



**KEPUTUSAN DIREKSI  
BANK KALSEL  
NOMOR : 73/KEP.DIR/JPC/2022  
TENTANG  
PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG**

**DIREKSI BANK KALSEL**

**Menimbang :** a. Bahwa untuk memastikan pelaksanaan kualitas pelayanan nasabah khususnya di frontliner sesuai dengan Buku Pedoman Pelayanan Nasabah Bank Kalsel ;  
b. Bahwa guna memastikan standarisasi pelayanan petugas frontliner di Kantor Cabang/Capem perlu dipantau melalui CCTV Online yang terkoneksi di Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang;  
c. Bawa berdasarkan pertimbangan tersebut pada huruf a dan b diatas , perlu ditetapkan dalam Keputusan Direksi Bank Kalsel

**Mengingat :** 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016  
2. Keputusan Direksi Nomor 58/KEP.DIR/UMM/2014 tanggal 1 Desember 2014 tentang Ketentuan Penggunaan Perangkat CCTV di Lingkungan Bank Kalsel  
3. Keputusan Direksi Nomor 82/KEP.DIR/JPC/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Nasabah  
2. Keputusan Direksi Nomor 51/KEP.DIR/JPC/2021 tentang Pedoman Kerja Person In Charge (PIC) Service Excellence Pada Jaringan Kantor Bank Kalsel Dalam menjaga Kualitas Layanan Cabang  
3. Keputusan Direksi Nomor 8/KEP.DIR/Ren/2022 tentang Struktur Organisasi Bank Kalsel

Kantor Pusat

PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan

Jl. Lambung Mangkurat No. 7 Banjarmasin 70111 Kalimantan Selatan

Telp: [ 0511 ] 3350726 -28 Fax: [ 0511 ] 3357330

[www.bankkalsel.co.id](http://www.bankkalsel.co.id)

2/1

## **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKSI BANK KALSEL TENTANG PANDUAN MONITORING CCTV  
ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN  
CABANG**

### **Pasal 1**

Panduan monitoring CCTV Online Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang dimaksud adalah sebagaimana terlampir pada keputusan ini dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

### **Pasal 2**

Menerbitkan Keputusan Direksi sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini yang terdiri dari :

- 1. BAB I : PENDAHULUAN**
- 2. BAB II : TIM PEMANTAUAN**
- 3. BAB III : OBJEK DAN WAKTU PEMANTAUAN**
- 4. BAB IV : TITIK PENEMPATAN CCTV ONLINE, TATA CARA PEMANTAUAN DAN SARANA PEMANTAUAN**
- 5. BAB V : TATA CARA PELAPORAN DAN TINDAK LANJUT**
- 6. BAB VI : LAIN-LAIN**
- 7. BAB VII : LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **Pasal 3**

- a) Lampiran sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 merupakan satu kesatuan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan keputusan ini
- b) Hal-hal yang belum diatur dalam ketentuan ini akan diatur kemudian, baik menjadi satu kesatuan ataupun diatur secara terpisah.

### **Pasal 4**

Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direksi Nomor 57/KEP.DIR/JPC/2016 tentang Tata Cara Pemantauan, Pelaporan dan Tindak Lanjut Aktivitas Roleplay dan Realplay Di Cabang Bank Kalsel melalui *Closed Circuit Television (CCTV)* serta Teknologi Lainnya.



## Pasal 5

Ketentuan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diperbaiki sebagaimana mestinya bila terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan dirubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

**Ditetapkan : di Banjarmasin  
Pada Tanggal : 12 Desember 2022**

BANK KALSEL

⑧ Direksi, ✓  
⑨ rank. o kalsel

Hanawijaya  
Direktur Utama

	PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG	HAL : 1  Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022
---	--	---

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Frontliner memiliki peranan yang sangat penting bagi bisnis bank dan menjadi garda depan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, mencerminkan citra perusahaan, dan menjadi barisan depan dalam pelayanan kepada nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan buruk, maka citra perusahaan juga akan buruk.

