual Page – Micro Info/Atribut

8. Pilih *virtual page* yang mau disisip

Sisipkan Virtual Page

**Micro Information** ⓘ Atribut Page ⓘ

Batal Sisipkan

9. Simpan artikel apabila ingin ada di *draft* sendiri, “Simpan dan Kirim” apabila ingin mengirimkan artikel ke *reviewer/publisher*

PAKAR

Tambah Halaman ⓘ Preview ⓘ Sim

Komentar

Beri penjelasan singkat tentang produk/aplikasi; dapat berupa definisi atas produk/aplikasi tersebut.

Contoh :

Time Loan - SME merupakan salah satu produk kredit produktif untuk modal kerja kepada debitur segmen Small and Medium Enterprises (SME) dalam mata uang rupiah ataupun valas yang penarikannya menggunakan Surat Permohonan Penarikan Fasilitas Kredit/Perpanjangan Pembayaran untuk jangka waktu tertentu.

Gambar Artikel

Pilih Gambar

Video Artikel

Masukan URL myVideo

Konten Artikel \*

+ Tambah Topik

SK/SE Referensi

Masukkan SK/SE Referensi dari Artikel Ini

Informasi Terkait (maksimal 8)

Masukkan Artikel terkait lain yang bersangkutan dengan artikel ini

Suggestion : Biaya ✕ Wewenang Biaya ✕ Wewenang Cabang dan Kanwil ✕

Batal Simpan Simpan & Kirim





## Komponen Halaman PAKAR

The screenshot shows a BCA PAKAR page with several components highlighted:

- A:** Judul (Title) - A large orange box containing the title "TAHAPAN".
- B:** Deskripsi Singkat (Short Description) - A section below the title with a purple piggy bank illustration.
- C:** Isi PAKAR (Ketentuan dan Formulir) (PAKAR Content (Terms and Conditions and Forms)) - A section containing terms and conditions and a form.
- D:** SK/SE Referensi (SK/SE Reference) - A section listing references like "Pengaturan dan Kewicaraan Transaksi Contactless Kartu Debit ATM BCA".
- E:** Gambar Artikel (Article Image) - An image of a person at a computer screen.
- F:** Video PAKAR (PAKAR Video) - A video player interface.
- G:** Utam Artikel (Main Article) - A button to view the main article.
- H:** Expand Topik (Expand Topic) - A button to expand topics.
- I:** Copy Link (Copy Link) - A button to copy the link.
- J:** Feedback (Feedback) - A feedback form.
- K:** Sosial Saku (Social Wallet) - A social wallet icon.
- L:** Ben Saya (Me) - A user profile icon.

A blue box in the center says "Gambaranya disesuaikan" (The image is adjusted).

Berikut komponen-komponen dalam artikel PAKAR yang harus diperhatikan.

Code	Komponen	Penjelasan
A	Judul	Bersifat wajib. Khusus untuk Aplikasi & mesin internal, judul tidak perlu ditambahkan kata "Aplikasi" atau "Mesin"
B	Deskripsi Singkat	Catatan <ul style="list-style-type: none"> <li>Khusus untuk Mesin, penggunaan kata 'mesin' tetap bisa digunakan apabila nama mesin tersebut tidak memiliki identitas sendiri (Contoh : mesin cetak kartu).</li> <li>Apabila suatu aplikasi dan mesin memiliki nama kategori yang sama dengan section lain, maka pada aplikasi mesin boleh menambahkan "Aplikasi" / "Mesin"</li> </ul>
C	Isi PAKAR (Ketentuan dan Formulir)	Bersifat wajib.
D	SK/SE Referensi	Bersifat wajib. : <ul style="list-style-type: none"> <li>ketentuan dapat disesuaikan accordionnya, tidak harus menggunakan kata "Ketentuan"</li> <li>Formulir wajib disertai dengan nama aplikasi/aktivitas.</li> </ul>
E	Gambar Artikel	Diiisi dan dihapus oleh publisher saat publish artikel.
F	Video PAKAR	Bersifat Wajib
		Bersifat optional dan akan diisi oleh tim Video PAKAR



**C****Komponen Halaman PAKAR**

Lanjutan,

Code	Komponen	Penjelasan
G	Copy Link	Digunakan untuk copy link artikel apabila dibutuhkan untuk di-share ke orang lain atau di-hyperlink di artikel lainnya
H	FAQ (Frequently Asked Questions)	Integrasi dengan Knowledge POL, menampilkan pertanyaan dan jawaban yang sering ditanyakan terkait informasi PAKAR
I	Informasi Terkait	Minimal diisi dengan 1 artikel terkait. <ul style="list-style-type: none"> <li>Dapat diisi dengan artikel-artikel yang berkaitan dengan produk/aktivitas pada artikel tsb.</li> <li>Apabila tidak terdapat artikel yang berkaitan, maka dapat mengisi dengan artikel yang berada dalam 1 kategori.</li> </ul>
J	Feedback	Dikelola oleh tim Feedback PAKAR (SSP-A)

The screenshot shows the 'Kartu' section of the PAKAR Virtual Page. It features a grid of cards representing different types of BCA cards. A prominent red box highlights the 'Digunakan Oleh' (Used By) section, which lists 'CS Digital', 'KBB Integrated-Solution', 'KlikBCA Individu', and 'Tahapan'. To the right, there's a sidebar with a 'Coming Soon' banner for 'MyVideo PAKAR'.

Khusus untuk Virtual Page – Atribut Page terdapat komponen “Digunakan Oleh” yang menampilkan artikel – artikel yang didalamnya terdapat sisipan Virtual Page – Atribut Page tersebut



## ● Informasi Tambahan isi PAKAR (Accordion)

- Isi PAKAR pada umumnya berisi accordion ketentuan dan formulir.
- Accordion ketentuan dan accordion formulir disebut sebagai accordion level 1. Setiap accordion level 1 dapat memiliki sub level yang disebut sebagai accordion level 2. Begitu pula setiap accordion level 2 dapat memiliki sub level yang disebut sebagai accordion level 3.
- Level maksimum accordion yang dapat dibuat di PAKAR adalah accordion level 5.

The screenshot shows a digital ledger entry for "m-BCA (BCA mobile)". The entry is titled "m-BCA (BCA mobile)" and was last updated by "WENY ENJELIKA DOLOKSARIBU" on 07/09/2022. The content is organized into three levels of accordions:

- Accordion Level 1:** "Ketentuan m-BCA (BCA mobile)". It contains a note: "Berikut adalah ketentuan terkait m-BCA (BCA mobile).". Below this are three sub-points:
  - > 1. Tentang m-BCA (BCA mobile)
  - > 2. Registrasi m-BCA (BCA mobile)
  - > 3. Transaksi m-BCA (BCA mobile)
- Accordion Level 2:** "Berikut adalah ketentuan terkait transaksi m-BCA.". Below this are two sub-points:
  - > 3.1. Transaksi di m-BCA (BCA mobile)
  - > 3.2. Transaksi di m-BCA STK
- Accordion Level 3:** An illustration of a smartphone displaying the m-BCA mobile app interface, which includes a balance of 2234 5478 901, various transaction icons like shopping bags and a calculator, and a small figure of a person.



**D****Penulisan Isi PAKAR (Ketentuan dan Formulir)**

Pembuatan isi PAKAR dilakukan dengan membuat artikel baru.

- Judul Topik/Paragraf harus dilengkapi dengan nama produk.

Kondisi	Contoh
Benar	Sasaran Tahapan Perorangan WNI berumur 17 tahun
Salah	Sasaran Perorangan WNI berumur 17 tahun

- Judul Topik/Paragraf harus menggambarkan isi Topik/Paragraf.
- Apabila terdapat penambahan artikel, maka harus melakukan perubahan daftar isi.

**E****Perubahan PAKAR****Cara perubahan PAKAR**

1. Buka halaman (artikel/Virtual page) yg akan diubah
2. Klik Ubah artikel

The screenshot shows the PAKAR application interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Tambah Halaman, Notifikasi, and User GILBERT LORENTIUS. Below the navigation is a search bar labeled 'Cari di PAKAR...'. The main content area has a breadcrumb navigation: PAKAR > Aktivitas Cabang > Aktivitas Harian di Cabang > Awal dan Akhir Hari Cabang. The title of the page is 'Awal dan Akhir Hari Cabang'. Below the title, it says 'Terakhir diubah oleh AT ANDREA WAN TIE pada 01/07/2022'. A descriptive text follows: 'Merupakan aktivitas yang perlu dilakukan oleh pejabat dan petugas Cabang pada aplikasi terkait, sebelum memulai kegiatan operasional (awal hari) dan setelah menyelesaikan aktivitas operasional (akhir hari).'. There are two expandable sections: 'Ketentuan Awal dan Akhir Hari Cabang' and 'Formulir Awal dan Akhir Hari Cabang'. At the bottom left, there's a 'SK/SE Referensi' section with links to documents: 239/SE/POL/2022 - Penggunaan Aplikasi Berta untuk Kegiatan Operasional Teller and 375/SE/POL/2021 - Perubahan Transaksi Setoran Kliring, Setoran Titipan Kliring, dan Penyerahan Warkat Kliring. On the right side, there's a small illustration of two people at a counter with the text 'Awal dan Akhir Hari'.

3. Lakukan pengeditan dan klik "Simpan" atau "Simpan dan Kirim"



# F

## Penghapusan PAKAR

### Cara menghapus PAKAR

1. Buka menu kiri > Contents
2. Pilih halaman yang ingin dihapus
3. Klik titik 3, hapus artikel

The screenshot shows the 'Contents' section of the myBCA Portal. The left sidebar lists various categories such as Aktivitas Cabang, Produk Untuk Nasabah, Aplikasi dan Mesin Internal, and Pendukung Kegiatan Perbankan. The main content area displays a table of articles with columns for Judul, Lokasi, Tanggal Berlaku, Dimodifikasi Oleh, Sedang di Edit Oleh, and actions (Riwayat Versi, Ubah, Hapus). One article titled 'STAR Teller' is selected, showing its details and modification history.

Judul	Lokasi	Tanggal Berlaku	Dimodifikasi Oleh	Sedang di Edit Oleh	Aksi
STAR Teller	Aplikasi dan Mesin Internal > Pendukung Transaksi	08/09/2022	GALIH RENGGA DAMARWULAN	GALIH RENGGA DAMARWULAN	...
myBCA	Produk Untuk Nasabah > Produk Digital	08/09/2022	WENY ENELIKA DOLOKSARIBU	-	Riwayat Versi
BCA KlikPay	Produk Untuk Nasabah > Produk Digital	08/09/2022	WENY ENELIKA DOLOKSARIBU	-	Ubah
m-BCA (BCA mobile)	Produk Untuk Nasabah > Produk Digital	07/09/2022	WENY ENELIKA DOLOKSARIBU	-	Hapus
eFES	Aplikasi dan Mesin Internal > Pendukung Transaksi	07/09/2022	GALIH RENGGA DAMARWULAN	GALIH RENGGA DAMARWULAN	...
Vindi (Financial Diary)	Produk Untuk Nasabah > Produk Digital	07/09/2022	DIANA FEBRIYANI	-	...
Halo BCA Chat	Produk Untuk Nasabah > Produk Digital	07/09/2022	DIANA FEBRIYANI	-	...
Digital Document	Aplikasi dan Mesin Internal > Pendukung Transaksi	07/09/2022	YULIA KUSUMAWATI	-	...
BCA Prioritas	Aktivitas Cabang > Layanan Khusus di Cabang	07/09/2022	ANDREA WAN TIE	-	...
BCA Solitaire	Aktivitas Cabang > Layanan Khusus di Cabang	07/09/2022	ANDREA WAN TIE	-	...

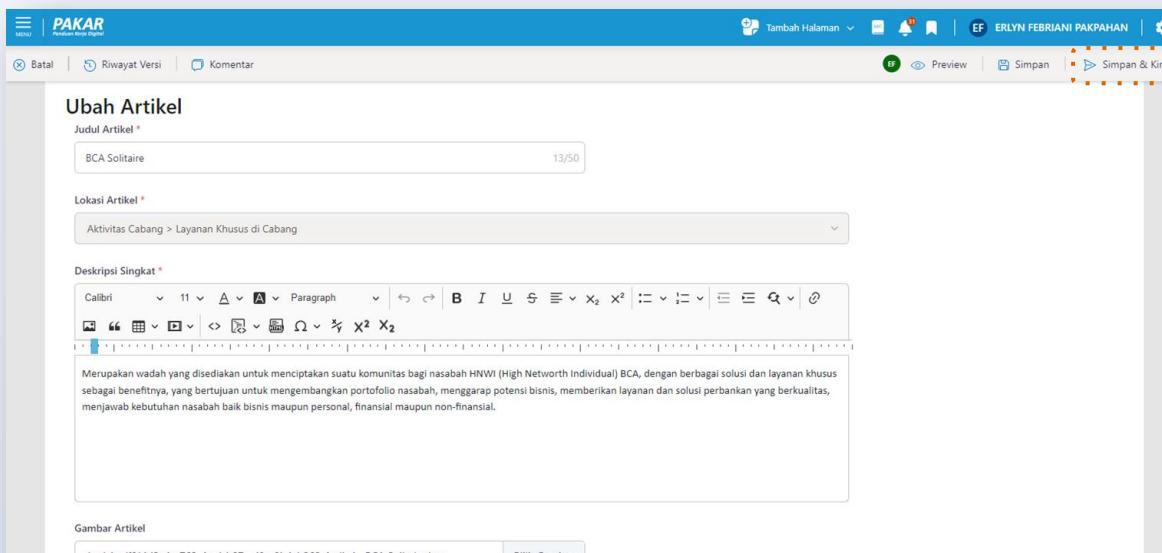
4. Masukkan nama publisher yang akan melakukan publish artikel.



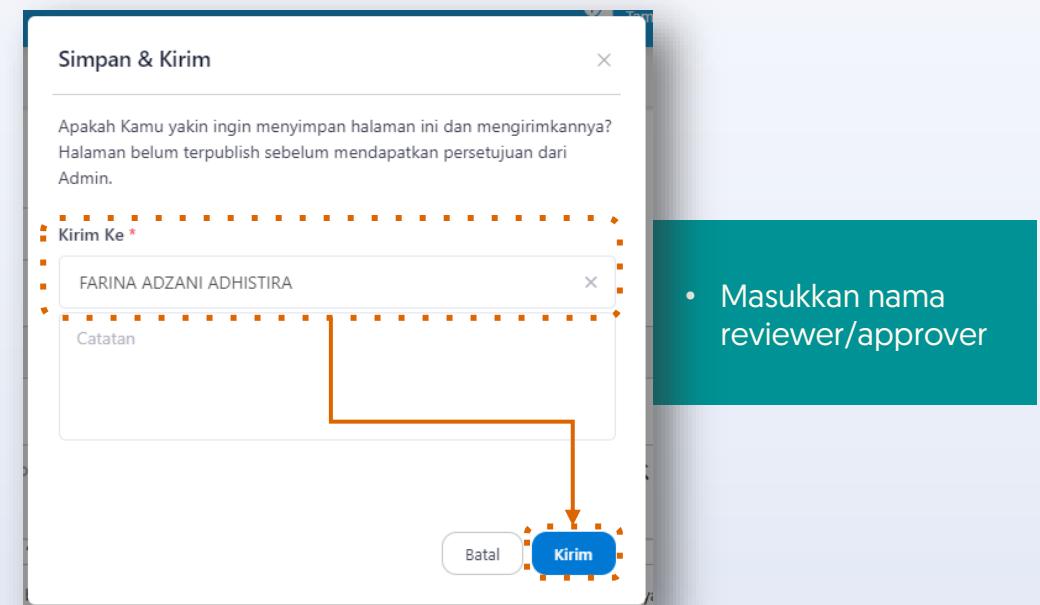
## G

## Review/Persetujuan Update PAKAR

### Cara mengirimkan halaman PAKAR untuk di review/persetujuan



- Buka halaman yang akan di review/persetujuan > klik "Simpan & Kirim"



- Masukkan nama reviewer/approver

### Note

Reviewer dan approver dapat melihat artikel yang dikirim dengan klik myPages pada menu kiri.



**H****Publish PAKAR****Cara publish PAKAR**

**1**

Buka myPages > klik titik 3 pada artikel yang akan di publish > klik review

**2**

Klik Publish/Setuju



Cara publish PAKAR

3

Setuju Ubah Artikel

Dengan ini Kamu akan menyetujui pengubahan konten artikel "BCA Solitaire".

Silahkan pilih tanggal berlaku artikel.

Tanggal Berlaku \*

Berlaku Saat Ini

Berlaku Nanti

Referensi Dokumen

Silahkan lengkapi informasi dokumen yang mendasari diubahnya artikel ini.

Jenis Dokumen \*

SK/SE

Nama & Nomor Dokumen \*

096/SE/POL/2022 - Penambahan Dual Currency Investment (DCI) Pada Portofolio Investasi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas

Masukkan Nama atau Nomor Referensi Dokumen

+ Tambah Jenis Dokumen

Centang jika terdapat Referensi SK/SE yang ingin dihapus dari seluruh Artikel Pakar.

