

NOTULEN RAPAT KOORDINASI PERMASALAHAN CABANG

Hari / Tanggal : Selasa, 27 Desember 2022
Waktu : 14.30 Wita s/d selesai
Rapat : Ruang Rapat Lantai 4, Kantor Pusat Bank Kalsel

Pemimpin Rapat : Rudi Ansyari, Kepala Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang
Notulis : Nove Achmad Fauzy, Ass Manager Bagian Pengembangan Jaringan dan Kinerja Cabang, Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang

A. Peserta Rapat :

1. Mitra Damayanti, Head of Supporting Group
2. Rudy Fahrurazi, Kepala Divisi Teknologi dan Informasi
3. Izhar, Kepala Divisi Komersial dan Korporat
4. Noor Imansyah, Kepala Divisi Ultra Mikro Kecil
5. Ahmad Riady, Kepala Divisi Operasional
6. Noviar Ridhoni, Kepala Divisi Human Capital
7. Siti Nurliani, Kepala Bagian Pengembangan Jaringan dan Kinerja Cabang, Divisi JPC
8. Nelly Puspa Sari, Kepala Bagian Dana Institusi, Divisi DDB
9. Maya Novita Sari, Kepala Bagian Transaksi Kredit, Divisi Operasional
10. Henny Nurlianingsih, Kepala Bagian Support Konsumer, Divisi DKK
11. Citra kemala, Kepala Bagian Konsumer, Divisi Konsumer
12. Harry Aulia Rahman, Plt. Kepala Bagian Support Dan Aplikasi, Divisi TSI
13. Haris Prasetyo, Assisten Manager Bagian Pengembangan Teknologi & Informasi, Divisi TSI
14. Citra Andriyani, Staf Bagian Support Aplikasi & Operasional, Divisi TSI
15. Lusy Dwi Oktaviani, Staf Bagian Support Aplikasi & Operasional, Divisi TSI
16. Ridho Nurhadi Rizkillah, Staf Bagian Dana Institusi, Divisi DDB

B. Pembahasan Permasalahan :

Adanya permasalahan yang terjadi pada Seksi Operasional / Staf Transaksi Kredit di salah satu Cabang yang menyampaikan adanya permasalahan layanan menyangkut :

1. Kurangnya Pegawai dan Kompetensi Pegawai di Cabang yang melakukan transaksi kredit
2. Tidak optimalnya waktu penyelesaian atau pencairan kredit (SLA lama)
3. Tidak optimalnya layanan penggajian aparat desa (waktunya lama)
4. Tidak optimalnya layanan SP2D dan TNT lainnya
5. Tidak terakomodirnya penanganan kontrak sewa-menyewa
6. Tidak optimalnya pengelolaan inventaris kantor dan permasalahan umum lainnya
7. Adanya kemungkinan terjadi risiko-risiko operasional

C. Job desk Operasional Cabang

Dapat diuraikan pekerjaan bagian operasional Cabang sebagai berikut :