Pelayanan terbaik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditujukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Salah satu sarana/prasarana yang dapat mendukung dan sebagai alat monitoring bagi pelayanan bank yaitu adanya CCTV Online. Dengan CCTV Online yang dimiliki dan terkoneksi ke Divisi Jaringan Pelayanan Cabang dapat membantu memaksimalkan pengamatan aktivitas petugas frontliner khususnya dalam melayani nasabah.

### B. MAKSUD

Panduan ini dimaksudkan untuk memastikan penerapan standar pelayanan nasabah dilaksanakan secara konsisten oleh frontliner dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah dan memberikan kontribusi positif dalam kinerja perusahaan.

### C. TUJUAN PELAKSANAAN PANDUAN

1. Memastikan kinerja pelayanan di frontliner dapat dimonitor dan di evaluasi secara realtime sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Memastikan PIC Service Excellence dapat mengelola kinerja pelayanan sehingga dapat berkontribusi pada keberhasilan dalam pencapaian target secara optimal.
3. Memastikan bahwa monitoring telah dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah diatur.



#### D. PENGERTIAN DAN ISTILAH

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. **Bank** adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan atau disingkat Bank Kalsel
2. **Direksi** adalah Direksi Bank Kalsel yang terdiri dari Direktur Utama dan Para Direktur lainnya;
3. **Frontliner** adalah petugas pelayanan nasabah yang terdiri dari Satpam, Customer Service, dan Teller;
4. **Pegawai** adalah pegawai organik dan non organik;
5. **Kantor Cabang/Capem** adalah seluruh jaringan kantor Bank Kalsel yang tersedia CCTV dan teknologi secara online ke Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang;
6. **Closed Circuit Television (CCTV)** adalah suatu perangkat kamera video digital dan digunakan untuk mengirim sinyal ke layar monitor atau sebuah kamera pengintai yang dapat merekam gambar dan atau suara kedalam sebuah monitor yang rekamannya bisa tersimpan dengan bantuan perangkat lain yang disebut DVR;
7. **Control Room CCTV Online** adalah ruang kontrol CCTV Online yang berada di Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang dan terkoneksi dengan CCTV yang ada dimasing-masing Kantor Cabang/Capem;
8. **CCTV Online** adalah perangkat kamera video digital yang terkoneksi di jaringan internet yang terpasang di masing-masing Cabang/Capem dan terhubung pada layar monitor di Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang;
9. **CCTV Online 360 derajat** adalah perangkat kamera video digital yang terkoneksi di jaringan internet dengan kualitas gambar yang lebih baik (HD), dapat di Zoom sehingga dapat melihat lebih dekat/detail atas tindakan yang dilakukan oleh petugas frontliner, dan kamera bisa diarahkan/ diputar 360 derajat;



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 3

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

10. **Petugas Pemantauan** adalah orang yang bertugas melakukan pemantauan CCTV Online/CCTV Online 360 derajat di Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang;
11. **Obyek Pemantauan** adalah seluruh petugas frontliner yang melayani nasabah di area *banking hall* maupun aspek *premises* dan yang terpantau CCTV Online;
12. **Software aplikasi** adalah program komputer yang menyediakan instruksi dan data untuk menjalankan perintah pengguna;
13. **Digital Video Recorder (DVR)** adalah sebuah perangkat yang mengatur dan merekam cara bekerja CCTV tersebut atau berfungsi untuk merekam gambar yang ditangkap oleh kamera CCTV kedalam media format;
14. **Personal Computer (PC) Desktop** adalah perangkat komputer yang tersedia guna menunjang pemantauan;
15. **Smart TV** adalah televisi yang memiliki konektivitas internet internal dan memiliki fitur canggih.
16. **1 (satu) periode pemantauan** adalah selama triwulan.
17. **Penggunaan atribut Protokol Kesehatan** seperti masker atau sarung tangan masih digunakan selama masa pandemi Covid 19

	PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG	HAL : 4  Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022
<b>BAB II</b>  <b>TIM PEMANTAUAN</b>		

Petugas pemantauan (PP) CCTV Online/CCTV 360 derajat adalah pegawai atau petugas yang ditempatkan di Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang Bagian Kualitas Pelayanan Cabang (KPC), meliputi tenaga alih daya, tenaga honor kontrak, staf clerical, setingkat analis dan senior analis yang ditugaskan untuk melakukan pemantauan CCTV Online secara berkala sesuai dengan jadwal yang tersedia dengan menggunakan kertas kerja/cek list.