Setuju

Pilih waktu berlaku > masukkan no SK atau no Dokumen > klik setuju

Note

Apabila klik "Berlaku Nanti", maka publisher akan mendapatkan notifikasi untuk publish ulang.



Daftar Isi





## How To...?

### ● Pengecekan Version History

Pengecekan version history dilakukan dengan mengklik tanggal pada dokumen atau dengan klik titik 3 > Riwayat Versi pada myPages/Contents

**BCA Solitaire**

Terakhir diubah oleh **ERLYN FEBRIANI PAKARAHAN** pada 22/09/2022

Merupakan wadah yang disediakan untuk menciptakan suatu komunitas bagi nasabah HNWI (High Networth Individual) BCA, dengan berbagai solusi dan layanan khusus sebagai benefitnya, yang bertujuan untuk mengembangkan portofolio nasabah, menggarap potensi bisnis, memberikan layanan dan solusi perbankan yang berkualitas, menjawab kebutuhan nasabah baik bisnis maupun personal, finansial maupun non-finansial.

> Ketentuan BCA Solitaire

> Formulir BCA Solitaire

SK/SE Referensi

- 096/SE/POL/2022 - Penambahan Dual Currency Investment (DCI) Pada Portofolio Investasi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 071/SE/POL/2022 - Layanan Overseas Student Package (OSP) bagi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 070/SE/POL/2022 - Aplikasi BCA Young Community (BYC)
- 032/SK/DIR/2022 - Layanan Overseas Student Package (OSP) bagi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 031/SK/DIR/2022 - Aplikasi BCA Young Community (BYC)

Selengkapnya >

Riwayat Versi - BCA Solitaire

Versi	Modifikasi Oleh	Tanggal Approve	Approver	Referensi Dokumen	Catatan
> Versi 4	ANDREA WAN TIE	23/03/2022 09:38 AM	FARINA ADZANI ADHISTIRA	096/SE/POL/2022, 008/UP/2022	Migrasi PAKAR 2022 (Februari - Maret)
> Versi 3	ANDREA WAN TIE	14/03/2022 03:18 PM	YOHANA FRISCILA EZRA SITORUS	008/UP/2022	Migrasi PAKAR 2022 (Februari - Maret)
> Versi 2	ANDREA WAN TIE	24/02/2022 09:02 AM	FEBRIANTI DANUS	031/SK/DIR/2022, 032/SK/DIR/2022...	Migrasi PAKAR 2022 (Februari - Maret)
> Update Virtual Page					
> Versi 1	ANDREA WAN TIE	19/02/2022 04:07 PM	YOHANA FRISCILA EZRA SITORUS	003/UP/2022	Migrasi PAKAR (Soft Launching 21 Februari 2022)
> Update Virtual Page					

> Ketentuan BCA Solitaire

> Formulir BCA Solitaire

SK/SE Referensi

- 096/SE/POL/2022 - Penambahan Dual Currency Investment (DCI) Pada Portofolio Investasi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 071/SE/POL/2022 - Layanan Overseas Student Package (OSP) bagi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 070/SE/POL/2022 - Aplikasi BCA Young Community (BYC)
- 032/SK/DIR/2022 - Layanan Overseas Student Package (OSP) bagi Nasabah BCA Solitaire dan Prioritas
- 031/SK/DIR/2022 - Aplikasi BCA Young Community (BYC)

Selengkapnya >

Akan keluar pop up seperti ini



## Contoh Hyperlink

● Penambahan Hyperlink dan Sisip

Hyperlink	Sisip
Digunakan untuk menghubungkan dari 1 artikel/atribut page ke artikel lain atau ke spesifik accordion di artikel/atribut page yang sama/lainnya	Digunakan untuk menyisipkan micro info atau atribut page
Tampilan berupa underline warna biru	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tampilan berupa underline warna biru khusus atribut page (pada mode read)</li> <li>Tampilan berupa isi konten khusus micro info (pada mode read)</li> <li>Tampilan berupa tanda kurang kotak warna biru (pada mode edit)</li> </ul>

Cara untuk melakukan sisip virtual page dapat klik dilihat [disini](#)

Untuk mempermudah pemahaman terkait hyperlink dan sisip dapat dilihat pada bentuk matriks [disini](#)

## Contoh Sisip Microinfo

Mode edit

Mode read



Daftar Isi



## ● Penambahan Hyperlink dan Sisip

### Contoh Sisip Atribut Page

Isi Topik \*

Calibri 11 A A Paragraph B I U S E x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> E E : E E E E

**Pengambilan Kartu**

Pengambilan kartu atas pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital dapat dilakukan melalui:

Tipe Kartu	Penjelasan
Kartu Instan	Dapat diambil melalui CS Digital secara langsung saat nasabah membuka rekening
Kartu Konvensional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pengambilan kartu konvensional akan <a href="#">dititikkan melalui CS Digital dan struk.</a></li> <li>Penyerahan kartu konvensional mengikuti Ketentuan <a href="#">[[Kartu]]. Pengambilan kartu disesuaikan dengan kepemilikan CS Digital tempat pembukaan rekening.</a></li> </ul>

**Pengambilan Buku**

Pengambilan buku atas pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital hanya diperuntukkan untuk pembukaan rekening Tahapan. Pengambilan buku dapat dilakukan di se

Saat pengambilan buku pertama kali, nasabah tidak dikenakan biaya.

**Ketentuan Pengambilan Buku**

Berikut merupakan ketentuan pengambilan buku di cabang atas transaksi pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital.

- Nasabah wajib mengisi [\[\[IDS 213-C-2012 Surat Permohonan\]\]](#)
- Customer Service wajib melakukan verifikasi nasabah mengikuti ketentuan verifikasi yang berlaku.
- Proses pencetakan buku mengikuti [ketentuan pencetakan buku yang berlaku.](#)

Mode edit

> 2.1.2. Verifikasi Pembukaan Rekening di CS Digital

2.1.3. Pengambilan Kartu dan Buku di CS Digital

**Pengambilan Kartu**

Pengambilan kartu atas pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital dapat dilakukan melalui:

Tipe Kartu	Penjelasan
Kartu Instan	Dapat diambil melalui CS Digital secara langsung saat nasabah membuka rekening
Kartu Konvensional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pengambilan kartu konvensional akan <a href="#">dititikkan melalui CS Digital dan struk.</a></li> <li>Penyerahan kartu konvensional mengikuti Ketentuan <a href="#">Kartu.</a> Pengambilan kartu disesuaikan dengan kepemilikan CS Digital tempat pembukaan rekening.</li> </ul>

**Pengambilan Buku**

Pengambilan buku atas pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital hanya diperuntukkan untuk pembukaan rekening Tahapan. Pengambilan buku dapat dilakukan di se

Saat pengambilan buku pertama kali, nasabah tidak dikenakan biaya.

**Ketentuan Pengambilan Buku**

Berikut merupakan ketentuan pengambilan buku di cabang atas transaksi pembukaan rekening yang dilakukan di CS Digital.

- Nasabah wajib mengisi [Surat Permohonan](#)
- Customer Service wajib melakukan verifikasi nasabah mengikuti ketentuan verifikasi yang berlaku.
- Proses pencetakan buku mengikuti [ketentuan pencetakan buku yang berlaku.](#)

Mode read



## ● Penambahan Hyperlink dan Sisip

Bentuk Matriks

		Ke				
		Artikel	Atribut Page	Micro info	Accordion Artikel	Accordion Atribut Page
Dari	Artikel	Hyperlink	Sisip	Sisip	Hyperlink	Hyperlink
	Atribut Page	Hyperlink	Sisip	Sisip	Hyperlink	Hyperlink
	Micro info	Hyperlink	Hyperlink	-	Hyperlink	Hyperlink
	Accordion Artikel	Hyperlink	Sisip	Sisip	Hyperlink	Hyperlink
	Accordion Atribut Page	Hyperlink	Sisip	Sisip	Hyperlink	Hyperlink



## Batal Tambah/Ubah Artikel PAKAR

Seluruh artikel/virtual page yang dilakukan simpan akan tersimpan di myPages draft. Apabila edit tidak jadi menambahkan artikel/virtual page, maka klik titik 3 pada artikel yang ingin dibatalkan tambah, lalu pilih hapus/batal tambah. Dengan demikian artikel tidak lagi tersimpan di myPages draft editor.

The image consists of two side-by-side screenshots of the PAKAR platform's 'My Pages' section. Both screenshots show a list of articles with columns for Judul, Lokasi, Modifikasi Terakhir, Modifikasi Oleh, and Sedang di Edit Oleh. A search bar and filter options are at the top.

**Left Screenshot:** A context menu is open over the second article in the list. The menu items are 'Riwayat Versi', 'Review', 'Ubah', and 'Hapus / Batal Tambah'. The 'Hapus / Batal Tambah' option is highlighted with a red dashed box.

**Right Screenshot:** A confirmation dialog box titled 'Hapus/Batal Tambah Artikel' is displayed. It asks 'Apakah Kamu yakin ingin menghapus dan membatalkan penambahan artikel "Touchpoint"?'. Two buttons are shown: 'Batal' (Cancel) and 'Ya, Hapus' (Yes, Delete). The 'Ya, Hapus' button is highlighted with a red dashed box.

Judul	Lokasi	Modifikasi Terakhir	Modifikasi Oleh	Sedang di Edit Oleh
Transaksi Teller	Virtual Page > Atribut > Atribut Produk Dana	12/09/2022 10:28 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
STAR Teller Berta - Awal Tengah Akhir Hari pada Be <small>(new)</small>	Virtual Page > Microinfo > Aplikasi dan Mesin Internal	06/09/2022 04:49 PM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Akhir Hari Cabang Pengguna Aplikasi Berta <small>(new)</small>	Virtual Page > Microinfo > Aktivitas Cabang	02/09/2022 11:01 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Awal Hari Cabang Pengguna Aplikasi Berta <small>(new)</small>	Virtual Page > Microinfo > Aktivitas Cabang	02/09/2022 10:56 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Traveller's Cheque (TC)	Virtual Page > Atribut > Atribut Produk Dana	19/07/2022 11:19 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Touchpoint <small>(new)</small>	Aplikasi dan Mesin Internal > Non Operasional	04/07/2022 08:11 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN



## Batal Tambah/Ubah Artikel PAKAR

Untuk artikel yang batal diubah, maka klik titik 3 artikel yang ingin dibatalkan ubah lalu pilih batal ubah versi ini. Dengan demikian artikel tidak lagi tersimpan di myPages draft editor dan artikel yang dilihat oleh reader adalah versi publish terakhir.

The image consists of two side-by-side screenshots of the PAKAR platform's 'My Pages' section.

**Screenshot 1 (Left):** Shows a list of articles under the 'Draft' category. One article, 'Transaksi Teller', has a context menu open over it. The menu options are: Riwayat Versi, Review, Ubah, Hapus, and Batal Ubah Versi ini. The 'Batal Ubah Versi ini' option is highlighted with a red dashed box.

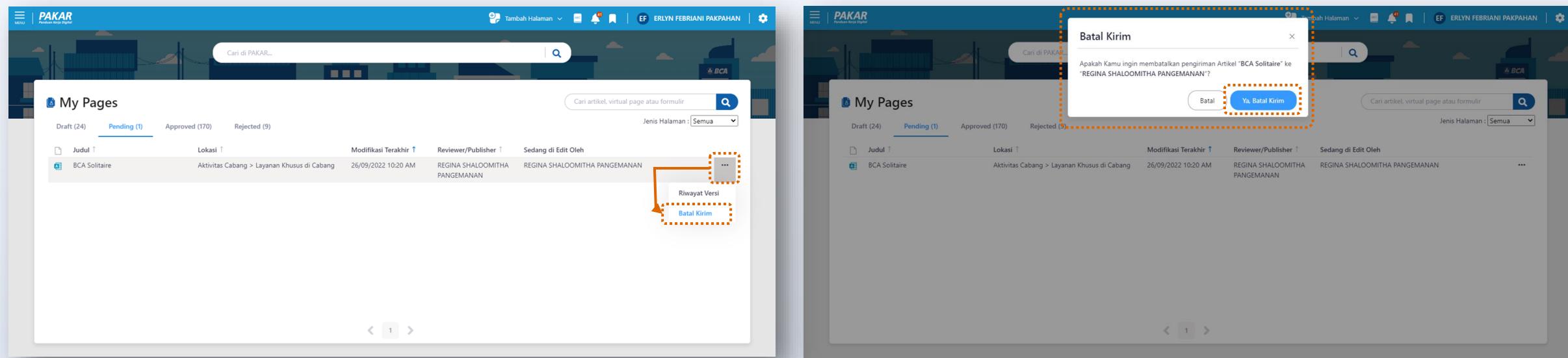
Judul	Lokasi	Modifikasi Terakhir	Modifikasi Oleh	Sedang di Edit Oleh
Transaksi Teller	Virtual Page > Atribut > Atribut Produk Dana	12/09/2022 10:28 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
STAR Teller Berita - Awal Tengah Akhir Hari pada Be (new)	Virtual Page > Microinfo > Aplikasi dan Mesin Internal	06/09/2022 04:49 PM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Akhir Hari Cabang Pengguna Aplikasi Berita (new)	Virtual Page > Microinfo > Aktivitas Cabang	02/09/2022 11:01 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Awal Hari Cabang Pengguna Aplikasi Berita (new)	Virtual Page > Microinfo > Aktivitas Cabang	02/09/2022 10:56 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Traveller's Cheque (TC)	Virtual Page > Atribut > Atribut Produk Dana	19/07/2022 11:19 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN
Touchpoint (new)	Aplikasi dan Mesin Internal > Non Operasional	04/07/2022 08:11 AM	FERDI KRISTIAN	FERDI KRISTIAN

**Screenshot 2 (Right):** Shows the same list of articles. A confirmation dialog box titled 'Batal Ubah Versi Ini' is overlaid on the screen. It asks, 'Apakah Kamu yakin ingin membatalkan perubahan virtual page "Transaksi Teller"? Batal Ubah Versi akan menghapus seluruh versi saat ini dan akan kembali ke versi publish terakhir.' At the bottom right of the dialog is a button labeled 'Ya, Batal Ubah'.



### Batal Kirim

Seluruh artikel/virtual page yang sudah dilakukan simpan & kirim akan tersimpan di myPages pending. Apabila editor tidak jadi melakukan pengiriman ke reviewer/publisher, maka klik titik 3 pada artikel/virtual page yang ingin dibatalkan pengirimannya, lalu pilih batal kirim.



Apabila PIC yang dikirim artikel belum melakukan action apapun terhadap artikel, maka artikel akan kembali ke myPages draft editor. Namun, apabila PIC yang dikirimkan artikel sudah melakukan action pada artikel, maka artikel tidak dapat dibatalkan pengirimannya.



Daftar Isi



07

## Dasar Penerbitan **PAKAR**



Daftar Isi



## Dasar Penerbitan PAKAR



### SK / SE

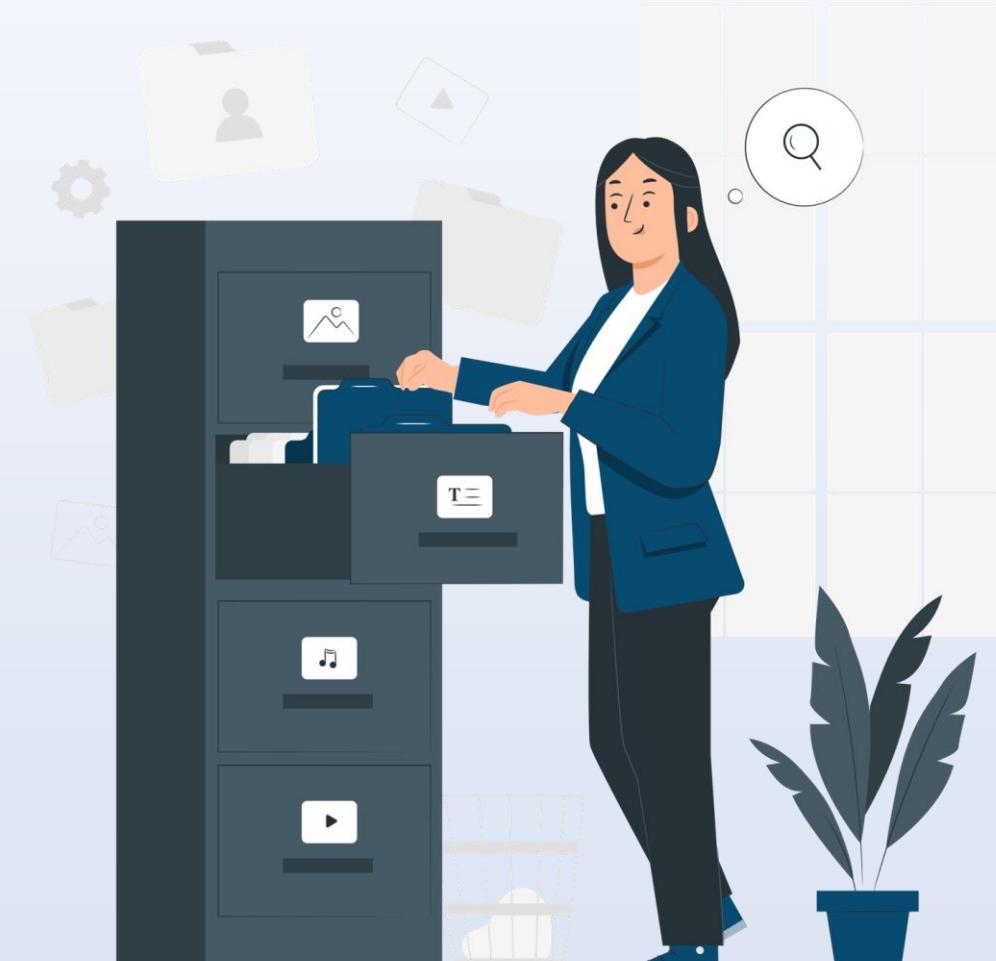
Penerbitan PAKAR karena adanya SK/SE yang di terbitkan  
Penulisan Update dan Akses PAKAR di SK/SE mengikuti SKYLINES



### Form Update PAKAR

Digunakan apabila :  
Update konten dilakukan diluar penerbitan SK/SE dan informasi yang  
diupdate harus berdasarkan ketentuan yang sudah ada.

