

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN DOKUMEN DAN
ADMINISTRASI NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KCP
KRAKATAU**

Clara Kresensia Panjaitan¹, Zulfahmi Indra²

Universitas Negeri Medan
E-mail: ckresensia@gmail.com¹,
zulfahmi.indra@unimed.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau. Fokus penelitian meliputi proses penerimaan dokumen, verifikasi, penyimpanan, pengarsipan, serta pengelolaan data administrasi nasabah dalam mendukung pelayanan dan penyaluran kredit. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap aktivitas administrasi KUR di kantor cabang pembantu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan dokumen telah berjalan sesuai prosedur operasional bank, namun masih ditemukan beberapa kendala, seperti potensi duplikasi data, keterlambatan pencarian dokumen, dan ketergantungan pada arsip fisik. Penggunaan sistem informasi perbankan telah membantu meningkatkan akurasi dan keamanan data, tetapi integrasi digital dan otomatisasi pengarsipan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan digitalisasi dokumen, standardisasi administrasi, serta peningkatan kompetensi pegawai dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan administrasi KUR.

Kata Kunci — *Pengelolaan Dokumen, Administrasi Nasabah, Kredit Usaha Rakyat (KUR).*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM menjadi salah satu sektor yang mampu menciptakan lapangan pekerjaan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa UMKM berperan sebagai sektor utama dalam meningkatkan pemberdayaan tenaga kerja masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Tarigan & Azizah, 2025).

Di Indonesia, perkembangan UMKM terus mengalami peningkatan pada berbagai sektor usaha seperti kuliner, pakaian, jasa, dan perdagangan. Besarnya kontribusi UMKM terhadap perekonomian menyebabkan pemerintah dan sektor perbankan perlu memberikan dukungan dalam bentuk pembiayaan usaha. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ditujukan untuk membantu pelaku UMKM memperoleh modal usaha dengan persyaratan yang lebih mudah dan bunga yang relatif rendah.

Perbankan memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi melalui penyaluran kredit kepada masyarakat maupun badan usaha. Kredit menjadi salah satu sumber pembiayaan yang digunakan untuk mendukung kegiatan usaha masyarakat sehingga

pengelolaannya harus dilakukan secara baik dan terstruktur agar tidak menimbulkan risiko bagi pihak bank(Wahyudin, 2024). Oleh karena itu, sistem administrasi dan pengelolaan dokumen menjadi bagian yang sangat penting dalam proses penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR).

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau merupakan salah satu lembaga perbankan yang menyalurkan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Dalam pelaksanaan program KUR, bagian administrasi memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen nasabah, pengecekan persyaratan kredit, registrasi data, hingga pengarsipan dokumen secara sistematis. Pengelolaan administrasi yang baik dapat membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta meminimalisir kesalahan dalam pendataan nasabah. Proses administrasi yang baik sangat diperlukan dalam kegiatan perbankan karena berpengaruh terhadap ketepatan data, efisiensi pelayanan, serta kualitas pengelolaan dokumen nasabah kredit(Subagyo et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau, terdapat pembagian tugas administrasi yang berbeda antara bagian pengelolaan dokumen dan bagian Small and Medium Enterprise (SME). Pada bagian pengelolaan dokumen, kegiatan administrasi meliputi pengarsipan dokumen nasabah, pengecekan kelengkapan berkas, registrasi Customer Information File (CIF), serta penyusunan dokumen kredit agar tersimpan secara sistematis dan mudah ditemukan kembali saat diperlukan. Sementara itu, pada bagian SME, kegiatan administrasi lebih berfokus pada proses Kredit Usaha Rakyat (KUR), seperti penginputan data debitur, proses analisis awal data nasabah, pembuatan dokumen akad kredit, hingga pendampingan administrasi dalam proses pencairan kredit(Pramuwardhani et al., 2024).

Selain itu, perkembangan digitalisasi perbankan juga mempengaruhi sistem administrasi dalam pengelolaan KUR. Penggunaan sistem digital dalam administrasi perbankan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah proses pemeriksaan dan pengelolaan data nasabah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti data nasabah yang belum lengkap, banyaknya dokumen yang harus diarsipkan, serta proses administrasi yang membutuhkan ketelitian tinggi agar tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan data.

Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mengenai prosedur administrasi KUR dan efektivitas layanan perbankan secara umum. Namun, penelitian mengenai sistem pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah KUR pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses administrasi dan pengarsipan dokumen nasabah“.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis sistem pengelolaan dokumen serta administrasi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman proses administrasi, pengelolaan dokumen, dan pelaksanaan kegiatan kredit yang diamati secara langsung selama kegiatan magang.

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau yang berlokasi di Jalan Gunung Krakatau No. 160, Medan Timur, Sumatera Utara. Pengumpulan data dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang pada periode Januari 2026 sampai dengan Maret 2026 pada bagian administrasi dan Small and Medium Enterprise (SME).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah KUR, seperti pengarsipan dokumen, registrasi Customer Information File (CIF), pengecekan kelengkapan berkas, penginputan data debitur, serta penyusunan dokumen kredit. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen, arsip, laporan kegiatan, serta catatan yang berkaitan dengan proses administrasi dan pengelolaan dokumen nasabah KUR.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai sistem pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah KUR serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam pelaksanaannya di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pengelolaan Dokumen Nasabah KUR

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau, pengelolaan dokumen nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) dilakukan secara sistematis untuk mendukung kelancaran proses administrasi kredit. Dokumen yang diterima dari nasabah terlebih dahulu diperiksa kelengkapannya sebelum diproses lebih lanjut. Dokumen tersebut meliputi identitas nasabah, dokumen legalitas usaha, dokumen pendukung kredit, serta dokumen lain yang menjadi persyaratan pengajuan KUR.

Setelah dokumen dinyatakan lengkap, dilakukan proses registrasi dan penyusunan dokumen sesuai dengan kategori masing-masing. Salah satu kegiatan administrasi yang dilakukan adalah registrasi Customer Information File (CIF) sebagai identitas nasabah dalam sistem perbankan. Dokumen yang telah diproses kemudian disusun dan diarsipkan secara terstruktur untuk memudahkan pencarian kembali apabila diperlukan pada proses administrasi berikutnya.

Pengelolaan dokumen yang dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau telah sesuai dengan konsep pengelolaan arsip yang menyatakan bahwa arsip harus disimpan secara sistematis agar mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Sistem pengarsipan yang baik juga membantu menjaga keamanan dokumen dan mengurangi risiko kehilangan data nasabah.

B. Administrasi Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Proses administrasi nasabah KUR pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau melibatkan beberapa tahapan yang saling berkaitan. Pada bagian Small and Medium Enterprise (SME), kegiatan administrasi diawali dengan pengumpulan dan penginputan data debitur yang mengajukan kredit. Data tersebut kemudian diverifikasi untuk memastikan kesesuaian antara data yang diberikan nasabah dengan dokumen pendukung yang dilampirkan.

Selanjutnya dilakukan penyusunan dokumen kredit dan persiapan dokumen akad yang akan digunakan dalam proses persetujuan kredit. Setelah seluruh persyaratan terpenuhi dan kredit disetujui, proses administrasi dilanjutkan dengan pencairan kredit

kepada nasabah. Seluruh tahapan administrasi dilakukan sesuai prosedur yang berlaku guna menjaga ketepatan data serta meminimalisir kesalahan dalam proses penyaluran kredit.

Penerapan administrasi yang baik dalam proses KUR sangat penting karena berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan dan kualitas data nasabah. Administrasi yang tertata dengan baik juga membantu pihak bank dalam melakukan pengawasan terhadap dokumen dan data kredit yang telah disalurkan.

C. Penerapan Digitalisasi dalam Administrasi KUR

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses administrasi KUR pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau telah didukung oleh sistem digital dalam pengelolaan data nasabah. Penggunaan sistem komputerisasi membantu proses registrasi CIF, pencatatan data debitur, serta penyimpanan informasi nasabah secara lebih cepat dan terstruktur.

Digitalisasi administrasi memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi kerja, percepatan proses pengolahan data, serta kemudahan dalam pencarian informasi nasabah. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu mengurangi risiko kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada proses administrasi manual.

