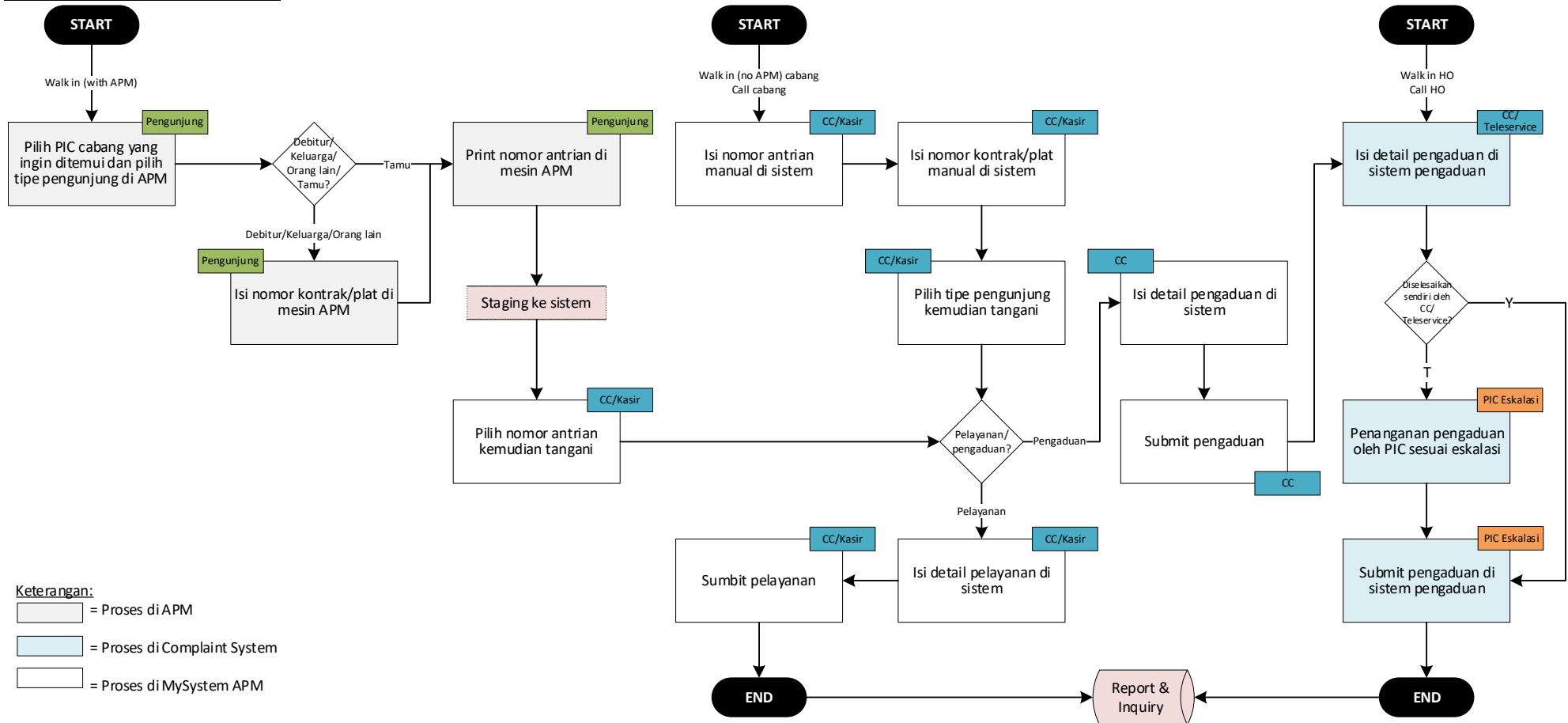
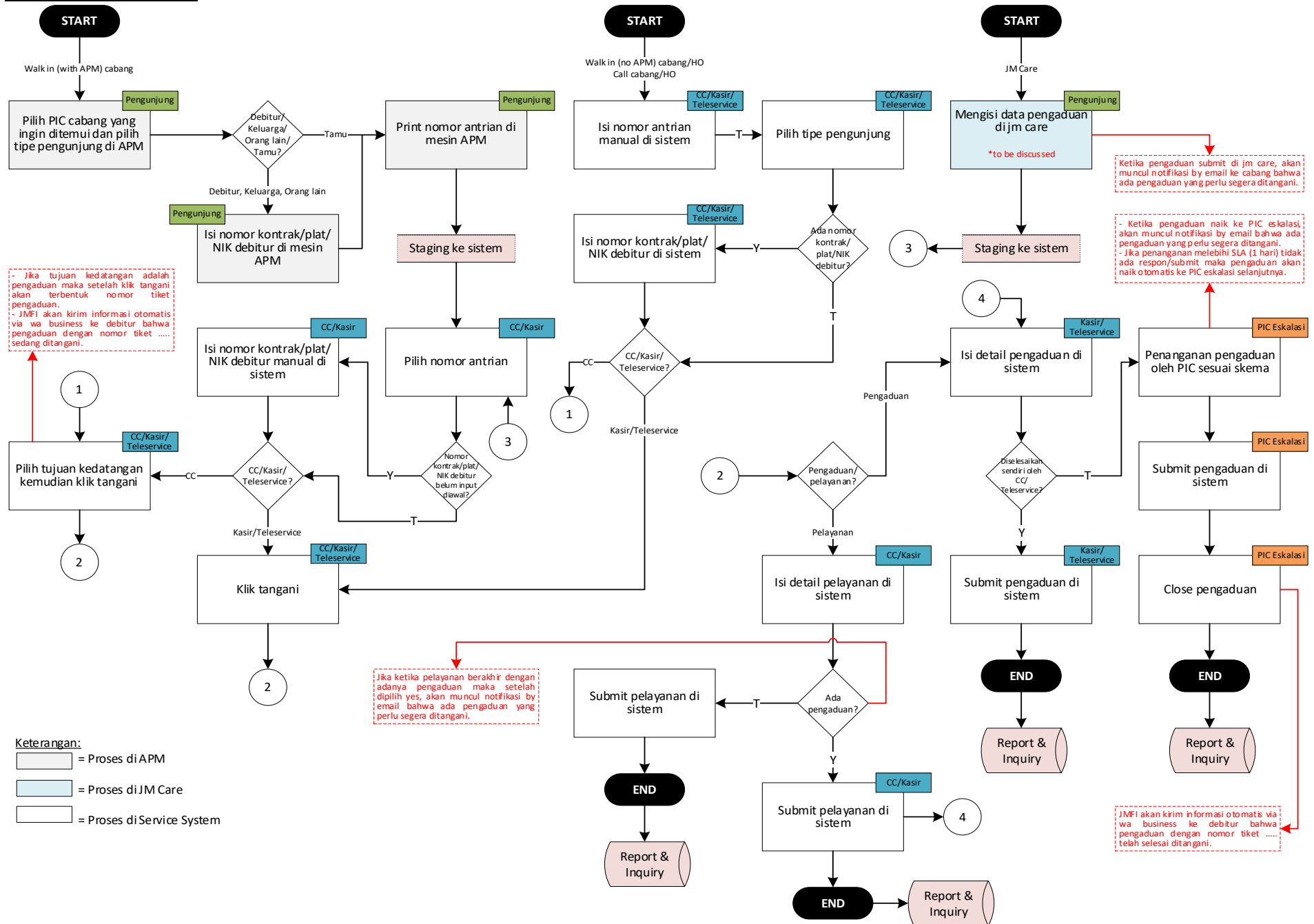


Flow Process sebelumnya:



Usulan Flow Process:



