

Prosedur Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen Nasabah di Unit RFO BSI KCP Sudirman Palembang

Alma Meiliani, Fadilla

Program Studi Perbankan Syariah Universitas Indo Global Mandiri

Email: meilianialma@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 26, 2026

Revised Mei 04, 2026

Accepted Mei 06, 2026

Kata Kunci:

Prosedur, Pengelolaan, Pengarsipan
Dokumen, Nasabah

Keywords:

Procedures, Management, Document
Archiving, Customers



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Alma Meiliani, et.al, Published by Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

ABSTRAK

Pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah merupakan aspek penting dalam operasional perbankan, khususnya dalam menjaga efisiensi administrasi, kepatuhan regulasi, dan prinsip syariah. Permasalahan yang diangkat dalam laporan ini adalah bagaimana prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah di Unit Retail Financing Operation (RFO) PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan prosedur yang diterapkan, mengidentifikasi hambatan, serta memberikan gambaran terkait efektivitas sistem pengarsipan yang berjalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh secara langsung dari aktivitas operasional di unit RFO selama kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi kelengkapan, digitalisasi melalui scanning dan pemberian barcode, hingga penyimpanan dokumen dalam ruang arsip (strong room) yang aman. Sistem ini mendukung tertib administrasi serta kepatuhan terhadap prinsip syariah, seperti amanah, transparansi, dan integritas. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya volume dokumen. Secara keseluruhan, pengelolaan arsip di RFO berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional, kesiapan audit, dan pengendalian risiko perbankan syariah.

ABSTRACT

The management and archiving of customer documents is a crucial aspect of banking operations, particularly in maintaining administrative efficiency, regulatory compliance, and adherence to sharia principles. This report addresses the procedures for managing and archiving customer documents at the Retail Financing Operation (RFO) Unit of PT Bank Syariah Indonesia, Palembang Sudirman Branch, and the challenges encountered in its implementation. The purpose of this study is to describe the procedures implemented, identify challenges, and provide an overview of the effectiveness of the existing archiving system. The method used in this study is a descriptive approach, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data were obtained directly from operational activities at the RFO unit during the Internship Lecture (KKP) program. The results indicate that the procedures for managing and archiving customer documents have been implemented in accordance with standard operating procedures (SOPs), starting from document receipt, completeness verification, digitization through scanning and barcoding, to document storage in a secure archive room (strong room). This system supports orderly administration and compliance with sharia principles, such as trustworthiness, transparency, and integrity. However, there are several challenges, such as limited human resources and high document volume. Overall, archive management at the RFO plays a crucial role in supporting smooth operations, audit readiness, and risk management in Islamic banking.

Pendahuluan

Perkembangan industri perbankan yang semakin kompetitif menuntut setiap lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dalam konteks tersebut, pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah menjadi aspek yang sangat krusial. Dokumen nasabah seperti data pribadi, perjanjian pembiayaan, riwayat transaksi, hingga persetujuan akad merupakan bukti formal atas hubungan hukum antara bank dan nasabah. Apabila pengelolaannya tidak dilakukan secara tepat, hal ini berpotensi menimbulkan berbagai risiko, mulai dari kehilangan dokumen, kesulitan dalam proses pencarian, hingga menurunnya tingkat kepercayaan dan reputasi lembaga perbankan (Putri & Aravik, 2024).

Arsip dalam suatu organisasi memiliki peran strategis sebagai sumber informasi utama, alat pengawasan, serta dasar dalam pengambilan keputusan. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai kumpulan dokumen, tetapi juga sebagai “memori organisasi” yang mendukung proses perencanaan, analisis, evaluasi, dan pengendalian. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan arsip yang terstruktur, sistematis, dan mudah diakses agar informasi dapat disajikan secara cepat, tepat, dan akurat. Ketersediaan arsip yang baik akan membantu pimpinan dalam merumuskan kebijakan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan organisasi (Juleha, et.al, 2025).

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pengarsipan harus mengacu pada prinsip, kaidah, dan standar kearsipan yang berlaku, termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Kepatuhan terhadap regulasi ini penting untuk menjamin keautentikan, keandalan, dan integritas dokumen yang dimiliki oleh bank. Selain itu, perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam sistem pengarsipan, sehingga bank dituntut untuk mengimplementasikan sistem digital yang mampu meningkatkan kecepatan akses, akurasi data, serta keamanan informasi nasabah.

