

# DOCUMENT CREDIT RETAIL MANAGEMENT- 2022-2023

Sharing Session End of Year 2022  
Bandung, 29 Desember 2022  
Presented by Dedi Nurfalaq

# PERKEMBANGAN DOKUMEN YANG DIPERIKSA

## 2020-2022

LAPORAN DCRM VIA DMS Application				
Periode Januari - Tanggal 22 Desember 2022				

Jumlah Dokumen Yang diPeriksa					Total
Bulan	Verify	Not Verify	TBO	Rejected	
1	2.051	188	1.503	201	3.943
2	2.210	175	1.666	170	4.221
3	2.985	175	2.244	204	5.608
4	2.454	216	2.066	191	4.927
5	1.816	109	1.147	120	3.192
6	3.056	205	3.003	247	6.511
7	2.101	304	1.981	177	4.563
8	2.545	231	2.694	230	5.700
9	2.701	238	3.110	215	6.264
10	2.515	234	2.923	192	5.864
11	2.524	172	2.928	224	5.848
12	2.227	112	1.838	151	4.328
<b>Grand Total</b>	<b>29.185</b>	<b>2.359</b>	<b>27.103</b>	<b>2.322</b>	<b>60.969</b>
<b>Percentage</b>	<b>47,87%</b>	<b>3,87%</b>	<b>44,45%</b>	<b>3,81%</b>	<b>100,00%</b>

### LAPORAN EVALUASI BPR DAN WORKFLOW PROSES

Month	Comparation Review Document 2020 VS 2021									
	Verify	Not Verify	TBO	Rejected	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Jan	3.527	2.488	67	37	34	87	201	192	3.829	2.804
Feb	3.417	3.069	68	63	47	138	237	252	3.769	3.522
Mar	2.831	3.505	74	68	55	245	260	283	3.220	4.101
Apr	2.588	3.096	71	64	68	490	203	287	2.930	3.937
May	1.695	1.719	73	33	67	680	178	224	2.013	2.656
June	2.922	2.022	91	118	309	1.322	314	139	3.636	3.601
Jul	3.524	1.504	135	94	447	877	292	109	4.398	2.584
Aug	2.541	3.221	62	119	521	1.096	234	152	3.358	4.588
Sept	2.689	2.365	62	150	689	1.813	261	173	3.701	4.501
Oct	2.581	2.198	33	185	687	1.923	295	157	3.596	4.463
Nov	2.440	2.388	40	202	771	2.154	246	173	3.497	4.917
Dec	1.812	2.731	106	198	892	2.343	116	159	2.926	5.431
<b>Grand Total</b>	<b>32.567</b>	<b>30.306</b>	<b>882</b>	<b>1.331</b>	<b>4.587</b>	<b>13.168</b>	<b>2.837</b>	<b>2.300</b>	<b>40.873</b>	<b>47.105</b>
<b>Percentage</b>	<b>79,68%</b>	<b>64,34%</b>	<b>2,16%</b>	<b>2,83%</b>	<b>11,22%</b>	<b>27,95%</b>	<b>6,94%</b>	<b>4,88%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

- Pertumbuhan Jumlah Dokumen yang diperiksa dari tahun 2020, 2021 dan 2022, terus meningkat . 2020-2021 : 15.3 %  
2021-2022 : 29.4% ( posisi 22 Desember 2022)
- Peningkatan Jumlah dokumen yang diperiksa diikuti oleh peningkatan prosentase Dokumen TBO. 2020 – 2021 : 187% 2021 – 2022 : 105%
- Dokumen TBO, tidak bisa dihindari karena Produk Owner memang membuat TC yang dimungkinkan adanya dokumen TBO

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Juli 2022

Rata-rata Waktu Penggerjaan per Loan ID per Hari (Estimasi SLA harian tanpa memperhitungkan pemenuhan kekurangan dokumen / kondisi ideal)

$$y = t + v + w$$

1:30:15

1:15:15

1:25:14

1:14:11

1:29:37

1:51:59

1:27:05

1:25:50

1:51:27

2:01:36

1:51:12

1:31:04

1:36:39

1:58:57

1:44:33

2:00:51

1:50:57

1:48:45

1:47:57

1:30:36

1:29:49

September 2022

Rata-rata Waktu Penggerjaan per Loan ID per Hari (Estimasi SLA harian tanpa memperhitungkan pemenuhan kekurangan dokumen / kondisi ideal)

$$y = t + v + w$$

1:11:59

1:18:35

1:06:18

1:19:34

1:31:00

1:30:31

1:40:35

1:08:05

1:27:24

1:34:06

1:31:19

1:55:47

1:28:13

1:15:34

1:31:44

1:33:18

1:28:28

1:24:17

1:35:53

1:29:04

1:39:23

1:20:27

Okttober 2022

Rata-rata Waktu Penggerjaan per Loan ID per Hari (Estimasi SLA harian tanpa memperhitungkan pemenuhan kekurangan dokumen / kondisi ideal)