Cara Penerbitan PAKAR : Kirim form update dan Artikel PAKAR ke  
Business Partner



Daftar Isi



08

# FAQ

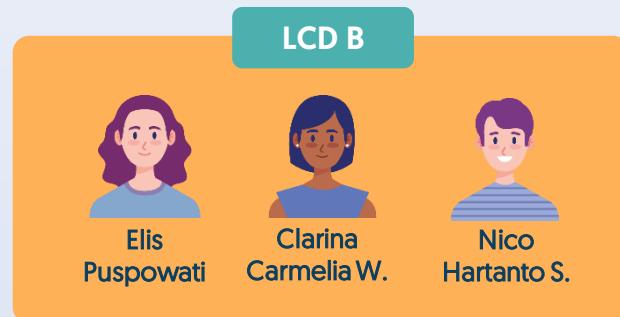


Daftar Isi



# FAQ PAKAR

## Tim FAQ PAKAR



## Definisi FAQ PAKAR

FAQ adalah kumpulan pertanyaan dan jawaban berupa terapan/pelengkap dari ketentuan yang telah diterbitkan, sering ditanyakan dan berlaku umum untuk semua cabang. Konten FAQ PAKAR terdiri dari 2 bagian utama, yaitu:

- **FAQ terkait Operasional**  
Mencakup FAQ yang berkaitan dengan operasional cabang.
- **FAQ terkait Kredit**  
Mencakup FAQ yang berkaitan dengan kredit produktif dan kredit konsumtif (apabila berkaitan dengan kredit produktif), termasuk program-program, seperti restrukturisasi.

## Tujuan FAQ PAKAR

- Memudahkan user dalam mencari informasi lebih cepat tapi tetap akurat.
- Mengurangi load Solcen atas pertanyaan berulang.



## Kriteria FAQ PAKAR

- Bersifat non-ketentuan yang bersifat melengkapi/merupakan informasi tambahan dari ketentuan yang ada (tidak ada di PAKAR, SK/SE, kecuali memo)
- Berlaku umum untuk semua pembaca/cabang
- Tidak bersifat seasonal/temporary
- Sering ditanyakan dengan memenuhi parameter tertentu (lihat section Mekanisme Kerja FAQ PAKAR).

## Contoh FAQ PAKAR

Berikut beberapa contoh jenis konten FAQ PAKAR:

- Prosedur  
yaitu berupa langkah/cara/prosedur/mekanisme tambahan dari ketentuan yang sudah ada (biasanya lebih bersifat teknis), baik dalam kondisi normal maupun tidak. Contoh:
  - Penanganan jika Teller salah input nominal setoran kliring di BDS IDS
  - Cara reverse setoran titipan kliring
  - Bagaimana penanganan apabila kode aktivasi KBB belum diterima nasabah?
  - Bagaimana jika terjadi selisih saat akhir hari?
  - Bagaimana penanganan jika kondisinya ternyata debitur menolak perubahan spread yang sudah dilaksanakan?

- **Informasi**

yaitu Informasi-informasi lebih lanjut dari ketentuan yang sudah ada. Contoh:

- Daftar cabang Weekend Banking
- Apakah permintaan mutasi rekening dapat diberikan dalam bentuk flashdisk?
- Daftar Kode Transaksi di aplikasi BDS IDS
- Menapa di MIS plafonnya masih tampak sebesar Rp.27.5 M? Karena dengan kondisi ini tampak seolah-olah rekening debitur tidak OD dan tidak muncul di laporan OD.
- Apakah bisa kami gunakan saja user SPV ILS yang profile INQ kami rubah profile sementara menjadi ILSSPV dengan menggunakan fuit.
- Pada PAKAR di jelaskan apabila terdapat skema multi currencies, maka harus ada tambahan klausula top up. Dimana klausula itu?
- Pada jam berapa blokir dibuka secara system agar fasilitas kredit dapat dilunasi?

- **Penanganan keluhan aplikasi/mesin**

Tindaklanjut atas munculnya error message atau pop up informasi yang muncul saat menggunakan aplikasi/mesin tertentu. Contoh:

- Kendala Temporarily Out of Service Pada Mesin CS Digital
- Muncul keterangan "Baca KTP Elektronik Gagal" dan "Verifikasi Sidik Jari Gagal" ketika Ganti Kartu
- Mengapa saat inquiry data kependudukan di field status KTP muncul "-"?
- bagaimana penanganan jika pada terjadi kesalahan saat pencetakan pada CAMS?



## Contoh FAQ PAKAR

Berikut beberapa contoh jenis konten FAQ PAKAR: (lanjutan)

- **Penghubung informasi**

Memberikan akses terkait informasi yang ada di luar PAKAR/SK/SE/Memo, dan umumnya tidak terkait secara khusus dengan ketentuan tertentu. Contoh:

- Panduan Aplikasi ID Governance Terbaru
- Rekap Daftar Laporan Update
- Daftar appendix
- Akses format draft PPK
- Panduan penggunaan aplikasi (refer ke juklak)

## Akses FAQ PAKAR

FAQ dapat diakses oleh seluruh user BCA melalui PAKAR > FAQ.

## Level User Halaman FAQ PAKAR

FAQ PAKAR dapat diakses oleh semua role PAKAR.



# Knowledge

## Knowledge

Knowledge adalah list myBCA Portal yang digunakan oleh internal BPO1/PAC untuk menampung seluruh informasi yang dibutuhkan dalam operasional Solution Center. Knowledge dibagi menjadi 2, yaitu:

### 1. Knowledge Operasional

menampung knowledge terkait operasional bagi SPO-A.

Pertanyaan	Artikel	Keterangan	Modified
tes1	... BCA Dollar	tes	4/26/2022 11:40 AM
test 2	... BCA Dollar	tes 2	4/26/2022 11:38 AM
tes4	... Tahapan		4/25/2022 3:52 PM
Cara setting budget bulanan pengeluaran per kategori dan mendapatkan notifikasi	... Tahapan;	Dian	4/14/2022 10:16 AM

### 2. Knowledge Kredit

menampung knowledge terkait kredit bagi LCD-B.

Topik	Pertanyaan	Artikel	Keterangan	Modified
test	... test		Tahapan	4/27/2022 3:53 PM
Test D	... test		BCA Dollar; Giro Kresti Dian	4/27/2022 10:23 AM
test	... test		Giro Shinta	4/25/2022 4:45 PM



## Penjelasan Tab pada Knowledge

Berikut penjelasan tab-tab pada Knowledge.

Nama tab	Definisi
Home	Halaman utama yang dapat diakses semua user, hanya menampilkan Knowledge yang berlaku dan sudah approved.
Admin	Halaman khusus editor dan approver knowledge yang berisi seluruh knowledge, baik berlaku/tidak, pending/reject/approved. Halaman ini juga digunakan untuk mengelola aktivitas seperti penambahan konten knowledge, persetujuan konten knowledge, pengelolaan feedback, contact person, dan role Knowledge.
Admin [masukan]	Halaman bagi editor/approver untuk menampung masukan yang diberikan agent
Admin [pending]	Halaman bagi editor/approver untuk menampung knowledge yang berstatus pending (termasuk hasil review editor atas masukan dari agent)
Approve/reject	Halaman untuk menampilkan knowledge yang sudah di-approve dan reject

## Fitur Knowledge

Berikut adalah fitur-fitur pada Knowledge.

 Search	Untuk mencari konten Knowledge dengan menginput keyword tertentu. Fitur search dilengkapi dengan fitur advanced search, dimana:
Jenis Advance Search	Penjelasan
All of these words	Search menampilkan hasil yang mengandung semua keyword (tidak terkecuali), tidak harus dengan urutan kata yang sama
The exact phrase	Search menampilkan hasil yang sama persis dengan keyword (susunan kata/huruf, urutan, dsb)

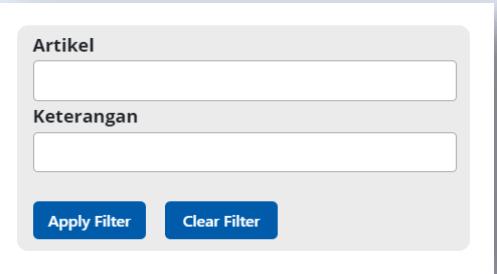


## Fitur Knowledge

Jenis Advance Search	Penjelasan
Any of these words	Search menampilkan hasil yang mengandung salah satu kata dari keyword
None of these words	Search menampilkan hasil yang sama sekali tidak mengandung keyword

**Filter**

**Filter di homepage Knowledge.**

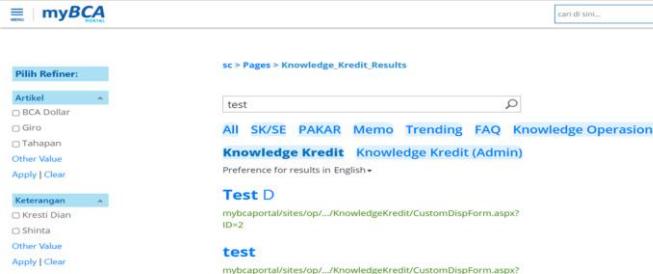


Artikel

Keterangan

Apply Filter    Clear Filter

**Filter di search Knowledge.**



Pilih Refiner:

- Artikel
  - BCA Dollar
  - Giro
  - Tahapan
  - Other Value
- Keterangan
  - Kretil Dian
  - Shinta
  - Other Value

test

All SK/SE PAKAR Memo Trending FAQ Knowledge Operasional Knowledge Kredit Knowledge Kredit (Admin)

Test D

test

- ☰
**Header Menu**

Berisi button-button untuk pengelolaan konten Knowledge seperti, edit, hapus dan persetujuan/penolakan konten Knowledge.
- +
**New Item**

Untuk menambahkan konten Knowledge yang baru. Tombol New Item dapat ditemukan di tab Admin
- ✎
**Edit**

Untuk mengedit konten Knowledge yang sudah ada.
- trash
**Delete**

Untuk menghapus Knowledge yang sudah ada.
- checkmark
**Approve**

Untuk menerbitkan Knowledge yang sudah dibuat.
- times
**Reject**

Untuk menolak Knowledge yang sudah dibuat sehingga tidak dipublish.



## Fitur Knowledge



### Feedback

Fitur yang digunakan untuk memberikan masukkan atau komentar atas suatu konten Knowledge. Setiap feedback yang diberikan, Pengirim feedback akan menerima email notifikasi.



### Version History

Untuk melihat riwayat versi pada setiap Knowledge.



### Contact Person

Menampung contact person yang dapat dihubungi agent.



### Masukan Knowledge

Menampung aspirasi pembaca (terutama agent) untuk membuat knowledge baru.



Daftar Isi



## Level User Halaman Knowledge

Level User	Unit Kerja/Biro	Keterangan
Reader	SPO-A dan LCD-B (termasuk agent Solcen)	Pihak yang hanya dapat membaca seluruh konten Knowledge, namun tidak berkontribusi terhadap isi konten.
Contributor	SPO-A * LCD-B *	Pihak yang melakukan input/edit/hapus konten Knowledge.
Approver	SPO-A * LCD-B *	Pihak yang melakukan review dan menyetujui/menolak konten Knowledge.
Admin	SSP-A*	Pihak yang memiliki seluruh akses pada Knowledge.



### Notes

\*Hanya anggota tim Knowledge dan FAQ



Daftar Isi



## Hak Akses Halaman Knowledge

Fitur	Reader	Contributor	Approver	Admin
Search	v	v	v	v
Filter	v	v	v	v
Home	v	v	v	v
Halaman admin	-	v	v	v
Approve/reject items	-	v	v	v
Header Menu	v	v	v	v
New item	-	v	v	v
Edit	-	v	v	v
Delete	-	v	v	v
Approve	-	-	v	v
Reject	-	-	v	v
Feedback	v	v	v	v
Admin feedback	-	v	v	v
Version History	-	v	v	v
View Contact person	v	v	v	v
Pengelolaan Contact Person	-	v	v	v
Masukan Knowledge	v	v	v	v
Pengelolaan Masukan Knowledge	-	v	v	v
Kelola level user	-	-	-	v

## Pengajuan Perubahan Level User Knowledge

Apabila level user ingin diubah, maka dapat mengajukan permohonan pengajuan perubahan level user melalui email yang dikirimkan ke tim admin FAQ/IT myBCA Portal.



# Ketentuan Pengisian Field pada Knowledge

Guna menyajikan konten yang seragam dan rapi, maka dibuat standar format penyajian knowledge yang akan digunakan sebagai konten FAQ PAKAR sebagai berikut.

## Ketentuan Umum Penyajian FAQ PAKAR/Knowledge

- Disajikan per pertanyaan (tidak dalam bentuk compile dalam 1 file pdf)
- Kejelasan konteks pertanyaan
- Keselarasan antara pertanyaan dan jawaban
- Kelengkapan dan kejelasan jawaban
- Ketepatan kategorisasi (artikel dan jenis knowledge)
- Tidak ada singkatan/typo
- Seluruh field diisi dengan jenis font dan ukuran yang sama: Open sans 11 pt.
- Penggunaan bahasa yang sama dengan bahasa operasional.

## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Jenis Knowledge

- **Karakteristik**
  - Merupakan flagging atas jenis knowledge yang diinput.
  - Menjadi salah satu parameter penentu masuk/tidaknya knowledge menjadi FAQ.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Internal solcen: khusus dipakai internal, tidak dipublikasikan umum, boleh ketentuan/non ketentuan (tidak akan jd FAQ)
  - Memo: isi knowledge khusus terkait memo (bisa jadi FAQ)
  - Non ketentuan: berisi informasi non ketentuan (bisa jadi FAQ)

### Topik

- **Karakteristik**
  - Field topik hanya digunakan pada FAQ Kredit
  - Berisi ringkasan yang **mewakili** pertanyaan FAQ Kredit dan disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan.
  - Bersifat mandatory.
  - Mengandung aktivitas dan/atau produk yang mengalami problem
- **Ketentuan pengisian**
  - Topik jangan terlalu general, namun jangan juga terlalu spesifik.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge (Lanj.)

### Pertanyaan

- **Karakteristik**
  - Berisi pertanyaan/case yang diangkat.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Pertanyaan ditulis secara **spesifik, detail, dan sesuai konteks** [mengandung aktivitas dan/atau produk yang mengalami problem]  
Apabila menyangkut aplikasi atau database tertentu, dapat ditambahkan nama dan nomor laporan, nama dan nomor txn, jenis aplikasi yang terlibat, dsb.

#### Contoh

Bagaimana prosedur pembuatan Bukti Potong Pajak PPh yang dibuat secara manual jika belum terdaftar pada aplikasi BDS-IDS?

- akan lebih baik ditambahkan istilah yang beragam agar dapat ditemukan dalam search.  
Misal: cross collateral/agunan saling ikat; GMS/Grand Master Slip.
- Penyajian dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dengan penjelasan sebagai berikut.

Jenis penyajian	Keterangan
Pertanyaan (kalimat tanya)	<p>Apabila pertanyaan berupa pertanyaan apakah, kapan, dimana, maka dapat disajikan sebagai kalimat tanya.</p> <p><u>Contoh :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Di mana cabang harus input kode ...?</li> <li>▪ Kapan batas waktu penginputan ...?</li> <li>▪ Apakah nasabah WNA boleh melakukan pembukaan rekening Tahapan Xpresi?</li> </ul>



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge (Lanj.)