MENU MASTER SLA

1. Master SLA → menu ini digunakan oleh PIC Customer Relations HO untuk setting SLA APM.

MASTER SLA

MASTER SLA

PIC

▼

Sub Tujuan Kedatangan

▼

SEARCH

ADD

PIC	Sub Tujuan Kedatangan	SLA Awal	SLA Akhir	Aktif	Ubah	Hapus
Kasir	Pembayaran	2	5	Aktif	Edit	Hapus
Kasir	Pelunasan	3	10	Aktif	Edit	Hapus
Customer Care	Pengambilan Copy Kontrak	5	10	Aktif	Edit	Hapus

No	Menu	Halaman	Field	Otoma tis	Free Text	Manda- tory	Drop list	Infomasi tambahan	
1	Master SLA	Master SLA	PIC			Y	Y		
2			Sub tujuan kedatangan			Y	Y		
3			Search						
4			Add						
5			SLA Awal		Y	Y			
6			SLA Akhir		Y	Y			
7			Aktif	Y					
8			Ubah						
9			Hapus						
10			Tujuan kedatangan				Y	Y	
11			Action				Y		

MENU CUSTOMER CARE

2. **Antrian Sistem Customer Care → Daftar Antrian Sistem Customer Care** → menu ini digunakan oleh CC dengan kondisi di cabang ada mesin APM dan mesin berfungsi.

Antrian Sistem Customer Care

Daftar Antrian Sistem Customer Care

Nomor Antrian	Tanggal & Jam Antrian	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak/Nomor Plat/NIK Debitur	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Tujuan Kedatangan	Action
A0001	13/08/2022 – 10:32 AM	Debitur	3178906784100004	Susan	Susan	Select One ▼	HANDLE
A0002	13/08/2022 – 10:56 AM	Keluarga	528190267109	Bagus	Sulaiman	Select One ▼	HANDLE
A0003	13/08/2022 – 11:32 AM	Orang lain	528190267109	Dewi	Bambang	Select One ▼	HANDLE
A0004	13/08/2022 – 11:49 AM	Tamu			Maryam	Select One ▼	HANDLE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free Text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Antrian sistem CC	Daftar antrian sistem CC	Nomor antrian	Y				Otomatis dari mesin APM	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: A0001)	
2			Tanggal & jam antrian	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam antrian dimulai saat print nomor antrian di mesin apm → tercatat sebagai dimulainya waktu tunggu
3			Tipe pengunjung	Y				Otomatis dari mesin APM	Debitur, keluarga, orang lain, tamu	
4			Nomor kontrak/plat /nik debitur	Y*	Y**			*Otomatis dari mesin APM **Free text jika saat di mesin APM pilih tipe pengunjung tamu		
5			Nama Debitur	Y				Otomatis jika ada inputan nomor kontrak/plat /nik debitur		
6			Nama Pengunjung		Y	Y				
7			Tujuan kedatangan			Y	Y	Pelayanan, pengaduan		
8			Action			Y		Handle		Saat klik handle akan tercatat sebagai dimulainya waktu penanganan → jika tujuan kedatangan adalah pengaduan maka langsung terbentuk nomor tiket

3. **Antrian Manual Customer Care → Daftar Antrian Manual Customer Care →** menu ini digunakan oleh CC dengan kondisi di cabang tidak ada mesin APM/mesin APM rusak atau error.

Antrian Manual Customer Care

Daftar Antrian Manual Customer Care

Nomor Antrian	Nomor Antrian Manual	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak/Nomor Plat/NIK Debitur	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Tujuan Kedatangan	Action
A0001	<input type="text"/>	Select One ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Select One ▼	HANDLE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Daftar antrian manual cc	List antrian manual CC	Nomor antrian	Y				Nomor antrian otomatis dari sistem	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual		Y	Y			Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tipe pengunjung			Y	Y		Debitur, keluarga, orang lain, tamu	
4			Nomor kontrak/plat /Nik debitur		Y					
5			Nama Debitur	Y				Otomatis terisi setelah ada inputan nomor kontrak/plat/NIK debitur		
6			Nama Pengunjung		Y	Y				
7			Tujuan kedatangan			Y	Y	Pelayanan, pengaduan		
8			Action			Y		Handle		Saat klik handle akan tercatat sebagai dimulainya waktu penanganan → jika tujuan kedatangan adalah pengaduan maka langsung terbentuk nomor tiket

4. **Pelayanan → Form Pelayanan Sistem** → menu ini digunakan oleh CC dan Cashier untuk mengisi detail pelayanan (kondisi di cabang ada mesin APM dan mesin berfungsi).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Tujuan Kedatangan	Select One ▼
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Cabang	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Cara Pembayaran Angsuran Terakhir	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Tanggal Jatuh Tempo	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Besar Angsuran	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Tenor	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Notes	<input type="text"/>		

Sisa Antrian Customer Care adalah: 5

SUBMIT

CANCEL

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	Select One ▼
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	Select One ▼
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	Select One ▼
Ada Pengaduan?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Infomasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan sistem	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confines		
5			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confines		
6			Nomor plat	Y				Sesuai database confines		
7			Nik debitur	Y				Sesuai database confines		
8			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confines		
9			Nama pengunjung	Y						
10			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confines		
11			Alamat domisili	Y				Sesuai database confines		
12			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
13			Nomor hp	Y				Sesuai database confines		
14			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
15			Email	Y				Sesuai database confines		
16			Email (jika ada perubahan)		Y					
17			Sub tujuan kedatangan			Y	Y	1. Pengajuan pembiayaan 2. Pencairan 3. Klaim asuransi 4. Perpanjangan stnk/bbn 5. Pengambilan dokumen aset (bpkb, invoice, dll)		
18			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
19			Produk	Y				Sesuai database confines		
20			Cara pembayaran angsuran terakhir	Y				Sesuai database confines		
21			Tanggal jauth tempo	Y				Sesuai database confines	Angka	
22			Besar angsuran	Y				Sesuai database confines	Angka	
23			Tenor	Y				Sesuai database confines	Angka > tenor berjalan/tenor keseluruhan (ex: 8/24)	
24			Tanggal golive	Y				Sesuai database confines		
25			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
26			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
27			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
28			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
29			Notes		Y	Y				

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Infomasi tambahan
30			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan
31			Sisa antrian	Y					Angka	
32			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		*Jika waktu tunggu dibawah sla target maka field ini tidak muncul
33			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan pada saat klik submit ketika jaringan sudah baik, mysql error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir menerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan dibawah sla target maka field ini tidak muncul
34			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < Rp500.000 sehingga dapat lebih cepat 5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input 7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan diatas sla target maka field ini tidak muncul
35			Ada pengaduan			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani. -ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
36			Submit/cancel			Y				

- b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Alamat Domisili	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Nomor HP	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Tujuan Kedatangan	<div>Select One</div>
		Cabang	<input type="text"/>
Notes	<input type="text"/>		

Sisa Antrian Customer Care adalah: 5

SUBMIT

CANCEL

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	<div>Select One</div>
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	<div>Select One</div>
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	<div>Select One</div>
Ada Pengaduan?	<div><input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No</div>

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan sistem	Nomor antrian	Y				Nomor antrian otomatis dari sistem	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nama pengunjung	Y						
5			Alamat domisili		Y	Y				
6			Nomor HP		Y	Y				
7			Email		Y					
8			Sub Tujuan Kedatangan			Y	Y	1. Pengajuan pembiayaan 2. Pencairan 3. Klaim asuransi 4. Perpanjangan stnk/bbn 5. Pengambilan dokumen aset (bpkb, invoice, dll)		
9			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
10			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan
11			Sisa antrian	Y					Angka	
12			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		*Jika waktu tunggu dibawah sla target maka field ini tidak muncul
13			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan pada saat klik submit ketika jaringan sudah baik, mysql error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir menerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan dibawah sla target maka field ini tidak muncul
14			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < Rp500.000 sehingga dapat lebih cepat 5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input		*Jika waktu pelayanan diatas sla target maka field ini tidak muncul

