

Sistem Informasi Kelengkapan Dokumen Kredit dalam Surat Menyurat Guna Menunjang Efisiensi Kerja (Studi pada Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Malang)

¹Fajar Yudo Ardianto, ²Rachma Yuliana, ³Made Widya Santhi

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wisnunwardhana Malang)

email: exford.comp01@gmail.com

Abstract: The use of the agenda book or register at PT Bank Tabungan Negara Malang Branch can support the efficiency of employee performance in achieving the targets that have been given by Management. This study aims to describe the efficiency in using the agenda book to achieve the goal of supporting the effectiveness of the employee performance of Bank BTN Malang Branch. The research method uses case studies. Research focuses intensively on one particular object that is studied as a case. Based on research shows that correspondence with the register book every month shows the effectiveness of the performance of bank BTN Malang Branch employees, among others by writing to several notaries with the registration of outgoing letters, showing that unresolved data can be completed properly and monitoring data every month so that it shows changes the good one.

Keywords: Work efficiency, Management System

Abstrak: Penggunaan buku agenda atau Register di PT Bank Tabungan Negara Cabang Malang ini dapat menunjang keefisiensi kinerja pegawai dalam mencapai target yang telah di berikan oleh Management. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efisiensi dalam menggunakan buku agenda untuk mencapai tujuan menunjang keefektifan kinerja pegawai Bank BTN Cabang Malang. Metode penelitian menggunakan studi kasus. Penelitian memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajari sebagai suatu kasus. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa surat menyurat dengan buku register disetiap bulannya menunjukkan efektifitas kinerja pegawai bank BTN Cabang malang, antara lain dengan menyurati beberapa notaries dengan diregistermyasurat yang keluar, menunjukkan bahwa data yang belum terselesaikan dapat diselesaikan dengan baik dan melakukan monitoring data disetiap bulan sehingga menunjukkan perubahan yang baik.

Kata Kunci : Efisiensi kerja, Sistem Management

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Managemen adalah merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen. Dalam Sistem Informasi ini Bank dapat menghasilkan metode ini, dikarenakan bisa memberikan kontribusi yang baik dalam menjalankan Bisnis perbankan. Tujuannya adalah Menyediakan informasi yang digunakan didalam tujuan perbankan dalam memperbaiki kondisi yang belum maksimal, menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Dalam prosesnya Sistem Informasi Management ini dapat melakukan Perencanaan, formulasi terinci untuk mencapai suatu tujuan akhir tertentu. Oleh karenanya, perencanaan mensyaratkan penetapan tujuan dan identifikasi metode untuk mencapai tujuan tersebut. Pengendalian, perencanaan hanyalah setengah dari peretempuran. Setelah suatu rencana dibuat, rencana tersebut harus diimplementasikan, dan manajer serta pekerja harus memonitor pelaksanaannya untuk memastikan rencana tersebut berjalan sebagaimana mestinya. Aktivitas manajerial untuk memonitor pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif sesuai kebutuhan. Pengambilan Keputusan, proses pemilihan diantara berbagai alternative disebut dengan proses pengambilan keputusan. Fungsi manajerial ini merupakan jalinan antara perencanaan dan pengendalian. Manajer harus

memilih diantara beberapa tujuan dan metode untuk melaksanakan tujuan yang dipilih. Hanya satu dari beberapa rencana yang dapat dipilih.

