

Kepada : Kepala Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang
 Dari : Kantor Cabang Paringin
 Tanggal : 30 Desember 2022
 Nomor : 258/Pel-PRG/KP/2022
 Perihal : Permasalahan Penerapan SOTK baru

Menindaklanjuti surat Divisi JPC nomor 972/Pjk-JPC/KP/2022 tanggal 27 Desember 2022 Perihal Permasalahan Penerapan SOTK Baru, dapat kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut terutama yang berkaitan dengan Seksi Operasional KC. Paringin :

1. Gambaran operasional secara singkat di Seksi Operasional Cabang Paringin saat ini yang berjumlah 3 (tiga) orang :

No.	Staf Operasional	Pekerjaan	Permasalahan, dengan keterbatasan personil saat ini
1	M. Noor Alifullah (NPP 1021 1409)	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan Transaksi Kredit • Penanganan Inventaris Kantor, jaringan & Kelengkapannya, CCTV, ATM (PIC teknis) • Penanganan kontrak sewa-menyewa jaringan kantor & pihak ke-3 lainnya • Penanganan seluruh kegiatan internal & eksternal termasuk <i>sponsorship</i> • Membantu penanganan SDM di KC Paringin 	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Inventaris Kantor dll serta kontrak sewa-menyewa terkait jaringan kantor & pihak ke-3 lainnya menjadi kurang optimal (secara waktu proses) • Penanganan SDM dan kegiatan2 baik internal & eksternal juga menjadi kurang optimal
2	Rohmattia Yolina Ningrum (NPP 0220 1341K)	<ul style="list-style-type: none"> • Proses Penggajian, Tunjangan, sertifikasi ASN, Non-ASN, P3K, Honorer dan Aparat Desa, termasuk proses transaksi Taspen, Pajak dll • Penanganan Sp2d Pemda & TNT 	<ul style="list-style-type: none"> • Proses penggajian terutama Aparat Desa menjadi tidak optimal dan sering menjadi keluhan • Petugas sering kurang focus karena juga sering mendapat kunjungan bendahara2 dan pihak ke-3, sehingga

			<p>hal ini membuat proses pengerjaan penggajian diatas menjadi tidak optimal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akibat kurang focus terkadang membuat kesalahan detail, hal ini turut memperlambat proses di operasional
3	Yudi Ramadhani (NPP 0220 1341K)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Credit Support</i> untuk Kredit Produktif & Konsumtif dari pencetakan PK, realisasi & pemberkasan (Multiguna, KPR dll) • Proses Pengikatan, pembebanan asuransi, pelaporan, pencarian berkas Kredit • Stok opname dokumen kredit dan pemilahan dokumen kredit yang telah luas serta dalam rangka • Proses administrasi untuk penyelesaian Kredit Bermasalah 	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas saat ini telah cukup mempelajari proses produksi, namun kapasitas perhari dikisaran 10-12 berkas kredit mix antara Kredit Produktif & Konsumtif • Stok opname Agunan menjadi tidak optimal dilakukan secara rutin

1. Dengan keadaan tersebut beberapa dampak/ masalah/ risiko yang akan dapat terjadi adalah

- Peningkatan biaya lembur, terutama pada saat proses Penggajian dan Tunjangan yaitu pada awal dan pertengahan bulan
- Rentannya terjadi kesalahan, karena pekerjaan yang cukup *overload* sehingga membuat kurang optimalnya konsentrasi/focus petugas dalam melakukan pekerjaan
- Berkaitan dengan poin 1 & 2 diatas juga terjadinya kesalahan tentu tidak lepas adanya *overload* pekerjaan yang berisiko pada tingkat Kesehatan, dan kebugaran petugas
- Tidak adanya fungsi *checker* di Seksi Operasional tentunya akan meningkatkan risiko kesalahan. Fungsi *Checker & Approval* dilekatkan pada Kepala Cabang, yang tentunya Kepala Cabang tidak bisa setiap saat secara detail melakukan *Check* transaksi yang dilakukan.
- Kurang optimalnya pada *Checker* dan *Approval* ini dapat berisiko terjadinya fraud

- Terjadinya Risiko Operasional, yang dapat berdampak pada timbulnya terutama Risiko Reputasi dan Risiko Hukum. Karena seluruh keuangan Pemda dihandel oleh jumlah petugas yang kurang optimal.
- Risiko Hukum juga dapat terjadi jika terjadi kelalaian dalam pemberkasan kredit, dan stok opname agunan kredit.

2. Saran masukan untuk alternatif solusi pada permasalahan tersebut :

a. Perbaikan dan percepatan dalam proses bisnis

- Untuk proses produksi *Loan Factory* dan dibentuknya Divisi Konsumer untuk lebih focus menggarap Kredit Konsumtif sudah cukup baik, namun kecepatan proses Kredit Multiguna akan lebih cepat berada di Kantor Cabang daripada di Kantor Pusat, yang mana hal ini tentunya akan mempersingkat waktu proses dan di Divisi Konsumer tentunya akan lebih focus konsentrasi dalam hal Strategi Bisnis, bukan untuk proses bisnisnya.
- Mempercepat *lauching* FMIS dan SP2D online, dengan SP2D *online* tentunya jauh akan lebih mempersingkat proses dan meminimalisasi kesalahan dari petugas Operasional
- Mempercepat pemindahan transaksi TNT pada Seksi Pelayanan Nasabah, namun dengan tidak membebani secara jumlah Seksi Pelayanan Nasabah saat ini.
- Secara internal, KC. Paringin akan lebih mendorong penggunaan IBB pada transaksi aparat desa dan transaksi intansi/SKPD lainnya.

b. Pembenahan Sumber Daya Manusia

- Memunculkan lagi Kepala Seksi Operasional, atau mungkin semacam Koordinator atau Penyelia, hal ini sebagai *control* transaksi yang dilakukan atau sebagai fungsi *checker* dan meminimalisir segala kesalahan dan kemungkinan *fraud*.
- Jika poin 1 tidak memungkinkan, maka perlunya penambahan 1 (satu) orang Staf Operasional untuk mempercepat proses2 transaksi dan sebagai *back-up* jika salah 1 (satu) staf operasional terdapat kendala/tidak masuk bekerja/ berhalangan dlsb.
- Selanjutnya sebagai alternatif, mohon untuk diberikan tenaga *Outsourcing*/BaKat untuk membantu Seksi Operasional, terutama dalam hal pemberkasan bukti transaksi dan dokumen kredit.
- Alternatif lainnya, mohon untuk dicoba dilakukan *rolling* antara staf Operasional (petugas penggajian) dengan Staf Pelayanan Nasabah (*Customer Service*), hal ini dalam rangka penyegaran dan *transfer knowledge* untuk mendapatkan metode yang lebih baik.

Demikian disampaikan, mohon arahannya dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kantor Cabang Paringin



Tembusan

1. Yth. Kepala Divisi Operasional
2. Yth. Kepala Divisi Human Capital

Agus Setiawan
Kepala