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
								7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		
15			Ada pengaduan?			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani (masuk di list antrian). -ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
16			Submit/cancel			Y				

5. **Pelayanan** → **Form pelayanan manual** → menu ini digunakan oleh CC dan Cashier untuk mengisi detail pelayanan (kondisi di cabang tidak ada mesin APM/mesin APM sedang rusak/error).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Manual

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nomor Antrian Manual	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Sub Tujuan Kedatangan	Select One ▼
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Cabang	<input type="text"/>
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Cara Pembayaran Angsuran Terakhir	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Tanggal Jatuh Tempo	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Besar Angsuran	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Tenor	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>		
Notes	<input type="text"/>		
Ada Pengaduan?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
4			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
5			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confins		
6			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confins		
7			Nomor plat	Y				Sesuai database confins		
8			Nik debitur	Y				Sesuai database confins		
9			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confins		
10			Nama pengunjung	Y						
11			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confins		
12			Alamat domisili	Y				Sesuai database confins		
13			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
14			Nomor hp	Y				Sesuai database confins		
15			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
16			Email	Y				Sesuai database confins		
17			Email (jika ada perubahan)		Y					
18			Sub tujuan kedatangan			Y	Y	1. Pengajuan pembiayaan 2. Pencairan 3. Klaim asuransi 4. Perpanjangan stnk/bbn 5. Pengambilan dokumen aset (bpkb, invoice, dll)		
19			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
20			Produk	Y				Sesuai database confins		
21			Cara pembayaran angsuran terakhir	Y				Sesuai database confins		
22			Tanggal jauth tempo	Y				Sesuai database confins	Angka	
23			Besar angsuran	Y				Sesuai database confins	Angka	
24			Tenor	Y				Sesuai database confins	Angka > tenor berjalan/tenor keseluruhan (ex: 8/24)	
25			Tanggal golive	Y				Sesuai database confins		
26			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confins		
27			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confins		
28			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
29			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
30			Notes		Y	Y				
31			Ada pengaduan			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani. - ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
32			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan

b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Manual

Nomor Antrian

Alamat Domisili

Nomor Antrian Manual

Nomor HP

Tanggal & Jam Mulai

Email

Tipe Pengunjung

Sub Tujuan Kedatangan

Select One ▼

Nama Pengunjung

Cabang

Notes

Ada Pengaduan?

☐ Yes
 ☐ No

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
4			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
5			Nama pengunjung	Y						
6			Alamat domisili		Y	Y				
7			Nomor HP		Y	Y				
8			Email		Y					
9			Sub Tujuan Kedatangan			Y	Y	1. Pengajuan pembiayaan 2. Pencairan 3. Klaim asuransi 4. Perpanjangan stnk/bbn 5. Pengambilan dokumen aset (bpkb, invoice, dll)		
10			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
11			Notes		Y	Y				
12			Ada pengaduan			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani. - ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
13			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan

6. **Pengaduan → Form Pengaduan Sistem** → menu ini digunakan oleh CC untuk mengisi detail pengaduan (dengan kondisi di cabang ada mesin APM dan mesin berfungsi).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Sub Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
		Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		
Sisa Antrian Customer Care adalah: 5			
			<input type="button" value="SUBMIT"/>
			<input type="button" value="CANCEL"/>

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	<input type="text" value="Select One"/>
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text" value="Select One"/>
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text" value="Select One"/>

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pengaduan	Form pengaduan sistem	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Nomor tiket	Y					Angka (ex:xxxxxxxx)	
3			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
4			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
5			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confins		
6			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confins		
7			Nomor plat	Y				Sesuai database confins		
8			Nik debitur	Y				Sesuai database confins		
9			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confins		
10			Nama pengunjung	Y						
11			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confins		
12			Alamat domisili	Y				Sesuai database confins		
13			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
14			Nomor hp	Y				Sesuai database confins		
15			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
16			Email	Y				Sesuai database confins		
			Email (jika ada perubahan)		Y					
17			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
18			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
19			Produk	Y				Sesuai database confins		
20			Tanggal golive	Y				Sesuai database confins		
21			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
22			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
23			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
24			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		
25			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran,		

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
								proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
26			Cabang penerima			Y	Y	Sesuai database confines		
27			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
28			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
29			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
30			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
31			Kronologi penanganan		Y	Y				
32			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, akan ada notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
33			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan.
34			Jumlah antrian	Y					angka	
35			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		
36			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan pada saat klik submit ketika jaringan sudah baik, mysql error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir menerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		
37			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < Rp500.000 sehingga dapat lebih cepat		

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
								5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input 7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		
38			Submit/cancel			Y				

- b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Sub Kategori Pegaduan	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

Sisa Antrian Customer Care adalah: 5

SUBMIT

CANCEL

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	<input type="text"/>
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text"/>
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text"/>

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pengaduan	Form pengaduan sistem	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nama pengunjung		Y	Y				
5			Alamat domisili		Y	Y				
6			Nomor hp		Y	Y				
7			Email		Y					
8			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
9			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
10			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
11			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
12			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
13			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		
14			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran, proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
15			Cabang tujuan			Y	Y	Sesuai database confines		
16			Kronologi penanganan		Y	Y				
17			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, akan ada notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
18			Submit/cancel							Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan
			Jumlah antrian	Y					angka	

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
19			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Msystem error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		
20			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan pada saat klik submit ketika jaringan sudah baik, msystem error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir menerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		
21			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Msystem error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < Rp500.000 sehingga dapat lebih cepat 5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input 7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		
22			Submit/cancel			Y				

7. **Pengaduan → Form Pengaduan Manual →** menu ini digunakan oleh CC untuk mengisi detail pengaduan (kondisi di cabang tidak ada mesin APM/mesin APM rusak atau error).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Manual

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nomor Antrian Manual	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pengaduan	Form pengaduan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Nomor tiket	Y					Angka (ex:xxxxxxxxx)	
4			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
5			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
6			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confines		
7			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confines		
8			Nomor plat	Y				Sesuai database confines		
9			Nik debitur	Y				Sesuai database confines		
10			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confines		
11			Nama pengunjung	Y						
12			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confines		
13			Alamat domisili	Y				Sesuai database confines		
14			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
15			Nomor hp	Y				Sesuai database confines		
16			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
17			Email	Y				Sesuai database confines		
18			Email (jika ada perubahan)		Y					
19			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
20			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
21			Produk	Y				Sesuai database confines		
22			Tanggal golive	Y				Sesuai database confines		
23			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
24			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
25			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
26			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
27			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran, proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
28			Cabang tujuan			Y	Y	Sesuai database confines		
29			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
30			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
31			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
32			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
33			Kronologi penanganan		Y	Y				
34			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
35			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan

b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Manual

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Antrian Manual	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Sub Kategori Pegaduan	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>		
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pengaduan	Form pengaduan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Nomor tiket	Y					Angka (ex:xxxxxxxx)	
4			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
5			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
6			Nama pengunjung	Y						
7			Alamat domisili		Y	Y				
8			Nomor hp		Y	Y				
9			Email		Y					
10			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
11			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
12			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
13			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
14			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
15			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		
16			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran, proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
17			Cabang penerima			Y	Y	Sesuai database confines		
18			Kronologi penanganan		Y	Y				
19			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
20			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan

MENU CASHIER

8. **Antrian Sistem Cashier → List Antrian Sistem Cashier** → menu ini digunakan oleh Cashier dengan kondisi di cabang ada mesin APM dan mesin berfungsi.