Bank Tabungan Negara adalah Bank yang bergerak dibidang jasa pelayanan, yang membiayai perkreditan Perumahan. Bank Tabungan Negara ini yang mempunyai visi dan misi dalam percepatan pelayanan proses kredit perumahan, yang mempunyai beberapa unit dalam proses pelayanan kredit, seperti BM (Branch Manager) berkewangan untuk memutuskan kredit yang nominal kreditnya 1 miliar ke atas, DBM (Deputy Branch Manager) berkewangan memutuskan kredit yang nominal kereditnya 500 juta sampai 1 miliar, MCLU yang didalamnya ada : MCLU Head yang memutuskan untuk hasil proses dari analis dan loan sevice yang hanya bisa memutuskan kredit dengan nominal 350 juta sampau 500 juta, Analis kredit adalah bertugas untuk memutus kredit dan mengeluarkan hasil analisa proses kredit, LS (Loan Service) adalah unit yang melakukan wawancara dengan pihak nasabah atau debitur yang mengajukan kredit, dan juga merealisasikan hasil keputusan kredit kepada nasabah dan juga melengkapi berkas hasil wawancara debitur (KTP, KK, Surat Nikah (Jika sudah menikah, NPWP, Slip Gaji, Surat Ket Kerja, dll), dan ada unit Supporting yang ada didalamnya LA Head bertugas sebagai pemutus hasil dari hasil kerja dari unit Loan Admin Seperti pencairan kredit, Hasil Appraisal, Hasil OTS (On The Spot) pemaintenance dokumen yang masuk ke dalam sistem Bank, LA (Loan Admin) bertugas sebagai pembuat laporan Appraisal, Pencairan Kredit, membuat hasil laporan OTS (On The Spot), Surat menyurat ke pihak Notaris dan memaintenance proses yang dilakukan oleh pihak notaris, TP (Transaction Procecing) adalah unit yang mencairkan hasil kredit yang langsung dikirim kepihak debitur, Bank juga bekerjasama dengan phak luar seperti Notaris. Notaris bertugas untuk membenarkan / mengesahkan surat tersebut adalah asli, dan surat surat tersebut, memproses seperti balik mana, pemasangan Hak tanggungan, AJB, APHT, dan sebagainya.

Dalam proses tersebut banyak terjadi pemrosesan kredit yang banyak melibatkan banyak unit, didalam proses ini banyak terjadinya keterlambatan yang tidak sesuai dengan ketentuan Bank yang di sebut dengan LAT DAT. Yang di maksud dengan LAT (Luar Ambang Toleransi) adalah proses penyelesaian dokumen yang melibihi dari jangka waktu yang ditentukan dari pihak Bank kepada Notaris, DAT (Dalam Ambang Toleransi) adalah proses penyelesaian dokumen yang belum masuk dalam jangka waktu yang ditentukan dari pihak bank kepada notaris, Sistem ini mendukung prinsip Good Government & Good Corporate dalam mencapai efisien dan efektif pencapaian tujuan yang baik. Kesemuanya itu dilakukan agar efesiensi kerja dapat tercapai, karena efisiensi adalah bagaimana kita menggunakan berbagai sumberdaya yang ada dengan baik sehingga akan memberi sesuatu dengan baik untuk mencapai tujuan. Pengelolaan proses meminimalisis dengan adanya LAT (Luar Ambang Toleransi) DAT (Dalam Ambang Toleransi) proses ini bisa dilakukan dengan menggunakan buku agenda yaitu buku pencatatan surat menyurat masuk dan keluar yang digunakan untuk mencatat atau untuk mendaftar semua surat yang digunakan untuk mendaftar semua surat (Surat yang diterima) surat yang masuk dan surat yang dikirim (Surat keluar) oleh suatu organisasi atau instansi lebih lanjut Marjo, 2000:28. Tujuan buku agenda yaitu agar surat tidak mudah hilang, untuk mengetahui adanya surat masuk dan surat keluar dengan memudahkan penyimpanan surat surat agar terkontrol dengan baik.

Penanganan Surat menyurat dibagian Loan Administration Dokumen pada Bank Tabungan Negara ini belum bisa dikatakan efisien karena setiap surat masuk dan keluar tidak terlebih dahulu diregister karena belum tersedianya buku agenda. Sehingga saat kepala bagian menanyakan surat tersebut sulit dalam menemukan surat kembali, selain itu surat juga belum terkontrol dengan baik dan tidak adanya buku agenda register surat masuk dan surat keluar yang beresiko terhadap proses pengarsipan. Mengingat pentingnya surat sebagai suatu sumber untuk mempercepat dalam pencapaian tujuan dan terlaksakannya tugas pokok yang telah direncanakan.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif. Metode Kualitatif dilakukan dengan pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui “makna” (*meaning*) yang sebenarnya di balik fakta-fakta. Karena penelitian ini menghasilkan penemuan - penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur - prosedur statistik. Kajian pustaka (*literatur*) dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan Bank Tabungan Negara Cabang Malang. Selain itu kajian pustaka

(literatur) juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian kualitatif dapat membantu keunikan dalam mengungkapkan permasalahan dalam organisasi pelaku ekonomi sehari-hari secara rinci. Dengan pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan satu deskriptif, tulisan atau perilaku ekonomi yang dapat diamati dalam suatu keadaan tertentu dengan sudut pandang yang utuh.

