

MINUTE OF MEETING

MINUTE OF MEETING			
<div>Pokok Pembahasan :</div> <div>Sosilaisasi ATM Emas</div>	Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
	26 September 2025	Andriansyah (DC)	29 September 2025
	https://zoom.us/j/3719835402?omn=95292852416		
	Meeting ID: 371 983 5402		
	Waktu: Pkl: 15:30		
<div>Peserta Rapat :</div> <div>1 Agung Cahyo (Product Owner)</div> <div>2 Gadhang Pangenggar</div> <div>3 Putri Verizka</div> <div>4 Seluruh Team Leader (Tier 1)</div> <div>5 Seluruh Team QCO</div> <div>6 Hijri Hanifa</div> <div>7 Seluruh Agent Inbound</div> <div>8 Seluruh Agent Telemarketing</div> <div>9 Seluruh Agent Outbound Call</div> <div>10 Seluruh Agent Verifikator</div> <div>11 Seluruh Agent Operator Telepon</div> <div>12 Seluruh Team Support Tier 1</div> <div>13 Eni (QA)</div> <div>14 Rumini (Team Leader Outbound Call)</div> <div>15 Kiki (Team Leader Telemarketing)</div> <div>16 Andriansyah</div>	<div>Yang tidak hadir:</div> <div>-</div>		
Uraian	Keterangan		

1	Fitur Produk Tabungan Emas	Materi Pembahasan
	Fitur Tabungan Emas	
	Open	
	Pembukaan Rekening Tabungan Emas	
	Basis Gramasi	
	Pembelian Saldo Tabungan Emas (Gr)	
	Penjualan Saldo Tabungan Emas (Gr)	
	Transfer Saldo Tabungan Emas (Gr)	
	Ambil Fisik Tabungan Emas (Gr)	
	Basis OSL	
	Gadai Tabungan Emas (OSL)	
	Krasida Tabungan Emas (OSL)	
	Cicil Emas Tabungan Emas (OSL)	

2	<p>Ketentuan Ambil Fisik Tabungan Emas</p> <p>Pengajuan Ambil Fisik Nasabah melakukan pengajuan melalui :</p> <p>Outlet Konvensional</p> <p>Outlet Syariah</p> <p>TRING!</p> <p>Pegadaian Syariah Digital</p> <p>Brimo</p> <p>Distro/J store</p> <p>TRING!</p> <p>Pengambilan Emas Fisik Nasabah melakukan pengambilan melalui :</p> <p>Outlet Konvensional</p> <p>Outlet Syariah</p> <p>Outlet Konvensional</p> <p>Outlet Syariah</p> <p>Outlet Konvensiona</p> <p>Outlet Galeri 24</p> <p>ATM Emas</p> <p>Note :</p> <p>1. Saldo minimal Tabungan Emas setelah ambil fisik sebesar 0.1 Gram</p> <p>2. Pengambilan fisik emas dapat dilakukan di seluruh outlet Pegadaian sesuai dengan Jenis Tabungan Emas (Konvensional/Syariah)</p>	Materi Pembahasan
---	---	-------------------