Jenis penyajian	Keterangan
Pernyataan	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Apabila pertanyaan berupa pertanyaan mengapa, bagaimana, apa, siapa, dan berapa, maka dapat disajikan sebagai kalimat pernyataan.</li><li>▪ Sajikan secara simple namun konteks jelas [di aplikasi apa, kondisi apa]</li><li>▪ Utamakan menggunakan kata tanpa imbuhan, kemudian yang berimbuhan ditaruh di keyword.</li><li>▪ Untuk kendala aplikasi/mesin, dapat menggunakan format: PROBLEM + NAMA APLIKASI + KONDISI</li><li>▪ Untuk kasus dengan kondisi khusus/spesifik, maka pernyataan dapat disajikan dengan format: PROBLEM + KONDISI Contoh: Pengurus Nasabah Badan tidak memiliki CIN saat melakukan relasi pengurus CIN.</li><li>▪ Untuk kasus dengan kondisi yang banyak, maka pernyataan dapat digeneralisir sehingga mencakup seluruh kondisi yang mungkin. Contoh: Kendala inquiry saldo di BDS IDS untuk rekening dengan status 2-prime customer. (pada bagian jawaban, dijelaskan kondisi-kondisi apa saja yang mungkin mengalami kendala tersebut sehingga pada saat disearch oleh user dapat ditemukan)</li></ul>



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge (Lanj.)

Jenis penyajian	Keterangan
Pernyataan	<p><u>Contoh</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ pejabat berwenang yang tanda tangan ...</li><li>▪ saldo minimal Tahapan</li><li>▪ format file saat upload data di aplikasi tracking system</li><li>▪ Cara blokir user ID KBB</li><li>▪ Penanganan nasabah dua kali gagal autodebet</li><li>▪ Error keterangan “...” di BDS-IDS saat pencairan deposito</li></ul> <p><u>Catatan</u></p> <p>Jika konteks pertanyaan terlalu panjang sehingga sulit untuk dijadikan sebagai 1 pernyataan, maka dapat tetap disajikan sebagai pertanyaan dengan pemenggalan menjadi beberapa kalimat yang sesuai. Kalimat disajikan dengan runtut [seperti yang diterapkan pada FAQ Kredit saat ini].</p>

- Apabila diperlukan, dapat memasukkan contoh screenshot untuk memperjelas. Namun perlu diperhatikan terkait confidential informasi yang disajikan.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Jawaban

- **Karakteristik**
  - Berisi jawaban atas pertanyaan/case yang diangkat.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Jawaban diisi sesuai dengan konteks pertanyaan.
  - Jawaban disusun rapi dengan menggunakan bullets/numbering jika diperlukan.
  - Gambar dimasukkan ke dalam body jawaban dengan cara insert > picture > pilih folder “site collection images”. Setelah dipilih gambarnya, klik check in. Hindari penginputan gambar dengan cara copy-paste.
  - Lampiran/attachment hanya digunakan untuk attach informasi jawaban yang saat ini tidak ada di myBCAportal/source lainnya. Apabila terdapat attachment berupa file, dapat dimasukkan ke dalam body jawaban dengan cara klik Insert > Upload File.
  - Jawaban dapat ditambahkan hyperlink dengan tujuan:
    - Jika jawaban terdapat di site lain
    - Mengarahkan ke database (formulir, jurnal, laporan, profile) atau database lainnya.
    - Menambahkan referensi atas FAQ tersebut (untuk FAQ yang mungkin adalah memo atau site lainnya, bukan SK/SE/PAKAR)

- Menambahkan informasi tambahan yang tidak berkaitan langsung dengan FAQ yang disajikan [diutamakan PAKAR] Kalimat yang bisa digunakan: "informasi tambahan terkait pencairan deposito dapat dilihat pada ...."
- Hyperlink diberikan spesifik ke accordion tertentu (jika memungkinkan)
- Format penulisan hyperlink:

Jenis hyperlink	Format Penulisan
SK/SE/Memo	Disebutkan nomor dan perihal SK/SE/Memo, ditambahkan underline Contoh: <u>032/MO/SPO/2021 perihal Pembukaan Rekening</u>
PAKAR	PAKAR > Section > Kategori > nama artikel à tambahkan underline Contoh: <u>PAKAR &gt; Produk Dana &gt; Tahapan &gt; Pembukaan Rekening Tahapan</u>
Selain di atas	Disebutkan breadcrumbs kemudian tambahkan underline. Contoh: mybcaportal>PAKAR>FAQ. Database ...>ILS>ILS 002/C/2021



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Jawaban

- Ketentuan pengisian (lanjutan)**

- apabila jawaban terdapat hyperlink, maka jawaban harus diberi bold pada kata-kata penting agar pembaca tidak terdistract untuk langsung buka hyperlink tanpa baca jawaban secara utuh.
- Apabila terdapat kondisi dimana jawaban tidak dapat dibakukan karena tergantung kepada keputusan kebijakan masing-masing cabang (berlaku untuk semua cabang, namun masing-masing cabang memiliki kebijakan tersendiri tergantung pada resiko nasabahnya), maka dapat disajikan sebagai berikut.  
"Untuk kondisi khusus dengan risiko yang sudah dipertimbangkan oleh cab ang, maka apabila ..., cabang dapat ..."

### Artikel

- Karakteristik**

- Artikel mengikuti pengkategorian pada PAKAR (tidak membuat pengkategorisasian baru).
- Bersifat mandatory.
- List artikel akan terupdate dengan artikel PAKAR secara berkala setiap pukul 00.30.
- Field artikel dapat mempengaruhi FAQ PAKAR hanya apabila Artikel tersebut sudah dihapus.

### Artikel (Lanj.)

- Ketentuan pengisian**

- Setiap Knowledge dapat memiliki 1 atau lebih artikel. Berikut contoh penerapannya.

Kondisi	Pengisian Artikel
Knowledge hanya menyangkut 1 produk (tidak berhubungan dengan produk atau aplikasi lain)	1 artikel saja.
Knowledge menyangkut fitur dari suatu produk	2 artikel terkait. Contoh: Cara pengaturan kartu debit di BCA Mobile à di kategori kartu debit dan BCA Mobile.
Knowledge menyangkut produk yang bersifat umum tapi menjurus ke produk yang lebih spesifik	2 artikel terkait. Contoh: Daftar kode cobrand tahapan xpresi à di kategori Tahapan Xpresi dan kartu.
Knowledge menyangkut dua atau hal yang saling berkaitan dan terikat satu sama lain, namun saat ini kategori PAKAR terpisah	dikategorikan di artikel-artikel tersebut contoh: FAQ terkait warkat-warkat dan giro.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

Kondisi	Pengisian Artikel
Knowledge berlaku umum namun belum ada kategori sendiri di PAKAR, maka dikategorikan di masing-masing kategori terkait.	dikategorikan di masing-masing artikel terkait. Contoh: status rekening dikategorikan di semua artikel produk dana.
Knowledge menyangkut problem yang terjadi di suatu aplikasi	dikategorikan juga di aplikasi tersebut. Nomor registrasi salah saat registrasi KU dikategorikan di Kiriman Uang dan BDS IDS.
FAQ menyangkut case tertentu, dan jawabannya adalah dengan mengakses aplikasi tertentu	tidak dikategorikan di aplikasi tersebut. Contoh: penanganan belum didebet autodebet PLN/Telkom à hanya dikategorikan di autodebet walaupun di jawaban diarahkan untuk membuka BDS IDS.

### Keterangan

- Karakteristik

- Digunakan untuk mencatat nama sosialisasi yang dilakukan (tanpa hyperlink) atau keterangan tambahan lainnya yang lebih spesifik dari artikel.
- Bersifat tidak mandatory

- Ketentuan pengisian

- Diharapkan agar penulisan keterangan yang sama dibuat seragam untuk semua Knowledge agar pada saat filter tidak muncul 2 filter yang berbeda.
- Contoh:
  - BDS IDS v 1.2; BDS IDS v1.2 [x]
  - BDS IDS v1.2; BDS IDS v1.2 [v]
  - Format: Sosialisasi A dd/mm/yyyy  
Contoh: Sosialisasi Welma 03/02/2020.

### Keyword

- Karakteristik

- Digunakan untuk menambahkan keyword tambahan yang tidak ada di pertanyaan dan jawaban pada Knowledge agar dapat lebih mudah disearch oleh pengguna di myBCA Portal.
- Keyword yang ditambahkan tidak hanya di salah satu kata pada Knowledge tersebut, tapi dilakukan untuk semua kata kunci / inti dari FAQ itu.
- Bersifat tidak mandatory.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Keyword

- **Ketentuan Pengisian**
  - Antar keyword dipisahkan dengan koma.
  - Keyword tidak ditampilkan di reader.
  - Berikut karakteristik search di myBCA Portal yang berpengaruh terhadap penulisan keyword:
    - Search membaca per kata yang dipisahkan oleh spasi
    - Search mencakup seluruh field yang ada [baik pertanyaan, jawaban, section, kategori, keyword, attachment, dsb]
    - Apabila di keyword ada salah satu kata yang tidak ada di Knowledge tersebut, maka tidak dapat di-search. Walaupun ada kata lain yang ada di Knowledge tersebut.
    - Search tetap dapat ditemukan walaupun urutan kata-kata di keyword search tidak sama dengan kata-kata di Knowledge, yang penting kata-katanya ada di Knowledge itu.
    - Penambahan keyword “inquiry” tidak berarti semua Knowledge yang memiliki kata “inquiry” akan muncul. Contoh: jika diketik “inquiry saldo”, maka FAQ yang muncul adalah Knowledge yang mengandung kata inquiry dan saldo. Kecuali ketiknya “inquiry”, itu semua muncul.
    - Jadi search nya menggunakan algoritma “and”.
  - Keyword yang ditambahkan dapat berupa:
    - **Singkatan/kepanjangan**  
Contoh: spv, supervisor.
    - **Kata lain**  
Contoh:  
cara, langkah, mekanisme, tindaklanjut, penanganan.  
Request, minta.  
Setuju, approve.  
kendala, error, eror, problem.  
bila, apabila, namun, jika
    - **Kata yang sama dengan berbagai jenis imbuhan**  
Contoh: setuju, menyetujui, setujui.
    - **Spasi dan tanpa spasi**  
Contoh: BDS IDS, BDS-IDS, BDSIDS.
    - **pelafalalan lain**  
Contoh:  
debitur, debitor.  
meterai, materai.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Catatan Internal

- **Karakteristik**
  - Digunakan untuk mencatat sumber atau referensi dari jawaban Knowledge tersebut, baik yang di-link ke site tertentu atau diattach di FAQ tersebut, yang membutuhkan maintenance khusus bagi internal BPO1/PAC.
  - Dengan adanya field ini, maka maintain Knowledge dapat lebih mudah apabila terjadi pengupdatean informasi.
  - Field ini hanya untuk konsumsi internal admin.
  - Bersifat tidak mandatory.



- **Ketentuan pengisian**
  - Contoh: pada jawaban suatu Knowledge adalah merefer atau berkaitan dengan memo 022/MO/SPO/2021, atau ke site DBKK, atau PAKAR, atau terdapat attachment formulir tertentu. Maka informasi tersebut dicatat di field catatan internal dengan format:

Jenis Catatan Internal	Format Penulisan
SK/SE/Memo	Disebutkan nomor SK/SE/Memo
PAKAR	PAKAR > nama artikel [atau kategori jika tidak merefer ke artikel]
Attachment	Nama file attachment
link URL	breadcrumb URL tersebut Contoh: PAKAR>Bahan Sosialisasi>...

- Apabila referensinya banyak maka, bisa menggunakan koma (,).

## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Berlaku Umum

- **Karakteristik**
  - Field untuk menentukan apakah knowledge bisa diterapkan secara umum/hanya case by case ke pihak tertentu.
  - Menjadi salah satu parameter penentu masuk/tidaknya knowledge menjadi FAQ.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Pilihan Ya → jika bersifat spesifik ke pihak tertentu. Contoh: untuk KCU Thamrin saja.
  - Pilihan Tidak → jika dapat berlaku umum bagi seluruh cabang.

### Temporary/Seasonal

- **Karakteristik**
  - Menentukan apakah knowledge hanya berlaku untuk waktu tertentu/tidak.
  - Menjadi salah satu parameter penentu masuk/tidaknya knowledge menjadi FAQ.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Pilihan Ya → jika bersifat spesifik ke pihak tertentu. Contoh: untuk KCU Thamrin saja.
  - Pilihan Tidak → jika dapat berlaku umum bagi seluruh cabang.



## Ketentuan Pengisian Field FAQ PAKAR/Knowledge

### Expired Date

- **Karakteristik**
  - Menentukan tanggal berlaku knowledge. Jika sudah mencapai hari H atau lebih, maka otomatis status menjadi tidak berlaku.
  - Menjadi salah satu parameter penentu masuk/tidaknya knowledge menjadi FAQ.
  - Bersifat mandatory.
- **Ketentuan pengisian**
  - Diisi tanggal pada kalender yang tersedia.

### Pengaturan FAQ

- **Karakteristik**
  - Tombol yang digunakan untuk mengatur masuk/keluar ke FAQ secara manual tanpa mengikuti pengaturan otomasi.
  - FAQ dapat masuk tanpa memperhatikan parameter data penggunaan referensi, namun tetap harus mengikuti parameter karakteristik knowledge.
  - Pengaturan FAQ ini harapannya digunakan secara bijak *(case by case)* dan hanya jika sangat dibutuhkan agar proses pengelolaan FAQ dapat mengikuti pengaturan otomasi yang ada.
- **Ketentuan pengisian**
  - By job → Masuk / keluarnya FAQ dari Knowledge mengikuti otomasi
  - Masuk → Knowledge dimasukkan ke FAQ secara manual
  - Keluar → FAQ dikeluarkan secara manual
  - Secara default terisi “by job”



### Notes

Selain field di atas, pada halaman admin Knowledge juga terdapat field “Status FAQ” yang berfungsi untuk menginformasikan Knowledge tersebut sedang ada di FAQ atau tidak.



# Mekanisme Kerja FAQ PAKAR

## Platform yang digunakan

Nama Platform	Keterangan
myService	Platform pencatatan incident dari Tanya Service Partner dan Tanya Solusi Kredit.
Knowledge	-
Wadah Perantara	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ List penghubung antara myBCA Portal dan FAQ PAKAR untuk menampilkan FAQ yang kontennya diambil dari Knowledge.</li><li>▪ List tidak dapat diedit (view only)</li><li>▪ List terdiri dari beberapa kolom sebagai berikut.<ul style="list-style-type: none"><li>▪ itemID : ID setiap knowledge.</li><li>▪ ItemStatus Status knowledge di wadah, yaitu:<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserted: Knowledge baru masuk ke wadah perantara untuk pertama kali.</li><li>• Updated: Knowledge sudah masuk ke wadah perantara namun mengalami perubahan.</li><li>• Not updated: Knowledge sudah masuk ke wadah perantara namun tidak mengalami perubahan.</li><li>• Deleted: Knowledge yang sudah masuk wadah perantara di take out dari wadah perantara*.</li></ul></li></ul></li></ul>



## Platform yang digunakan

Nama Platform	Keterangan
Wadah Perantara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipe Knowledge : berupa Operasional/Kredit</li> <li>▪ Topik</li> <li>▪ Pertanyaan</li> <li>▪ Jawaban</li> <li>▪ Master ID Artikel</li> <li>▪ Keterangan</li> <li>▪ Created (tanggal masuk FAQ) :Tanggal knowledge pertama kali masuk ke wadah perantara.</li> <li>▪ Modified : Tanggal knowledge yang sudah masuk ke wadah mengalami peng-update-an.</li> </ul>
FAQ PAKAR	-
Dashboard pengelolaan FAQ dan Knowledge	<p>Terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Dashboard Pengelolaan FAQ</a></li> <li>▪ <a href="#">Dashboard Maintain Konten</a></li> </ul>

\*Setelah diberi status deleted, item akan dihapus dari wadah perantara ke recycle bin DB myBCA Portal.