Antrian Sistem Cashier

Daftar Antrian Sistem Cashier

Nomor Antrian	Tanggal & Jam Antrian	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak/Nomor Plat/ NIK Debitur	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Action
A0001	13/08/2022 – 10:32 AM	Debitur	3178906784100004	Susan	Susan	HANDLE
A0002	13/08/2022 – 10:56 AM	Keluarga	528190267109	Bagus	Sulaiman	HANDLE
A0003	13/08/2022 – 11:32 AM	Orang lain	528190267109	Dewi	Bambang	HANDLE
A0004	13/08/2022 – 11:49 AM	Tamu			Maryam	HANDLE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Antrian sistem cashier	Daftar antrian sistem Cashier	Nomor antrian	Y					Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam antrian	Y				Otomatis dari mesin APM	Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam antrian dimulai saat print nomor antrian di mesin apm → tercatat sebagai dimulainya waktu tunggu
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nomor kontrak/plat/nik debitur	Y*	Y**			*Otomatis dari mesin APM **Free text jika saat di mesin APM pilih tipe pengunjung tamu		
5			Nama Debitur	Y				Otomatis jika ada inputan nomor kontrak/plat /nik debitur		
6			Nama pengunjung		Y	Y				
7			Action			Y		Handle		Saat klik handle akan tercatat sebagai dimulainya waktu penanganan

9. **Antrian Manual Cashier → List Antrian Manual Cashier** → menu ini digunakan oleh Cashier dengan kondisi di cabang ada mesin APM tapi error/rusak atau tidak ada mesin APM sehingga dilakukan input antrian manual.

Antrian Manual Cashier

Daftar Antrian Manual Cashier

Nomor Antrian	Nomor Antrian Manual	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak/Nomor Plat/NIK Debitur	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Action
A0001	<input type="text"/>	Select One ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	HANDLE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Antrian manual Cashier	Daftar antrian manual Cashier	Nomor antrian	Y				Nomor antrian otomatis dari sistem	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual		Y	Y			Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tipe pengunjung			Y	Y	Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nomor kontrak/plat/nik debitur		Y					
			Nama debitur	Y				Otomatis terisi setelah ada inputan nomor kontrak/plat/NIK debitur		
			Nama pengunjung		Y	Y				
5			Action					Y		Handle

10. **Pelayanan** → **Form Pelayanan Sistem** → menu ini digunakan oleh CC dan Cashier untuk mengisi detail pelayanan (kondisi di cabang ada mesin APM dan mesin berfungsi).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Tujuan Kedatangan	<div>Select One</div>
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Cabang	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Cara Pembayaran Angsuran Terakhir	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Tanggal Jatuh Tempo	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Besar Angsuran	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Tenor	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Notes	<input type="text"/>		

Sisa Antrian Cashier adalah: 5

SUBMIT

CANCEL

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	<div>Select One</div>
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	<div>Select One</div>
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	<div>Select One</div>
Ada Pengaduan?	<div><div>Yes</div><div>No</div></div>

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Infomasi tambahan
1	Pelayan an	Form pelayanan sistem	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confines		
5			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confines		
6			Nomor plat	Y				Sesuai database confines		
7			Nik debitur	Y				Sesuai database confines		
8			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confines		
9			Nama pengunjung	Y						
10			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confines		
11			Alamat domisili	Y				Sesuai database confines		
12			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
13			Nomor hp	Y				Sesuai database confines		
14			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
15			Email	Y				Sesuai database confines		
16			Email (jika ada perubahan)		Y					
17			Sub tujuan kedatangan			Y	Y	1.Pembayaran 2.Pelunasan		
18			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
19			Produk	Y				Sesuai database confines		
20			Cara pembayaran angsuran terakhir	Y				Sesuai database confines		
21			Tanggal jauth tempo	Y				Sesuai database confines	Angka	
22			Besar angsuran	Y				Sesuai database confines	Angka	
23			Tenor	Y				Sesuai database confines	Angka > tenor berjalan/tenor keseluruhan (ex: 8/24)	
24			Tanggal golive	Y				Sesuai database confines		
25			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
26			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
27			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
28			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
29			Notes		Y	Y				
30			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan
31			Sisa antrian	Y					Angka	

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Infomasi tambahan
32			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Msystem error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		*Jika waktu tunggu dibawah sla target maka field ini tidak muncul
33			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan ketika klik submit pada saat jaringan sudah baik, msystem error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir mnerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan dibawah sla target maka field ini tidak muncul
34			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Msystem error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < rp500.000 sehingga dapat lebih cepat 5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input 7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan diatas sla target maka field ini tidak muncul
35			Ada pengaduan			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani. -ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
36			Submit/cancel			Y				

- b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Sistem

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Alamat Domisili	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Nomor HP	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Tujuan Kedatangan	<input type="text" value="Select One"/>
		Cabang	<input type="text"/>
Notes	<input type="text"/>		

Sisa Antrian Cashier adalah: 5

Di atas Target SLA Waktu Tunggu	<input type="text" value="Select One"/>
Di atas Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text" value="Select One"/>
Di bawah Target SLA Waktu Pelayanan	<input type="text" value="Select One"/>
Ada Pengaduan?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan sistem	Nomor antrian	Y				Nomor antrian otomatis dari sistem	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	
2			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
3			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nama pengunjung	Y						
5			Alamat domisili		Y	Y				
6			Nomor HP		Y	Y				
7			Email		Y					
8			Sub Tujuan Kedatangan			Y	Y	1.Pembayaran 2.Pelunasan		
9			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
10			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan
11			Sisa antrian	Y					Angka	
12			Di atas target sla waktu tunggu*		Y	Y	Y	1. Masih melayani antrian sebelumnya 2. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 4. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 5. Others (free text)		*Jika waktu tunggu dibawah sla target maka field ini tidak muncul
13			Di atas target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat dan ketika klik submit pada saat jaringan sudah baik, mysql error 2. Lupa klik submit 3. Kasir menghitung uang pecahan/receh 4. Konfirmasi dibagian terkait 5. Cc melakukan pengecekan kontrak debitur yang lebih dari 1 kontrak 6. Cc menjelaskan lebih detail pertanyaan/pengaduan debitur 7. Kasir menerima pembayaran atau pelunasan lebih dari 1 kontrak 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan dibawah sla target maka field ini tidak muncul
14			Di bawah target sla waktu pelayanan*		Y	Y	Y	1. Jaringan lambat sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 2. Mysql error sehingga debitur/tamu dipanggil/dilayani terlebih dahulu baru klik handle 3. Lupa klik tangani, debitur/tamu sudah dipanggil/dilayani sebelumnya 4. Kasir melayani pembayaran < rp500.000 sehingga dapat lebih cepat 5. Debitur/tamu dipanggil namun tidak ada ditempat 6. Salah input 7. Testing kertas dan mesin apm 8. Others (free text)		*Jika waktu pelayanan diatas sla target maka field ini tidak muncul
15			Ada pengaduan?			Y			Yes, No	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
										pengaduan yang perlu ditangani (masuk di list antrian). -ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
16			Submit/cancel			Y				

11. **Pelayanan** → **Form pelayanan manual** → menu ini digunakan oleh CC dan Cashier untuk mengisi detail pelayanan (kondisi di cabang tidak ada mesin APM/mesin APM sedang rusak/error).

a. Tampilan apabila **ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Manual