**BAB III**  
  
**OBJEK PEMANTAUAN DAN WAKTU PEMANTAUAN**

**A. OBJEK PEMANTAUAN CCTV ONLINE**

- I. Satpam, yang menjadi ruang lingkup pemantauan meliputi :
  - 1) Keberadaan/posisi petugas satpam selama jam layanan seperti :
    - a) Berdiri di depan pintu masuk banking hall
    - b) Berdiri di belakang pintu masuk banking hall
    - c) Berada di area dekat nomor antrian
    - d) Berada di area banking hall
  - 2) Sikap satpam saat nasabah masuk/keluar bank, seperti :
    - a) Membuka pintu saat nasabah akan masuk/keluar banking hall
    - b) Tersenyum
  - 3) Aktivitas yang dilakukan oleh satpam saat tidak melayani nasabah, seperti :
    - a) Merapikan peralatan yang ada di banking hall
  - 4) Penampilan satpam (kelengkapan atribut satpam), seperti:
    - a) Menggunakan name tag jepit
    - b) Menggunakan atribut keamanan (baton stick/sangkur/pentungan/borgol/senjata api)
    - c) Menggunakan jilbab sesuai ketentuan, untuk wanita/rambut pendek diatas kerah

	<b>PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG</b>	<b>HAL : 5</b> <b>Lampiran Kep.Dir</b> <b>No.73/KEP.DIR/JPC/2022</b>
<p>baju dan rapi</p> <p>d) Menggunakan masker</p>		
<p><b>II. Customer Service, yang menjadi ruang lingkup pemantauan meliputi :</b></p>		
<p>1) Kesiapan kerja sebelum memanggil nasabah yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Merapikan area meja CS sebelum memanggil nasabah</li> <li>b) Petugas siap di meja sebelum jam layanan</li> </ul>		
<p>2) Area meja kerja CS yang dilakukan pemantauan yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ada name desk atau papan nama sesuai dengan nama petugas</li> <li>b) Rak brosur tersedia dan tersusun rapi</li> <li>c) Tersedia tempat permen yang terisi</li> <li>d) Ada Kalender</li> <li>e) Ada alat tulis/pulpen untuk nasabah (bertali spiral)</li> <li>f) Ada tanaman hidup di meja CS</li> <li>g) Ada sales kit</li> <li>h) Tersedia tab Aplikasi SIP</li> </ul>		
<p>3) Sikap awal layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berdiri saat menyambut nasabah</li> <li>b) Melakukan gerakan salam layanan</li> <li>c) Mempersilahkan nasabah duduk dengan lima jari tangan terbuka</li> <li>d) Menerima nomor antrian dengan kedua belah tangan</li> </ul>		
<p>4) Sikap selama melayani</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kedua tangan diatas meja</li> <li>b) Tubuh condong ke arah nasabah</li> <li>c) Tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak ada hubungannya dengan transaksi nasabah</li> </ul>		
<p>5) Sikap akhir layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tersenyum dan berdiri setelah nasabah berdiri/meninggalkan tempat</li> <li>b) Melakukan salam Namaste</li> <li>c) Mengarahkan nasabah menggunakan aplikasi SIP (jika sudah tersedia tab)</li> </ul>		