Pengelolaan arsip yang efektif juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan, baik pada unit front-office maupun back-office. Arsip yang tertata dengan baik memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih cepat dan efisien, sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan. Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam pengelolaan arsip di beberapa lembaga perbankan, baik dari aspek penyimpanan, pemeliharaan, maupun ketersediaan sumber daya manusia yang profesional di bidang kearsipan. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan perbaikan sistem pengarsipan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, Unit Retail Financing Operation (RFO) pada Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Palembang perlu memiliki prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan prinsip syariah serta ketentuan perbankan yang berlaku. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur yang diterapkan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas operasional, kepatuhan, dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Metode Pengabdian

Penelitian dalam laporan ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata pada suatu waktu tertentu, khususnya terkait prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah di unit RFO. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap aktivitas pengelolaan dokumen di lapangan secara sistematis untuk memperoleh data yang akurat. Wawancara dilakukan melalui komunikasi dua arah dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan informasi yang mendalam mengenai prosedur yang diterapkan. Selain itu, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, catatan, dan dokumen pendukung sebagai bukti yang memperkuat hasil penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara dengan subjek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dan temuan di PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, khususnya pada Unit Regional Financing Operation (RFO), diperoleh gambaran bahwa unit ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional pembiayaan berbasis syariah. RFO bertindak sebagai back office yang menangani seluruh proses administratif pembiayaan setelah pencairan dana dilakukan. Peran ini mencakup pengelolaan dokumen nasabah, penginputan data, hingga pengawasan kelengkapan berkas. Dengan demikian, keberadaan RFO menjadi kunci dalam menjaga ketertiban administrasi serta memastikan keberlangsungan proses pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara fungsional, RFO menjalankan beberapa tugas utama yang saling terintegrasi. Fungsi pertama adalah pengelolaan dokumen pembiayaan, yaitu menerima dokumen dari unit pembiayaan, melakukan verifikasi kelengkapan, serta memastikan keabsahan dokumen sesuai dengan checklist yang telah ditentukan. Fungsi ini sangat penting untuk meminimalisir kesalahan administratif yang dapat berdampak pada proses pembiayaan di kemudian hari. Selain itu, RFO juga bertanggung jawab dalam menginput data nasabah ke dalam sistem digital internal bank sebagai bentuk pencatatan yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

Fungsi kedua adalah digitalisasi dan pengarsipan dokumen, yang dilakukan melalui proses scanning dokumen, pemberian barcode sebagai identitas unik arsip, serta penyimpanan dokumen fisik dalam ruang khusus (strong room). Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pencarian dan pengelolaan dokumen, serta mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dengan adanya sistem barcode dan pencatatan digital, setiap dokumen dapat dilacak dengan mudah dan cepat, sehingga mendukung kebutuhan operasional maupun audit.

Selanjutnya, fungsi monitoring dan kontrol data pembiayaan juga menjadi bagian penting dalam tugas RFO. Dalam hal ini, RFO memastikan bahwa seluruh data nasabah yang telah diinput sesuai dengan dokumen fisik yang tersedia. Proses validasi ulang dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan data yang dapat mempengaruhi keakuratan informasi dalam sistem. Selain itu, RFO juga menyusun laporan secara berkala kepada Operational Manager atau Branch Manager sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan data dan dokumen pembiayaan.

Dalam aspek kepatuhan, RFO turut berperan dalam mendukung kegiatan audit internal maupun eksternal. Unit ini menyediakan dokumen dan data yang dibutuhkan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI) serta pihak regulator dalam proses pemeriksaan. Kesiapan

arsip yang lengkap, rapi, dan mudah diakses menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola administrasi suatu bank. Oleh karena itu, RFO dituntut untuk selalu menjaga kerapian dan keteraturan arsip agar dapat memenuhi kebutuhan audit kapan pun diperlukan.

Prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen di RFO dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Tahap pertama adalah pemeriksaan dokumen, yaitu memastikan bahwa seluruh berkas nasabah telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Tahap kedua adalah pengindeksan dan pengkodean, di mana setiap dokumen diberikan kode unik untuk memudahkan identifikasi. Tahap ketiga adalah penyortiran dokumen berdasarkan sistem tertentu, seperti kronologis atau numerik. Tahap keempat adalah penyimpanan dokumen dalam media yang telah ditentukan, baik secara fisik maupun digital.

Selain itu, prosedur pengarsipan juga mencakup mekanisme peminjaman dan pengembalian arsip. Setiap dokumen yang dipinjam harus dicatat secara administratif untuk memastikan keberadaan arsip tetap terkontrol. Prosedur ini mencakup penentuan pihak yang berwenang meminjam, jangka waktu peminjaman, serta pencatatan dalam lembar peminjaman arsip. Dengan adanya sistem ini, risiko kehilangan dokumen dapat diminimalisir, dan keberadaan arsip dapat dilacak dengan jelas.

