Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Kredit Pemilikan Rumah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya

Dony Arta Wijaya [1], Dyah Widowati [2]
[1, 2]Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
E-mail: donyartawijaya@gamail.com[1], dyahwidowati.adbis@upnjatim.ac.id[2]

Article History:
Received: 28 Januari 2025
Revised: 08 Maret 2025
Accepted: 15 Maret 2025

Keywords: *Bank Tabungan Negara, Pengelolaan Dokumen, Kredit Pemilikan Rumah, Loan Document*

Abstract: *Pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan peran penting dalam mendukung efisiensi operasional, kualitas pelayanan perbankan, dan menjaga kepercayaan nasabah. Pengelolaan dokumen yang tidak terstruktur dapat memunculkan risiko seperti keterlambatan pelayanan, kehilangan dokumen, dan keterbatasan ruang penyimpanan. Kegiatan Magang Mandiri MBKM ini berfokus pada proses pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang dilakukan di Unit Loan Document PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya, dan bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan dokumen kredit melalui sistem penyimpanan yang terstruktur dan terintegrasi teknologi informasi. Metode kegiatan meliputi observasi secara langsung terhadap kegiatan magang sesuai tugas yang dilaksanakan, seperti prosedur pemberian KPR, identifikasi dan klasifikasi dokumen, migrasi dokumen ke Record Center, serta implementasi situs E-Loan dan aplikasi Green Screen untuk verifikasi data. Pendekatan partisipatif dan kolaboratif diterapkan dengan melibatkan mentor atau pendamping dari perusahaan dan dosen pembimbing dalam mendukung kegiatan ini. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Program Magang Mandiri MBKM memberikan banyak manfaat bagi peserta magang maupun perusahaan. Terutama pada sistem pengelolaan dokumen KPR di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang berlaku, sehingga mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan dokumen. Dengan demikian, diperlukan pengembangan lebih lanjut dalam integrasi sistem fisik dan digital guna mendukung keberlanjutan pengelolaan dokumen yang lebih optimal.*

PENDAHULUAN

Dokumen kredit sangat penting dalam industri perbankan sebagai bukti legal dari transaksi keuangan yang melibatkan pemberian pinjaman kepada nasabah. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia IV (KBBI), dokumen diartikan sebagai "surat tertulis atau tercetak yang berfungsi sebagai bukti atau keterangan. Selain itu, dokumen juga mencakup barang cetakan, naskah tulisan yang dikirim melalui pos, serta rekaman suara atau gambar dalam bentuk film yang dapat digunakan sebagai sumber informasi. Dokumen juga dapat merujuk pada berkas teks yang dibuat menggunakan perangkat lunak pengolah kata". Dalam berbagai aspek kehidupan, dokumen memiliki peran yang sangat penting, sebagai alat komunikasi, penyimpanan informasi, hingga pembuktian hukum. Dalam dunia perbankan, dokumen kredit memiliki fungsi esensial sebagai bukti kepemilikan, pengikatan jaminan, serta alat verifikasi yang menjamin keamanan transaksi antara bank dan nasabah.

Pada tahun 1974, Pemerintah Indonesia menetapkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada pembiayaan perumahan, yakni menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk mendukung program perumahan rakyat Indonesia. Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, proses pengelolaan dokumen kredit sangatlah penting, terutama pada penyimpanan dokumen seperti Perjanjian Kredit, Sertifikat Tanah, Sertifikat Hak Tanggungan, Akta Jual Beli (AJB), Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT), Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta dokumen pendukung lainnya, menjadi aspek yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran operasional bank.

Sebagai salah satu cabang utama BTN, Kantor Cabang Surabaya menangani ribuan dokumen kredit yang harus dikelola dengan sistem yang terorganisir, aman, dan sesuai dengan standar perbankan nasional. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai bukti administrasi dan menjadi jaminan hukum atas pinjaman yang diberikan. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah dan volume transaksi, tantangan dalam pengelolaan dokumen kredit semakin kompleks. Proses penyimpanan, pencarian, hingga pengarsipan dokumen sering kali menghadapi kendala seperti ketidakteraturan, keterlambatan pelayanan, keterbatasan ruang penyimpanan, kerentanan terhadap bencana, kebutuhan akan digitalisasi dokumen, hingga potensi risiko kehilangan dokumen harus diperhatikan oleh bank. Oleh karena itu, optimalisasi penyimpanan dokumen kredit yang efektif dan efisien diperlukan untuk meminimalkan hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut menunjukkan perlunya optimalisasi dalam pengelolaan dokumen kredit, terutama untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Optimalisasi ini mencakup semua tahapan penyimpanan dokumen kredit yang harus dilakukan menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan termasuk penggunaan teknologi informasi perusahaan dengan baik agar keamanan dokumen tetap terjaga. Sistem penyimpanan yang terstruktur dan aman akan mendukung pengelolaan risiko, mempercepat layanan kepada nasabah, serta mempermudah proses audit internal maupun eksternal.