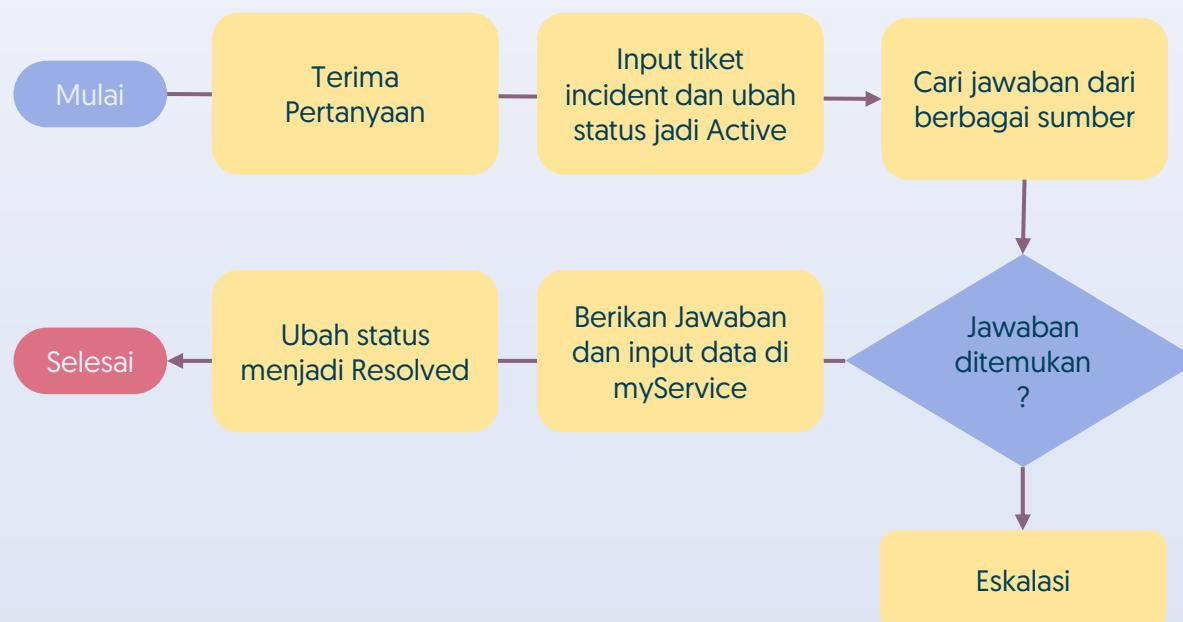


## Alur Mekanisme Kerja FAQ PAKAR

Mekanisme Kerja FAQ PAKAR dapat dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut.

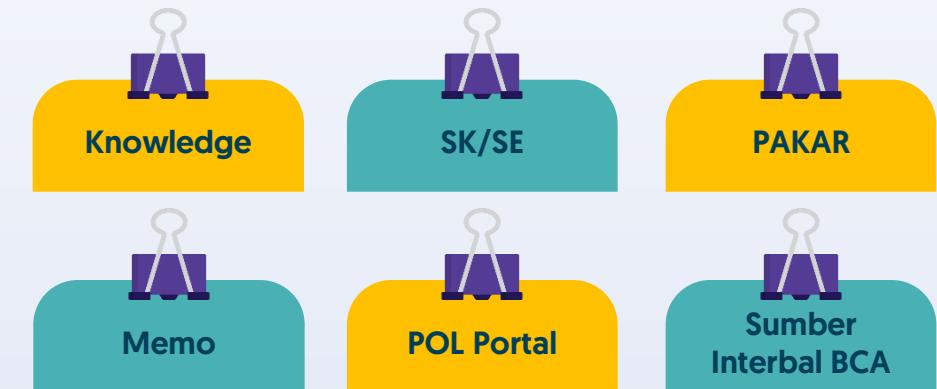
### Penginputan Incident di myService

Tahap awal mekanisme kerja FAQ PAKAR dimulai dari penginputan incident di myService oleh agent Solcen dengan alur sebagai berikut.



### Sumber Jawaban bagi Agent

Agent dapat mencari jawaban atas pertanyaan yang masuk melalui beberapa sarana sebagai berikut.



Sumber yang diutamakan untuk digunakan adalah **Knowledge** karena dapat berpengaruh dalam parameter masuk/keluarnya FAQ.



## Pengisian Referensi di myService

Salah satu field yang perlu diisi oleh agent adalah referensi, yaitu pencatatan sumber referensi atas jawaban pada setiap incident di myService.

### Fungsi pengisian refensi:

- Pemilahan incident untuk dibuat knowledge baru
- Edukasi bagi user penanya
- Salah satu parameter penentuan masuk/tidaknya FAQ
- QA bagi agent
- Analisa internal lainnya

The image consists of two side-by-side screenshots of a web-based service management system. Both screenshots show a top navigation bar with links for Home, Incident, Reports, and More... On the right side of the top bar, there is a user profile for 'ABDUL QADIR AZHAR' and a 'Service Desk DPOL' icon. Below the top bar, there is a search bar labeled 'Search for Incident' and a 'Watch List' button.

The left screenshot shows a 'Home' page with a sub-header 'Incident: New record'. It features a 'My Team's Active Incidents' section showing 7 search records. Below this is a table with columns for Incident Number, Referensi, Link, and 'Kirim ke Customer ?'. A red box highlights the 'Referensi' column header. At the bottom of this screen, there is a 'Page Size' dropdown set to 10.

The right screenshot shows an 'Incident: 101752700' page. It displays a 'New Incident Child' dialog box titled 'Referensi Jawaban'. This dialog contains fields for 'Customer & Owner' (Customer: SHINTA DEWI), 'Referensi Tidak ditemukan?' (checkbox), 'Referensi' (text area), and 'Alamat Web' (text area). Below the dialog, there is a 'Kirim ke Customer ?' checkbox. At the bottom right of the dialog are 'Save' and 'Cancel' buttons. The background of the right screenshot shows the same 'My Team's Active Incidents' list as the left one.

Berikut tampilan pada myService.



### Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Pengisian Referensi di myService

Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan.

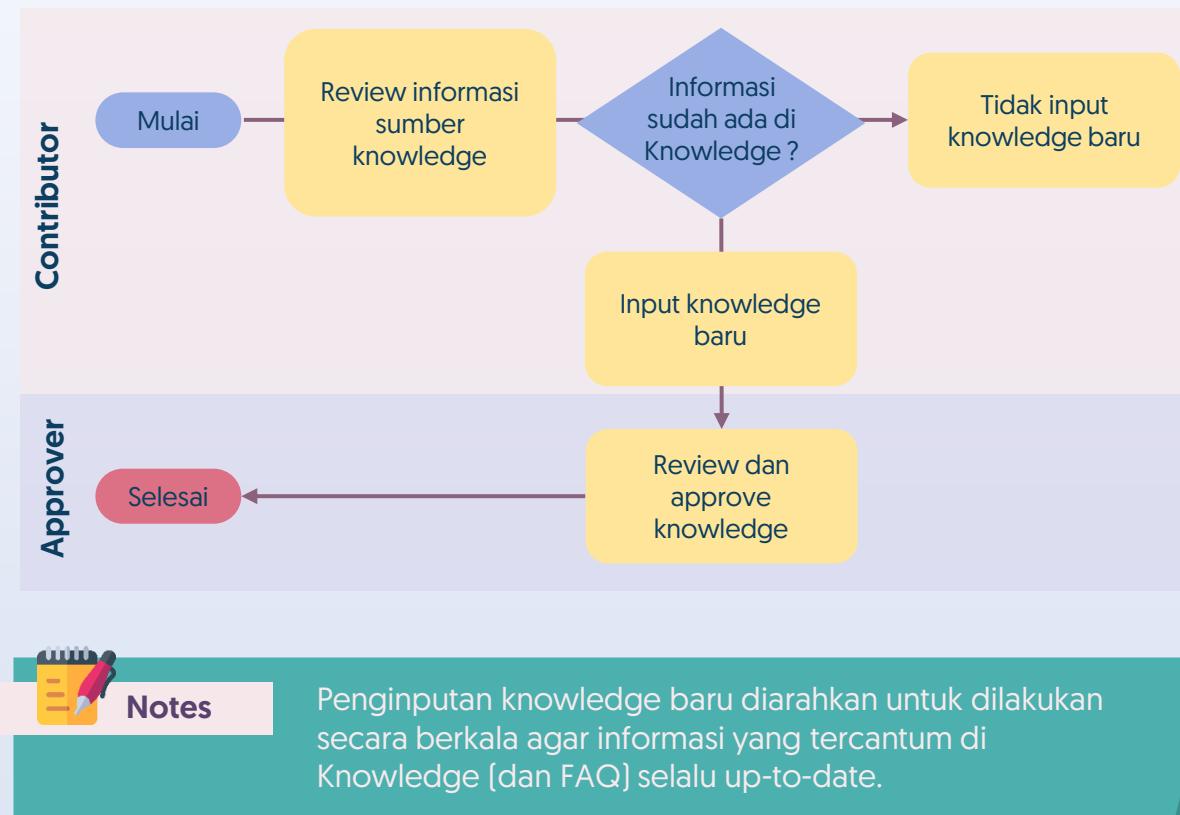
- Referensi dapat diinput lebih dari 1.
- Penginputan dapat dilakukan otomatis dengan cara copy-paste URL atau breadcrumb dari sumber informasi pada field "Search Referensi".
- Apabila tidak ditemukan, maka berikan tanda checklist pada "Referensi Tidak Ditemukan", dan input field secara manual 1 per 1 field.
- Utamakan penginputan otomatis terlebih dahulu.
- Khusus referensi dari Knowledge, maka checkbox "Kirim ke Customer" tidak boleh dichecklist.
- Apabila Knowledge sudah ada di FAQ, maka beri referensi FAQ, bukan Knowledge.
- Penginputan referensi (terutama bersumber dari Knowledge) sangat diimbau karena data penggunaan referensi akan diolah menjadi salah satu parameter pengelolaan FAQ PAKAR.



## Pengelolaan Knowledge

Incident yang telah diinput oleh agent Solcen akan menjadi salah satu sumber konten bagi PIC Knowledge untuk membuat konten baru di Knowledge.

Berikut alur kerja pengelolaan Knowledge.



### Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Pengisian Referensi di myService

Sumber informasi Knowledge dapat diperoleh dari:

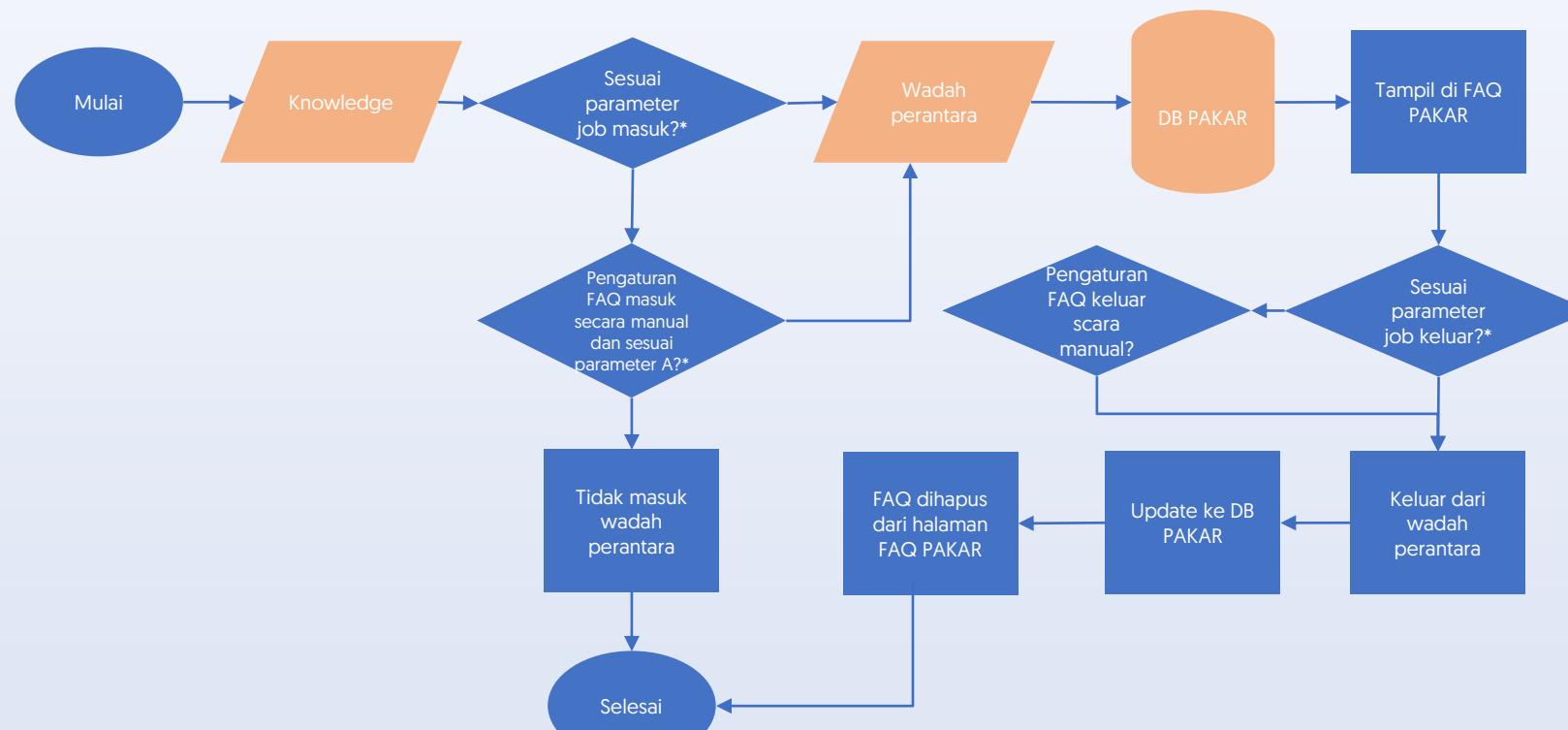
- Incident di myService (terutama yang dieskalasi)
- QnA webinar
- Service news
- Sharing pagi agent Solcen
- QnA PO/Developer
- Memo



## Pengelolaan FAQ PAKAR

Berdasarkan knowledge yang sudah ada, knowledge yang sesuai dengan parameter akan diambil menjadi konten FAQ PAKAR.

Berikut alur kerja pengelolaan FAQ PAKAR.



### Notes

\*Parameter job dapat dilihat pada topik Parameter Masuk/Keluar FAQ PAKAR. Data yang dimasukkan ke DB PAKAR hanya Knowledge dengan status selain "not updated" pada wadah perantara.

## Parameter Masuk/Keluar FAQ PAKAR

Masuk atau keluarnya suatu Knowledge dari FAQ PAKAR secara otomatis mengikuti parameter berikut.



### Parameter Masuk FAQ PAKAR

- Yaitu ketika knowledge ditarik menjadi konten FAQ PAKAR secara otomatis.
- Parameter masuk dibagi menjadi 2, yaitu:
  - Parameter yang tercantum di site Knowledge

Jenis Field	FAQ Operasional	FAQ Kredit
jenis knowledge	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ non ketentuan</li> <li>▪ memo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ non ketentuan</li> <li>▪ memo</li> </ul>
temporary/seasonal	tidak	tidak
berlaku umum	ya	ya
approval status	approved	approved
status	berlaku	berlaku
expiry date	sebelum hari H	sebelum hari H

- Parameter Data Penggunaan Referensi Knowledge dari myService

Rentang Waktu	FAQ Operasional	FAQ Kredit
Per hari	Min 2x	Min 1x
Per minggu [diupdate setiap hari kerja pertama pada setiap minggu]	Min 3x	-
Per bulan [hari kerja pertama pada setiap bulan]	Min 4x	-

- Semua parameter (a dan b) harus terpenuhi keduanya agar dapat masuk sebagai FAQ secara otomatis.
- Jika misalnya parameter per hari sudah terpenuhi, maka tidak perlu dianalisa utk waktu lainnya. analisa dilanjutkan ke analisa keluar FAQ. begitu pula utk rentang waktu lainnya.
- parameter dapat diubah sewaktu-waktu dengan mengajukan ke IT.
- perhitungan hari mencakup hari kalender.



## Parameter Masuk/Keluar FAQ PAKAR



### Parameter Keluar FAQ PAKAR

- Yaitu ketika knowledge ditarik dari konten FAQ PAKAR secara otomatis (konten tidak dihapus dari Knowledge).
- Parameter keluar dibagi menjadi 2, yaitu:
  - Parameter yang tercantum di site Knowledge

Jenis Field	FAQ Operasional	FAQ Kredit
jenis knowledge	internal solcen	internal solcen
temporary/ seasonal	ya	ya
berlaku umum	tidak	tidak
approval status	tidak berlaku	tidak berlaku
status	hari H atau setelahnya	hari H atau setelahnya
expiry date	internal solcen	internal solcen

- Parameter Data Penggunaan Referensi Knowledge dari myService dan data hit FAQ PAKAR

Rentang Waktu	FAQ Operasional	FAQ Kredit
data referensi FAQ di myService	<4x	0
data hit FAQ oleh seluruh user	<6x	0

#### Catatan:

apabila knowledge yang sudah masuk FAQ berubah status menjadi pending/ reject, maka tetap diambil versi knowledge dengan status approved terakhir



## Parameter Masuk/Keluar FAQ PAKAR



### Parameter Keluar FAQ PAKAR

- FAQ akan ditarik apabila memenuhi salah satu poin berikut
  - Apabila kedua kriteria poin b tersebut terpenuhi selama 3 bulan berturut-turut sejak FAQ masuk (untuk FAQ Operasional)/6 bulan berturut-turut sejak FAQ masuk (untuk FAQ Kredit), maka FAQ akan ditarik (termasuk FAQ Sosialisasi)
  - Apabila salah satu kriteria poin a terpenuhi, maka ditarik dari FAQ.
  - Apabila kedua kategori parameter terpenuhi (kedua poin b terpenuhi dan salah satu poin a terpenuhi), maka ditarik dari FAQ.
- Contoh: FAQ masuk di tgl 17 Agustus 2022. Di bulan Nov hari kerja pertama, FAQ tersebut keluar karena data referensi FAQ 3x dan data hit FAQ 5x dari bulan Agustus-Okt 2022.
- Parameter dapat diubah sewaktu-waktu dengan mengajukan ke IT.