2

	<b>PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG</b>	<b>HAL : 6</b> <b>Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022</b>
<p><b>6) Penampilan CS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pakaian rapi sesuai ketentuan</li> <li>b) Menggunakan name tag sebelah kanan</li> <li>c) Lengan kemeja blazer tidak digulung</li> <li>d) Menggunakan make up</li> <li>e) Jilbab rapi sesuai ketentuan</li> <li>f) Rambut rapi (disirkam/pendek diatas kerah baju)</li> <li>g) Warna rambut natural</li> <li>h) Menggunakan kutek warna natural/soft</li> </ul> <p><b>III. Teller, fokus pengamatan meliputi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kesiapan kerja sebelum memanggil nasabah <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Merapikan area meja Teller sebelum memanggil nasabah</li> <li>b) Petugas siap di counter sebelum jam layanan dan setelah waktu istirahat</li> </ul> </li> <li>2) Area counter Teller <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ada name desk atau papan nama sesuai dengan nama petugas</li> <li>b) Tersedia tempat permen yang terisi</li> <li>c) Ada Kalender</li> <li>d) Ada alat tulis/pulpen untuk nasabah (bertali spiral)</li> <li>e) Ada tanaman hidup di area counter Teller</li> <li>f) Tersedia tab Aplikasi SIP</li> </ul> </li> <li>3) Sikap awal layanan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berdiri saat menyambut nasabah</li> <li>b) Melakukan kontak mata dan tersenyum saat menyambut nasabah</li> <li>c) Menerima nomor antrian dengan kedua belah tangan</li> </ul> </li> <li>4) Sikap selama melayani <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak ada hubungannya dengan transaksi nasabah</li> <li>b) Menerima slip/buku tabungan/identitas/uang dengan kedua tangan</li> <li>c) Menyerahkan slip/buku tabungan/identitas/uang dengan kedua tangan.</li> </ul> </li> </ol>		



- 5) Sikap akhir layanan
  - a) Tersenyum
  - b) Berdiri saat mengakhiri layanan
  - c) Mengarahkan nasabah menggunakan aplikasi SIP (jika sudah tersedia tab)
  - d) Melakukan salam Namaste
- 6) Penampilan Teller
  - a) Pakaian rapi sesuai ketentuan
  - b) Menggunakan name tag sebelah kanan
  - c) Lengan kemeja blazer tidak digulung
  - d) Menggunakan make up
  - e) Jilbab rapi sesuai ketentuan
  - f) Rambut rapi (disirkam/pendek diatas kerah baju)
  - g) Warna rambut natural
  - h) Menggunakan kutek warna natural/soft

**IV. Sarana & Prasarana Bank, fokus pengamatan meliputi :**

- 1) Kebersihan lantai dan dinding area banking hall
- 2) Penerangan memadai
- 3) Sofa dan kursi tunggu nasabah terlihat bersih dan terawat
- 4) Area counter Teller dan meja CS
- 5) Terdapat informasi promo yang mudah terlihat oleh nasabah (X banner/roll banner/poster) penempatan banner rapi dan tidak menumpuk
- 6) Tanaman hidup
- 7) Writing desk

	PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG	HAL : 8  Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022
---	--	---

#### **B. WAKTU PEMANTAUAN**

1. Melakukan pemantauan pada seluruh petugas frontliner mulai sebelum jam pelayanan sampai dengan jam akhir pelayanan secara berkala dan dilakukan bergantian oleh masing-masing petugas pemantauan berdasarkan dengan jadwal yang sudah dibuat.
2. PP yang bertugas monitoring CCTV Online di pagi hari wajib berhadir 30 menit sebelum waktu jam layanan buka.
3. Pemantauan melalui CCTV Online dilakukan setiap hari kerja dengan jadwal yang diatur setiap minggunya, dengan durasi pemantauan CCTV Online dilakukan sekitar 30 menit s/d 60 menit atau lebih dan disesuaikan dengan jumlah petugas pemantauan yang bertugas atau yang hadir.
4. Pengamatan juga dapat dilakukan saat cabang melakukan roleplay pada waktu yang telah ditentukan cabang maupun yang ditentukan oleh Divisi JPC.
5. Pemantauan dapat dilakukan secara offline menggunakan data rekaman CCTV yang tersimpan dalam DVR yang tersedia dan berfungsi dengan baik, dan Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang juga dapat mengcopy/memindahkan data rekaman CCTV Kantor Cabang/Capem dan/atau menggunakan teknologi lainnya.
6. Selama jam istirahat *Control Room* CCTV Online harus dikunci, AC dimatikan dan diakhir hari PP yang ditunjuk sebagai PIC *Control Room* CCTV memastikan bahwa semua perangkat CCTV Online yang berada di *Control Room* sudah di off kan.