No	uraian pekerjaan	keterangan
1.	Pelaksanaan akad kredit	pembuatan SP2K, perjanjian kredit beserta aksesoir, pembuatan serah terima, melakukan pengecekan dan penyimpanan dokumen asli agunan kredit
2.	Pembayaran gaji ASN	menerima file dari bendahara instansi yang selanjutnya melakukan posting masal
3.	Pembayaran SP2D offline	pencairan SP2D offline yang diterima dari customer service (cs)
4.	Penerimaan pajak	penginputan dan pembayaran pajak dari pencairan SP2D dan transaksi non tunai (TNT)
5.	Pembayaran kinerja/tunjangan asn	menerima file upload penggajian dari bendahara instansi yang selanjutnya melakukan posting masal
6.	Pembayaran honor aparat desa	menerima surat pemindahbukuan dari bendahara desa, melakukan pemindahbukuan dan pemotongan angsuran kredit aparat desa
7.	Pembayaran honor instansi/dinas perkantoran pemda	menerima surat pemindahbukuan dari bendahara instansi, melakukan pemindahbukuan dan pemotongan angsuran kredit honor
8.	Layanan SKNBI & RTGS	melakukan pemindahbukuan atau transfer ke bank lain yang berasal dari surat pemindahbukuan dan SP2D
9.	Hubungan terkait pihak ke III (pemda, aparat berwenang, relasi bisnis)	koordinasi dengan pihak ketiga terkait aktivitas umum, administrasi lainnya dan proses kredit (asuransi dan notaris)
10.	Perizinan	meminta izin kepada pihak terkait untuk kegiatan bank kalsel
11.	Pengajuan klaim kredit	menerima kelengkapan berkas klaim dari nasabah dan melakukan klaim ke asuransi dengan berkoordinasi dengan pemasar
12.	Pembuatan PKS kerjasama	pks yang dimaksud seperti : <ul style="list-style-type: none">- PKS sewa menyewa gedung kantor, mobil, rumah dinas dll- PKS kerjasama dengan pihak ketiga

D. Pemetaan Masalah dan Solusi

1. Kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Adanya kekurangan orang (SDM) dan kualifikasi SDM yang belum mumpuni selain permasalahan hal tersebut diatas, terjadi juga :

- Angsuran Kredit tidak terpotong
- Asuransi Kredit tidak tercover secara cepat/langsung
- Pelunasan tidak terlimpahkan
- Pada Kantor Capem, apabila petugas Staf Transaksi Kredit cuti, maka akad pencairan kredit tidak bisa dilakukan

Solusi Jangka Pendek : Penempatan sementara SDM Kantor Pusat (data share) yang akan disediakan 1 orang staf dari Divisi Operasional

- Melakukan *Workload analysis* SDM yang dapat menghasilkan kesimpulan pada bidang operasional Cabang :
 - Penambahan SDM (SDM kurang)
 - Pelatihan dan peningkatan skill
 - Reposisi bidang tugas (kemampuan SDM tersebut yang tidak mumpuni)
- *Mapping* kompetensi pegawai dengan cara pembuatan *quesioner*
- Rekrutment pegawai sesuai kualifikasi kebutuhan

2. Sistem dan Mekanisme Kerja

Solusi Jangka Pendek :

- Penerapan perubahan pola transaksi TNT yaitu dilakukan sepenuhnya di bagian Pelayanan, berkas yang sebelumnya dilakukan pengerjaan transaksi di operasional dipindahkan ke Teller

Solusi Jangka Panjang:

- Penggunaan aplikasi Financial Management Information System (FMIS)
- IBB dapat diterapkan dengan maksimal
- Bendahara pelaksana IBB pada Dinas/Instansi dapat diberikan Honor

3. Sistem/Aplikasi IT Mendukung

Solusi Jangka Panjang: Implementasi aplikasi *Re-engineering factoring credit* /aplikasi operasional loan factory berupa Aplikasi bantu untuk pemantauan proses kredit dalam hal pemantauan agunan, *e-filling*, asuransi kredit, pengikatan agunan pada notaris

4. Organizing Human Capital

Solusi Jangka Pendek :

- Peran aktif Kepala Cabang dalam monitoring Kendala dalam pelaksanaan pekerjaan baik yang tanggung jawabnya dikerjakan oleh pegawai Cabang maupun oleh pegawai Kantor pusat dalam hal ini pegawai Kantor Pusat yang ditempatkan di Cabang tersebut
- Rotasi antar pegawai yang dapat dilakukan Kepala Cabang atau izin dari Divisi Human Capital

Selanjutnya disampaikan adanya permintaan khusus dari Cabang Paringin terkait jam operasional dalam menuju proses akhir tahun dapat diperpanjang sampai tanggal 01 Januari 2023, dapat disampaikan hal-hal terkait :