Dengan adanya parameter tersebut, **sangat diimbau** bagi Agent Solcen untuk aktif menggunakan Knowledge sebagai referensi yang diinput di myService.

## Jadwal Job Otomasi FAQ PAKAR

Berikut jadwal job otomasi FAQ PAKAR.

Jadwal Job	Activities
	Update Master Data Referensi di myService*
Setiap hari, 12.30 dan 23.00	myBCA Portal -> myService Data referensi dari myBCA Portal (termasuk Knowledge).  Jam 01.00
Setiap hari, 20.00	PAKAR -> myService Data artikel, atribut page, dan FAQ.
	Pengelolaan Knowledge dan FAQ
Setiap 1 jam, 07.00-19.00	PAKAR -> myBCA Portal Update list artikel dan atribut page di Knowledge.



## Jadwal Job Otomasi FAQ PAKAR

Berikut jadwal job otomasi FAQ PAKAR [lanjutan]

Jadwal Job	Activities
Pengelolaan Knowledge dan FAQ	
1x per hari, setiap jam 17.00	<p>myService -&gt; myBCA Portal Data referensi incident.</p> <p><u>Catatan</u> Data yang diturunkan tidak termasuk data referensi yang diinput secara manual.</p>
1x per hari, setiap jam 00.30	<p>PAKAR -&gt; myBCA Portal turunin data hit FAQ [H-1] + URL FAQ</p> <p>Job myBCA Portal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Import data hit from PAKAR [setelah Job PAKAR]</li> <li>Import data usage from myService</li> <li>Job masuk wadah</li> <li>Job keluar wadah</li> <li>Job update wadah</li> <li>Update/hapus URL FAQ di Knowledge</li> </ol>

Berikut jadwal job otomasi FAQ PAKAR [lanjutan]

Jadwal Job	Activities
Pengelolaan Knowledge dan FAQ	
Setiap 1 jam, 07.00-11.00 dan 12.05-18.05	<p>Job myBCA Portal Hanya update item di Knowledge yang Modified Date nya &gt; jam job terakhir kali jalan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Masuk wadah (untuk yang memenuhi param masuk A dan paksa masuk)</li> <li>Keluar wadah (untuk yang memenuhi param keluar A dan paksa keluar)</li> <li>Update wadah</li> </ul> <p>Job PAKAR ambil data di list wadah dengan job, insert ke DB PAKAR (PostgreSQL), kirim ke Elastic</p>
1x per hari, setiap jam 17.00	<p>myService -&gt; myBCA Portal Data referensi incident.</p> <p><u>Catatan</u> Data yang diturunkan tidak termasuk data referensi yang diinput secara manual.</p>



\*Pengupdatean di myService dilakukan pukul 01.00.  
 • Jika data diubah, maka akan diupdate ke myService  
 • Jika data dihapus, maka akan dihilangkan otomatis di referensi myService



Daftar Isi

## Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR

Guna me-monitoring pergerakan FAQ, baik masuk maupun keluar, maka disediakan Dashboard dengan penjelasan sebagai berikut.

### Dashboard Penggunaan Referensi

Merupakan dashboard untuk melihat data penggunaan referensi di myService dalam kurun waktu tertentu.

The screenshot shows the BCA Report Portal interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Lending, Funding, Treasury, etc. The main area has a search bar at the top. Below it, there's a table titled 'Dashboard Penggunaan Referensi' showing usage statistics for different reference types. The table includes columns for NO, Jenis Referensi, Judul, and Data Penggunaan. The data shows 15 entries, with the first entry having 162 uses.

NO	Jenis Referensi	Judul	Data Penggunaan
1	-		162
2	Keterangan BIAYA NOTIFIKASI FREK pada mutasi nasabah		4
3	Keluar keterangan BB Saldo Tutup Salah saat penutupan rekening di BDS IDS		3
4	Muncul keterangan error Gagal menambah user ke KBB pada saat Ubah Data User - Tambah User KBB di aplikasi BDS Web		3
5	myBCA		3
6	063PO18.pdf		2
7	088SK23.pdf		2
8	122SK22.pdf		2
9	216PO12.pdf		2
10	Blokir Rekening dan Blokir Saldo		2
11	Flazz		2
12	Giro		2
13	IDS 0113-C-2022.pdf		2
14	Kerja Sama BCA Virtual Account (BCA VA)		2
15	KlikBCA Bisnis		2



## Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR

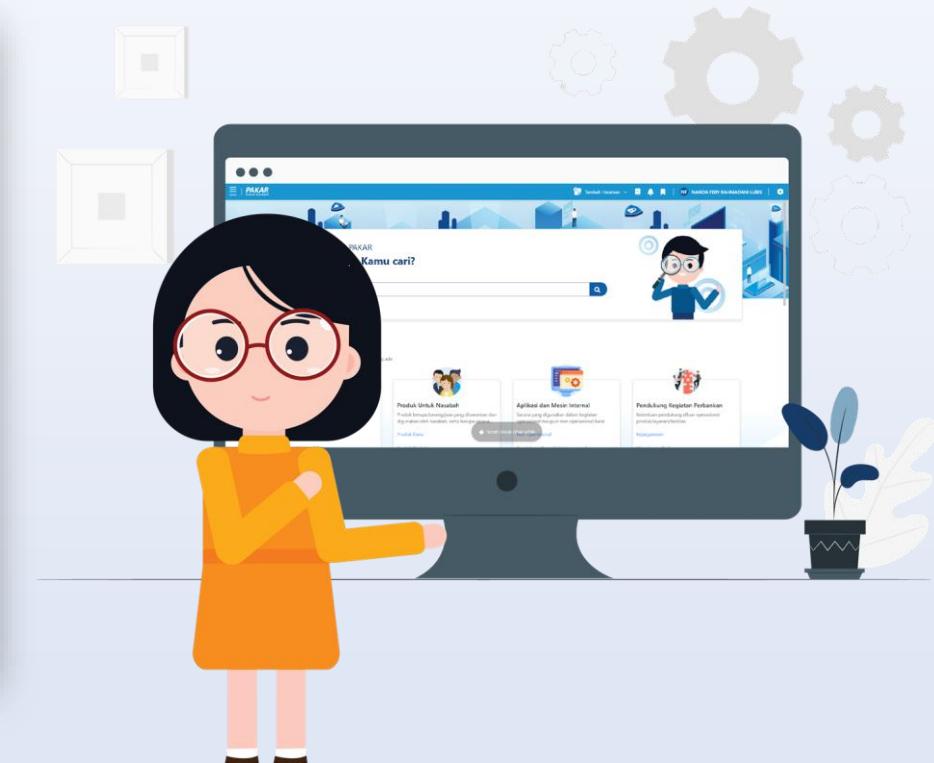
(Lanj.)

### Dashboard Pengelolaan FAQ – All

merupakan dashboard untuk mengetahui keseluruhan aktivitas masuk/keluar FAQ.

**Dashboard Pengelolaan FAQ - All**

Judul Knowledge	Artikel	Tanggal Log FAQ	Posisi FAQ
apakah cabang perlu membuat berita acara jika nilai minimum kerugian atas kejadian siko operasional dibawah nominal 10 juta?	CRMIS	29/05/2023 15:05:09	Keluar
ika nasabah melakukan transaksi OR melalui KBB, apakah bisa terjadi kesamaan nomor PPU antara cabang?	KlikBCA Bisnis,Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:16:53	Masuk
perbedaan antara LCS CNY dengan Yuan Remittance	Outward Remittance (OR) Local Currency Settlement (LCS)	16/02/2023 07:16:52	Masuk
perbedaan biaya penggunaan CSO/ Teller Bank Pooling	Pooling Management System	16/02/2023 07:16:12	Masuk
Isert ID yang digunakan oleh Pooling pada Aplikasi BDS-IDS dan BDS-Web	Pooling Management System BDS Web,BDS-IDS	16/02/2023 07:15:50	Masuk
pendapat atas transaksi Outward Remittance (OR) nasabah di KBB	KlikBCA Bisnis,Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:15:48	Masuk
pendapat atas transaksi Outward Remittance (OR) nasabah di KBI	KlikBCA Individu,Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:12:05	Masuk
kenyebab transaksi OR Value Today tidak terkredit ke rekening Penerima pada hari itu juga	Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:12:04	Masuk
taksimal size upload dokumen underlying di KBB	KlikBCA Bisnis,Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:12:03	Masuk
apakah hanya memiliki BSB code dan tidak mengetahui swift code saat transaksi OR	BDS-IDS,Outward Remittance (OR)	16/02/2023 07:12:02	Masuk



## Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR

(Lanj.)

## Dashboard Pengelolaan FAQ – All

Apabila diklik Posisi FAQ, maka akan ditampilkan detail history nya.

The screenshot shows the 'myBCA PORTAL' interface with a blue sidebar menu titled 'BCA Report Portal'. The main content area is titled 'Dashboard Pengelolaan FAQ - All'. It displays a question from 'ORMIS' asking if branches need to make news about operational risks if the minimum loss is below 10 million. Below this is a table titled 'History pada FAQ' showing two entries:

No	Tanggal	Aktivitas	Rentang Waktu	Tanggal Penggunaan	Data Penggunaan	Data Hit FAQ	Parameter Lain	Oleh
1	29/05/2023 15:05:09	Keluar					Ya	System
2	06/02/2023 15:30:54	Masuk					Ya	System



## Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR

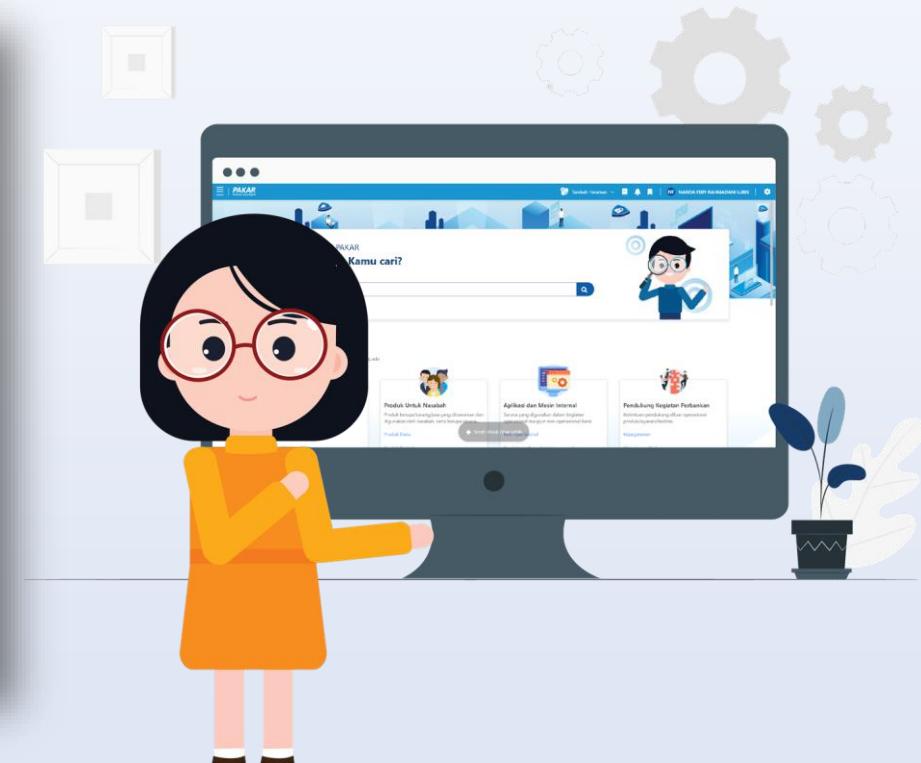
(Lanj.)

## Dashboard Pengelolaan FAQ – Log Masuk

merupakan dashboard yang menampilkan aktivitas masuk FAQ.

The screenshot shows a web-based dashboard titled 'BCA Report Portal'. On the left, there is a sidebar with various menu items like 'Lending', 'Funding', 'Treasury', 'Dashboard', 'Pivot', 'Management', 'Kantor Pusat', and 'Dokumen'. The main content area is titled 'Dashboard Pengelolaan FAQ - Log Masuk'. It displays a table with the following data:

Judul Knowledge	Artikel	Rentang Waktu	Tanggal Masuk	Tanggal Penggunaan	Tanggal Penggunaan
Jika nasabah melakukan transaksi OR melalui KKB, apakah bisa terjadi kesamaan nomor PPU antara catatan?	KlikBCA Bisnis;Outward Remittance (OR)		16/02/2023 07:16:53		
Perbedaan antara LCS CNY dengan Yuan Remittance	Outward Remittance (OR),Local Currency Settlement (LCS)		16/02/2023 07:16:52		
Pembebaran biaya penggunaan CSO/Teller Badai Pooling	Pooling Management System		16/02/2023 07:16:12		
User ID yang digunakan oleh Pooling pada Aplikasi BDS-IDS dan BDS-Web	Pooling Management System,BDS Web,BDS-IDS		16/02/2023 07:15:50		
Pendaftaran atas transaksi Outward Remittance (OR) nasabah di KKB	KlikBCA Bisnis;Outward Remittance (OR)		16/02/2023 07:15:48		
Pendaftaran atas transaksi Outward Remittance (OR) nasabah di KBI	KlikBCA Individu;Outward Remittance (OR)		16/02/2023 07:12:05		
Penyebab transaksi OR Value Today tidak terkredit ke rekening Penerima pada hari itu juga	Outward Remittance (OR)		16/02/2023 07:12:04		
Maksimal size upload dokumen undervision di KBB	KlikBCA Bisnis;Outward		16/02/2023 07:12:03		



## Dashboard Pengelolaan FAQ PAKAR

(Lanj.)

### Dashboard Pengelolaan FAQ – Keluar

merupakan dashboard yang menampilkan aktivitas keluar FAQ.

The screenshot shows the BCA Report Portal interface. On the left, there is a sidebar with various menu items: Lending, Funding, Treasury, Dashboard, Pivot, Management, Kantor Pusat, and Dokumen. The main area is titled "Dashboard Pengelolaan FAQ - Log Keluar". It displays a table with one row of data:

Judul Knowledge	Artikel	Tanggal Keluar	Data Penggunaan	Data Hit FAQ	Tanggal Pengambilan Data	Parameter L
: FAQ Operasional Apakah cabang perlu membuat berita acara jika nilai minimum kerugian atas kejadian risiko operasional dibawah nominal 10 juta?	ORMIS	29/05/2023 15:05:09				Ya

Dashboard dapat diakses pada myBCA Portal > POL > FAQ > Dashboard FAQ.



Daftar Isi

# Maintain Konten FAQ PAKAR/Knowledge

Konten FAQ PAKAR (termasuk Knowledge) harus di-monitoring agar konten yang disajikan tetap valid dan up-to-date sehingga FAQ PAKAR/Knowledge menjadi sarana yang reliable bagi user. Oleh karena itu, perlu dilakukan maintain kevalidan konten FAQ PAKAR/Knowledge secara berkala.

## Cara Maintain Konten FAQ PAKAR/Knowledge

Untuk memastikan agar konten FAQ PAKAR/Knowledge yang disajikan tetap up to date sesuai dengan ketentuan dan kondisi yang berlaku, maka kevalidan konten FAQ PAKAR/Knowledge dijaga dengan cara sebagai berikut

### Secara adhoc

- Berdasarkan ketentuan baru (SK/SE/Memo)
- Berdasarkan informasi dari tim terkait (PO, IT, BA, dsb)
- Feedback dari agent solcen
- Feedback PAKAR
- Apabila ada artikel yang diberi tag [deleted]

### Secara regular

- Melalui Dashboard Monitoring Konten.

### Secara otomatis

- Berdasarkan expired date knowledge.

## Cara Maintain Kategori Artikel FAQ

### PAKAR/Knowledge

Setelah maintain konten, PIC FAQ juga perlu monitoring kategori artikel yang dihapus di PAKAR pada Knowledge. Apabila artikel atas FAQ tersebut tidak diganti dengan artikel yang baru, maka FAQ tidak akan ditampilkan di PAKAR.

Artikel yang dihapus akan ditandai dengan flagging “[deleted]” di akhir artikel pada Knowledge.

## Dashboard Maintain Konten

Untuk memastikan agar konten FAQ PAKAR/Knowledge yang disajikan tetap up to date sesuai dengan ketentuan dan kondisi yang berlaku, maka kevalidan konten FAQ PAKAR/Knowledge dijaga dengan cara sebagai berikut

### Dashboard Maintain Konten

Dashboard Maintain Konten berisi daftar Knowledge Operasional dan Kredit yang perlu direview validitas kontennya karena memenuhi parameter berikut:

- Data hit di Knowledge: 0, dan
- Data penggunaan referensi di myService: 0
- Sudah pernah approved minimal 1 kali.

yang diturunkan setiap kuarter.



