

PERAN KEGIATAN ADMINISTRASI DAN DIGITALISASI DOKUMEN DALAM Mendukung OPERASIONAL PADA BAGIAN KONSUMER BISNIS DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PALANGKA RAYA

Jessica Septiana Harto^{1*}, Berta Margareta Agustin Wijaya²⁾

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Palangka Raya, Indonesia

*Corresponding Author: jessica.septiana.harto@gmail.com

Article Info

Article History:

Received : 22 April 2026

Revised : 12 Mei 2026

Approved : 23 Mei 2026

Keywords:

Archive Digitalization, Banking Administration, Consumer Business, Community Service, Operational Efficiency

Copyright © 2025, The Author(s).
This is an open access article
under the CC-BY-SA license



ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan menganalisis peran kegiatan administrasi dan digitalisasi dokumen dalam mendukung kelancaran operasional pada Bagian Konsumer Bisnis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangka Raya. Fokus kegiatan mencakup pengelolaan arsip fisik (BRImen), proses pemindaian (*scanning*) dokumen, administrasi kredit, dan alur birokrasi perbankan. Pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus partisipatif melalui program Magang Mandiri Berdampak. Data primer diperoleh melalui observasi mendalam dan catatan logbook harian selama periode 22 Januari hingga 22 Mei 2026. Hasil pelaksanaan program kerja menunjukkan bahwa tertib administrasi di unit pendukung (*back-office*) menjadi penentu utama kelancaran layanan di garda terdepan (*front-office*). Implementasi penataan dokumen ke dalam map BRImen secara fisik yang diiringi dengan digitalisasi berkas terbukti efektif mempercepat proses temu kembali informasi (*retrieval*), meminimalisir kesalahan administrasi, dan memperlancar distribusi berkas otorisasi (ACC) ke bagian teller. Meskipun demikian, tingginya volume arsip, pencarian manual yang menyita waktu, serta ketidaklengkapan dokumen nasabah masih menjadi kendala operasional yang kerap menunda pelayanan. Oleh karena itu, standarisasi verifikasi berkas dan integrasi sistem digitalisasi yang berkelanjutan menjadi solusi krusial guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This community service program aims to analyze the role of administrative activities and document digitization in supporting smooth operations in the Consumer Business Section at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Palangka Raya Branch Office. The program focus includes physical records management (BRImen), document scanning processes, credit administration, and banking bureaucratic flows. This activity uses a descriptive qualitative approach with a participatory case study design through the Independent Impact Internship program. Primary data was obtained through in-depth observations and daily logbook records during the period 22 January to 22 May 2026. The program results show that orderly administration in support units (*back-office*) is the main determinant of the smooth running of services at the front line (*front-office*). The implementation of physical arrangement of documents into BRImen folders accompanied by digitization of files has proven to be effective in speeding up the information retrieval process, minimizing administrative errors, and expediting the distribution of authorization files (ACC) to the teller section. However, the high volume of archives, time-consuming manual searches, and incomplete customer documents are still operational obstacles that often delay service. Therefore, standardization of file verification and continuous integration of digitalization systems are crucial solutions to increase efficiency and quality of service.

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan merupakan pilar utama dalam menggerakkan roda perekonomian nasional melalui fungsinya sebagai perantara keuangan *financial intermediary* (Kasmir, 2018). Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank tidak hanya berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana (kredit), tetapi juga dituntut untuk menyelenggarakan sistem administrasi yang sangat teliti, terorganisir, dan akuntabel. Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., kelancaran transaksi perbankan di garda terdepan *front-office* sangat bergantung pada keandalan sistem administrasi di unit pendukung *back-office*.

Kantor Cabang Palangka Raya merupakan salah satu unit kerja operasional strategis yang melayani berbagai kebutuhan perbankan masyarakat setempat. Pada instansi ini, Bagian Konsumer Bisnis memegang tanggung jawab yang sangat vital terkait dengan pengelolaan dokumen nasabah, administrasi pembiayaan, serta proses operasional lain yang menjadi syarat mutlak sebelum fasilitas kredit dapat disetujui dan dicairkan. Proses kerja ini melibatkan verifikasi data berlapis, pengarsipan, hingga pengajuan persetujuan (ACC) ke tingkat manajerial.