1. Adanya proses SP2D yang terlapor sebanyak 3000 berkas masih dalam proses.
2. Adanya perpanjangan jam operasional tersebut akan berimbas pada proses tutup buku (*close branch*) yang selanjutnya terlambatnya dilakukan proses tutup buku akhir tahun oleh Divisi TSI.
3. Dengan adanya informasi dari Taspen bahwa tanggal 01 Januari 2023 pada jam 07.00 WIB harus melakukan pembayaran penyaluran Gaji Pensiunan, sehingga disarankan Divisi terkait untuk melakukan koordinasi dengan Taspen untuk meminta waktu longgar atau penundaan pembayaran Gaji Pensiunan sampai pada jam 12.00 WIB atau waktu yang dapat ditentukan.

E. Rekomendasi Rapat

Disampaikan juga saran untuk perbaikan proses pekerjaan sebagai berikut :

1. Mengatasi permasalahan operasional yang ada pada salah satu Cabang (KC Paringin), maka untuk solusi jangka pendek adalah dengan memperbantukan 1 orang staf dari Divisi Operasional sampai dengan akhir tahun 2022 yang akan dieksekusi oleh Divisi Human Capital segera dalam kesempatan pertama.
2. Atas adanya permasalahan yang terjadi pada Cabang diminta peran aktif kepala Cabang terhadap pekerjaan yang saat ini dikerjakan pegawai kantor pusat yang berada di Cabang sehingga kepala Cabang diharapkan juga memiliki tanggung jawab pada proses bisnis yang saat ini diakomodir oleh Kantor Pusat secara langsung.
3. Memberi kewenangan Kepala Cabang untuk mengkoordinir pegawai kantor pusat yang berkantor di Cabang dalam pelaksanaan operasional layanan Cabang.
4. Pemberian wewenang kepada kepala Cabang untuk memberikan penilaian rating KPI kepada Koordinator/Staf pegawai Kantor Pusat yang berkantor pada Kantor Cabang.
5. Adanya pelaksanaan sentralisasi PIC mesin ATM dan Kartu di bawah Divisi Operasional untuk monitoring operasional mesin dan perbaikan mesin yang bermasalah.
6. Diusulkan akan dilakukan rekrutment penerimaan Pegawai Bakat/Talent untuk staf operasional yang diharuskan memiliki kriteria dan kemampuan sesuai penempatan bidang tugasnya.
7. Ada penjadwalan rutin rapat koordinasi Kantor Pusat antara Unit Bisnis dan Unit Support.

Banjarmasin, 27 Desember 2022

Mengetahui,


Rudi Ansyari
Ketua Rapat


Nove Achmad Fauzy
Notulis










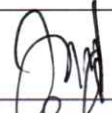
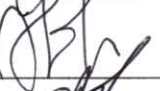


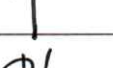


RAPAT KOORDINASI PERMASALAHAN CABANG

Hari/Tanggal : Selasa, 27 Desember 2022

Pukul : 14.30 Wita s.d Selesai

Tempat : Ruang Rapat Lantai 4 (offline)

Peserta : Head Of Supporting Group, Kepala Divisi

No	Nama	Unit Kerja/Jabatan	Tanda Tangan
1	Mitra Damayanti	GHS	
2	Rudy Faturazi	TSI	
3	IZHAN	DKK	
4	A. Puji	Dop	
5	Maya Novita Sari	Dop	
6	Nelly Pupa San.	DOB	
7	MUOR IMANSYAH	PMK	
8	Lusy Dwi Oktaviani	TSI	
9	Citra Andriyani	TSI	
10	Harry Andri R.	TSI	
11	Henry N	DKK	
12	Citra Denala	DKK	
13	Norfar Ridhoni	DHC	
14	DESY ALFIANTI	DOB	
15	Ridho Nurhadi R.	DOB	
16	Rudi Angpani	JPC	
17	Siti Nurliani	Jpc	