D. Kendala dalam Pengelolaan Dokumen dan Administrasi KUR

Meskipun sistem administrasi dan pengelolaan dokumen telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala yang ditemukan adalah adanya dokumen nasabah yang belum lengkap sehingga proses administrasi tidak dapat langsung dilanjutkan. Selain itu, jumlah dokumen yang cukup banyak menyebabkan proses pengarsipan membutuhkan ketelitian dan ketepatan yang tinggi.

Kendala lainnya adalah perlunya sinkronisasi antara dokumen fisik dan data yang tersimpan dalam sistem agar tidak terjadi perbedaan informasi. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan dokumen secara berkala dan peningkatan ketelitian dalam proses administrasi untuk meminimalisir kesalahan yang dapat mempengaruhi proses penyaluran kredit

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau, dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan dokumen dan administrasi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur. Pengelolaan dokumen dilakukan melalui proses pemeriksaan kelengkapan berkas, registrasi Customer Information File (CIF), penyusunan dokumen, serta pengarsipan dokumen nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sistem pengarsipan yang baik membantu mempermudah pencarian dokumen serta menjaga keamanan data nasabah.

Proses administrasi KUR pada bagian Small and Medium Enterprise (SME) meliputi penginputan data debitur, verifikasi dokumen, penyusunan dokumen kredit, pembuatan dokumen akad, hingga proses pencairan kredit. Selain itu, penerapan digitalisasi administrasi telah mendukung pengelolaan data nasabah secara lebih cepat, efisien, dan terstruktur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perbankan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti dokumen nasabah yang belum lengkap, banyaknya dokumen yang harus dikelola, serta perlunya ketelitian dalam proses pengarsipan dan pencocokan data. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian dalam pengelolaan dokumen serta optimalisasi pemanfaatan sistem digital untuk mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Krakatau.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriyah, Karomah, N. G., Makmuroh, U. H., & Lusiana, P. (2024). Manajemen pengarsipan dokumen pada bagian pengolahan dan pengembangan data dan informasi (PPDI) Bank Indonesia. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 4(1), 1–12.
- Hamidullah, R. E., Kirioma, R., Sunarsih, U., & Mais, R. G. (2025). Analisis modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak: Studi literatur review. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(4), 3042–3055. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i4.26407>
- Muhtadien, A. Z., Aziz, A., & Hermawan, H. (2024). Analisis penguatan digitalisasi perbankan melalui peningkatan perlindungan dana bank konsumen oleh OJK. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan (JEAP)*, 1(3), 213–223. <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.291>
- Pidua, Y. R., Boki, Z., & Pakaya, L. (2022). Efektivitas pengelolaan dana Kredit Usaha Rakyat dalam meningkatkan pendapatan (Studi kasus pada nasabah Bank BRI Unit Telaga Kota Gorontalo). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(2), 41–54.
- Pramuwardhani, A. S. P., Magdalena, L., & Kartika, I. (2024). Prosedur administrasi dokumen Kredit Usaha Rakyat bagi pelaku usaha mikro pada Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Sisingamangaraja. *Jurnal Witana (JW)*, 2(1), 36–39.
- Subagyo, A., Wijayanti, M. C., & Widyaswari, N. K. S. A. N. (2024). Penerapan administrasi manajemen perbankan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram. *JILPI: Jurnal Ilmiah Pengabdian dan Inovasi*, 2(4), 933–942.
- Tarigan, N. E., & Azizah, N. (2025). Peran layanan dan administrasi dalam pemanfaatan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk pembiayaan dan pengembangan usaha masyarakat. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(3), 36–41.
- Wahyudin, M. (2024). Efektivitas layanan dan administrasi dalam optimalisasi program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk pengembangan usaha masyarakat. *Jenius: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 45–54.
- Zulfani, S., Muthmainnah, D. P., Pertiwi, A., & Sudarta. (2026). Implementasi sistem administrasi dan manajemen dalam mendukung operasional perbankan melalui kegiatan magang pada Bank Tabungan Negara Kantor C.