3	<p>ATM EMAS</p> <p>Spesifikasi ATM Emas</p> <p>BRINKS ATGM 12 slot</p> <p>Definisi :</p> <p>Automated Teller Gold Machine (ATGM) / ATM EMAS adalah perangkat mesin otomatis yang digunakan untuk melakukan transaksi pembelian emas atau ambil fisik produk Tabungan Emas secara mandiri oleh nasabah.</p> <p>Ruang Lingkup</p> <p>Vendor ATM : BRINKS</p> <p>Stakeholder Pengelola ATM Emas</p> <p>Pegadaian dan Galeri4</p> <p>Jumlah ATM Emas : 2 ATM</p> <p>Mekanisme Pengadaan ATM Emas : Sewa (PT Galeri 24)</p> <p>Kapasitas ATM Emas : 1 Mesin terdapat 12 cassette Per cassette 100 keping</p> <p>Brand Emas : Galeri 24 (Fase I)</p> <p>Galeri 24, Antam, Lotus Archi, UBS (Fase II)</p> <p>Pilihan denominasi : 1 gram, 2 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram</p> <p>Inventory Management : - Sumber Emas Galeri 24 Pusat</p> <ul style="list-style-type: none">- Pengisian Emas oleh Brinks- Replenishment sesuai kebutuhan <p>Pengembangan ATM EMAS : Ambil Fisik produk TE (Fase I)</p> <p>Pembelian Emas Tunai (Fase II)</p> <p>Rencana Lokasi ATM EMAS : Unit Kerja Operasional Kantor BRI Outlet Pegadaian</p>	Materi Pembahasan
---	--	-------------------


4	<p>Fitur ATM Emas</p> <p>Definisi dan Fitur ATM Emas Pegadaian</p> <p>ATM Emas Pegadaian (Automated Teller Gold Machine/ATGM) adalah Mesin otomatis yang dirancang untuk menyediakan layanan penarikan emas fisik secara mandiri oleh Nasabah melalui aplikasi TRING!.</p> <p>Stakeholder : Bulion & Galeri 24</p> <p>Vendor : BRINKS</p> <p>Fitur ATM Emas Pegadaian x BRINKS :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengambilan Fisik Tabungan Emas2. Pembelian Tunai Emas Fisik (Oktober - November 2025)3. Channel Aplikasi TRING!4. Brand Galeri 24 dan brand lain5. Denom mulai dari 1 gram sampai dengan 100 gram6. Pilihan Ambil Fisik terbatas 1 brand, 1 denom, 1 keping7. Pengambilan emas melalui scan QR dan verifikasi OTP8. Batas waktu pengambilan di ATM Emas 7 hari	Materi Pembahasan
5	<p>Flow Bisnis ATM Emas Pegadaian</p> <p>Fitur 1</p> <p>Flow Ambil Fisik Tabungan Emas pada ATGM</p> <ul style="list-style-type: none">• Nasabah pilih fitur ambil fisik di ATM melalui aplikasi TRING!• Nasabah melakukan pembayaran via aplikasi TRING!• Nasabah ke ATM Emas yang telah dipilih• Nasabah scan QR code, Input OTP yang dikirim ke HP Nasabah• Nasabah menerima emas <p>Fitur 2</p> <p>Flow Beli Emas Fisik</p> <ul style="list-style-type: none">• Nasabah datang ke ATM Emas• Nasabah pilih denom emas yang akan di beli• Mesin mengeluarkan kode pembayaran• Nasabah melakukan payment• Nasabah menerima emas	Materi Pembahasan

6	<p>Fitur Ambil Fisik di ATM Emas</p> <p>Transaksi Ambil Fisik (via TRING!)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login aplikasi TRING! • Pilih menu ambil fisik • Pilih metode pengambilan ATM, Lokasi, dan Merk Emas • Pilih denom dan jumlah keping emas • Pilih metode Pembayaran • Konfirmasi biaya ambil fisik • Tampilan pembayaran biaya ambil fisik • Input PIN Transaksi • Muncul nomor VA untuk pembayaran • Muncul QR Code setelah dilakukan pembayaran <p>Syarat & Ketentuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki rek tabungan emas dan pengguna aplikasi TRING! • Saldo TE mengendap setelah trx ambil fisik yaitu 0,1 gram • Minimum trx ambil fisik 1 gram 	Materi Pembahasan
7	<p>Fitur Ambil Fisik di ATM Emas</p> <p>Ambil Fisik Emas (via ATM Emas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilih klik disini untuk memulai • Pilih klik disini untuk scan QR • Scan QR dari Aplikasi TRING! • Input OTP pada layar ATM • Konfirmasi transaksi ambil fisik • Emas berhasil keluar • Resi trx berhasil keluar <p>Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> • QR berlaku 7 hari (selama belum dilakukan pengambilan di ATM) • Request OTP maks 3x • Waktu tunggu resend OTP 1 menit • Durasi input OTP 1 menit 	Materi Pembahasan