Dengan demikian, optimalisasi pengelolaan dokumen kredit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya menjadi peran penting dalam mendukung operasional bank dan pelayanan nasabah. Pengelolaan yang efektif menjaga kepercayaan nasabah serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum. Pengalaman magang ini memberikan wawasan berharga tentang optimalisasi dokumen kredit pemilikan rumah, mulai dari manajemen penyimpanan dokumen kredit pemilikan rumah, tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut serta prosedur penanganannya.

LANDASAN TEORI

Dokumen

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia VI (KBBI), dokumen diartikan sebagai "surat tertulis atau tercetak yang berfungsi sebagai bukti atau keterangan. Selain itu, dokumen juga mencakup barang cetakan, naskah tulisan yang dikirim melalui pos, serta rekaman suara atau gambar dalam bentuk film yang dapat digunakan sebagai sumber informasi. Dokumen juga dapat merujuk pada berkas teks yang dibuat menggunakan perangkat lunak pengolah kata".

Dokumen dalam Bahasa Latin yaitu "*Documentum*" yang artinya "ajaran" atau "pelajaran". Louis Gottschalk, 1986 (dalam Meydiana, 2017) mengemukakan pengertian dari kata dokumen yang dibagi menjadi dua, yaitu: 1) Sumber tertulis untuk informasi sejarah merupakan kebalikan dari kesaksian artefak, lisan, peninggalan bergambar, dan situs-situs arkeologis. 2) Dokumen mengacu pada berbagai surat resmi dan dokumen negara, seperti undang-undang, perjanjian, hibah, dan dokumen resmi lainnya. Louis Gottschalk mendefinisikan dokumen (dokumentasi) secara lebih luas sebagai segala bentuk proses pembuktian yang menggunakan berbagai jenis sumber, baik yang berupa bersifat tulisan, gambaran, lisan, atau arkeologi.

Dapat disimpulkan arti dari kata "dokumen" menurut para ahli tersebut, bahwa dokumen merupakan segala bentuk informasi tertulis, tercetak, atau rekaman yang digunakan sebagai bukti, keterangan, atau sumber informasi resmi, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen terdiri dari tiga komponen utama, yakni sistem, informasi, dan manajemen. Menurut Mason dan Mitroff, 1973 (dalam Kriswanto dkk, 2024) mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan memberikan informasi guna membantu pengambilan keputusan dan pengawasan organisasi adalah tujuan dari sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang dikenal sebagai sistem.

Data terstruktur yang memiliki nilai bagi pengguna disebut informasi. Hal ini mencangkup angka, ide, fakta, atau pesan yang disusun dengan berbagai cara hingga memberikan pemahaman atau pengetahuan tentang subjek tertentu. Informasi dapat disampaikan melalui berbagai cara, seperti simbol, tulisan, lisan, atau visual. Semua ini membantu dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan komunikasi yang efektif. Nilai informasi terletak pada kemampuannya untuk memberikan wawasan dan memperdalam pemahaman yang lebih baik mengenai suatu subjek (Mikhriani, 2024).

Sebagaimana dijelaskan oleh George R. Terry pada tahun 1997 (dalam Mulyadi, 2020), manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Dari definisi ini, fungsi manajemen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan manajemen. Proses ini mencakup pengelolaan berbagai aspek, seperti aset fisik, keuangan, sumber daya manusia, dan informasi organisasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu, manajemen juga melibatkan aktivitas seperti pengambilan keputusan, perencanaan strategis, pembagian tugas, pengendalian, serta evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa sumber daya organisasi dimanfaatkan secara optimal.

Dengan demikian, Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem untuk membantu suatu perusahaan mengelola sumber daya secara efektif dan efisien dengan

menggunakan teknologi informasi, konsep, dan praktik manajemen. Sistem informasi manajemen bertujuan untuk memberikan informasi kepada para pengambil keputusan guna membantu proses pengambilan keputusan yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja organisasi (Mikhriani, 2024).

Kredit Pemilikan Rumah

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah salah satu bentuk layanan kredit yang disediakan oleh bank untuk nasabah yang membutuhkan pinjaman guna membiayai pembangunan atau renovasi rumah (Febriati dan Lathifah, 2024). Berdasarkan laporan dari berbagai lembaga keuangan, Kredit Perumahan Rakyat (KPR) terdiri dari dua kategori utama, yakni KPR Subsidi dan KPR Non-Subsidi. KPR Subsidi merupakan program yang ditawarkan oleh bank sebagai bagian dari program pemerintah, seperti program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek) dengan tujuan membantu masyarakat berpenghasilan rendah agar dapat memiliki rumah sederhana dan layak huni. Program ini menawarkan berbagai bentuk bantuan, seperti subsidi suku bunga atau dukungan dalam pembayaran uang muka, yang disesuaikan untuk kelompok masyarakat berpenghasilan rendah.