	<b>PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG</b>	<b>HAL : 9</b> <b>Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022</b>
---	---	--

#### **BAB IV**

#### **TITIK PENEMPATAN CCTV ONLINE, TATA CARA PEMANTAUAN & SARANA PEMANTAUAN**

##### **A. TITIK PENEMPATAN CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM**

Titik penempatan CCTV Online pada Kantor Cabang/Capem disesuaikan dengan *space area banking hall* dengan minimal 3 (tiga) titik CCTV yang terpasang dan terkoneksi dengan Divisi JPC.

Titik pemantauan CCTV Online yang dipantau Divisi JPC di wajibkan dipasang pada area banking hall yang dapat melihat aktivitas petugas frontliner seperti pada:

1. Area counter teller dengan kamera menyorot petugas Teller antara lain penampilan, meja counter dll yang menyorot aktivitas Teller dalam melayani nasabah.
2. Area meja CS dengan kamera menyorot petugas CS antara lain penampilan, meja CS dll yang menyorot aktivitas CS dalam melayani nasabah.
3. Area banking hall dengan kamera menyorot pintu masuk keluar nasabah, ruang tunggu nasabah, area *writing desk* dll yang menyangkut aktivitas yang dilakukan petugas satpam.

##### **B. TATA CARA PEMANTAUAN**

1. 30 (tiga puluh) menit sebelum jam layanan PP wajib *standby* di *Room Control* CCTV Online untuk masuk dan membuka aplikasi CCTV pada layar yang sudah tersedia.
2. PP yang bertugas di pagi hari harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Membuka semua layar CCTV Online Kantor Cabang/Capem guna memastikan petugas frontliner standby di area kerja masing-masing sebelum buka jam layanan.
  - b. Melakukan pemantauan dan melakukan pengisian kertas kerja/cek list bagi Kantor Cabang/Capem yang melakukan *briefing*.
3. Pemantauan CCTV Online setiap hari dilakukan per Cabang/Capem sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
4. Dalam waktu pemantauan PP memantau aktivitas petugas frontliner secara random dimulai dari nasabah masuk ke banking hall sampai dengan nasabah selesai bertransaksi dan keluar dari Kantor Cabang/Capem.
5. PP mengisi kertas kerja/cek list yang tersedia berdasarkan dengan aktivitas yang dilakukan petugas frontliner selama waktu pemantauan.



**C. SARANA PEMANTAUAN**

1. Dalam *control room* CCTV Online harus tersedia Smart TV, CPU, UPS, meja, kursi, AC, lemari arsip kecil, alat tulis, *white board* dan peralatan lainnya yang menunjang pelaksanaan pemantauan CCTV Online.
2. Pemantauan yang dilakukan melalui *control room* CCTV Online di Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang menggunakan Smart TV yang sudah terinstall aplikasi pemantauan CCTV dan terkoneksi di jaringan internet.
3. Selain itu pemantauan juga dapat dilakukan oleh Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang menggunakan PC Desktop atau smartphone yang sudah terinstall aplikasi pemantauan CCTV dan terkoneksi di jaringan internet, serta teknologi /peralatan IT/Gadget lainnya yang dapat digunakan untuk memonitor yang dimiliki oleh petugas pemantauan.

**BAB V**  
**TATA CARA PELAPORAN DAN TINDAK LANJUT**

Adapun pelaporan hasil pemantauan oleh petugas pemantauan dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

- 1) Mengisi form *checklist* atau kertas kerja hasil pemantauan dan melaporkan hasil pemantauan ke Kepala Bagian KPC dengan mengetahui Kepala Divisi JPC setiap minggunya.
- 2) Apabila dari pemantauan melalui CCTV Online ada hal yang tidak sesuai terkait dengan standar pedoman pelayanan atau temuan petugas frontliner dalam melayani nasabah yang tidak sesuai pedoman, maka temuan akan disampaikan secara tertulis kepada Kepala Kantor Cabang/Capem maksimal 3 (tig) hari kerja setelah terdapat temuan.
- 3) Selanjutnya temuan dimaksud akan menjadi faktor pengurang dalam penilaian Service Quality Cabang dalam periode penilaian sesuai dengan ketentuan yang mengatur.