Meski sistem perbankan terus berinovasi, praktik di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen fisik masih menjadi tulang punggung administrasi, yang mana hal ini membawa tantangan tersendiri. Berdasarkan observasi pendahuluan, pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual sering kali memicu inefisiensi. Beberapa permasalahan konkret yang dihadapi antara lain adalah lamanya waktu pencarian berkas nasabah lama, penumpukan arsip akibat tingginya volume aplikasi, serta potensi ketidaklengkapan dokumen pengajuan yang menyebabkan sirkulasi birokrasi terhenti sementara waktu. Kondisi ini tidak hanya menghambat kerja internal, tetapi juga berdampak pada keterlambatan pendistribusian dokumen ke bagian teller untuk dieksekusi.

Mengingat urgensi tersebut, diperlukan sebuah kajian mendalam mengenai bagaimana pengelolaan administrasi dapat dioptimalkan. Penelitian berbasis pengalaman magang ini bertujuan menganalisis secara komprehensif peran krusial dari kegiatan administrasi dan digitalisasi dokumen dalam mendukung kelancaran operasional Bagian Konsumer Bisnis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangka Raya. Melalui pendekatan kualitatif dan partisipasi langsung, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kendala di lapangan sekaligus mengevaluasi efektivitas solusi yang telah diimplementasikan.

Lembaga perbankan beroperasi dengan asas kepercayaan (*fiduciary principle*) sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yang memfasilitasi aliran dana dalam sistem ekonomi makro (Kasmir, 2018). Untuk mempertahankan stabilitas dan kepercayaan tersebut, keberhasilan operasional sebuah bank tidak dapat hanya diukur dari kualitas interaksi di garda terdepan (*front-office*), melainkan sangat dipengaruhi oleh soliditas infrastruktur administratif di unit pendukung (*back-office*). Administrasi perbankan mencakup serangkaian proses sistematis yang meliputi pencatatan, pengklasifikasian, penyimpanan, hingga pemeliharaan dokumen vital yang merepresentasikan identitas nasabah serta histori transaksi finansial (Moekijat, 2015). Dalam kerangka manajemen risiko, tata kelola administrasi yang presisi berfungsi sebagai lapisan pertahanan operasional (*first line of defense*). Hal ini sangat krusial untuk mencegah timbulnya malapraktik administratif atau kelalaian manusia (*human error*) dalam siklus pelayanan, seperti terjadinya pembukuan ganda, hilangnya jejak agunan, atau persetujuan fasilitas kredit yang tidak memenuhi prinsip kehati-hatian (*prudence*).

Sebagai entitas bisnis yang mengelola arus informasi dan dokumen berskala masif setiap harinya, kapabilitas bank dalam menyelenggarakan manajemen kearsipan menjadi tolok ukur langsung terhadap tingkat efisiensi instansi (Barthos, 2016). Ketergantungan yang berlebihan pada pengelolaan dokumen berbasis fisik (kertas) terbukti memunculkan berbagai inefisiensi, mulai dari membengkaknya kebutuhan ruang penyimpanan (*space management*), kerentanan arsip terhadap degradasi fisik, hingga lambatnya proses temu kembali informasi (*information retrieval*). Merespons tantangan tersebut, transformasi menuju

digitalisasi dokumen salah satunya melalui metode pemindaian (*scanning*) arsip menjadi sebuah keniscayaan teoritis dan praktis (Amsyah, 2005). Transformasi digital ini merevolusi wujud dokumen fisik menjadi pangkalan data terkomputerisasi yang saling terintegrasi. Digitalisasi tidak hanya berorientasi pada penyediaan rekam cadang keamanan (*disaster recovery plan*), tetapi secara revolusioner mampu memangkas waktu pencarian fisik yang tidak produktif, sehingga memungkinkan akses informasi secara seketika (*real-time*) bagi para pengambil keputusan.