Berdasarkan undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Masyarakat berpenghasilan rendah mendapatkan dukungan untuk memiliki rumah melalui kebijakan yang mempermudah proses pembangunan atau pembelian rumah, termasuk pemberian bantuan. Hingga tahun 2023, pemerintah Indonesia terus memperkuat program ini dengan berbagai skema subsidi, guna memastikan semakin banyak keluarga berpenghasilan rendah dapat memiliki hunian yang layak dan nyaman. Pada 30 September 2023, Bank Tabungan Negara (BTN) mencatat dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam laporan tahunan BTN 2023 menunjukkan pangsa pasar perusahaan pada pembiayaan KPR Subsidi adalah 83% dan pangsa pasar perusahaan pada pembiayaan KPR secara keseluruhan mencapai 39%.

KPR Non-Subsidi adalah jenis kredit perumahan yang disediakan oleh bank untuk masyarakat umum tanpa dukungan subsidi dari pemerintah. Kredit ini memiliki suku bunga dan persyaratan yang ditentukan oleh kebijakan masing-masing bank, tetapi tetap mengikuti aturan yang berlaku. Biasanya, KPR Non-Subsidi ditujukan untuk pembelian rumah di segmen pasar menengah ke atas, dengan harga yang ditetapkan oleh pengembang perumahan. Pada tahun 2023, sejumlah bank, termasuk bank swasta, semakin meningkatkan fleksibilitas dan daya saing KPR Non-Subsidi dengan menawarkan berbagai keuntungan, seperti suku bunga tetap untuk jangka waktu tertentu, guna menarik lebih banyak nasabah. Kehadiran kedua jenis KPR ini mencerminkan komitmen pemerintah dan sektor perbankan dalam memperluas akses perumahan yang lebih inklusif sekaligus memperkuat sektor perumahan sebagai salah satu faktor penting dari proses pembangunan ekonomi negara.

Manajemen Kearsipan

Kata "*archium*" dalam Bahasa Yunani memiliki arti peti untuk menyimpan suatu barang. Dalam Bahasa Indonesia istilah tersebut diadaptasi menjadi kata "arsip" yang berasal dari Bahasa Belanda "*archief*". Pada awalnya, arsip merujuk pada ruang atau tempat untuk menyimpan dokumen. Namun, kini pengertian arsip lebih mengacu pada catatan atau dokumen penting yang memiliki nilai guna dan perlu dikelola dengan sistem kearsipan. Sementara dalam Bahasa Latin, kata arsip disebut "*felum"* (*bundle*) yang artinya tali atau benang. Pada masa tersebut, tali atau benang digunakan untuk mengikat lembaran catatan atau tulisan agar lebih ringkas dan mudah ditemukan saat dibutuhkan (Suwarni, 2024).

Arsip terdiri dari segala jenis kertas, buku, naskah, mikrofilm, film, rekaman suara,

gambar bagan, gambar peta, dan dokumen lainnya, baik asli maupun salinan, yang dibuat atau diterima oleh suatu lembaga atau organisasi sebagai bukti tujuan organisasi, pekerjaan, prosedur, fungsi, dan kegiatan pemerintah lainnya atau karena nilai informasi yang terkandung didalamnya sangat penting (Gie, 2001 dalam Roeliana dan Yogopriyanto, 2023).

Pengertian arsip menurut Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik "Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara". Sedangkan pengertian kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip.

Manajemen kearsipan menurut Fardiansyah, dkk (2023) mencakup serangkaian aktivitas seperti penerimaan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, penyusutan, hingga pemusnahan arsip berupa dokumen atau surat. Semua proses tersebut dilakukan secara sistematis berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. Tujuan utamanya adalah memastikan arsip dapat diakses dengan mudah, terjaga keamanannya, dan tetap dalam kondisi yang baik.

METODE

Program Magang Mandiri Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) berlangsung di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya yang berada di Jl. Pemuda No.50, Surabaya, diikuti oleh 8 mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur Program Studi Administrasi Bisnis dengan lama kegiatan dan penempatan unit yang berbeda-beda. Program magang ini dilaksanakan oleh penulis dengan jangka waktu pelaksanaan 5 bulan terhitung dari bulan September 2024 hingga Januari 2025 yang ditempatkan pada Unit *Loan Document*.

Kegiatan ini menggunakan metode pendekatan partisipatif dan kolaboratif yang melibatkan secara langsung dalam berbagai proses pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR), mulai dari pengambilan, peminjaman, pengembalian serta pengarsipan dokumen kredit. Data kegiatan dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan tugas magang yang telah dilaksanakan dan diperoleh melalui media referensi dari buku digital, laporan tahunan perusahaan, dan jurnal guna memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi kerja serta mengoptimalkan pengelolaan dokumen KPR.