Sebagai penelitian, pendekatan, pendekatannya sesuai dengan kondisi dan objek yang alamiah, dimana proses analisis data dan informasi bersifat induktif, dan hasil temuan penelitian kualitatif lebih menekankan mendapatkan pemahaman makna yang mendalam dari pada sekedar generalisasi. Fenomena yang dipelajari ditempat yang alamiah. objek alamiah adalah objek yang diteliti atau dibaca apa adanya, tidak dibuat atau dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, peneliti sedang dan setelah berada di objek dan maupun setelah ke luar dari objek maka kondisi itu relative tidak berubah (Periksa Supriyono, 2008).

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini digunakan metode triangulasi. Metode triangulasi adalah upaya untuk mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi saat pengumpulan dan analisis data. Pada penelitian ini, proses triangulasi yang digunakan peneliti adalah :

1. Pertama, peneliti mengumpulkan data baik dari observasi, wawancara maupun catatan lain yang peneliti perlukan selama penelitian berlangsung.
2. Kedua, peneliti membandingkan data yang diperoleh dari masing-masing sumber data selama melakukan penelitian.
3. Ketiga, peneliti mengkonfirmasi jawaban kepada para informan terkait hasil wawancara yang dilakukan secara berulang.
4. Keempat, selanjutnya peneliti melakukan pengujian keabsahan data yang peneliti peroleh dengan kenyataan di lapangan.
5. Kelima, peneliti meyakini bahwa data yang peneliti peroleh telah memenuhi kriteria sebagai data yang valid

PEMBAHASAN

Ada cara yang dilakukan untuk dalam penelitian untuk memastikan data tersebut valid saat penelitian. Dari cara yang dilakukan dengan surat menyurat ini dapat di ketahui di alur dokumen dengan surat dikirim di notaris untuk setiap bulannya memberikan kontribusi yang baik, dengan menyeturnya akte atau dokumen ke pihak dokumen di tahun 2012 hingga 2015 pun terselesaikan, penyuratan yang dilakukan oleh pihak BTN. Untuk permasalahan selanjutnya yang terkait dengan developer yang bangkrut, jika dilihat dari hasil wawancara banyak yang mengeluhkan dokumen terhambat karena pihak yang bersangkutan tidak bisa menandatangani akte – akte yang direalisasikan oleh bank, dengan disurati ke pihak notaris dan diregister tiap bulannya maka terjadi keefektifan dan menemukan titik temu untuk kelangsungan pemrosesan akte untuk di setorkan ke pihak Bank, untuk permasalahan jarak pihak notaris ke kantor cabang malang dari hasil wawancara menyatakan bahwa jarak yang jauh dapat memperhambat proses penyeturan akte, maka dilakukanlah penelitian untuk hasilnya sudah sedikit membaik dibandingkan dengan kenyataan real sebelumnya itu sangat membantu efisiensi kinerja pegawai bank untuk mencapai target yang di berikan oleh Managemen Bank BTN Cabang Malang. Untuk mitigasi resiko dari hasil wawancara informan menyatakan bahwa resiko akan dtanggung bank, jika melihat dari hasil penelitian tersebut mitigasi resiko sangatlah berperan penting dalam kelangsungan proses dari awal karena proses awal yang menentukan hasil selanjutnya jika mitigasi resiko yang dikeluarkan bank melenceng dari ketentuan yang disepakati maka resiko akan ditanggung oleh pihak bank. Dengan solusinya memakai surat menyurat di dasari dengan buku register yang ditulis disetiap bulannya. Dan ada pula hasil monitoringnya dipenelitian menyatakan bahwa hasil dokumen yang sebelumnya belum terselesaikan sekarang sudah mengarsur membaik, karena prosentase yang didapat dari sampel 2 notaris dengan adanya surat ini diketahui hasil sampel yang ke 1 yang awalnya ada tanggungan 22 debitor tanggungannya di bulan desember yang didalamnya ada sertifikat dan IMB maka pada bulan selanjutnya setelah kita surati pada tiap bulannya dan diregsister dengan baik maka debitor tersebut membaik menjadi 13 debitor (di Notaris Erwin suhardiman) di bulan Februari 2017. Dan

hasil sampel ke 2 yang belum melakukan penyetoran akte yang awalnya 27 debitur setelah kita surati mulai bulan januari sampai maret 2017 terjadilah perbaikan atau pengurangan tanggungan menjadi 6 debitur saja (di Notaris Silvia Eriani)