Penerapan sistem administrasi yang adaptif dan modern ini menjadi sangat esensial ketika dikontekstualisasikan pada dinamika operasional Bagian Konsumer Bisnis. Unit operasional ini memiliki karakteristik transaksi ritel dengan volume pengajuan yang tinggi, yang secara spesifik berorientasi pada pemenuhan fasilitas pembiayaan serta layanan finansial bagi nasabah individu. Kinerja efisiensi operasional pada bagian ini sangat bertumpu pada aspek validitas kelengkapan data dan kelancaran pergerakan dokumen antardivisi. Sebuah sistem administratif dikategorikan berjalan efektif apabila seluruh rantai pasok dokumen yang bermula dari tahap penyerahan berkas persyaratan oleh nasabah, validasi keabsahan data internal, eskalasi ke pihak manajerial untuk memperoleh persetujuan (ACC), hingga bermuara pada tahap pencatatan pembukuan dan pencairan dana di unit *teller* dapat dieksekusi dengan durasi yang minimal serta terhindar dari pengulangan proses akibat berkas yang tidak lengkap.

Oleh karenanya, integrasi yang presisi antara ketertiban pengelolaan arsip fisik secara sistematis dan pemanfaatan teknologi digitalisasi menjadi fondasi utama dalam menciptakan birokrasi perbankan yang tangkas. Sistem hibrida yang menyeimbangkan pengarsipan fisik untuk kebutuhan pemenuhan legalitas dan pemanfaatan *database* digital untuk kebutuhan verifikasi data akan mencegah terjadinya fenomena dokumen tertahan (*bottleneck*) dalam siklus kerja. Optimalisasi pada sektor administratif ini pada akhirnya tidak sekadar merapikan tumpukan kertas semata, melainkan berdampak langsung pada pemangkasan waktu tunggu (*lead time*) pemrosesan persetujuan kredit, yang secara simultan mendorong terciptanya kualitas pelayanan prima (*service excellence*) bagi seluruh nasabah perbankan.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menguraikan fenomena operasional perbankan di lapangan secara alamiah dan terperinci (Sugiyono, 2022). Jenis penelitian yang diterapkan adalah *participatory action research* (penelitian tindakan partisipatif), yang mana peneliti terlibat langsung secara harian sebagai praktisi magang dalam menyelesaikan permasalahan administratif yang terjadi di institusi terkait (Yin, 2014).

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan penelitian dilaksanakan melalui Program Magang Mandiri Berdampak di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangka Raya, dengan fokus utama pada Bagian Konsumer Bisnis. Pelaksanaan kegiatan dilakukan mengikuti hari kerja operasional bank selama empat bulan kalender, yang terhitung mulai tanggal 22 Januari 2026 sampai dengan 22 Mei 2026.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui metode observasi partisipatif dan dokumentasi. Perekaman data dilakukan secara sistematis melalui Catatan Harian Mahasiswa Magang. *Logbook* ini mendokumentasikan rincian aktivitas harian, mulai dari *briefing* pagi, penanganan arsip (pencarian, penyusunan, *scanning*), penginputan data pendukung, hingga proses distribusi berkas ke lintas divisi. Data kualitatif inilah yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi *bottleneck* administratif serta menilai efektivitas implementasi solusi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Kerja Bagian Konsumer Bisnis

Berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan magang, sistem operasional di Bagian Konsumer Bisnis berjalan secara terstruktur dengan prinsip kehati-hatian (*prudence*). Alur kerja senantiasa diawali dengan penghimpunan dokumen persyaratan dari nasabah. Setiap berkas fisik yang masuk akan melalui proses pengecekan kelengkapan, untuk kemudian diregistrasi dan diarsipkan agar jejak datanya dapat dilacak.

Setelah tahapan administratif internal terpenuhi, dokumen tersebut akan didistribusikan kepada pihak pimpinan atau manajer yang berwenang guna mendapatkan persetujuan akhir atau otorisasi (ACC). Dokumen yang telah memperoleh persetujuan ini selanjutnya dialirkan ke divisi terkait utamanya ke unit *teller* guna keperluan eksekusi lebih lanjut, baik itu untuk pembukuan rutin (form UM-06), registrasi pinjaman Briguna, hingga pencairan langsung ke rekening nasabah. Rantai birokrasi ini membuktikan bahwa operasional tidak dapat berjalan secara terisolasi, melainkan membutuhkan integrasi data yang solid antar bagian kerja.