Metode ini melibatkan karyawan perusahaan sebagai mentor atau pendamping lapangan yang bertugas memberikan bimbingan dalam memahami alur kerja, memberikan pelatihan teknis, serta memastikan semua tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Sementara itu, dosen pembimbing berperan sebagai pengawas akademik yang bertanggung jawab untuk memantau perkembangan mahasiswa, memberikan masukan terkait pelaksanaan program magang, dan memastikan pengalaman yang diperoleh sesuai dengan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Serta antar peserta magang saling berkolaborasi dengan berdiskusi, berbagi ilmu pengetahuan, dan saling mendukung untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan dengan penuh tanggung jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pemberian KPR

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah layanan kredit yang disediakan oleh bank untuk

debitur yang membutuhkan dana khusus guna memenuhi kebutuhan pembangunan rumah. Di Indonesia, terdapat dua jenis KPR yang dikenal, yaitu KPR Subsidi dan KPR Non-Subsidi.

1. KPR Subsidi
   Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dapat memiliki rumah melalui program pemerintah yang dikenal sebagai Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi, yang menawarkan cicilan murah dengan suku bunga rendah. Program ini mencakup rumah sejahtera susun dan rumah sejahtera tapak yang dibangun oleh pengembang. Pemerintah memberikan subsidi berupa bantuan uang muka sebesar Rp4.000.000. Selain itu, KPR bersubsidi menawarkan suku bunga tetap sebesar 5% hingga akhir masa kredit (maksimal 20 tahun) dengan uang muka yang dimulai dari 1%.
2. KPR Non-Subsidi
   Berbeda dengan KPR Subsidi, KPR Non-Subsidi ini terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Kebijakan terkait, seperti jumlah pinjaman, tenor, dan suku bunga, sepenuhnya ditentukan oleh masing-masing bank sesuai dengan aturan internal mereka. KPR Non-Subsidi merupakan jenis konvensional, di mana semua biaya diatur oleh bank tanpa adanya intervensi pemerintah. Namun, jenis ini memiliki kelemahan, yaitu denda yang dikenakan jika terjadi keterlambatan pembayaran cicilan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan KPR bersubsidi.

Setelah memahami jenis KPR di Indonesia, terdapat langkah-langkah dan persyaratan yang harus dilakukan dan dipenuhi untuk mengajukan produk KPR. Secara umum, syarat pengajuan KPR adalah sebagai berikut:

1. Warga Negara Indonesia (WNI).
2. Berpenghasilan tetap maupun tidak tetap dengan masa kerja minimal 1 tahun.
3. Berusia minimal 21 tahun sampai dengan 65 tahun.
4. Maksimal pembiayaan hingga 100% dari nilai objek yang akan dibiayai.

Adapun untuk mendapatkan KPR Bersubsidi, calon debitur harus memenuhi beberapa syarat tambahan, termasuk:

1. Maksimal penghasilan Rp6.000.000 untuk tidak kawin dan Rp8.000.000 untuk kawin.
2. Khusus Papua dan Papua Barat, maksimal penghasilan Rp7.500.000 untuk tidak kawin dan Rp10.000.000 untuk kawin.
3. Pemohon dan pasangan belum memiliki rumah.
4. Belum pernah menerima subsidi perumahan dari pemerintah.

Apabila persyaratan tersebut telah terpenuhi, terdapat sejumlah dokumen yang perlu dilengkapi sebelum mengajukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ke pihak bank. Dokumen-dokumen tersebut dikategorikan berdasarkan jenis penghasilan, yaitu untuk pemohon dengan penghasilan tetap dan pemohon dengan penghasilan tidak tetap atau wiraswasta.

1. Syarat Pengajuan KPR Penghasilan Tetap
   a. Mengisi formulir permohonan.
   b. Fotokopi KTP pemohon.
   c. Fotokopi KTP suami atau istri.
   d. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
   e. Fotokopi surat nikah atau cerai.
   f. Fotokopi tabungan BTN.
   g. Pas foto suami/istri warna 3x4 sebanyak 1 lembar.
   h. Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) pribadi.
   i. Fotokopi sertifikat.

j. Fotokopi IMB (Izin Membangun Bangunan).
k. Pembayaran PBB (Pajak Bumi Bangunan).
l. Slip gaji atau surat keterangan penghasilan.
m. Fotokopi rekening koran.
n. Surat rekomendasi perusahaan.
o. Akta pisah harta *notariil*.

2. Syarat Pengajuan KPR Penghasilan Tidak Tetap
   a. Mengisi formulir permohonan.
   b. Fotokopi KTP pemohon.
   c. Fotokopi KTP suami atau istri.
   d. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
   e. Fotokopi surat nikah atau cerai.
   f. Fotokopi tabungan BTN.
   g. Pas foto suami/istri warna 3x4 sebanyak 1 lembar.
   h. Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) pribadi.
   i. Fotokopi sertifikat.
   j. Fotokopi IMB (Izin Membangun Bangunan).
   k. Pembayaran PBB (Pajak Bumi Bangunan).
   l. Fotokopi SIUP/SITU/AKTA CV/NPWP perusahaan jika ada perusahaan.
   m. Laporan jual beli dan usaha.
   n. Fotokopi akta pendirian Perusahaan.
   o. Fotokopi rekening koran atau tabungan lain 6 bulan terakhir.
   p. Surat pernyataan asli mengenai kredit pemilikan properti.