	<b>PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG</b>	<b>HAL : 11</b> <b>Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022</b>
---	---	---

**BAB VI  
LAIN LAIN**

**A. GANGGUAN TEKNIS**

1. Pemantauan dapat diundur ke jam, hari , atau minggu berikutnya apabila terjadi antara lain sebagai berikut :
  - 1) Gangguan jaringan komunikasi
  - 2) Gangguan teknis seperti listrik padam, kerusakan pada perangkat PC, DVR (hardware & software), serta gangguan teknis lainnya yang mengakibatkan terganggunya pengamatan
  - 3) Petugas pemantauan sedang pelatihan/dinas/tugas luar/tidak masuk kerja
2. Petugas pemantauan melaporkan, menindaklanjuti segera kepada PIC Kantor Cabang atau yang mengetahui/bertanggung jawab terhadap CCTV yang ada di Kantor Cabang, kepada pihak Divisi Umum, Divisi TSI atau unit kerja lainnya, apabila diwaktu pengamatan terjadi gangguan teknis untuk mendapat perbaikan.
3. PIC CCTV Online pada Kantor Cabang wajib melaporkan kepada Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang pada kesempatan pertama apabila ada kerusakan atau gangguan pada CCTV Online yang terkoneksi ke Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang
4. Apabila terjadi gangguan teknis PP wajib mengisi log book diisi keterangan gangguan dan diketahui oleh Kepala Bagian KPC dan Kepala Divisi JPC
5. Pemantauan dapat dilakukan secara *offline* dengan memutar ulang rekaman CCTV yang tersedia.

**B. PENGAKSESAN CCTV ONLINE**

Dalam upaya meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan dalam pemantauan CCTV Online, maka untuk user pengaksesan melalui HP pada Kantor Cabang terbatas hanya untuk Kepala Cabang/Capem dan PIC CCTV yang ada pada Kantor Cabang/Capem tersebut.



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 12

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

### C. PEMELIHARAAN CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM

Kantor Cabang/Capem bertanggung jawab atas perangkat CCTV Online yang tersedia di masing-masing kantor seperti :

1. Melakukan pemeliharaan perangkat CCTV Online.
2. Mengontrol batas akhir penyimpanan rekaman CCTV pada hard disk agar rekaman tidak tertimpa.
3. Memastikan operasional CCTV Online terkoneksi ke Divisi Jaringan & Pelayanan Cabang
4. Apabila ada perubahan perangkat CCTV Online, Kantor Cabang/Capem wajib menyampaikan informasi sebelum melakukan pergantian perangkat CCTV Online dimaksud.
5. Melakukan penyimpanan hasil rekaman CCTV sesuai dengan ketentuan yang sudah mengatur.



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 13

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

BAB VII  
LAMPIRAN – LAMPIRAN

A. KERTAS KERJA SATPAM

KERTAS KERJA MONITORING CCTV ONLINE							
KANTOR CABANG/CAPEM :	HARI/TGL :	ASPEK PEMANTAUAN SESUAI STANDAR	NAMA	WAKTU PEMANTAUAN			
				PP			
				Frontliner			
<b>1 Penampilan</b>							
1 Pakai rapi							
2 Pakai name tag jepit di dada kiri dan terlihat jelas							
3 Jilbab masuk kedalam kerah baju (wanita)							
4 Menggunakan Masker							
5 Atribut Keamanan (penjungan/pistol/sangkur/baton stick)							
<b>2 Sikap</b>							
1 Membuka pintu ketika nasabah datang							
2 Melakukan gerakan salam pelayanan saat nasabah datang							
3 Mengarahkan mengambil nomor antrian atau mengambil nomor							
4 Mempersilahkan nasabah duduk							
5 Merapikan peralatan yang ada di Banking Hall							
6 Menerima/menyerahkan sesuatu dengan kedua belah tangan							
7 Pro aktif membantu nasabah							
8 Melakukan gerakan salam pelayanan saat nasabah keluar							
9 Membuka pintu ketika nasabah keluar							
CATATAN/TEMUAN							
1							
2							
3							
4							
5							