Nomor Antrian		Email	
Nomor Antrian Manual		Email (jika ada perubahan)	
Tanggal & Jam Mulai		Sub Tujuan Kedatangan	Select One ▼
Tipe Pengunjung		Cabang	
Nomor Aplikasi		Produk	
Nomor Kontrak		Cara Pembayaran Angsuran Terakhir	
Nomor Plat		Tanggal Jatuh Tempo	
NIK Debitur		Besar Angsuran	
Nama Debitur		Tenor	
Nama Pengunjung		Tanggal Golive	
Tanggal Lahir		Nama Emergency	
Alamat Domisili		Nomor Emergency	
Alamat Domisili (jika ada perubahan)		Nama Emergency (jika ada perubahan)	
Nomor HP		Nomor Emergency (jika ada perubahan)	
Nomor HP (jika ada perubahan)			
Notes			
Ada Pengaduan?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
4			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
5			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confines		
6			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confines		
7			Nomor plat	Y				Sesuai database confines		
8			Nik debitur	Y				Sesuai database confines		
9			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confines		
10			Nama pengunjung	Y						
11			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confines		
12			Alamat domisili	Y				Sesuai database confines		
13			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
14			Nomor hp	Y				Sesuai database confines		
15			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
16			Email	Y						
17			Email (jika ada perubahan)		Y			Sesuai database confines		
18			Sub tujuan kedatangan			Y	Y	1.Pembayaran 2.Pelunasan		
19			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
20			Produk	Y				Sesuai database confines		
21			Cara pembayaran angsuran terakhir	Y				Sesuai database confines		
22			Tanggal jauth tempo	Y				Sesuai database confines	Angka	
23			Besar angsuran	Y				Sesuai database confines	Angka	
24			Tenor	Y				Sesuai database confines	Angka > tenor berjalan/tenor keseluruhan (ex: 8/24)	
25			Tanggal golive	Y				Sesuai database confines		
26			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
27			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
28			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
29			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
30			Notes		Y	Y				
31			Ada pengaduan?			Y			Yes, no	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani (masuk di list antrian). -ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
32			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan

b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pelayanan

Form Pelayanan Manual

Nomor Antrian

Alamat Domisili

Nomor Antrian Manual

Nomor HP

Tanggal & Jam Mulai

Email

Tipe Pengunjung

Sub Tujuan Kedatangan

Select One ▼

Nama Pengunjung

Cabang

Notes

Ada Pengaduan?

☐ Yes
 ☐ No

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pelayanan	Form pelayanan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
4			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
5			Nama pengunjung	Y						
6			Alamat domisili		Y	Y				
7			Nomor HP		Y	Y				
8			Email		Y					
9			Sub Tujuan Kedatangan			Y	Y	1. Pembayaran 2. Pelunasan		
10			Cabang	Y					Sesuai user login pic	
11			Ada pengaduan?			Y			Yes, no	- Jika dipilih yes, maka akan ada notifikasi by email bahwa ada pengaduan yang perlu ditangani (masuk di list antrian). - ketika masuk ke menu pengaduan, data debitur akan autofill
12			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai waktu selesai melakukan penanganan

MENU TELESERVICE

12. **Antrian Manual Teleservice** → **List Antrian Manual Teleservice** → menu ini digunakan oleh Teleservice untuk input antrian secara manual.

Antrian Manual Teleservice

Daftar Antrian Manual Teleservice

Nomor Antrian	Nomor Antrian Manual	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak/Nomor Plat/NIK Debitur	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Action
A0001		Select One ▼				HANDLE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Antrian manual Teleservice	Daftar antrian manual Teleservice	Nomor antrian	Y				Nomor antrian otomatis dari sistem	Nomor antrian: huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual		Y	Y			Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Tipe pengunjung			Y	Y	Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
4			Nomor kontrak/plat/nik debitur		Y					
5			Nama Debitur	Y				Otomatis terisi setelah ada inputan nomor kontrak/plat/NIK debitur		
6			Nama pengunjung		Y	Y				
7			Action			Y		Handle		Saat klik handle akan tercatat sebagai dimulainya waktu penanganan

13. Pengaduan → Form Pengaduan Manual → menu ini digunakan oleh Teleservice untuk mengisi detail pengaduan.

a. Tampilan apabila ada nomor kontrak/plat/nik debitur yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Manual

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Nomor Antrian Manual	<input type="text"/>	Email (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Produk	<input type="text"/>
Nomor Aplikasi	<input type="text"/>	Tanggal Golive	<input type="text"/>
Nomor Kontrak	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
Nomor Plat	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
NIK Debitur	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Debitur	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Sub Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Nama Emergency	<input type="text"/>
Alamat Domisili (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Nama Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Nomor HP (jika ada perubahan)	<input type="text"/>	Nomor Emergency (jika ada perubahan)	<input type="text"/>
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Pengaduan	Form pengaduan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Nomor tiket	Y					Angka (ex:xxxxxxxxx)	
4			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
5			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
6			Nomor aplikasi	Y				Sesuai database confines		
7			Nomor kontrak	Y				Sesuai database confines		
8			Nomor plat	Y				Sesuai database confines		
9			Nik debitur	Y				Sesuai database confines		
10			Nama debitur	Y				muncul sesuai nomor kontrak/plat/nik yang diinput → sesuai database confines		
11			Nama pengunjung	Y						
12			Tanggal lahir	Y				Sesuai database confines		
13			Alamat domisili	Y				Sesuai database confines		
14			Alamat domisili (jika ada perubahan)		Y					
15			Nomor hp	Y				Sesuai database confines		
16			Nomor hp (jika ada perubahan)		Y					
17			Email	Y				Sesuai database confines		
18			Email (jika ada perubahan)		Y					
19			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
20			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
21			Produk	Y				Sesuai database confines		
22			Tanggal golive	Y				Sesuai database confines		
23			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
24			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
25			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
26			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
27			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran, proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
28			Cabang tujuan			Y	Y	Sesuai database confines		
29			Nama emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
30			Nomor emergency kontak	Y				Sesuai database confines		
31			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
32			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)		Y					
33			Kronologi penanganan		Y	Y				
34			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, maka akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
35			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan

b. Tampilan apabila **tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur** yang diinput pada awal list antrian.

Pengaduan

Form Pengaduan Manual

Nomor Antrian	<input type="text"/>	Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Antrian Manual	<input type="text"/>	PIC Cabang Penerima	<input type="text"/>
Nomor Tiket	<input type="text"/>	Sumber Pengaduan	<input type="text"/>
Tanggal & Jam Mulai	<input type="text"/>	Tipe Pengaduan	<input type="text"/>
Tipe Pengunjung	<input type="text"/>	Tingkatan Pengaduan	<input type="text"/>
Nama Pengunjung	<input type="text"/>	Kategori Pengaduan	<input type="text"/>
Alamat Domisili	<input type="text"/>	Sub Kategori Pegaduan	<input type="text"/>
Nomor HP	<input type="text"/>	Cabang Tujuan	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>		
Kronologi Penanganan	<input type="text"/>		
Ditangani Sendiri?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		