Setelah semua persyaratan telah terpenuhi, maka pihak bank akan memulai proses pengajuan kredit KPR, prosedur yang selanjutnya dilakukan oleh pihak bank:

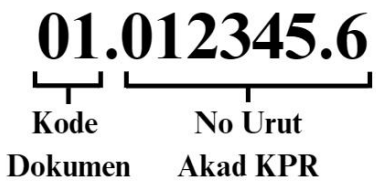
1. Nasabah mengunjungi kantor BTN terdekat untuk ke pegawai *Consumer Loan Service* (CLS) guna mengajukan permohonan kredit.
2. CLS menjelaskan kepada nasabah mengenai persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan kredit.
3. Nasabah mengisi formulir pengajuan kredit yang telah diberikan.
4. Setelah formulir terisi, CLS meminta nasabah untuk melengkapi dokumen sesuai persyaratan.
5. Apabila seluruh dokumen dan persyaratan telah terpenuhi, CLS menginput data nasabah dan menyerahkannya kepada *Consumer Loan Data Entry* (CLDE) untuk diproses lebih lanjut.
6. CLDE kemudian melengkapi dan memasukkan data nasabah ke dalam sistem komputer, lalu mengirimkan data tersebut kepada *Consumer Loan Analyst* (CLA) untuk analisis.
7. Setelah data dianalisis oleh CLA, data diteruskan kepada *Consumer Loan Area Head* untuk mendapatkan persetujuan. Apabila disetujui, data dikembalikan kepada CLS.
8. Setelah itu CLS menghubungi nasabah untuk melakukan akad.

Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Dokumen Sesuai Kategori (Dosir dan Dopok)

Setelah proses pengajuan selesai, dokumen Kredit Pemilikan Rumah dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu Dosir dan Dopok (Dokumen Pokok). Dosir merupakan kumpulan dokumen pendukung debitur yang terdiri dari data-data administratif, seperti formulir kredit, fotokopi KTP, kartu keluarga, dokumen penghasilan, riwayat rekening tabungan, berita acara serah terima dokumen akad kredit, serta dokumen lain yang diperlukan dalam proses kredit. Sementara itu, Dopok (Dokumen Pokok) berisi dokumen utama atau agunan yang menjadi dasar

hukum kredit, seperti Perjanjian Kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Sertifikat Tanah, Sertifikat Hak Tanggungan, Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT), Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan terdapat dokumen tambahan seperti Pengakuan Hutang, Kuasa Menjual, Asuransi, dan *Covernote* Notaris.

Menyusun dokumen kredit ke dalam map dan menyimpannya di lemari arsip yang telah disediakan sesuai dengan kategori adalah langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengarsipan dokumen kredit. Ketika dosir dan dokumen pokok telah dilengkapi, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan dokumen-dokumen tersebut agar lebih mudah diidentifikasi dan dikelola dalam sistem penyimpanan dokumen kredit. Klasifikasi ini dilakukan dengan memberikan warna map tertentu untuk membedakan jenis dokumen serta menggunakan nomor khusus yang terdiri dari 9 digit, misalnya 01.012345.6.



Gambar 1. Arti Nomor Dokumen KPR

Sumber: BTN Kantor Cabang Surabaya, 2024

Setiap bagian dari nomor tersebut memiliki makna penting. Dua digit pertama menunjukkan kode jenis dokumen, sedangkan tujuh digit berikutnya merupakan nomor urut unik yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan urutan dalam melakukan akad KPR. Kode dokumen KPR di Bank BTN terdiri dari 7 jenis kode yang berbeda, masing-masing dilengkapi dengan warna map yang berbeda. Kode dan warna tersebut disesuaikan dengan jenis KPR yang dipilih oleh nasabah. Berikut adalah klasifikasi kategori kode dokumen dan warna map yang digunakan untuk masing-masing jenis kredit.

Tabel 1. Klasifikasi jenis dokumen KPR BTN

Kode Dokumen	Jenis Dokumen	Warna Map
Kode 01	KPR Komersial	Map hijau
Kode 02	KPR Subsidi	Map coklat
Kode 03	Kredit Griya Multi	Map biru
Kode 04	Kredit Pegawai	Map putih
Kode 05	KPR Komersial	Map hijau
Kode 07	Kredit Griya Multi	Map biru
Kode 17	Kredit Kring Batara	Map putih

Sumber: BTN Kantor Cabang Surabaya, 2024

Registrasi Migrasi Dokumen Pokok ke *Record Center*

Migrasi dokumen dari kantor cabang ke *Record Center* dilakukan untuk mengoptimalkan pengelolaan dokumen, dan juga untuk mengurangi beban penyimpanan di kantor cabang, sehingga ruang arsip dapat dimanfaatkan untuk dokumen aktif yang baru. *Record Center* menyediakan fasilitas keamanan yang lebih baik dan sistem pengarsipan yang lebih terstruktur untuk melindungi dokumen dari risiko kehilangan, kerusakan, atau akses tidak sah. Dengan dilakukannya migrasi dokumen, efisiensi operasional dapat ditingkatkan melalui kemudahan pelacakan dokumen dan dukungan terhadap proses audit. Migrasi ini juga merupakan bagian dari pemenuhan kebijakan perusahaan agar pengelolaan dokumen sesuai dengan standar operasional

dan regulasi yang berlaku.

