

NO.	Permasalahan	Bidang	Keterangan
1.	Kurangnya kontrol berjenjang terhadap seluruh kegiatan operasional Bank (bidang kredit) dikarenakan tidak adanya fungsi supervisi.	Transaksi Kredit	
2.	Penanganan proses klaim kredit yang sering tertunda termasuk pengelolaan berkas klaim yang belum rapi dikarenakan petugas yang menangani klaim juga menangani berkas kredit yang masuk, mulai dari pencetakan sampai dengan pemberkasan kredit existing.	Transaksi Kredit	
3.	Proses alur pencairan kredit menggunakan aplikasi los khususnya untuk pencairan multiguna sering terkendala dengan munculnya data calon debitur di los compliance tidak di pagi hari jadwal pencairan, sehingga waktu untuk pencetakan berkas kredit sering terhambat dan menumpuk sementara debitur kadang-kadang sudah datang untuk akad. Hal ini yang mengakibatkan pencetakan PK yang tergesa-gesa sehingga dapat menimbulkan risiko kesalahan pencetakan, dan juga berimbas pada sering terlambatnya akad kredit selain itu penguploadan setelah akad tidak bisa dilakukan dengan cepat.	Transaksi Kredit	
4.	Format mailmerge untuk Perjanjian Kredit multiguna masih tidak menggunakan format sama terkait tanggal. Sebagian menggunakan format Indonesia (dd mmmm yy) dan sebagian lagi menggunakan format asing (mm dd yyyy). Berdasarkan saran KIC untuk dapat disamakan sehingga perlu edit manual setiap akan mencetak PK.	Transaksi Kredit	
5.	Isian dalam menu input data debitur (oleh pemasar) dalam LOS terlalu banyak yang otomatis sehingga sering terjadi kesalahan dalam hasil mail merge di file PK yang di unduh, dikarenakan sering terlupanya pemasar dalam mengedit isian tersebut, seperti tanggal KTP, alamat debitur, dsb.	Transaksi Kredit	
6.	Perlu adanya petugas khusus dalam hal pemberkasan kredit, agunan, polis asuransi dan pengikatan di notaris. Dikarenakan saat ini petugas transaksi kredit sangat kewalahan dengan bertambahnya petugas pemasar dan semakin banyaknya pengajuan kredit yang ditangani.	Transaksi Kredit	

7.	<p>Perlu adanya komitmen dari pihak divisi operasional tentang waktu penginputan pencairan, berapa lama sejak data sudah dilaporkan upload ke Aplikasi LOS atau Email DOP. Karena debitur sering menanyakan berapa lama waktu pencairan, dari setelah selesai akad sampai dana bisa ditarik.</p>	<p>Transaksi Kredit</p>	
8.	<p>Perlu adanya tambahan petugas untuk Teller BO dan Teller Senior , dimana Transaksi yang dilakukan Teller BO, bukan hanya memindahkan dari rekening A ke rekening B, melainkan banyak transaksi yang harus dilakukan, contohnya antara lain input gaji honor dinas, honor aparat desa, pembayaran pajak SP2D, pajak IBB, pajak daerah, SKN, RTGS, pencairan SP2D, mengklopkan titipan pajak, titipan retur dll. Contoh : untuk transaksi gaji honor dinas alur yang dilakukan adalah nasabah mengirimkan file mentahnya melalui WA, kemudian petugas mengirimkan file tersebut ke TSI dari TSI dikirim lagi ke Data Sharing Cabang setelah itu baru di buat/diolah menjadi data yang masak/benar, setelah itu baru bisa di transaksikan ke rekening masing-masing nasabah,transaksi tersebut bukan hanya 1 (satu) dinas saja, hal ini memerlukan waktu dimana Teller BO hanya 2 orang saja (1 orang staf Operasional yang diperbantukan di Pelayanan s/d 31 Desember 2022. Saat ini.</p>	<p>Pelayanan Nasabah (Transaksi TNT)</p>	
9.	<p>Dengan adanya sentralisasi khususnya terkait pengadaan barang Inventaris diharapkan ada informasi barang yang pengadaannya dilakukan oleh kantor pusat beserta nominal, penomoran dan tanggal perolehannya, sehingga cabang dapat melakukan pencatatan dan reconciliasi barang tersebut.</p>	<p>Umum</p>	