

DIKERJAKAN OLEH : ATM

DITELITI OLEH : HRD

DIREKTUR OPS & SDM

DIREKTUR KEU & GA
(c.q. MANAGER)

DIREKTUR KOMERSIL
& PENGEMBANGAN BISNIS


MUNAWAR M YUSBA


ERRY IRAWAN P


REZA AZHARI

MENYETUJUI,
DIREKTUR UTAMA


M HALIM POHAN

PERIHAL : SOP Divisi ATM

KLASIFIKASI :

LAMPIRAN : 1 Berkas

**PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE**Owner :
Direktorat OperasionalUser :
Operasional ATMDivisi : ATM
No : 01

Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019

RUN SHEET

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Dibuat berdasarkan prediksi dashboard bank / klien H-1	Koordinator ATM	Dibuat H-1
2.	Menentukan Crew yang bertugas dan armada yang akan dipakai.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
3.	Memberikan run sheet kepada CRO dan di email ke pimpinan	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty


PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE

Owner :
Direktorat Operasional

User :
Operasional ATM

Divisi : ATM
No : 02

Tanggal Pembuatan : 3 September 2019

PENGAMBILAN & PENGEMBALIAN KELENGKAPAN ATM DI CRO

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	<p>Crew ATM mengambil dan mengembalikan kunci harus di CRO dan tidak boleh diwakilkan, Kunci Yang Dimaksud Adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kunci Mobil lengkap dengan STNK. b. Kunci Gembok (2 PCS) c. Kartu uang elektronik/kartu tol d. Kartu ATM Tes Cash milik Bank e. Uang Spare f. Kunci Tombak g. Kunci Kombinasi h. Kunci Dallas Cencon i. Kunci Paskia atas bawah j. Kunci Kerangkeng (Box ATM) 	Crew ATM	Harus ada petugas cro
2.	Crew ATM memastikan kunci mobil menyatu dengan kunci gembok (Brangkas) 2 Pcs	Crew CIT	Harus ada petugas cro
3	<p>Crew ATM pada saat pengambilan harus mencatat di Buku CRO Yang Sudah disiapkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengambilan seluruh kunci b. seluruh kartu c. harus mengecek kelengkapan surat kendaraan (STNK) 	Crew CIT.	Harus ada petugas cro
4.	<p>Crew ATM harus mencatat dibuku CRO saat pengembalian :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengembalikan seluruh kunci-kunci b. Mengecek kembali kelengkapan surat kendaraan yang akan dikembalikan c. Mengembalikan kartu tol, kartu uang elektronik, kartu ATM tes cash beserta laporan pemakaian (Struk Tol dan Parkir) dengan menggunakan lembar perjalanan yang sudah di catat. d. Mengembalikan sisa uang spare dan meminta jika spare kurang (tidak pending) 	Crew ATM	Harus ada petugas cro
5.	<p>Crew ATM bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kunci Mobil lengkap dengan STNK. b. Kunci Gembok (2 PCS) c. Kartu uang elektronik/kartu tol d. Kartu ATM Tes Cash milik Bank e. Uang Spare f. Kunci Tombak g. Kunci Kombinasi h. Kunci Dallas Cencon i. Kunci Paskia atas bawah j. Kunci Kerangkeng (Box ATM) 	Crew ATM	Harus ada petugas cro

M /


PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE

Owner : Direktorat Operasional	User : Operasional ATM	Divisi : ATM No : 03
-----------------------------------	---------------------------	-------------------------

Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019

CASH REPLENISHMENT (CR)

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Petugas membawa barang menuju lokasi ATM yang tercantum pada form checklist dan perangkat yang diperlukan <ul style="list-style-type: none"> • Kartu ATM Tes Cash milik Bank • Kunci Tombak • Kunci Kombinasi • Kunci Dallas Cencon • Kunci Paskia atas bawah • Kunci Kerangkeng (Box ATM) 	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
2.	Setelah tiba di lokasi mesin ATM, Crew ATM meminta nomor kombinasi / cencon ke CRO dengan menyebutkan nama, ID Crew, ID mesin, lokasi.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
3.	Membuka brankas bagian bawah mesin setelah mendapat nomor kombinasi, memakai kunci tombak dan nomor cencon dari CRO.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
4.	Masuk menu ATM : <ul style="list-style-type: none"> • Proses print data lama (print sisa uang) • Hapus data lama (clear cash) • Input data baru. Simpan semua data dalam satu plastik khusus nama lokasi tersebut	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
5.	Buka pintu brankas mesin ATM, kemudian cocokkan nomor seal cassette dan reject dengan check list lama (pastikan checklist lama ada didalam mesin ATM, jika tdk sesuai laporkan ke pimpinan ATM).	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
6.	Buka canvas bag kemudian cocokkan nomor seal cassette dan reject dengan check list baru dan keluarkan cassette dari canvas bag, tempatkan pada posisi disamping mesin ATM dan dalam pengawasan.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
7.	Masukan semua cassette dan reject yang lama kedalam canvas bag dan di seal tombak.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
8.	Pastikan tidak ada uang yang tertinggal / Jam (nyangkut) dan tercecer didalam mesin. Jika ada uang yang tercecer (tidak masuk dalam cassette) masukkan dalam plastik transparan dan masukkan dalam canvas bag bersama cassette return.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty

M /  7/2



9	Bersihkan semua sensor baik yang di dispenser atau pun pada card reader	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
10	Masukan semua cassette dan reject baru kedalam rak dispenser dan cek cassette yang dimasukan. <ul style="list-style-type: none"> • Print pengisian • Test cash (cassette 1, 2, 3, 4) • Ambil bill counter (bill sisa uang, bill pengosongan, bill pengisian, bill test cash) • Ambil Rekaman EJ 	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
11	Lakukan test dispensed untuk memastikan berfungsinya semua perangkat ATM.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
12	Keluar dari menu ATM Supervisor	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
13	Tutup brankkas dan kunci dengan kunci tombak		
14	Lakukan test tarik tunai untuk memastikan kebenaran denominasi dan fungsi Transaksi ATM	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
15	Acak kombinasi lalu laporkan nomor closing cencon ke CRO	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
16	Jika ada kesulitan atau kendala harap menghubungi segera koordinator atau monitoring	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty

M/ [Signature] [Signature]


PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE

Owner : Direktorat Operasional	User : Operasional ATM	Divisi : ATM No : 04
-----------------------------------	---------------------------	-------------------------

Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019

FIRST LINE MAINTENANCE (FLM)

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Mengetahui jenis problem yang terjadi sesuai instruksi Monitoring Cabang	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
	<p>Mengambil kunci di CRO yang diperlukan untuk melakukan FLM :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunci paskia atas • Kunci paskia bawah • Kunci brankkas • Kunci box • Kunci tombak 		
2.	<p>Print out data sebelum dilakukan maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print data saldo (print counter) <p>Setelah maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cek perangkat apakah sudah berfungsi dengan baik • Test dispencer • Test printer • Test card reader • Print data saldo (print counter) <p>Lampirkan pada lembar perjalanan dan catat problem serta penanganannya.</p>	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
3.	Pastikan apakah perlu open save atau tidak (identifikasi Jenis Problem)	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
4.	Jika problem tersebut memerlukan open save. Minta nomor kombinasi dan nomor cencon di CRO (menyebutkan nama, ID Crew, ID mesin, lokasi)	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
5.	Masuk menu ATM untuk memulai penanganan problem yang terjadi	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty

M/ 24

Gef



6.	<p>Handle problem yang terjadi dan jika ada money jam :</p> <ul style="list-style-type: none">• Diperlihatkan ke kamera• Masukkan kedalam kantong plastik transparan dengan mencantumkan nama dan ID lokasi mesin ATM• Buat berita acara• Serahkan ke CPC melalui Vault	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
7	Catat tanggal jika ada perubahan seal atau te bag pada check list beri nama dan tandatangan	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
8	Laporkan kejadian tersebut ke Pimpinan ATM.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
9	Pastikan problem ditangani dgn baik.	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
10	Lakukan test tarik tunai setelah problem selesai ditangani	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
11	Jika ada kesulitan atau kendala harap menghubungi segera Pimpinan ATM dan Monitoring ATM	Crew ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty

M/2 1/2 1/2


PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE

 Owner :
 Direktorat Operasional

 User :
 OperasionalATM

 Divisi : ATM
 No : 05

Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019

PENGAMBILAN CASH SUPPLY ATM

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Pengambilan cash supply ATM berdasarkan instruksi klien.	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
	Crew operasional menuju Bank dengan dibekali surat penunjukan Tugas		
2.	Petugas tiba di lokasi (Bank) dan melaporkan kedatangannya ke pihak Security / Teller bank yang sudah di tunjuk.	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
3.	Crew operasional menerima uang Cash Supply ATM dengan metode BBC	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
4.	Crew operasional menghitung secara BBC, jika dianggap sudah sesuai, Crew operasional mencatat pada TTP jumlah uang, No Segel dan No bag.	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
5.	Crew operasional dan pihak Bank (teller) menandatangani TTP setelah data sesuai dengan yang sebenarnya.	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
6	Crew operasional meninggalkan lokasi (Bank) menuju kantor CIGS	Crew CIT	Ditunjuk oleh SPV on Duty
7	Serah terima cash supply dengan Vault.		


PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE

 Owner :
 Direktorat Operasional

 User :
 OperasionalATM

 Divisi : ATM
 No : 06

Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019

PENGANTIAN NOMOR KOMBINASI ATM

No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Penggantian nomor kombinasi ATM dilakukan : <ul style="list-style-type: none"> • Terjadi karena Crew resign (reguler) • Dilakukan secara berkala (minimal satu bulan sekali) 		
2.	Tekhnisi ATM menyerahkan data lokasi yang akan dilakukan setting nomor kombinasi ke CRO	Tekhnisi ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
3.	Menerima kunci ATM dari CRO sesuai dengan data yang akan di lakukan setting nomor kombinas (tanda terima kunci wajib ada)	Tekhnisi ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
4.	Tiba dilokasi mesin ATM, meminta nomor kombinasi lama dan cencon ke CRO	Tekhnisi ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
5	Tekhnisi membuka brankas dengan disaksikan pengawal. Pada saat setting nomor kombinasi yang tau nomor kombinasi hanya tekhnisi.	Tekhnisi ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty
6	Setelah setting seluruhnya selesai, mesin dan brankas ditutup dan tekhnisi kembali ke CIGS untuk menyerahkan kunci dan nomor kombinasi baru ke CRO. (sama dengan penyerahan kunci ATM)	Tekhnisi ATM	Ditunjuk oleh SPV on Duty



PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE			
Owner : Direktorat Operasional		User : OperasionalATM	Divisi : ATM No : 07
Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019			
COMAND CENTRE MONITORING (CCM)			
No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Melakukan monitoring melalui Program dari Echannel yaitu ATM Pro dan Portal Echannel.	CCM	Ditunjuk oleh Kabag
2	<p>Jika ada problem yang tidak tertangani khusus untuk mesin ATM garansi maka Team Monitoring meminta ke pihak Agent Master untuk Open Tiket (OT) dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Berita Acara tentang problem mesin ATM (ID dan Nama Lokasi, problem mesin, Crew yang menangani) Melampirkan Foto / Vidio keadaan mesin ATM 		
3	Memastikan apakah Open Tiket sudah dilaksanakan oleh Agent Master. Jika sudah terlihat tanda OT pada portal artinya OT sudah berjalan.		
4	Memantau down time agar sesuai dengan durasi yang telah disepakati.		
5	Mengingatkan Monitoring Cabang untuk melaksanakan permintaan penanganan Comand Centre Monitoring (CCM).		
6	Melakukan koordinasi untuk menyelesaikan setiap problem ATM yang ada antara Operasional dengan pihak klien.		

M/Ge 730



PT. CIGS - STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE			
Owner : Direktorat Operasional		User : OperasionalATM	Divisi : ATM No : 08
Tanggal Pembuatan : 29 Agustus 2019			
MONITORING ATM OPERASIONAL			
No	Uraian	Pelaksana	Keterangan
1.	Memonitor kegiatan ATM	Crew Monitoring	
2.	Mengintruksikan ke Team Lapangan terkait dengan pengisian / penanganan problem.	Crew Monitoring	
3.	Mencatat setiap adanya pengisian / problem yang muncul dengan lengkap termasuk, waktu kejadian, waktu penanganan Problem, waktu selesai penanganan serta Crew yang di tunjuk.	Crew Monitoring	
4.	Membuat prediksi rencana pengisian pada H-2 untuk mengajukan permintaan Cash Supply.	Crew Monitoring	
5.	Mendata/menyerahkan kunci-kunci ATM yang akan di gunakan TIM untuk Pengisian / Penanganan problem	Crew Monitoring	
6.	Memberi informasi Ke Monas CCM Apa saja yang Menjadi Problem ATM di Cabang Masing-Masing Kepala Layanan (KL)	Crew Monitoring	
7.	Menyiapkan Data Untuk Open Tiket, Seperti Berita Acara, Chat IT dan PIC ATM di Lapangan.	Crew Monitoring	
8.	Menarik Data Dari BOT E-Channel per jam untuk memonitor Problem ATM.	Crew Monitoring	

M /  