Proses registrasi migrasi dokumen pokok dilakukan menggunakan aplikasi Excel. Setiap *sheet* pada Excel memuat data sebanyak 6 atau 12 debitur, pada masing-masing debitur dapat memiliki 1 hingga 7 dokumen utama yang tergolong sebagai dokumen pokok. Dokumen-dokumen tersebut meliputi berbagai jenis dokumen penting seperti Perjanjian Kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Sertifikat Tanah, Sertifikat Hak Tanggungan, Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT), Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan dokumen tambahan lainnya. Proses ini bertujuan untuk memindahkan data dari sistem lama ke sistem baru atau untuk mempermudah pengelolaan arsip secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Berikut adalah tahapan yang dilakukan dalam proses registrasi migrasi dokumen pokok tersebut.

1. Buka dua file Excel, yang pertama berisi semua data debitur, termasuk nomor debitur, nama tanggal realisasi, tanggal pelunasan, jenis dokumen, status, nomor dokumen. File kedua berisi nomor *box* dan kardus pada setiap *sheet*-nya yang akan berisi 6-12 debitur.
2. Buka situs E-loan dan aplikasi Green Screen untuk memverifikasi apakah terdapat dokumen kompensasi dan apakah kredit sudah lunas atau belum.
3. Ambil dokumen dari lemari penyimpanan secukupnya.
4. Periksa nomor debitur di situs E-loan dan aplikasi Green Screen. Jika ditemukan dokumen dengan status kompensasi, gabungkan fisik dokumen tersebut.
5. Temukan nomor debitur pada file Excel pertama, kemudian salin data tersebut ke file Excel kedua yang sudah diatur berdasarkan urutan nomor *box* dan kardus.

Mengoperasikan Situs E-Loan dan Aplikasi Green Screen untuk Penyesuaian Data Nasabah

Situs E-Loan dan aplikasi Green Screen merupakan platform digital yang dikembangkan oleh BTN untuk mengelola dan menyimpan semua data debitur KPR. Platform ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada pegawai dalam mengelola informasi terkait kredit, seperti data debitur, status pinjaman, jenis dokumen, dan riwayat pembayaran. Akses ke situs dan aplikasi tersebut sangat terbatas untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Hanya komputer perusahaan yang dapat digunakan untuk mengaksesnya, dan pengguna wajib masuk dengan ID pegawai yang telah terdaftar dalam sistem.

Tujuan dari situs dan aplikasi tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data nasabah, meminimalkan risiko kesalahan dalam pencatatan manual, serta memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan tersedia secara cepat dan *real time*. Dengan sistem ini, BTN dapat memberikan layanan yang lebih terstruktur dan responsif kepada nasabah.

Pendataan Hingga Pengarsipan Berita Acara Serah Terima Permintaan Pengambilan Dokumen Pokok (Pelunasan)

Dalam proses pengambilan dokumen pokok Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah atau pihak yang berwenang. Persyaratan ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan keabsahan dokumen, sekaligus menjaga integritas proses administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut adalah penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi sebelum dokumen pokok dapat diambil.

1. Syarat Pengambilan Dokumen Oleh Debitur Sendiri
   a. Bukti pelunasan (jika dilunasi di BTN cabang lain dan jika hilang harus membuat surat

kehilangan di Kepolisian).
b. KTP/SIM asli.
c. Fotokopi KTP/SIM.
d. Materai Rp10.000 (2 lembar).

Catatan:
a. Jika debitur nama nasabah sendiri tetapi nama di sertifikat ada nama pasangan/anak, maka pasangan/anak harus hadir di BTN dan membawa identitas asli (KTP/SIM yang masih berlaku).
b. Apabila ada Sertifikat Hak Tanggungan (SHT) maka akan dikenakan biaya untuk surat pengantar Roya.