SUBMIT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Keterangan	Validasi	Informasi tambahan
1	Penaduan	Form pengaduan manual	Nomor antrian	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	Apakah bisa dihilangkan? → to be discussed
2			Nomor antrian manual	Y					Huruf dan angka (ex: a0001)	
3			Nomor tiket	Y					Angka (ex:xxxxxxxx)	
4			Tanggal & jam mulai	Y					Dd/mm/yyyy - 00:00 am/pm (ex: 12/08/2022 - 13:30 pm)	Jam mulai adalah waktu ketika klik handle → tercatat sebagai waktu dimulainya penanganan
5			Tipe pengunjung	Y				Debitur, keluarga, orang lain, tamu		
6			Nama pengunjung		Y	Y				
7			Alamat domisili		Y	Y				
8			Nomor hp		Y	Y				
9			Email		Y					
10			Cabang penerima	Y					Sesuai user login	
11			Pic cabang penerima	Y					Sesuai user login	
12			Sumber pengaduan			Y	Y	1. Email pelanggan 2. Datang ke kantor pusat 3. Datang ke kantor cabang 4. Hot line 5. Karyawan jmfi 6. Media massa 7. Media elektronik 8. Media sosial 9. Surat 10. Telepon ke kantor cabang		
13			Tipe pengaduan			Y	Y	1. Inquiry 2. Request 3. Complaint 4. Feedback		
14			Tingkatan pengaduan			Y	Y	1. Low 2. Medium 3. High		
15			Kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration 2. Business 3. Others		
16			Sub kategori pengaduan			Y	Y	1. Administration: asuransi, aset dokumen, mcp, slik 2. Business: alih kontrak, ayda, denda, pelayanan cabang, pelunasan dipercepat, pembayaran angsuran, proses dan struktur pembayaran, sp, visit fee 3. Others: lokasi jmfi, profil jmfi, no telp jmfi		
17			Cabang tujuan			Y	Y	Sesuai database confins		
18			Kronologi penanganan		Y	Y				
19			Ditangani sendiri?			Y			Yes, no	Jika dipilih no, akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
20			Submit/cancel			Y				Ketika submit akan tercatat sebagai selesainya waktu penanganan

MENU APPROVAL PENGADUAN

14. Approval Pengaduan → List Approval Pengaduan → menu ini digunakan oleh PIC Approval (BO,BM, RO, RM, UP3K) untuk melihat list pengaduan yang perlu ditangani.

Approval Pengaduan

List Approval Pengaduan

Regional

Cabang

Nomor Kontrak

Nomor Tiket

SEARCH

Nomor Tiket	Nomor Kontrak	Tipe Pengunjung	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Status	Duration	Kronologi Masalah	Action
xxxxxxxxxx	528190267109	Debitur	Abdul Somad	Abdul Somad	On progress	1/4	Debitur bertanya mengenai nomor kontrak	APPROVE
xxxxxxxxxx	-	Tamu	-	Siska Agustini	On progress	0/4	Pengunjung bertanya mengenai pembiayaan	APPROVE

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Infomasi tambahan
1	Approval	List approval pengaduan	Regional				Y		
2			Cabang				Y		
3			Nomor kontrak		Y				
4			Nomor tiket		Y				
5			Search						
6			Nomor tiket	Y					
7			Nomor kontrak	Y					
8			Tipe pengunjung	Y					
9			Nama debitur	Y					
10			Nama pengunjung	Y					
11			Status	Y				On progress	
12			Duration	Y				Hari berjalan/batas waktu penanganan (4 hari) Ex: 1/4	
13			Kronologi penanganan	Y					
14			Acction					Y	Approve

15. Approval → Approval Pengaduan → menu ini berisi kronologis pengaduan yang perlu ditangani.
- a. Tampilan apabila ada nomor kontrak/plat/nik debitur.

Approval Pengaduan

Approval Pengaduan

Nomor Tiket

Cabang Penerima

Tanggal & Jam Mulai

PIC Cabang Penerima

Tipe Pengunjung

Sumber Pengaduan

Nomor Kontrak

Tipe Pengaduan

Nama Debitur

Tingkatan Pengaduan

Nama Pengunjung

Kategori Pengaduan

Alamat Domisili

Sub Kategori Pengaduan

Alamat Domisili (jika ada perubahan)

Cabang Tujuan

Nomor HP

Nama Emergency

Nomor HP (jika ada perubahan)

Nomor Emergency

Email

Nama Emergency (jika ada perubahan)

Email (jika ada perubahan)

Nomor Emergency (jika ada perubahan)

Kronologi Penanganan

Ditangani Sendiri?

Yes

No

SUBMIT

CANCEL

Approval History

User Approval	Kronologi Penanganan	Status Tiket	Tanggal & Jam Penanganan
Sonang	Verifikasi data dan menginfokan nomor kontrak	Approve	15/08/2022 - 12:15 PM

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Informasi tambahan
1	Approval pengaduan	approval pengaduan	Nomor tiket	Y					
2			Tanggal & jam mulai	Y					
3			Tipe pengunjung	Y					
4			Nomor kontrak	Y					
5			Nama debitur	Y					
6			Nama pengunjung	Y					
7			Alamat domisili	Y					
8			Alamat domisili (jika ada perubahan)	Y					
9			Nomor HP	Y					
10			Nomor HP (jika ada perubahan)	Y					
11			Email	Y					
12			Email (jika ada perubahan)	Y					
13			Cabang Penerima	Y					

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Informasi tambahan
14			PIC Cabang Penerima	Y					
15			Sumber Pengaduan	Y					
16			Tipe Pengaduan	Y					
17			Tingkatan Pengaduan	Y					
18			Kategori pengaduan	Y					
19			Sub kategori pengaduan	Y					
20			Cabang tujuan	Y					
21			Nama emergency kontak	Y					
22			Nomor emergency kontak	Y					
23			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)	Y					
24			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)	Y					
25			Kronologi penanganan		Y	Y			
26			Ditangani sendiri?			Y		Yes, No	Jika dipilih no, maka akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi selanjutnya bahwa ada pengaduan yang perlu segera ditangani
27			Submit/cancel			Y			jika sudah melebihi SLA penanganan pengaduan (1 hari) tidak ada respon/tidak submit maka akan otomatis naik ke pic selanjutnya
28	Approval pengaduan	Approval History	User approval	Y					
29			Kronologi penanganan	Y					
30			Status Tiket	Y				Approve	Status dari setiap PIC approval
31			Tanggal & jam penanganan	Y					

b. Tampilan apabila tidak ada nomor kontrak/plat/nik debitur.

Approval Pengaduan

Approval Pengaduan

Nomor Tiket

Cabang Penerima

Tanggal & Jam Mulai

PIC Cabang Penerima

Tipe Pengunjung

Sumber Pengaduan

Nama Pengunjung

Tipe Pengaduan

Alamat Domisili

Tingkatan Pengaduan

Nomor HP

Kategori Pengaduan

Email

Sub Kategori Pegaduan

Cabang Tujuan

Kronologi Penanganan

Ditangani Sendiri?

Yes No

SUBMIT

CANCEL

Approval History

User Approval	Kronologi Penanganan	Status Tiket	Tanggal & Jam Penanganan
Sonang	Verifikasi data dan menginfokan nomor kontrak	Approve	15/08/2022 - 12:15 PM

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Informasi tambahan
1	Approval pengaduan	approval pengaduan	Nomor tiket	Y					
2			Tanggal & jam mulai	Y					
3			Tipe pengunjung	Y					
4			Nama pengunjung	Y					
5			Alamat domisili	Y					
6			Nomor HP	Y					
7			Email	Y					
8			Cabang Penerima	Y					
9			PIC Cabang Penerima	Y					
10			Sumber Pengaduan	Y					
11			Tipe Pengaduan	Y					
12			Tingkatan Pengaduan	Y					
13			Kategori pengaduan	Y					
14			Sub kategori pengaduan	Y					
15			Cabang tujuan	Y					
16			Nama emergency kontak	Y					
17			Nomor emergency kontak	Y					
18			Nama emergency kontak (jika ada perubahan)	Y					
19			Nomor emergency kontak (jika ada perubahan)	Y					
20			Kronologi penanganan		Y	Y			
21			Ditangani sendiri?			Y		Yes, No	Jika dipilih no, maka akan muncul notifikasi by email ke pic eskalasi selanjutnya bahwa ada

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Informasi tambahan
									pengaduan yang perlu segera ditangani
22			Submit/cancel			Y			jika sudah melebihi SLA penanganan pengaduan (1 hari) tidak ada respon/tidak submit maka akan otomatis naik ke pic selanjutnya
23	Approval pengaduan	Approval History	User approval	Y					
24			Kronologi penanganan	Y					
25			Status Tiket	Y				Approve	Status dari setiap PIC approval
26			Tanggal & jam penanganan	Y					

MENU CLOSE PENGADUAN

16. Close Pengaduan → List Close Pengaduan → menu ini digunakan oleh PIC Approval (cabang = BO, BM, Teleservice Lead & HO = Teleservice, Teleservice Lead) untuk melihat list pengaduan yang perlu di close.