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 14

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

## B. KERTAS KERJA CUSTOMER SERVICE

KANTOR CABANG/CAPEM :		KERTAS KERJA MONITORING CCTV ONLINE					
HARI/TGL :		NAMA	WAKTU PEMANTAUAN				
ASPEK PEMANTAUAN SESUAI STANDAR			PP				
CUSTOMER SERVICE			Frontliner				
1	Penampilan						
1	Pakaian rapi						
2	Lengan kemeja/blus/blazer tidak digulung						
3	Pakai name tag jepit, di dada kiri dan terlihat jelas						
4	Menggunakan Masker						
5	Jilbab masuk kedalam kerah baju (wanita)						
2	Kesiapan Kerja Sebelum Melayani						
1	Siap ditempat sebelum jam layanan						
3	Sikap						
1	Berdiri saat menyambut nasabah						
2	Melakukan gerakan salam pelayanan di awal pelayanan						
3	Mempersilahkan nasabah duduk dengan gerakan tangan terbuka						
4	Tersenyum saat menerima nasabah						
5	Menerima nomor antrian dengan kedua belah tangan						
6	Perhatian kepada nasabah/tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak ada hubungannya dengan transaksi nasabah						
7	Selama melayani duduk condong/maju ke arah nasabah						
8	CS berdiri setelah nasabah berdiri/meninggalkan tempat						
9	Melakukan gerakan salam pelayanan di akhir pelayanan						
10	Mengarahkan nasabah menggunakan aplikasi Service Individual Performance (SIP)						
4	Area Meja CS						
1	Ada permen untuk nasabah						
2	Ada pulpen yang berfungsi untuk nasabah						
3	Ada name desk (papan nama) sesuai name tag petugas						
4	Ada kalender						
5	Ada brosur						
CATATAN/TEMUAN							
1.							
2.							
3.							
4.							



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 15

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

C. KERTAS KERJA TELLER

KANTOR CABANG/CAPEM :		KERTAS KERJA MONITORING CCTV ONLINE					
HAR/TGL		ASPEK PEMANTAUAN SESUAI STANDAR	NAMA	WAKTU PEMANTAUAN			
				PP			
				Frontliner			
1	Penampilan	1 Pakalan rapi					
2		2 Lengan kemeja/blus/blazer tidak di gulung					
3		3 Pakai name tag jepit, di dada kiri dan terlihat jelas					
4		4 Menggunakan Masker					
5		5 Jilbab masuk kedalam kerah baju (wanita)					
2	Kesopanan Kerja Sebelum Melayani	1 Siap dimeja sebelum jam layanan					
3	Sikap	1 Berdiri saat menyambut nasabah					
		2 Melakukan gerakan salam pelayanan di awal pelayanan					
		3 Menerima nomor antrian dengan kedua belah tangan					
		4 Menerima slip/buku tabungan/identitas/uang dengan kedua tangan					
		5 Menyerahkan slip/buku tabungan/identitas/uang dengan kedua tangan					
		6 Teller berdiri saat nasabah meninggalkan tempat					
		7 Melakukan gerakan salam pelayanan di akhir pelayanan					
		8 Mengarahkan nasabah menggunakan aplikasi Service Individual Performance (SIP)					
4	Area Counter Teller	1 Ada permen untuk nasabah					
		2 Ada pulpen yang berfungsi untuk nasabah					
		3 Ada name desk (papan nama) sesuai name tag petugas					
		4 Ada kalender					
CATATAN/TEMUAN							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 16

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

D. KERTAS KERJA ASPEK PREMISES (SARANA DAN PRASARANA)

KERTAS KERJA MONITORING CCTV ONLINE						
KANTOR CABANG/CAPEM :	HARI/TGL :	WAKTU PEMANTAUAN				
ASPEK PEMANTAUAN SESUAI STANDAR	NAMA	PP				
Sarana & Prasarana Banking Hall						
1 Kebersihan lantai dan dinding area banking hall						
2 Penerangan memadai						
3 Sofa/kursi tunggu nasabah terlihat bersih dan terawat						
4 Terdapat informasi promo yang mutah terlihat oleh nasabah						
5 Penempatan banner rapi dan tidak menumpuk						
6 Tersedia tanaman hidup						
7 Writing desk terlihat rapi						
CATATAN/TEMUAN						
1						
2.						
3.						
4						
5						