2. Syarat Pengambilan Dokumen Apabila Debitur Meninggal Dunia

a. Bukti pelunasan (jika hilang harus membuat surat kehilangan di Kepolisian).
b. Fotokopi legalisir Akta Kematian (apabila sudah *barcode* tidak perlu legalisir).
c. Fotokopi legalisir surat keterangan ahli waris (legalisir lurah dan camat)

Catatan: bukan surat pernyataan ahli waris, apabila Kelurahan sudah tidak dapat mengeluarkan surat keterangan ahli waris, maka dapat membuat surat keterangan ahli waris sendiri sesuai dengan format keterangan yang dimiliki oleh Kelurahan dan meminta legalisir lurah dan camat terhadap surat yang sudah dibuat tersebut atan dapat membuat penetapan waris di Pengadilan.

a. Fotokopi legalisir Kartu Keluarga (bisa legalisir camat/dispenduk) jika ada anak yang sudah pecah KK maka fotokopi legalisir KK juga dilampirkan (jika sudah *barcode* tidak perlu legalisir).
b. Fotokopi legalisir Buku Nikah debitur yang meninggal (legalisir KUA/Dispendukcapil).
c. Meterai Rp 10.000 (2 lembar).
d. Jika ada ahli waris yang berusia dibawah 17 tahun maka menggunakan Fotokopi legalisir dispenduk akta kelahiran (tidak wajib hadir jika berusia dibawah 17 tahun).
e. KTP/SIM asli ahli waris
f. Semua ahli waris harus hadir jika ada salah satu/beberapa ahli waris tidak bisa hadir maka menggunakan akta kuasa notaris (*notariil* dan pajak pelayanan Rp500.000).
g. Jika pengajuan KPR dulu memakai ASABRI (khusus ASABRI Rekon) maka harus melampirkan SKEP pengambilan sertifikat dari YKPP Kwitang Jakarta.

3. Syarat Pengambilan Dokumen Oleh Orang Lain

a. Bukti pelunasan (jika hilang harus membuat surat kehilangan di Kepolisian).
b. Akta kuasa notaris (*notariil* bukan *waarmerking*)/penetapan pengadilan.
c. KTP asli penerima kuasa dan fotokopi KTP pemberi kuasa.
d. Meterai Rp10.000 (2 lembar).
e. Pajak Pelayanan Rp500.000.
f. Apabila dilaksanakan karena terdapat jual beli, maka wajib meninjau akta jual beli.

Catatan:
a. Isi akta kuasa notaris harus benar jika ada kosalahan penulisan akta kuasa akan diinfokan oleh petugas BTN untuk dibetulkan kembali ke Notaris.
b. Untuk pengambilan pihak kedua (oper kredit dibawah tangan)/debitur BTN sudah meninggal/sudah tidak diketahui keberadaannya oleh pihak kedua/pada saat jual beli dibawah tangan tidak dibuatkan akta kuasa notaris pengambilan sertifikat maka bisa mengajukan gugatan pengadilan, setelah itu putusan penetapan pengadilan dan fotokopi legalisir putusan penetapan pengadilan bisa dibawa ke HTN dan identitas pihak yang diberi kuasa untuk

mengambil sesuai dengan yang ada di gugatan.

Setelah semua persyaratan dipenuhi, *Loan Service Staff* akan melakukan verifikasi atas pengambilan dokumen pokok serta membuat surat permohonan pengambilan dokumen pokok atau Berita Acara Serah Terima (BAST), yang kemudian akan diserahkan kepada Unit *Loan Document*. Pendataan hingga pengarsipan Berita Acara Serah Terima (BAST) dalam proses pengambilan dokumen pokok untuk pelunasan kredit (KPR) adalah langkah penting dalam memastikan bahwa dokumen yang diserahkan kepada debitur atau pihak yang berwenang merupakan dokumen yang benar dan tercatat dengan jelas serta akurat dalam proses pengarsipan.

Proses ini melibatkan beberapa tahapan yang mencangkup pendataan terkait dokumen yang akan diambil dengan mencatat nomor dokumen, identitas debitur, jenis dokumen yang diambil, serta tujuan pengambilan dokumen yang diberikan oleh *Loan Service Staff*. Setelah menerima permintaan, unit *Loan Document* akan menyiapkan dokumen dan mencatat nomor berkas yang berada didalam dokumen tersebut serta menyerahkan kembali kepada *Loan Service Staff*. Setelah dokumen diserahkan, BAST diarsipkan secara digital maupun fisik sesuai tanggal pengambilan sebagai bukti resmi bahwa dokumen telah lunas dan diserahkan kembali ke pihak yang bersangkutan dan dapat digunakan untuk pelacakan atau audit di masa mendatang.

Pendataan permintaan hingga pengarsipan ini dilakukan untuk menjaga akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen, mengurangi risiko kehilangan atau kesalahan administrasi, serta memastikan bahwa dokumen hanya diakses oleh pihak yang berhak. Fungsinya tidak hanya sebagai bukti administrasi, tetapi juga untuk mempermudah pengawasan dan pemantauan dokumen yang telah diserahkan. Dengan pendataan dan pengarsipan yang baik, BTN dapat menjaga integritas proses pelunasan kredit, memberikan rasa aman kepada nasabah, serta mematuhi standar operasional dan regulasi yang berlaku.

Mengelola Permintaan Duplikasi Dokumen Debitur

Unit *Loan Document* tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyimpanan dokumen, tetapi juga melayani permintaan duplikasi dokumen dari berbagai unit lain. Unit-unit tersebut meliputi *Consumer Lending Unit* (CLU), *Branch Collection Unit* (BCU), *Recovery and Asset Sales* (RAS). Duplikasi dokumen yang dimaksud mencakup proses fotokopi atau pemindaian dokumen untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif dan operasional dari masing-masing unit terkait.