8	<p>Lokasi Penempatan ATM EMAS Lobby Kiri Tower Pegadaian</p> <p>1. Mesin ATM Emas akan dilaunching secara resmi bersamaan dengan Launching Aplikasi TRING! 2. Setelah grand launching, mesin ATM Emas akan di relokasi ke BRI KC BSD</p>	Materi Pembahasan
9	<p>Alur Complain Handing ATM Emas</p> <ul style="list-style-type: none">• Nasabah• Call center Pegadaian• CS Digital• Helpdesk• Problem Management• Ops Squad <p>Atau</p> <ul style="list-style-type: none">• Nasabah• Call center Pegadaian• Call Center G24• BRINKS (Vendor ATM Emas)• Ops Squad	Materi Pembahasan
10	<p>Pembagian Role Handling Complain Pegadaian</p> <p>1. Jika terjadi error pada saat bertransaksi di Aplikasi TRING 2. Jika terjadi error saat scan QR di ATM Emas 3. Jika terjadi error saat input OTP di ATM Emas (tidak terima OTP dsb)</p> <p>Galeri 24</p> <p>1. Jika emas gagal keluar dari ATM (scan QR & OTP berhasil tapi emas tidak bisa keluar dari ATM) 2. Jika stock emas di ATM kosong</p>	Materi Pembahasan

11	<p>Complain Handing ATM Emas</p> <p>1. Jenis Permasalahan</p> <p>Transaksi berhasil, Box Emas tidak keluar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mati lampu - Tidak ada koneksi internet - Rejected / Tersangkut / Ketidaksesuaian stok pada ATGM <p>Penanganan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengecekan status transaksi - Nasabah Menghubungi Call Center Pegadaian - Nasabah diarahkan untuk pengambilan emas di distro galeri 24 yang ditentukan /dikirim ke alamat nasabah. 	Materi Pembahasan
12	<p>Complain Handing ATM Emas</p> <p>2. Jenis Permasalahan</p> <p>QR tidak valid pada saat scan untuk pertama kali</p> <p>Penanganan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengecekan status transaksi - Pengecekan count OTP dan status QR - Nasabah Menghubungi Call Center Pegadaian - Nasabah diarahkan untuk pengambilan emas di distro galeri 24 yang ditentukan /dikirim ke alamat nasabah. 	Materi Pembahasan
13	<p>Transaksi gagal pada saat salahinput OTP 3 kali</p> <p>Penanganannya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengecekan status transaksi - Pengecekan count OTP dan status QR - Nasabah Menghubungi Call Center Pegadaian - Nasabah diarahkan untuk pengambilan emas di distro galeri 24 yang ditentukan /dikirim ke alamat nasabah. 	Materi Pembahasan
14	<p>QR sudah expired, Transaksi berhasil, halaman tring tidak berubah statusnya</p> <p>Penanganannya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengecekan status transaksi - Pengecekan count OTP dan status QR - Nasabah Menghubungi Call Center Pegadaian - Nasabah diarahkan untuk pengambilan emas di distro galeri 24 yang ditentukan /dikirim ke alamat nasabah. 	Materi Pembahasan
QnA		