Peran Pengelolaan Dokumen dan Digitalisasi Arsip

Kualitas penyusunan administrasi di Konsumer Bisnis sangat bertumpu pada tata kelola arsip. Selama masa penelitian lapangan, partisipasi aktif difokuskan pada penataan dokumen secara fisik dan digital.

- 1) Pengarsipan BRImen: Dokumen nasabah yang sebelumnya menumpuk disortir dan dimasukkan secara teratur ke dalam map BRImen khusus. Klasifikasi ini memudahkan pengelompokan jenis aplikasi nasabah sehingga ruang penyimpanan menjadi lebih tertata.
- 2) Pemindaian (Scanning) Berkelanjutan: Mengingat keterbatasan arsip fisik, digitalisasi menjadi kebutuhan mutlak. Proses *scanning* dokumen BRImen dilakukan setiap hari sebagai bentuk transformasi arsip. Langkah ini memungkinkan ketersediaan pangkalan data *softcopy* yang mudah dicari (*searchable*) melalui perangkat komputer kapan pun informasi nasabah tersebut dibutuhkan.
- 3) Pengolahan Data Elektronik: Selain *scanning*, perangkat lunak Microsoft Excel difungsikan untuk rekapitulasi data krusial, seperti pemindahan Progress Opname Agunan dari tahun pembukuan 2025 menuju tahun 2026, yang mana hal ini sangat menunjang validitas kelayakan pembiayaan.

Kendala Administratif dalam Operasional Perbankan

Walaupun sistem telah dirancang dengan baik, implementasi di lapangan masih menemui berbagai disfungsi yang berdampak pada waktu pelayanan. Empat permasalahan sentral yang berhasil diidentifikasi adalah:

- 1) Metode Pencarian Manual: Besarnya kuantitas dokumen fisik menyebabkan pencarian satu berkas nasabah lama dapat menyita banyak waktu operasional staf.
- 2) Penumpukan Volume Arsip: Terbatasnya ruang fisik berbanding terbalik dengan laju masuknya dokumen nasabah baru, membuat penataan menjadi jauh lebih kompleks dan rawan tertukar.
- 3) Berkas Tidak Lengkap: Ketidaklengkapan dokumen pendukung (seperti Surat Pelepasan Hak/SPH yang belum lengkap) dari nasabah kerap menyebabkan proses kerja harus diulang atau ditahan (*pending*).
- 4) Birokrasi Distribusi Antar Bagian: Ketiga faktor di atas berimbas pada keterlambatan pengiriman berkas persetujuan ke atasan, yang pada ujungnya memperlambat pelayanan nasabah di meja teller.

Pembahasan: Mengatasi Kendala Melalui Optimalisasi Administrasi

Berdasarkan hasil analisis, kendala operasional perbankan di Bagian Konsumer Bisnis berpangkal pada kelemahan penanganan fisik dokumen. Oleh karenanya, administrasi yang rapi bukan sekadar pelengkap, melainkan katalisator kecepatan kerja.

Implementasi solusi berupa penggabungan sistem arsip fisik terstruktur (map BRImen) dan digitalisasi (*scanning*) terbukti mampu memotong waktu pencarian berkas secara drastis. Ketelitian dalam menyusun dokumen pendukung sebelum diserahkan kepada atasan juga berhasil meminimalisir risiko dokumen ditolak atau dikembalikan. Ketika fase verifikasi administratif ini berjalan lancar, proses distribusi permohonan tanda tangan (ACC) atasan menjadi jauh lebih cepat. Dampak positif (*multiplier effect*) dari kelancaran internal ini tercermin secara langsung di lapangan; seperti mempermudah proses pencairan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), pelayanan akad langsung dengan nasabah, hingga penyelesaian proses pelunasan di *teller*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pelaksanaan praktik lapangan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi memegang peran yang sangat determinan dan vital dalam menjamin efektivitas kelancaran operasional di Bagian Konsumer Bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangka Raya. Sistem tata kelola administrasi di unit pendukung (*back-office*) terbukti bukan sekadar fungsi pelengkap, melainkan tulang punggung yang menentukan tingkat kecepatan, akurasi, dan keamanan layanan perbankan bagi para nasabah di garda terdepan (*front-office*).