$$y = t + v + w$$

1:02:06

1:08:30

1:33:39

1:41:55

1:42:31

1:05:11

1:27:19

1:46:30

# NEED APPROVAL AND DECISION FROM MANRISK COMMITTEE :

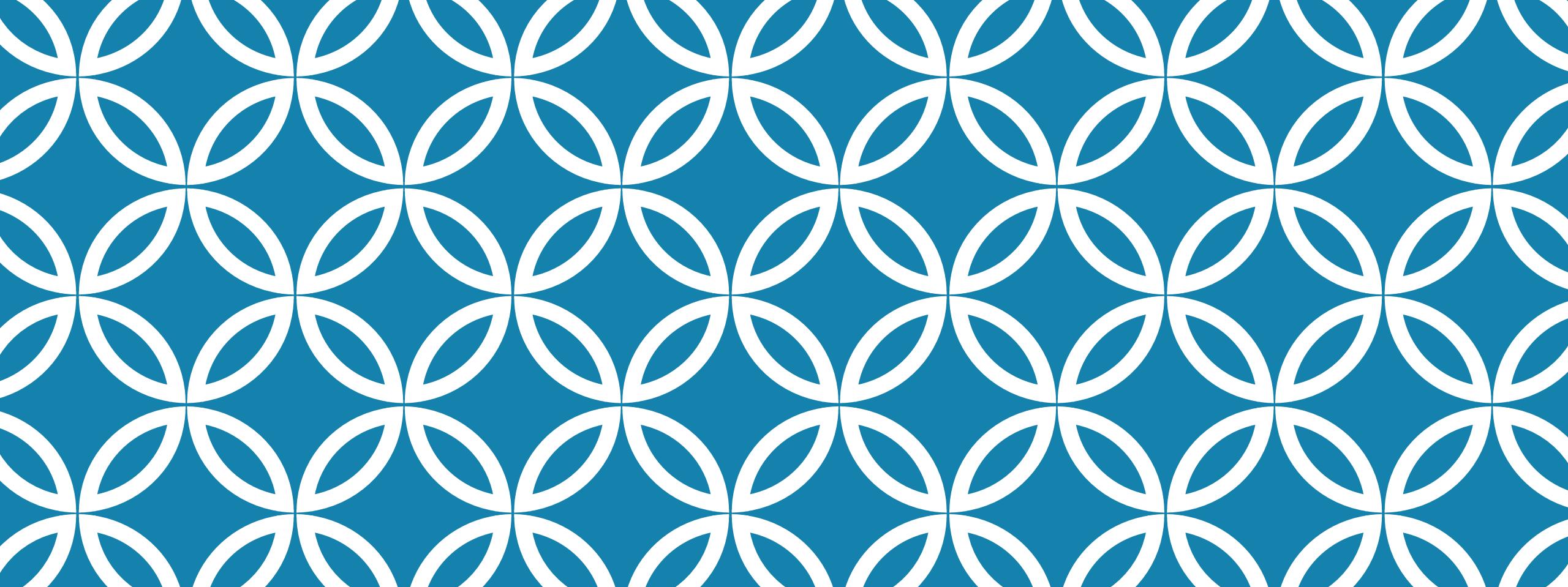
1. Implementasi Policy / Kebijakan antara Divisi Management Resiko, Kredit Konsumen dan Network and Operation : **Berapa Persentase Jumlah Document TBO yang diperkenankan** untuk dikelola oleh DCRM Departemnt ?
2. Perlu pengaturan dalam Juklak : terhadap Unit Bisnis, yang mengajukan Perubahan Tanggal TBO, **lebih dari 3 kali**, harus mendapat Persetujuan / Rekomendasi dari Divisi Kredit Konsumen yang diajukan melalui Aplikasi UAS ( *Unsecured Approval System* ) Bukti Persetujuan harus diprint dan di Upload pada Aplikasi DMS pada Field Surat Rekomendasi
3. Implementasi quota TBO overdue di Aplikasi DMS untuk **mengelola pemenuhan dokumen TBO**

# NEXT 2023 AGENDA

- 1. Decreasing Service Level Agreement (SLA) from 90 minutes to 60 minutes**
  1. Queieng System
  2. First In First Out System
- 2. Implementation DMS Version 1.4**
  1. Fitur Tarik Performance User masing –masing
  2. Mekanisme Alternate Role untuk Kadiv dan Kadept untuk Approval Perubahan Jam Layanan
- 3. Follow Up Integration E HR x Talenta : Kehadiran, Izin, Sakit, Cuti dan Jam Kerja Shift**
- 4. Socialization and Implementation DCRM to all aspect to the company Correspondences**

# KADIV NETWORK & OPERATION MESSAGES

1. Terimakasih atas Kerja Keras bersama selama 2022
2. Kinerja Perusahaan yang Baik Perlu Kerjasama yang Baik
3. Evaluasi dan Improvement selalu harus dilakukan
4. Selalu bersyukur dan Lakukan Yang Terbaik
5. Semoga dimudahkan dan dilancarkan ikhtiar kita di 2023



**HAPPY NEW YEAR 2023**

*End of Presentation*