1	<p>Q :</p> <p>a. Jika dalam 7 hari nasabah lupa/tidak melakukan pengambilan bagaimana tindak lanjut untuk pengambilan emasnya?</p> <p>b . Jika nasabah sudah pembayaran menggunakan VA untuk pengajuan ambil fisik di ATM Emas, saldo bank dan saldo TE sudah terpotong, namun status tertera gagal/tidak muncul kode QR untuk pengambilannya apakah bisa dibuatkan laporan dari CC atau seperti apa mekanisme tindak lanjutnya?</p> <p>A :</p> <p>a. Menghubungi call center nanti diarahkan ke PIC mba Aristya akan diberikan opsi pengambilan emas ke distro atau dikirim ke alamat nasabah</p> <p>b. Nasabah tetap membuat laporan kemudian pengecekan status transaksi jika gagal saldo akan dikembalikan selama belum terbentuk transaksi di passion namun jika sudah berhasil terpotong akan diberikan opsi pengambilan emas ke distro atau dikirim ke alamat nasabah.</p>	QnA
2	<p>Q : Jika melebihi 7 hari nasabah tidak dapat mengambil fisik emasnya dan juga tidak dapat datang ke outlet, berapa hari saldo emasnya akan kembali ke rekeningnya?</p> <p>A : Tetap harus pengambilan di Distro atau akan dikirimkan ke alamat nasabah oleh Galeri24</p>	QnA
3	<p>Q : Untuk saat ini setiap malam terdapat jam maintenance harian di aplikasi Tring, apabila nasabah melakukan transaksi pada jam maintenance tersebut apakah masih bisa? Apabila berkendala apakah sama dengan step pembuatan pelaporan ARIANA?</p> <p>A : Akan dimatikan service oleh pihak pengelola apabila adanya kendala</p>	QnA
4	<p>Q : Untuk pengambilan emas fisik melalui atm apakah terdapat limit denominasi per hari nya?</p> <p>A : Maksimal 100 gram dan hanya dapat memilih 1 keping saja</p>	QnA
5	<p>Q : Jika nasabah lupa dalam batas waktu pengambilan tersebut apakah ada sms blast atau informasi terkait untuk segera dilakukan pengambilannya?</p> <p>A : Saat ini belum tersedia mungkin kedepannya akan diberikan reminder</p>	QnA
6	<p>Q : Apabila transaksi melalui ATM emas gagal, tadi di informasikan bahwa akan dikirimkan ke alamat nasabah bersangkutan. Apakah ada estimasi waktu tungguanya?</p> <p>A : Estimasi waktu pengiriman paling lama H+3 kerja setelah dilakukan pengecekan laporan. SLA tergantung dari wilayah domisili nasabah.</p>	QnA

7	Q : Apakah pada saat pengajuan order cetak terdapat pilihan untuk mengisi alamat pengiriman? untuk opsi jika transaksi gagal dilakukan. A : Nantinya akan dibantu untuk pelaporan oleh pihak call center	QnA
8	Q : Untuk cetak fisik di aplikasi Pegadaian Digital 0.01 gram namun kenapa saat setelah pengajuan cetak fisik di aplikasi Tring! melalui ATM Emas menjadi 0.1 gram? A : Pengajuan GTE 0,01 gram sedangkan pengajuan cetak dan buyback 0,1gram.	QnA
9	Q : Apakah ada kemungkinan untuk ATM emas akan tersedia di tempat selain dia cabang sebelumnya diinformasikan? Apabila iya bisa diinformasikan wilayah yg akan diprioritaskan. A : Untuk saat ini masih baru 2 dan kemungkinan jabodetabek masih sangat terbatas.	QnA
10	Note dari Galeri24 : Pengambilan langsung tidak bisa diseluruh distro, pengambilan hanya dapat di salemba kantor pusat distro galeri24 dan untuk pengiriman tidak dikenakan biaya sedangkan estimasi waktu pengiriman paling lama H+3 kerja setelah dilakukan pengecekan laporan. SLA tergantung dari wilayah domisili nasabah.	
<div> <div>Pemimpin Rapat/Pengisi Materi:</div> <div>Disusun Oleh:</div> <div> <div>Agung Cahyo</div> <div>  <div>Andriansyah (DC)</div> </div> </div> </div>		
Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon dapat menghubungi team penyusun		