Implementasi solusi yang menggabungkan restrukturisasi arsip fisik melalui sistem map BRImen secara teratur dan percepatan digitalisasi berkas melalui proses pemindaian (*scanning*) yang berkelanjutan, terbukti efektif dalam memecahkan persoalan inefisiensi waktu. Transformasi pengelolaan dokumen ini sukses memangkas durasi pencarian data manual secara drastis, mengurai kerumitan akibat penumpukan volume arsip, serta meminimalisir risiko berkas yang hilang atau tercecer. Selain itu, pengolahan pangkalan data elektronik pendukung berbasis Microsoft Excel seperti pemutakhiran data Progress Opname Agunan turut memastikan bahwa proses verifikasi kelayakan kredit berjalan di atas landasan data yang mutakhir dan valid.

Ketertiban administratif ini secara langsung menciptakan efek berantai (*multiplier effect*) yang positif terhadap seluruh alur birokrasi perbankan. Dengan dokumen persyaratan yang telah tersusun rapi dan terverifikasi kelengkapannya sejak awal, proses eskalasi permohonan tanda tangan persetujuan manajerial (ACC) tidak lagi mengalami antrean penundaan yang berlarut-larut. Akselerasi pada tahap persetujuan ini pada akhirnya menjamin bahwa pendistribusian dokumen otorisasi ke bagian teller dapat dieksekusi secara instan, sehingga memperlancar proses krusial seperti pembukuan rutin, registrasi pinjaman Briguna, hingga pelaksanaan akad dan pencairan dana Kredit Pemilikan Rumah (KPR) kepada nasabah.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa upaya optimalisasi masih dihadapkan pada sejumlah kendala operasional yang membutuhkan penanganan berkesinambungan. Pertumbuhan volume pengajuan nasabah baru yang masif terus menekan kapasitas ruang penyimpanan arsip fisik. Lebih lanjut, kendala eksternal berupa ketidaklengkapan dokumen pendukung dari pihak nasabah seperti Surat Pelepasan Hak (SPH) yang belum tuntas masih sering memaksa staf untuk melakukan penundaan proses (*pending*), yang pada gilirannya dapat menghambat sirkulasi distribusi berkas antarbagian. Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi dokumen dan standardisasi verifikasi administrasi harus terus dikawal sebagai sebuah budaya kerja operasional yang berkelanjutan, guna menopang kualitas pelayanan perbankan yang prima.

Saran

Berdasarkan evaluasi kendala, instansi terkait disarankan untuk: 1) Terus mengoptimalkan dan mewajibkan sistem digitalisasi (*scanning*) berbasis aplikasi arsip sentral yang dilengkapi fitur pelacakan *barcode/keyword* untuk mengeliminasi ketergantungan pencarian dokumen secara manual; 2) Memperketat Standar Operasional Prosedur (SOP) *cross-check* pada tahapan penerimaan berkas awal guna memastikan nihilnya dokumen yang tidak lengkap sebelum diproses ke tahapan selanjutnya; 3) Memperbarui sarana penunjang ruang kearsipan fisik *filling cabinet* yang lebih proporsional untuk menampung volume pertumbuhan nasabah secara jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bank Rakyat Indonesia. (2026). Info Perusahaan. Diakses melalui <https://bri.co.id/en/infoperusahaan?inheritRedirect=true>
- Barthos, B. (2016). *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harto, J. S. (2026). *Laporan Akhir Magang Mandiri Berdampak: Peran Kegiatan Administrasi dalam Mendukung Operasional pada Bagian Konsumer Bisnis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palangka Raya*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moekijat. (2015). *Tata Laksana Kantor (Manajemen Perkantoran)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yin, R. K. (2014). *Case Sdy Research: Design and Methods* (5th ed.). SAGE Publications.