Close Pengaduan

List Close Pengaduan

Regional

Cabang

Nomor Kontrak

Nomor Tiket

SEARCH

Nomor Tiket	Nomor Kontrak	Tipe Pengunjung	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Status	Duration	Kronologi Masalah	Action
xxxxxxxxxx	528190267109	Debitur	Abdul Somad	Abdul Somad	Pending	1/4	Debitur bertanya mengenai nomor kontrak	OPEN
xxxxxxxxxx	-	Tamu	-	Siska Agustini	Pending	0/4	Pengunjung bertanya mengenai pembiayaan	OPEN

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Infomasi tambahan
1	Approval	List approval pengaduan	Regional				Y		
2			Cabang				Y		
3			Nomor kontrak		Y				
4			Nomor tiket		Y				
5			Search						
6			Nomor tiket	Y					
7			Nomor kontrak	Y					
8			Tipe pengunjung	Y					
9			Nama debitur	Y					
10			Nama pengunjung	Y					
11			Status	Y				Pending	
12			Duration	Y				Hari berjalan/batas waktu penanganan (4 hari) Ex: 1/4	
13			Kronologi masalah	Y					
14			Acction			Y		Open	

17. Close Pengaduan → Close Pengaduan → menu ini berisi kronologi proses pengaduan hingga di close.

Close Pengaduan

Close Pengaduan

Nomor Tiket	Nomor Kontrak	Tipe Pengunjung	Nama Debitur	Nama Pengunjung	Kronologi penanganan	Tahap Penanganan	Tanggal & Jam Penanganan	Action
xxxxxxxxxx	528190267109	Debitur	Abdul Somad	Abdul Somad	Verifikasi data dan menginfokan nomor kontrak			Select One

History Penanganan

Tahap Penanganan	Tanggal & Jam Penanganan
Butuh melampirkan data ke OJK	15/08/2022 - 12:15 PM

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Informasi tambahan
1	Close Pengaduan	Close Pengaduan	Nomor tiket	Y					
2			Nomor kontrak	Y					
3			Tipe pengunjung	Y					
4			Nama debitur	Y					
5			Nama pengunjung	Y					
6			Kronologi penanganan	Y					
7			Tahap penanganan		Y	Y			
8			Tanggal & jam penanganan			Y		Ketika pilih tanggal maka jam akan otomatis tercreate	
9	Close Pengaduan	History Penanganan	Action			Y		1.Close Internal 2.Close external 3. Save	1.Close internal jika pengaduan sudah clear dengan hasil konfirmasi cabang 2.Close external jika pengaduan membutuhkan penyelesaian dengan pihak eksternal (ex: penyelesaian ke OJK) 3.Save jika penanganan membutuhkan beberapa kali
10			Tahap penanganan	Y					
11			Tanggal & Jam Penanganan	Y					

MENU INQUIRY DAN REPORT

18. **Inquiry Antrian** → **Inquiry Antrian** → digunakan untuk melihat report antrian pelayanan dan pengaduan yang ditangani oleh CC/Cashier/Teleservice.

Inquiry Antrian

Inquiry Antrian

Pilih Cabang

▼

Manual/Auto

▼

Pilih PIC

▼

Start Date

▼

Tujuan Kedatangan

▼

End Date

▼

Status

▼

PRINT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Keterangan
1	Inquiry Antrian	Inquiry antrian	Pilih Cabang			Y	Y	List cabang, HO	
2			Pilih PIC			Y	Y	Customer Care, Cashier, Teleservice, All	
3			Tujuan Kedatangan			Y	Y	Pelayanan, pengaduan, All	
4			Status			Y	Y	All, Finish, On Process, New	1.All → jika ingin melihat report antrian yang belum, sedang, dan sudah ditangani 2.Finish → jika ingin melihat report antrian yang sudah selesai ditangani 3.On process → jika ingin melihat report antrian yang sedang ditangani 4.New → jika ingin melihat report antrian yang belum ditangani
5			Manual/Auto			Y	Y	Manual, Auto, All	1.Manual → jika ingin melihat report antrian di cabang yang tidak menggunakan mesin APM 2.Auto → jika ingin melihat report antrian di cabang yang menggunakan mesin APM
6			Start Date			Y		DD/MM/YYYY	
7			End Date			Y		DD/MM/YYYY	
8			Print/cancel			Y			

Tampilan Menu Report

INQUIRY ANJUNGAN PELAYANAN MANDIRI

Nama Cabang : All
 PIC : All
 Tujuan Kedatangan : All
 Status : All
 Manual/Auto : All
 Periode : 01/09/2022 s/d 30/09/2022

No	Nomor Antrian	Cabang	PIC	UserId	Waktu Print	Tipe Pengunjung	Nomor Kontrak	Nama Pengunjung	Nomor HP	Tipe Pengaduan	Sub Tujuan Kedatangan	Waktu Mulai	Durasi Tungg	Waktu Selesai	Durasi Penanganan	Status	Keterangan	Manual/Auto
1	A0001	Bekasi	CC	CCBKS	01/09/2022 - 10:34:03 AM	Debitur	561782900198	Abdul Somad	08123349012	-	Pengambilan Asset Dokumen	01/09/2022 - 10:34:36 AM	00:00:33	01/09/2022 - 10:42:10 AM	00:08:14	Finish	Pengambilan BPKB	Auto
2	A0002	Bekasi	CC	CCBKS	01/09/2022 - 11:34:03 AM	Debitur	562727293991	Gusti	08123456780	Pengaduan-request	-	01/09/2022 - 11:34:36 AM	00:00:33	01/09/2022 - 11:42:10 AM	00:08:14	Finish	Meminta diskon denda	Auto
3	A0001	Bogor	CC	CCBGR	-	Tamu	561782900191	Desi	0812098192	-	Pengambilan Asset Dokumen	01/09/2022 - 09:30:00 AM	-	01/09/2022 - 09:40:00	00:10:00	Finish	Pengambilan BPKB	Manual
4	A0002	Bogor	CC	CCBGR	-	Tamu	-	Mawar	0812098666	Pengaduan-inquiry	-	01/09/2022 - 09:50:00 AM	-	01/09/2022 - 10:05:00	00:15:00	Finish	Bertanya pembiayaan di JMFI	Manual
5	A0001	Bogor	Cashier	Cashier BKS	-	Keluarga	561782900221	Rahman	0812001929	-	Pembayaran	-	-	-	-	New	Pembayaran angsuran ketiga	Manual
6	A0001	Bekasi	Cashier	Cashier BKS	01/09/2022 - 10:34:03 AM	Debitur	561782918882	Susi	0899218881	-	Pelunasan	01/09/2022 - 10:34:36 AM	00:00:33	-	-	On Process	Pelunasan angsuran	Auto