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 17

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

E. JADWAL MINGGUAN PEMANTAUAN CCTV ONLINE DIVISI JPC

PERIOD:

NO.	Tgl/Tanggal	Kantor Cabang/Capem	Jam	Objek	PIC	Paraf Petugas	Paraf Admin
1				Satpam	Nama Petugas		
				CS	Nama Petugas		
				Teller	Nama Petugas		
2				Satpam	Nama Petugas		
				CS	Nama Petugas		
				Teller	Nama Petugas		
3				Satpam	Nama Petugas		
				CS	Nama Petugas		
				Teller	Nama Petugas		
4				Satpam	Nama Petugas		
				CS	Nama Petugas		
				Teller	Nama Petugas		

Petugas

Mengonfirmasi,

*[Signature]*  
petugas 1

*[Signature]*  
petugas 2

*[Signature]*  
petugas 3

*[Signature]*  
petugas 4

*[Signature]*  
Kepala Divisi JPC



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 18

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

F. LAPORAN MINGGUAN MONITORING CCTV ONLINE

**LAPORAN MINGGUAN MONITORING CCTV**

**PERIODE : BULAN-MINGGU-TAHUN**

NO.	Hari/Tanggal	Kantor Cabang/Capem	Jam	Objek	PIC
1				Satpam	Nama Petugas
				CS	Nama Petugas
				Teller	Nama Petugas
2				Satpam	Nama Petugas
				CS	Nama Petugas
				Teller	Nama Petugas
3				Satpam	Nama Petugas
				CS	Nama Petugas
				Teller	Nama Petugas
4				CS	Nama Petugas
				Teller	Nama Petugas
				Satpam	Nama Petugas
5				Teller	Nama Petugas
				CS	Nama Petugas
				Satpam	Nama Petugas

Mengetahui,

Nama  
Kepala Divisi

21

	PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG	HAL : 19  Lampiran Kep.Dir No.73/KEP.DIR/JPC/2022
---	--	--

#### G. LOG BOOK PEMANTAUAN CCTV ONLINE

LOG BOOK TEMUAN CCTV ONLINE



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 20

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

H. FORM KESIAPAN FRONTLINER SEBELUM JAM LAYANAN

KESIAPAN FRONTLINER SEBELUM JAM LAYANAN

HARI/TGL:

NO	KANTOR CABANG/CAPEM	CS	TELLER	SATPAM	BRIEFING	KETERANGAN
1	Amuntai					
2	A.Yani					
3	Banjarbaru					
4	Barabai					
5	Btulicin					
6	Jakarta					
7	Kandangan					
8	Kotabaru					
9	Marabahan					
10	Martapura					
11	Paringin					
12	Pelaihari					
13	Rantau					
14	Tanjung					
15	Utama					
16	Dispenda					
17	Duta Mall					
18	Kayutangi					
19	Nagara					
20	Gunung Tinggi					
21	Pemprov					
22	RSUD Ulin					
23	Satui					
24	Tanah Laut					
25	Syariah Banjarmasin					
26	Syariah Batulicin					
27	Syariah Kandangan					
28	Syariah Q Mall					



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 21

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

## I. LOG BOOK PEMANTAUAN CCTV ONLINE

LOG BOOK TEMUAN CCTV ONLINE



PANDUAN MONITORING CCTV ONLINE  
KANTOR CABANG/CAPEM PADA DIVISI  
JARINGAN DAN PELAYANAN CABANG

HAL : 22

Lampiran Kep.Dir  
No.73/KEP.DIR/JPC/2022

J. ABSENSI PETUGAS PEMANTAUAN CCTV ONLINE

ABSENSI PETUGAS PEMANTAUAN CCTV ONLINE

NO.	Hari/Tanggal	Jam	Nama	Paraf
1				
2				
3				
4				
5				

81