Dalam jangka panjang, pengelolaan arsip juga melibatkan proses penyusutan arsip, yaitu kegiatan mengurangi jumlah arsip yang sudah tidak aktif. Penyusutan dilakukan dengan tujuan untuk menghemat ruang penyimpanan, meningkatkan efisiensi, serta mempercepat proses pencarian dokumen yang masih relevan. Arsip yang memiliki nilai guna tinggi tetap dipertahankan sebagai bahan referensi dan bukti pertanggungjawaban, sementara arsip yang tidak lagi diperlukan dapat dimusnahkan sesuai prosedur yang berlaku.

Dari sisi kualitas, arsip yang dikelola di RFO harus memenuhi beberapa syarat penting, yaitu autentik, andal, utuh, siap pakai, serta akurat dan lengkap. Keautentikan arsip dijaga melalui prosedur yang ketat dalam penciptaan dan penyimpanan dokumen. Keandalan arsip tercermin dari isi dokumen yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, arsip harus terlindungi dari perubahan yang tidak sah serta mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan dalam proses operasional maupun audit.



Gambar 3
Kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP)

Jadi dapat dipahami bahwa hasil pengamatan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan dan pengarsipan dokumen di RFO telah berjalan dengan cukup baik dan terstruktur. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi digitalisasi arsip, peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang kearsipan, serta integrasi sistem yang lebih baik antara arsip fisik dan digital. Dengan adanya perbaikan berkelanjutan, diharapkan RFO dapat semakin meningkatkan efektivitas operasional, memperkuat pengendalian risiko, serta memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mendukung pelayanan perbankan syariah yang profesional dan terpercaya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengelolaan dan pengarsipan dokumen nasabah telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Proses ini dimulai dari penerimaan dokumen pasca pencairan pembiayaan, verifikasi kelengkapan berkas, digitalisasi melalui scanning dan pemberian barcode, hingga penyimpanan dokumen fisik di ruang arsip (strong room) dengan tingkat keamanan tinggi. Kegiatan pengarsipan tersebut tidak hanya menciptakan tertib administrasi, tetapi juga mendukung kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti amanah, transparansi, dan integritas dalam menjaga kerahasiaan serta keaslian dokumen nasabah.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume dokumen, serta kebutuhan akan sarana penyimpanan tambahan. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui optimalisasi digitalisasi dokumen, peningkatan pengawasan, serta koordinasi yang baik antarunit kerja. Secara keseluruhan, Unit RFO memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung kelancaran operasional pembiayaan dan kesiapan audit, karena keberadaan arsip yang tertata rapi, aman, dan terdokumentasi dengan baik menjadi landasan penting dalam proses pengambilan keputusan serta pengendalian risiko di lingkungan perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Aulia, F., Afkarin, L., Ekonomi, F., Islam, B., Islam, U., Kiai, N., Achmad, H., & Jember, S. (2024). Sistem digital BRIMEN untuk efektivitas pengelolaan pengarsipan data nasabah kredit pada BRI Unit Wirelegi. *KUNKUN: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(1), 69–75.
- Basuki, S. (2008). *Manajemen perkantoran modern*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). Sejarah regional financing operation (RFO) PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. KC Lambung Mangkurat Banjarmasin, 167–186.
- Islam, U., Sultan, N., Kasim, S., Memenuhi, U., & Syarat, S. (2025). *Syariah Indonesia KCP Pekanbaru*, 7253.
- Juleha, J., Aravik, H., & Choiriyah, C. (2025). Kegiatan Magang Pada Perum Bulog Kantor Wilayah Sumsel dan Babel. *Jurnal Kegiatan Pengabdian Mahasiswa (JKPM)*, 3(1), 19-24.
- Laksmi, D. (2015). *Manajemen perkantoran modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Putri, V. M., & Aravik, H. (2024). Analisis Kepatuhan Syariah Terhadap Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Baturaja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 701-714.
- Putu Erin, N., Devi Kalfika Anggria Wardani, K., & Agung Ngurah Eddy Supriyadinata Gorda, A. (2025). Improving operational efficiency through digital archiving: A case study of debtor document management at BRI Regional Office Denpasar. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 9(1), 73–86.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Yatimah, D. (2009). *Kesekretarian modern dan administrasi perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.