No	Field	Keterangan
1	Nama cabang	
2	PIC	
3	Tujuan kedatangan	
4	Status	
5	Manual/auto	
6	Periode	
7	Nomor antrian	Jika input antrian dilakukan secara manual, maka nomor antrian yang muncul di report adalah nomor antrian manual
8	Cabang	
9	PIC	
10	UserId	
11	Waktu print	Hanya muncul jika di cabang ada mesin APM (tercatat sebagai dimulainya waktu tunggu)
12	Tipe pengunjung	
13	Nomor kontrak	
14	Nama pengunjung	
15	Nomor HP	
16	Tipe pengaduan	
17	Sub tujuan kedatangan	
18	Waktu mulai	Waktu ketika klik Handle (tercatat sebagai dimulainya waktu penanganan)
19	Durasi tunggu	Selisih antara waktu mulai dengan waktu print
20	Waktu selesai	Waktu ketika klik Submit
21	Durasi penanganan	Selisih antara waktu selesai dengan waktu mulai
22	Status	
23	Keterangan	Sesuai dengan "Notes" pada form pelayanan
24	Manual/Auto	
25	Print/Save	

19. Inquiry Pengaduan → Inquiry Pengaduan → digunakan untuk melihat report penanganan pengaduan oleh CC/Teleservice/PIC Approval.

Inquiry Pengaduan

Inquiry Pengaduan

Pilih Cabang

Start Date

Status

End Date

PRINT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Keterangan
1	Inquiry Pengaduan	Inquiry Pengaduan	Pilih Cabang			Y	Y	List cabang, HO	
2			Status			Y	Y	In progress, Done	1.In Progress → jika pengaduan masih dalam proses penanganan 2.Done → jika pengaduan sudah selesai ditangani/sudah close
3			Manual/Auto			Y	Y		1.Manual → jika ingin melihat report antrian di cabang yang tidak menggunakan mesin APM 2.Auto → jika ingin melihat report antrian di cabang yang menggunakan mesin APM
4			Start Date			Y		DD/MM/YYYY	
5			End Date			Y		DD/MM/YYYY	
6			Print/cancel						

Tampilan Menu Report

INQUIRY PENANGANAN PENGADUAN

Nama Cabang : All
Status : All
Periode : 01/09/2022 s/d 30/09/2022

No	Nomor Tiket	Cabang Asal	Cabang Penerima	Nomor Kontrak	Tipe Pengunjung	Nama Pengunjung	Tipe Pengaduan	Waktu Mulai	Durasi	Level	Status
1	900/CC/161221	807 - Bandung	801 - Rawamangun	7891027771000	Debitur	Abdul Somad	Pengaduan-inquiry	01/09/2022 – 10:34:36 AM	4/15	Sonang	InProgress
2	900/CC/161222	-	800 - Head Office	-	Debitur	Gusti	Pengaduan-request	01/09/2022 – 11:34:36 AM	6/15	UP3K	Finish
3	A0001	-	801 - Cikarang	-	Tamu	Desi	Pengaduan-inquiry	01/09/2022 – 09:30:00 AM	0/15	MonicW	Finish

No	Field	Keterangan
1	Nama cabang	
2	Status	
3	Periode	
4	Nomor tiket	
5	Cabang asal	Kode cabang – nama cabang (ex: 807 – bandung)
6	Cabang penerima	Kode cabang – nama cabang (ex: 800 – head office)
7	Nomor kontrak	
8	Tipe pengunjung	
9	Nama pengunjung	
10	Tipe pengaduan	
11	Waktu mulai	Tanggal pengaduan di tangani
12	Durasi	Jumlah sla penanganan pengaduan
13	Level	Posisi approval penanganan pengaduan
14	Status	Status terakhir dari proses penanganan pengaduan

20. SLA Pelayanan → Report SLA Pelayanan → digunakan untuk melihat berapa banyak antrian yang ditangani CC/Cashier/Teleservice sesuai dengan SLA.

SLA Pelayanan

Report SLA Pelayanan

Pilih Cabang

Start Date

Pilih PIC

End Date

Manual/Auto

PRINT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Keterangan
1	SLA Pelayanan	Report SLA Pelayanan	Pilih Cabang			Y	Y	HO dan List Cabang	
2			Pilih PIC			Y	Y	Customer Care, Cashier, Teleservice, All	
3			Manual/Auto			Y	Y	Manual, Auto	1.Manual → jika ingin melihat report antrian di cabang yang tidak menggunakan mesin APM 2.Auto → jika ingin melihat report antrian di cabang yang menggunakan mesin APM
4			Start Date			Y		DD/MM/YYYY	
5			End Date			Y		DD/MM/YYYY	
6			Print/cancel			Y			

Tampilan Menu Report

REPORT SLA PELAYANAN

Nama Cabang

: All

Status

: All

Manual/Auto

: All

Periode

: 01/09/2022 s/d 30/09/2022

Kategori selisih SLA waktu layanan dari target

Kategori selisih SLA waktu layanan dari target

No	Cabang	PIC	< 0 Menit	> 0-5 Menit	> 5 Menit	%WL > 5 Menit	< 10 Menit	> 10 Menit	%WT > 10 Menit
1	Balikpapan	CC	5	0	0	0%	3	2	40%
2	Banda Aceh	Kasir	32	7	0	0%	39	0	0%
3	Bandung	CC	93	2	1	1%	96	0	0%

▼

21. **Report Downtime** → menu ini digunakan untuk melihat kapan dan jam berapa saja APM off.

Downtime APM

Report Downtime APM

Pilih Cabang

Start Date

End Date

PRINT
CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Keterangan
1	Report downtime	Report downtime APM	Pilih Cabang			Y	Y	List Cabang	
2			Start Date			Y		DD/MM/YYYY	
3			End Date			Y		DD/MM/YYYY	
4			Print/cancel			Y			

Tampilan Report Downtime

LAPORAN DOWNTIME ANJUNGAN PELAYANAN MANDIRI

Nama Cabang : All

Periode : 01/09/2022 s/d 30/09/2022

No	Cabang	Status	Waktu Pengecekan
1	Rawamangun	No Reply	01/09/2022 – 10:34:03 AM
2	Banda Aceh	No Reply	03/09/2022 – 10:12:11 AM
3	Bandung	No Reply	04/09/2022 – 13:34:03 AM

22. Report Survey Kepuasan Pelanggan

Survey APM

Report Survey Kepuasan Pelanggan

Pilih Cabang

▼

Start Date

▼

Pilih PIC

▼

End Date

▼

Survey

▼

PRINT

CANCEL

No	Menu	Halaman	Field	Otomatis	Free text	Mandatory	Drop list	Validasi	Keterangan
1	Survey APM	Report Survey Kepuasan Pelanggan	Pilih Cabang			Y	Y	HO dan List Cabang	
2			Pilih PIC			Y	Y	Customer Care, Cashier, All	
3			Survey			Y	Y	Yes, No, All	1.Yes → jika ingin melihat report untuk survey yang diisi oleh pengunjung 2.No → jika ingin melihat report untuk survey yang tidak diisi oleh pengunjung
4			Start Date			Y		DD/MM/YYYY	
5			End Date			Y		DD/MM/YYYY	
6			Print/cancel			Y			

Tampilan Report Hasil Survey Kepuasan

REPORT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Nama Cabang : All
 PIC : All
 Survey : All
 Periode : 01/06/2022 s/d 03/10/2022

No	Cabang	Tanggal	No Antrian	Nomor Kontrak	Bobot Survey - Rekomendasi
1	Rawamangun	01/09/2022	A0001	-	8
2	Banda Aceh	02/09/2022	A0001	561782900198	7
3	Bandung	03/09/2022	A0001	7891027771000	8