## Dashboard Maintain Konten

### Akses Dashboard Maintain Konten

Dashboard dapat diakses di :

myBCA Portal > GPOL > FAQ > Dashboard FAQ >  
Dashboard Maintain Konten

### Status pada Dashboard Maintain Konten

- **Need review** : knowledge yang perlu direview dan belum pernah masuk di periode sebelumnya.
- **Recheck** : knowledge sudah masuk di periode sebelumnya (baik sudah pernah done atau belum), dan kembali masuk ke periode berikutnya.
- **Done** : sudah selesai ditindaklanjuti.

### Tab Dashboard Maintain Konten

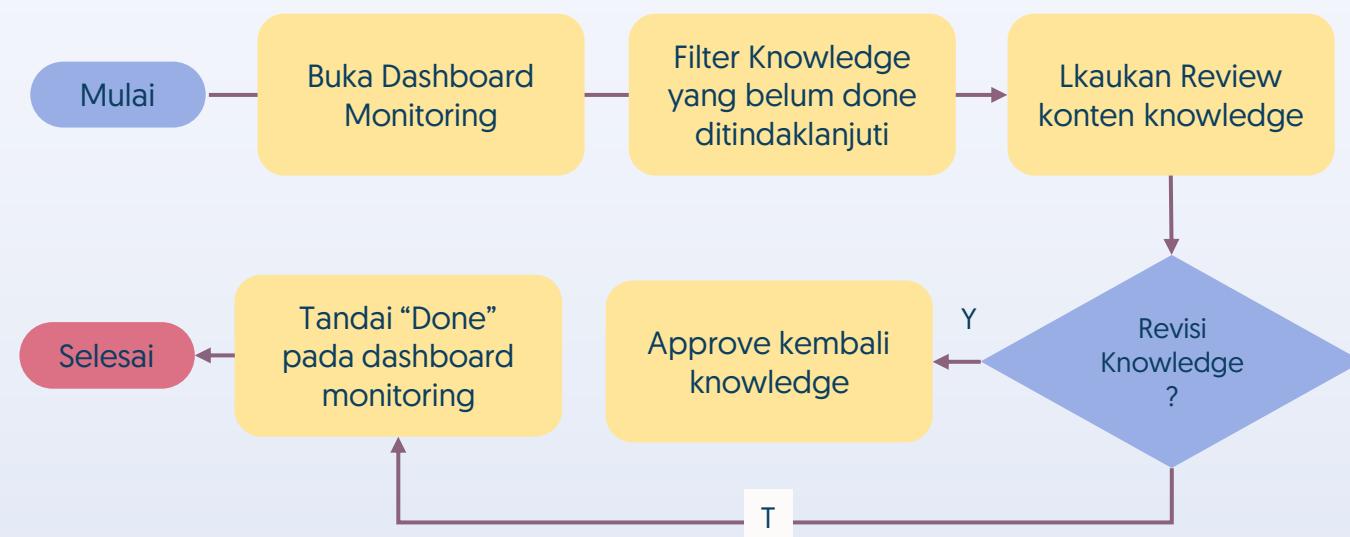
Pada dashboard terdapat 3 tab, yaitu:

- **All Items** : berisi seluruh knowledge yang masuk ke kriteria maintain, baik dengan status done review/belum dengan pembagian berdasarkan waktu.
- **Edit** : tab untuk memudahkan user dalam mengubah status dalam jumlah banyak sekaligus. Cara penggunaannya adalah dengan klik salah satu item, lalu klik menu List > Quick Edit.
- **Follow up** : berisi knowledge yang masuk ke kriteria maintain dengan status belum done
- **Status Review** : berisi seluruh knowledge yang masuk ke kriteria maintain, baik dengan status done review/belum dengan pembagian berdasarkan status review.



## Dashboard Maintain Konten

### Tab Dashboard Maintain Konten



## Tindak Lanjut atas Maintain Konten FAQ PAKAR

Apabila konten FAQ perlu disesuaikan, maka dapat dilakukan perbaikan konten pada knowledge dengan cara:

- Edit konten knowlege, atau
- Ubah status knowledge menjadi tidak berlaku, atau
- Hapus konten knowledge.



09

# Feedback **PAKAR**



# Tentang Feedback PAKAR

## > Feedback PAKAR

Feedback PAKAR adalah sarana untuk menampung masukan bagi PAKAR, baik terkait konten maupun fitur.

## > Scope Feedback PAKAR

Berikut scope kerja feedback PAKAR.

- Menjawab pertanyaan feedback PAKAR berdasarkan ketentuan yang berlaku / hasil konfirmasi dari unit kerja terkait.
- Menyesuaikan penyajian konten PAKAR atas feedback PAKAR yang masuk berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- Menyalurkan saran/masukan yang belum dibakukan sebagai ketentuan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti.

Adapun beberapa kriteria feedback yang tidak perlu ditindaklanjuti:

- Request hyperlink untuk semua produk tertentu pada suatu artikel.
- Request hyperlink ke laporan di luar kriteria Database Laporan.
- Request hyperlink ke semua yang ada kata-kata formular, padahal tidak ada bentuk fisiknya.



# Tentang Feedback PAKAR

## > SLA Penanganan Feedback PAKAR

SLA penanganan feedback secara normal adalah max 5 hari kerja (H+5 dari feedback masuk).  
Penanganan yang dimaksud adalah tanggapan atas feedback, baik **sudah diselesaikan** (closed) atau **masih dalam proses pencarian informasi** (waiting for resolution/waiting for user).

## > PIC Feedback PAKAR

PIC Feedback PAKAR adalah masing-masing PIC PAKAR. Peran PIC Feedback adalah sebagai berikut.

- **Monitor Feedback:** memonitor halaman Feedback PAKAR secara berkala setiap hari.
- **Menindaklanjuti Feedback:** menyelesaikan Feedback hingga selesai (mencari jawaban, koordinasi dengan pihak terkait, memperbaiki PAKAR jika perlu), menyelesaikan feedback di PAKAR.
- **Menyelesaikan dokumentasi Feedback:** setelah feedback selesai ditindaklanjuti, perlu dilakukan dokumentasi tambahan (untuk feedback dengan kondisi tertentu).



# Tentang Feedback PAKAR

## > Buddy Feedback PAKAR

PIC Feedback akan dibantu oleh Buddy. Peran Buddy adalah sebagai berikut:

- **Monitoring:** membantu PIC Feedback untuk remind/follow up feedback yang berjalan agar dapat diselesaikan dengan cepat. Selain itu juga me-remind prosedur-prosedur yang harus dilakukan dalam pengelolaan feedback.
- **Partner:** menjadi partner untuk bertanya-tanya terkait feedback yang masuk, memberikan masukan/pendapat untuk menyelesaikan feedback.
- **Approver:** menjadi approver apabila ada perubahan PAKAR. Approver juga dapat dilakukan oleh antar anggota dalam 1 tim.

Apabila ada buddy yang cuti/berhalangan, dapat menghubungi buddy dalam 1 tim atau buddy tim lainnya.

## > Penanganan Jika PIC Feedback Cuti

Jika ada PIC Feedback yang cuti, maka dapat menginfokan buddy masing-masing untuk diubah sementara pengaturan PIC Feedbacknya ke PIC feedback lain dalam 1 tim yang sama/ke GL (sesuai kesepakatan tim yang bersangkutan).

PIC feedback akan dikembalikan setelah cuti selesai.

### Catatan

Setting PIC Feedback PAKAR hanya boleh dilakukan oleh tim Feedback PAKAR.

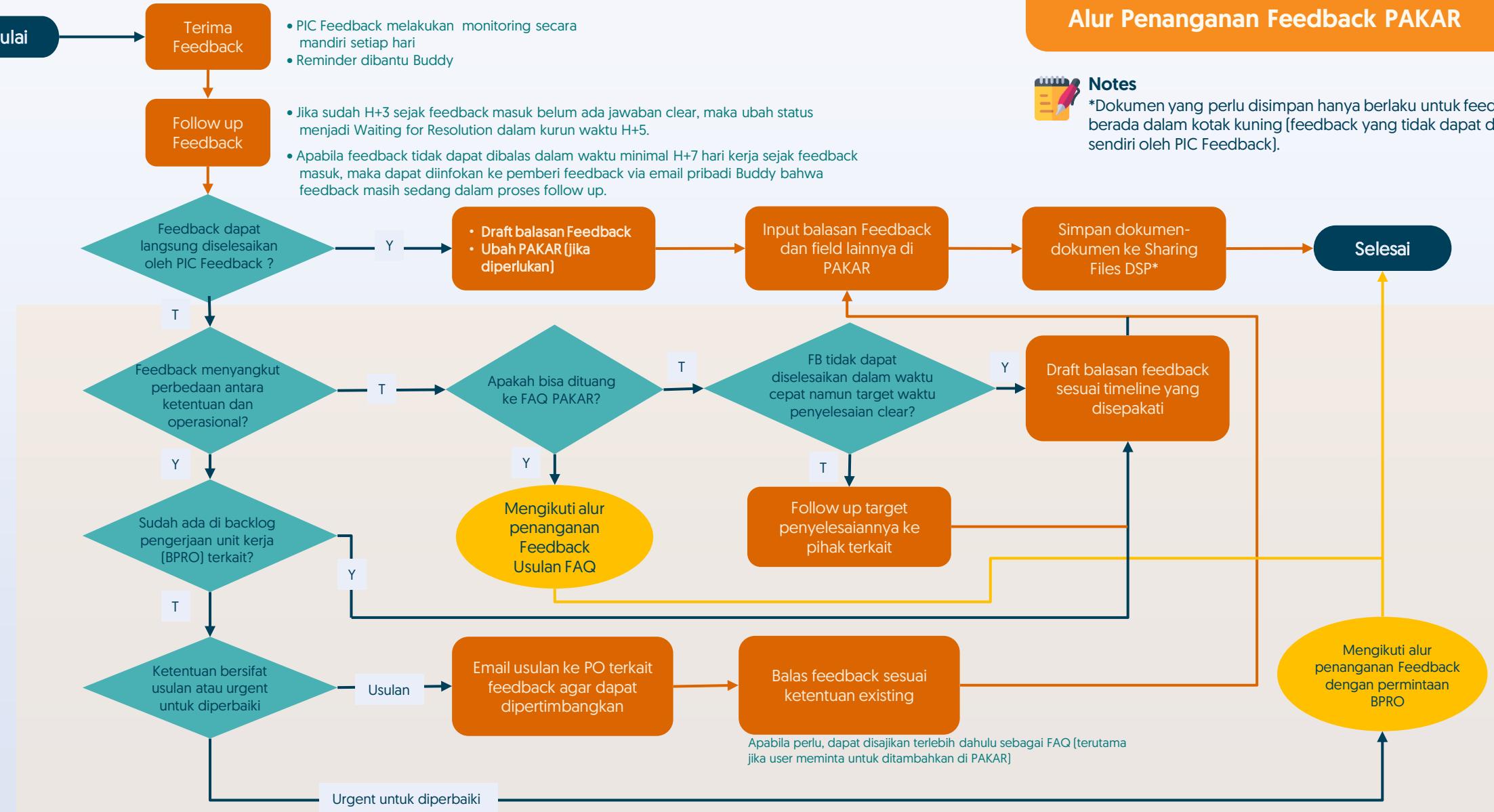


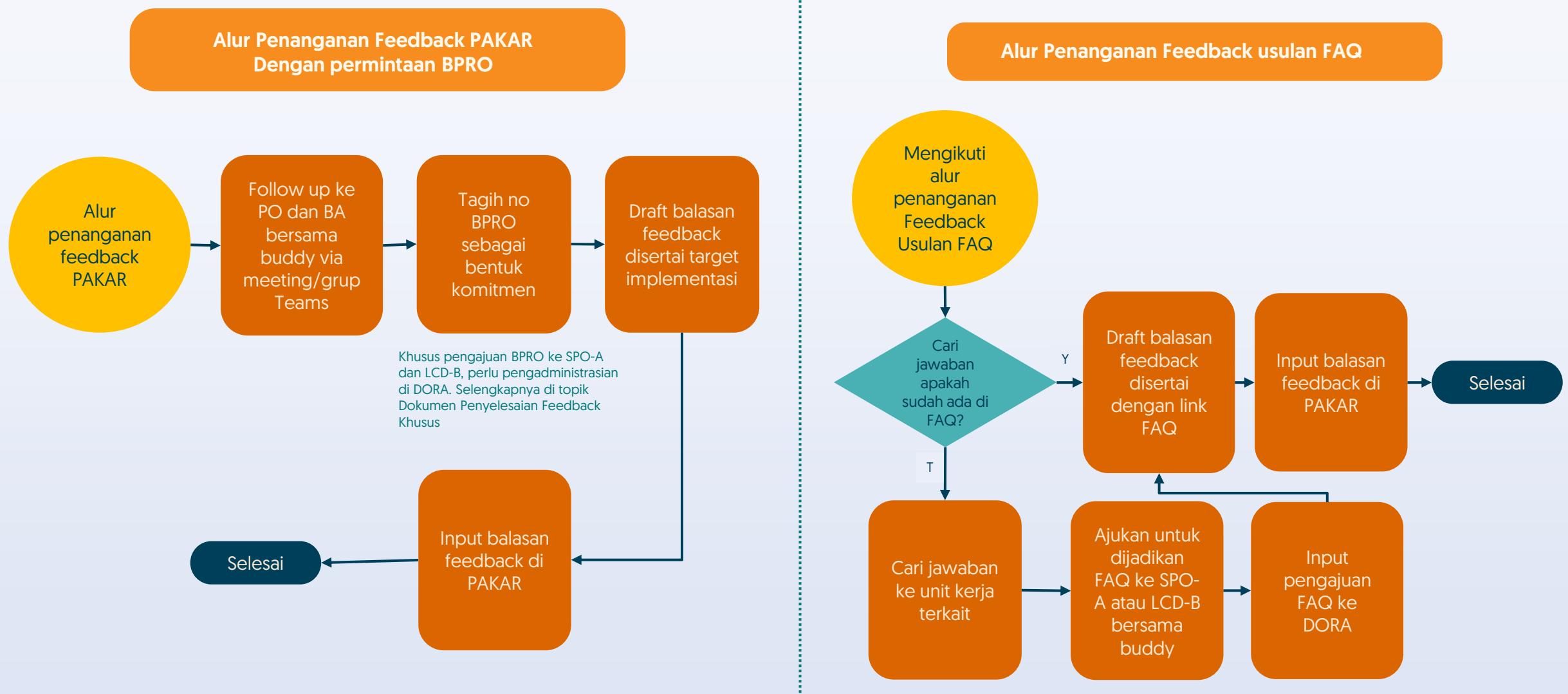
# Teknis Penanganan Feedback PAKAR

## Status Feedback PAKAR

Status	Keterangan
Active	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback baru masuk, baik feedback pertama maupun feedback balasan yang sebelumnya berstatus Waiting for User, dan perlu ditindaklanjuti.</li> <li>Jika sudah H+3 sejak feedback masuk (ditandai dengan highlight merah), dan belum ada jawaban clear, maka ubah menjadi Waiting for Resolution dalam kurun waktu H+5.</li> </ul>
Waiting for User	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback perlu dikonfirmasi lebih lanjut ke user karena perlu informasi tambahan.</li> <li>Notifikasi dikirimkan ke user.</li> <li>Apabila user tidak memberikan balasan dalam 5 hari kerja sejak admin mengirimkan balasan, maka akan otomatis closed.</li> </ul>
Waiting for Resolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback perlu dikonfirmasi lebih lanjut ke PIC/unit kerja terkait (belum ada kejelasan jawaban/tidak lanjut yang akan dilakukan).S</li> <li>Notifikasi dikirimkan ke user.</li> <li>Apabila feedback tidak dapat dibalas dalam waktu minimal H+7 hari kerja sejak feedback masuk, maka dapat diinfokan ke pemberi feedback <u>via email pribadi Buddy</u> bahwa feedback masih sedang dalam proses follow up.</li> </ul>
Closed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback sudah terjawab dan ditutup.</li> <li>Notifikasi dikirimkan ke user.</li> <li>User tidak dapat membalas feedback lagi.</li> </ul>







**PIC Terkait**

Berikut PIC terkait yang dapat dihubungi dalam penanganan feedback PAKAR.

<b>PIC</b>	<b>Topik terkait</b>
SPO-A	Pengembangan operasional non-sistem
SPO-B	Pengembangan operasional sistem
LCD-B	Pengembangan terkait kredit*
Kyoshi Novanto (QA Halo)	Penghubung dengan Agent Halo



Notes

Apabila feedback di luar scoop LCD-B, maka koordinasi dilakukan oleh PIC feedback ke unit kerja terkait setelah diskusi dengan LCD-A.