Jenis dokumen yang diduplikasi sangat beragam, mulai dari dokumen data diri hingga dokumen properti dan legalitas. Dokumen data diri mencakup formulir permohonan KPR, KTP, NPWP, Kartu Keluarga, buku nikah atau surat pernyataan belum menikah, serta buku tabungan. Sementara itu, dokumen properti dan legalitas mencakup sertifikat, perjanjian kredit (PK), dan izin mendirikan bangunan (IMB). Semua dokumen ini disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing unit yang mengajukan permintaan.

Consumer Lending Unit (CLU) menggunakan salinan dokumen untuk kebutuhan Kredit Akhir Rumah (KAR) atau *top-up* kredit. Kredit Akhir Rumah (KAR) adalah fasilitas tambahan kredit yang diberikan kepada debitur untuk meningkatkan plafon kreditnya. Tujuan utamanya adalah membantu debitur memenuhi kebutuhan keuangan tambahan, seperti renovasi rumah atau keperluan lain yang relevan.

Sementara itu, *Branch Collection Unit* (BCU) memanfaatkan duplikasi dokumen untuk keperluan restrukturisasi kredit. Tujuan dari restrukturisasi adalah memberikan keringanan pembayaran kepada debitur yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban angsuran. Selain itu, dokumen yang telah diduplikasi juga digunakan sebagai tambahan informasi yang

diperlukan oleh petugas lapangan saat melakukan penagihan kepada debitur.

Sedangkan *Recovery and Asset Sales* (BCU) memanfaatkan salinan dokumen untuk mendukung proses lelang aset. Proses ini dilakukan jika debitur tidak mampu memenuhi kewajibannya, sehingga agunan harus dijual untuk menutupi sisa pinjaman. Lelang ini bertujuan meningkatkan laba perusahaan sekaligus meminimalkan risiko kerugian akibat kredit yang terganggu.

KESIMPULAN

Program Magang MBKM di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya memberikan banyak manfaat bagi peserta magang maupun perusahaan, terutama pada optimalisasi pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Selama melaksanakan kegiatan magang, berbagai wawasan telah didapatkan. Wawasan tersebut terkait berbagai aspek pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR), seperti pengklasifikasian dokumen berdasarkan jenis, registrasi migrasi dokumen ke *Record Center*, pendataan hingga pengarsipan, serta penggunaan teknologi informasi seperti situs E-Loan dan aplikasi Green Screen untuk verifikasi data nasabah telah dilaksanakan dengan sistematis dan terintegrasi.

Proses pengelolaan dokumen yang diterapkan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, yang berlaku untuk mendukung efisiensi operasional dan akurasi administrasi. Berdasarkan hasil magang, pengelolaan dokumen di Unit *Loan Document* dapat dikatakan telah optimal, terutama dalam meminimalkan risiko kesalahan, mempercepat akses data, dan memastikan keamanan dokumen. Namun, pengelolaan fisik dan digital dapat terus ditingkatkan untuk mencapai integrasi yang lebih sempurna, sehingga mendukung keberlanjutan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

Fardiansyah, H., dkk. (2023). *Manajemen Arsip*. Bandung: CV. Widina Media Utama.

Febriati, H. S., & Lathifah, N. (2024). Analisis Strategi Kebijakan Bank Tabungan Negara (BTN) dalam Meningkatkan Jumlah Minat Nasabah Melalui Program Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Studi Kasus pada Bank BTN KC Surabaya Bukit Darmo). *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, *2*(4). 1183-1198.

Kamus Besar Bahasa Indonesia VI (KBBI). Diakses pada 03 Januari 2025. https://kbbi.kemdikbud.go.id/.

Kriswanto, W. D., Apriyanto, D. A., Saputra, R. E. S., dkk. (2024). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

Mikhriani, M., Wati, A. S., & Kunio, N. I. H. (2024). *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia: Manajemen Sumber Daya Manusia yang Terintegrasi, Produktif, dan Berdaya Saing dengan SIM SDM.* Bandung: CV. Widina Media Utama.

Meydiana, K. A. P. (2017). *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Distribusi Dokumen Perpajakan Berbasis Web pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I Surabaya*. Skripsi, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Mulyadi., Winarso, W. (2020). *Pengantar Manajemen*. Banyumas: CV. Pena Persada.

Roeliana, L., &Yogopriyatno, J. (2023). *Kearsipan*. Indramayu: Penerbit Adab.

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 759. Jakarta: Sekretariat Negara.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Laporan Tahunan*. Diakses pada 2 Desember 2024.

https://www.btn.co.id/id-ID/About/Investor-Relation/Company-Report/Annual-Report.

Suwarni, E., Widodo, T. W., & Nikmah, F. (2024). *Manajemen Kearsipan*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan Dan Kawasan Permukiman. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7. Jakarta: Sekretariat Negara.