Berdasarkan uraian diatas mengenai surat menyurat dokumen terhadap Notaris sudah bisa dikatakan sudah baik, karena dari hasil surat menyurat hingga pemantauan yang di kirim ke pihak Notaris dari sisi struktur organisasi seperti tergambar dalam Flowchart. Setelah di lakukannya surat menyurat terhadap Notaris dan dilakukanlah wawancara terhadap pihak yang bersangkutan terlihatlah hasil yang baik yang mulai penyuratan dibulan Desember sampai maret 2017, Dalam surat menyurat di bank BTN ini sudah sesuai dengan keinginan dari pihak *Managemen* sebab cara ini sangat membantu dalam mencapai kebutuhan bank, hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara dengan informan yang mengatakan dengan surat menyurat dengan menggunakan dibantu dengan buku agenda atau buku register ini sangat efektif dan efisien dalam menunjang pekerjaan dan mencapai target yang ditargetkan oleh *Managemen* Bank BTN Cabang Malang.(Sugiarto, 2017)

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara deskriptif kualitatif di PT Bank Tabungan Negara Cabang Malang pengaruhnya sangatlah berpengaruh. Surat menyurat yang di lakukan dengan menggunakan buku agenda atau register ini sangat menunjang efisiensi kerja. Dalam penyuratan hingga penerimaan dokumen sudah dapat dilihat dari hasil data yang sudah terselesaikan dengan baik, dari pemantauan yang sebelumnya. Yang dilakukan mulai bulan januari 2017 hingga maret 2017 yang memberikan hasil yang baik dan memenuhi target yang telah di berikan oleh manajemen. Sistem pencatatan dokumen yang disetor di Bank BTN ini sudah efektif dan dilakukan dengan baik setelah menyurati, pihak bank bagian Loan Admin ini memcatat tanggal berapa surat itu keluar dan masuk dokumen tanggal berapa. Dilakukan dengan menyurati per bulan dengan diregster dengan bukur agenda mengingatkan kembali pihak Notaris dengan tanggungannya, Dengan cara ini maka efektifan sudah terlihat dengan adanya perubahan yang positif untuk penyetoran dokumen dengan baik dan benar dengn ketentuan bank, penyimpanan dokumen pun mulai tertata sesuai dengan nomer debitur.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Santoso, Totok dan Sigit Triandari. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Edisi Dua. Jakarta : Salemba Empat
- BTN. 1996. *Kegiatan Usaha Bank BTN*, Jakarta .Diakses 01 Maret 2017.
- Denda Wijaya, Lukman. 2003, *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Graha Indonesia.
- Denzin, N.K., and Lincoln, Y.S. ed. 1994. *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publication.
- Durotul Yatimah. 2008. *Kesekretarian Modern & Administrasi Perkantoran*. Bandung: PustakaSetia.
- Ernawati, Ursula. 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretariatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Euis Sumpriana. 2004. *Melakukan Pekerjaan Surat Menyurat SMK Tingkat 1*.Bandung : CV Amrico.
- Goeltom, Miranda S dan Zulvedi, Doddy. 1998.*Managemen Nilau Tukar Di Indonesia dan Permasalahannya, Buletin Ekonomi dan Perbankan*, Volume 1 No. 2 Tahun 1998. Jakarta Bank Indonesia
- Guba, E. G., & Lincon, Y. S. 1981. *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.-.1991.*Fourth Generation Evaluation*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Yogyakarta : Erlangga.
- Junidar. 2012 *Perancangan Sistem Informasi Arsip Surat Menyurat di Univesitas U'Budiyah Indonesia Menggunakan PHP dan MySQL*. Tugas Akhir, STMIK U'Budiyah Indonesia.
- Kamsir. 2007. *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kamsir. 2008.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi 8, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

- Marjo, Y.S. 2000.*Surat-SuratLengkap*, Jakarta: SetiaKawan.
- Mulyadi. 2008.*Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiarto Sugiarto, M. Taufiq Noor Rokhman (2017). Pengaruh kualitas pelayanan sistem terhadap kinerja individu (Studi kasus pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Banyuwangi). Vol 19 No 2 Hal 119-132
- Supramono Gatot. 1995.*Perbankan Dan Masalah Kredit*, Jakarta : Djambatan.
- Titin Astini & Aah Johariah. 2004. *Melakukan Prosedur Administrasi*, Bandung :Armico.