Daftar Isi

## Pengisian Field saat Permohonan Approve PAKAR

Comment Review	Feedback PAKAR – ID Feedback
Comment Approve	<p>FUP Feedback PAKAR periode xxx 20xx [ID Feedback]</p> <p><u>Catatan</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No FUP yang digunakan adalah no FUP sesuai bulan Feedback masuk, bukan bulan dilakukannya pengupdatean PAKAR.</li><li>• Jika approve dilakukan bersamaan dengan update menggunakan dokumen lain, maka no FUP Feedback tetap wajib ditambahkan sebagai dokumen tambahan.</li></ul>



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip



Notes

Apabila diperlukan, jawaban dapat diimprovisasi sesuai kebutuhan.

Berikut contoh template jawaban feedback PAKAR yang dapat digunakan serta dokumen-dokumen yang perlu diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
<b>Template Jawaban Umum</b> (perbaikan penuangan, hyperlink, usulan FAQ, usulan BPRO, pengembangan PAKAR, teknis PAKAR)	<p>[Jawaban...]</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	-
<b>Template Jawaban Umum (informasi)</b>	<p>[Jawaban...]</p> <p>Semoga informasi ini bermanfaat.</p>	-
<b>Template Jawaban Informasi yang bersifat Case</b>	<p>[Jawaban...]</p> <p>Selanjutnya, jika terdapat pertanyaan seputar case operasional cabang/problem nasabah, Bpk/lbu dapat langsung menghubungi Solution Center melalui Telp. 021-39500500 / VSAT 89000 ext 1500500 atau email ke <a href="mailto:tanyaserviceparter@bca.co.id">tanyaserviceparter@bca.co.id</a>.</p> <p>Semoga informasi ini bermanfaat.</p>	-



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
<p><b>Mohon bantuan untuk update hyperlink pada "Aplikasi BDS Web" untuk memudahkan cabang mendapatkan informasi tersebut.</b></p> <p>[Hyperlink Aplikasi]</p>	<p>Informasi mengenai Aplikasi BDS Web memang tidak kami hyperlink karena hanya menjelaskan sarana yang digunakan yaitu Aplikasi BDS Web tersebut.</p> <p>Semoga informasi ini bermanfaat.</p> <p>Informasi mengenai "Aplikasi ..." memang tidak kami hyperlink karena hanya menjelaskan sarana yang digunakan yaitu Aplikasi .... tersebut. Aplikasi tersebut telah kami tambahkan pada artikel terkait yang dapat dilihat pada pojok kanan bawah artikel, sehingga memudahkan pembaca jika ingin mengetahui informasi terkait aplikasi .... tersebut.</p> <p>Perlu diketahui kalau tidak semua penyebutan nama aplikasi pada artikel merupakan sesuatu yang perlu di hyperlink. Karena kami hanya akan menginput hyperlink pada sesuatu yang kami rasa butuh untuk dihubungkan dengan informasi tertentu di artikel lainnya.</p> <p>Semoga informasi ini bermanfaat.</p>	-
<p><b>Template terkait - pembaharuan - hyperlink</b></p>	<p>Hyperlink "Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)" pada artikel tersebut telah diperbaharui. Silakan klik link berikut untuk melihat perubahan pada PAKAR <a href="https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/dff121a1-d394-495e-b625-d701822c97df">https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/dff121a1-d394-495e-b625-d701822c97df</a>.</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p> <p>Dapat kami sampaikan bahwa tidak terdapat masalah pada hyperlink "Formulir Pembukaan Rekening Badan Usaha/Badan Hukum (eng)" pada artikel tersebut. Formulir dapat diakses dengan baik.</p>	-



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
Template terkait - pembaharuan – hyperlink (lanj)	<p>Mohon untuk memastikan bahwa artikel yang Bapak/ Ibu baca adalah artikel dengan versi terbit yang terbaru untuk memastikan bahwa masukan yang diberikan telah sesuai dengan kondisi artikel yang terupdate.</p> <p>Bapak/Ibu dapat mengakses artikel terbaru dengan cara mengakses langsung dari PAKAR atau menggunakan URL dari tombol "Copy Link" yang berada di sebelah kanan atas artikel, bukan URL yang diperoleh dari kolom URL browser. Disarankan pula untuk tidak melakukan bookmark artikel PAKAR tertentu karena bookmark hanya akan mengarahkan artikel ke versi tertentu (tidak diarahkan ke versi terbaru apabila terdapat pengupdatean) :</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	-
Penyempurnaan Fitur PAKAR yang belum diprioritaskan	<p>Terima kasih atas masukannya.</p> <p>Terkait fitur ... memang belum dapat dilakukan pada PAKAR saat ini.</p> <p>Masukan Ibu/ Bapak tersebut akan kami coba sampaikan kepada tim pengembangan terkait untuk dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan PAKAR kedepannya.</p> <p>Mohon dapat ditunggu untuk pengembangan PAKAR selanjutnya.</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	-



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
Pembaharuan content	<p>Terkait "ketentuan Lembaga Penjamin Simpanan [LPS]" yang Ibu/ Bapak sebutkan, telah kami lakukan penyesuaian pada artikel tersebut. Silakan klik link berikut untuk melihat perubahan pada PAKAR  <a href="https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/dff121a1-d394-495e-b625-d701822c97df">https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/dff121a1-d394-495e-b625-d701822c97df</a></p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	-
Laporan dalam pencarian	<p>Laporan ..... [kode laporan] sedang dalam pencarian oleh unit kerja terkait. Laporan tersebut akan segera kami tambahkan ketika sudah berhasil ditemukan. Silakan klik link berikut untuk melihat perubahan pada PAKAR .....</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	-
PAKAR sudah benar sebelum feedback diinput	<p>Terkait penambahan myBCA sebagai sarana pembayaran tagihan Kartu Kredit, dapat kami informasikan bahwa penambahan tersebut sudah diupdatekan pada tanggal 27 Juni 2023 pada pukul 19.02 [versi 65]. Silahkan klik link berikut untuk melihat perubahan pada PAKAR <a href="https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/228fdc4d-0737-41da-b61a-2021c8f3c05f">https://pakar.intra.bca.co.id/article/latest/228fdc4d-0737-41da-b61a-2021c8f3c05f</a></p> <p>Pastikan Bapak/Ibu mengakses artikel terbaru dengan cara mengakses langsung dari PAKAR atau menggunakan URL dari tombol "Copy Link" yang berada di sebelah kanan atas artikel, bukan URL yang diperoleh dari kolom URL browser. Disarankan pula untuk tidak melakukan bookmark artikel PAKAR tertentu karena bookmark hanya akan mengarahkan artikel ke versi tertentu (tidak diarahkan ke versi terbaru apabila terdapat pengupdatean) :)</p> <p>Semoga Informasi ini bermanfaat</p>	



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
Penyelesaian feedback dengan timeline yang sudah disepakati	<p>Kami informasikan bahwa ... sedang dalam proses penambahan/penyesuaian oleh tim dengan target di ...</p> <p>Mohon ditunggu atas penyesuaianya di PAKAR.</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	Bukti kesepakatan tindak lanjutnya + target yang sudah disepakati (dapat berupa email, screenshot chat, MoM, link recording meeting, dsb). Bukti diarsip pada <a href="#">Sharing Files DSP</a> dengan membuat folder per ID Feedback.
Penyelesaian feedback yang sifatnya usulan	<p>Dapat kami informasikan bahwa ketentuan yang berlaku saat ini mengikuti ketentuan yang tertuang pada PAKAR/SK/SE ..., yaitu ...</p> <p>Adapun masukan Anda telah kami sampaikan ke unit kerja terkait untuk dipertimbangkan lebih lanjut.</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bukti penyampaian feedback ke PO agar dapat dipertimbangkan (dapat berupa email, screenshot chat, MoM, link recording meeting, dsb). Bukti diarsip pada <a href="#">Sharing Files DSP</a> dengan membuat folder per ID Feedback.</li> <li>Khusus pengajuan ke SPO-A dan LCD-B, selain diinfokan secara personal via chat, PIC feedback juga melakukan pencatatan di <a href="#">DORA &gt; DRACOR &gt; Koordinasi Feedback PAKAR</a></li> </ul>



## Template Jawaban Feedback PAKAR dan Dokumen yang Diarsip

Jenis feedback	Template jawaban	Dokumen yang perlu diarsip
Penyelesaian feedback dengan meminta BPRO	<p>Dapat kami informasikan bahwa ketentuan yang berlaku saat ini mengikuti ketentuan yang tertuang pada PAKAR/SK/SE ..., yaitu ...</p> <p>Adapun masukan Anda telah diproses oleh unit kerja terkait untuk dilakukan penyesuaian ketentuan dengan rencana implementasi di .... Penyajian di PAKAR akan disesuaikan mengikuti SK/SE yang akan diterbitkan.</p> <p>Demikian tindak lanjut Feedback PAKAR ini kami sampaikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti kesepakatan tindak lanjutnya + target yang sudah disepakati (dapat berupa email, screenshot chat, MoM, link recording meeting, dsb). Bukti diarsip pada <a href="#">Sharing Files DSP</a> dengan membuat folder per ID Feedback.</li> <li>• Khusus pengajuan ke SPO-A dan LCD-B, selain didiskusikan secara personal via chat/meeting, PIC feedback juga melakukan pencatatan di <a href="#">DORA &gt; DRACOR &gt; Koordinasi Feedback PAKAR</a></li> </ul>
Jawaban feedback ada di FAQ	<p>Dapat kami informasikan bahwa ...</p> <p>Informasi tersebut belum dibakukan sebagai SK/SE sehingga belum dapat kami tuang ke dalam PAKAR. Namun, Bapak/Ibu dapat mengakses informasi tersebut pada FAQ PAKAR melalui link berikut ...</p> <p>Semoga informasi ini bermanfaat.</p>	<p>Selain didiskusikan secara personal via chat/meeting dengan SPO-A atau LCD-B, PIC feedback juga melakukan pencatatan di <a href="#">DORA &gt; DRACOR &gt; Koordinasi Feedback PAKAR</a> setelah FAQ berhasil di-create</p>



## Pengisian Feedback PAKAR

	Field	Keterangan
Jenis Tindak Lanjut	Perbaikan penuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyesuaian konten PAKAR atas feedback menggunakan FUP Feedback bulanan.</li> <li>Penyesuaian konten dapat berupa perbaikan isi (berdasarkan SK/SE), formatting (seperti table terpotong), maupun typo.</li> </ul>
	Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penjelasan jawaban atas pertanyaan feedback berdasarkan informasi terkait ketentuan yang sudah ada, baik berupa SK/SE/PAKAR/FAQ/sarana lainnya.</li> <li>Tidak ada perubahan konten PAKAR.</li> <li>Penjelasan/edukasi terkait fitur PAKAR yang sudah ada, termasuk jika feedback diberikan ke versi lama.</li> </ul>
	Hyperlink	Penambahan/perubahan hyperlink pada konten PAKAR (form, artikel, laporan, dsb) menggunakan FUP Feedback bulanan.
	Pengembangan PAKAR	Masukan terkait fitur PAKAR, baik yang sudah masuk ke backlog penggerjaan maupun belum dan tidak menjadi prioritas pengembangan dalam waktu dekat (perkiraaan waktu pengembangan > 6 bulan - 1 tahun kedepan).



## Pengisian Feedback PAKAR

	Field	Keterangan
Jenis Tindak Lanjut	Teknis PAKAR	<p>Kendala/error pada PAKAR yang sudah selesai diperbaiki atau sedang ditindaklanjuti namun dengan timeline yang sudah jelas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak memerlukan BPRO atau menggunakan BPRO yang sudah ada</li> <li>• tidak melakukan perubahan konten PAKAR apapun.</li> </ul>
	Usulan FAQ	<p>Penyelesaian feedback dengan membuat FAQ, dimana informasi yang diminta untuk dimasukkan ke PAKAR bersifat case dan belum ada di sarana informasi manapun.</p>
	Usulan BPRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian feedback dengan mengajukan usulan pembakuan ketentuan ke unit kerja PO atau melakukan penyesuaian ketentuan SK/SE yang didasari dengan no BPRO dari unit kerja terkait.</li> <li>• Selain terkait ketentuan, feedback juga dapat berupa masukan pengembangan fitur PAKAR yang dinilai urgent dan akan dikembangkan dalam waktu dekat (perkiraan waktu pengembangan &gt; 6 bulan - 1 tahun kedepan).</li> </ul>
	Lainnya	<p>Feedback yang tidak masuk ke kategori lain, termasuk feedback yang tidak ditindaklanjuti.</p>



## Pengisian Feedback PAKAR

Field	Keterangan
Catatan	<p>Field untuk mengisi informasi tambahan berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIC yang terlibat dalam penyelesaian feedback.</li> <li>• Dasar SK/SE yang digunakan saat update PAKAR.</li> <li>• No FUP/FUD lainnya yang berkaitan (selain no FUP Feedback)</li> </ul> <p>Contoh: Ashinta EPK,Mateus MRK;042POL22;001/FUP/2024</p>
Update PAKAR	<p>Radio button untuk menandakan apakah feedback memerlukan update PAKAR dan/atau database atau tidak.</p>
Riwayat Versi	<p>Jika Update PAKAR “Ya”, maka field ini diisi dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• judul artikel/atribut page/micro</li> <li>• versi</li> <li>• Apabila disertai upload database, maka diisi nama file, kode, dan tanggal upload</li> </ul> <p><u>Contoh</u></p> <p>Tahapan v5, Formulir Tahapan v4, Form Data Merchant [ILS 0004-C-2023] 04032022</p>



# Aktivitas Rutin Feedback PAKAR

Rentang waktu	Aktivitas	
	PIC Feedback	Koordinator Feedback
<b>Daily</b>	Monitoring dan follow up feedback	
<b>Monthly</b>	Report monthly	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan FUP Feedback bulanan</li> <li>• Penyerahan Lampiran FUP Feedback ke Sekretariat</li> <li>• Perapihan data bulanan untuk report</li> <li>• Report monthly</li> <li>• Pencatatan feedback dengan status “Usulan BPRO”</li> </ul>
<b>Quarterly</b>	Update feedback PAKAR + retrospective	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Update feedback PAKAR + retrospective</li> <li>• Monitoring Feedback Populer</li> </ul>
<b>Ad hoc</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report ke management POL</li> <li>• FU Implementasi atas BPRO yang dibuat</li> </ul>





## Report Monthly

Report monthly dilakukan ke Ibu Anita sebagai salah satu bentuk monitoring.

Pada report akan dibahas beberapa feedback yang dianggap menarik yang sudah dipilih oleh masing-masing Buddy.

Bahan report akan direkap oleh coordinator secara bergilir.

Bahan PPT report, Lampiran FUP bulanan, dan file export bulanan (raw) disimpan oleh PIC bulanan pada Sharing Files DSP.



## Report Quarterly

Report quarterly ditujukan bagi semua PIC Feedback untuk menyampaikan data-data feedback setiap quarter. Bahan report quarterly disusun oleh coordinator utama Feedback. Poin-poin utama yang dapat disajikan di rekap feedback quarterly:

- Jumlah feedback
- Pembagian user pemberi feedback
- Jumlah/persentase feedback per artikel
- Persentase jenis tindak lanjut feedback
- Contoh feedback per jenis tindak lanjut
- Perhitungan artikel sudah baik
- Waktu rata2 penyelesaian feedback (SLA)
- Rekap Penilaian atas Feedback PAKAR
- Retrospective



## Monitoring Feedback Populer

- Feedback Populer digunakan untuk menyampaikan feedback yang banyak ditanyakan/sedang “hype” selama kurun waktu tertentu.
- Monitoring dilakukan setiap quarter oleh coordinator feedback atau conditional.
- Feedback populer yang dibuat harus diinput di excel “Feedback Populer” yang ada di Sharing Files DSP untuk arsip.



10

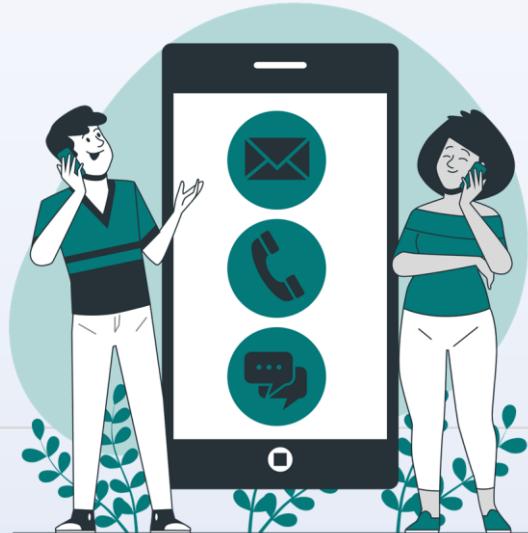
# Contact Person



Daftar Isi



# CONTACT PERSON



**Branch Banking Experience Design A (SSP - A)**

**Operational Strategy and Development Group**

# Thank You

