

Implementasi Aplikasi *Document Management System* untuk Meningkatkan Efisiensi dan Akurasi Proses Pembiayaan Bank

Riana Sari¹, Restu Alpiansah¹

rianasr50@gmail.com¹, alpiansahrestu@universitasbumigora.ac.id¹

Universitas Bumigora

Abstract: *Real Work Lectures (KKN) is one of the programs organized by the Bumigora University campus which involves students in learning activities outside the campus, interacting directly with the community. The aim is to increase students' understanding of practical sharia banking practices and to find out the use of the Document Management System (DMS) application used by Bank NTB Syariah Mataram, especially the Financing Division, as well as to apply the knowledge gained on campus in real life and provide benefits to the company. . The location of the KKN is on Jl. Udayana, Dasan Agung, Mataram. With a focus on the subject of internship activities at Bank NTB Syariah Mataram. With an internship period of 1 month. The methods used in this practice are observation and interviews. Through an observational approach, the author will directly observe the work processes and practices of sharia banking and pay attention in detail to how the document management system (DMS) is applied in financing management. Meanwhile, through interviews, the author gained an in-depth understanding from bank staff and managers regarding internal policies, challenges and prospects for the Mataram sharia banking industry. The implication of this activity is that it is hoped that the company will continue to optimize its operational processes in using the DMS application and utilize the knowledge and new ideas brought by students.*

Keywords: Document Management System, Efficiency, Accuracy

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan industri keuangan dan perbankan syariah menjadi pendorong utama bagi kebutuhan akan sumber daya manusia yang sangat profesional di bidang ini (Alamsyah, 2010). Seiring dengan pertumbuhan dan kompleksitas industri, dibutuhkan individu yang tidak hanya memiliki pengetahuan konseptual yang mendalam tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah, tetapi juga memiliki kinerja yang kuat dalam manajemen ekonomi syariah. Kehadiran kompetensi seperti ini di antara para pegawai menjadi krusial bagi keberhasilan operasional dan strategis perusahaan, sehingga direksi dan

pimpinan unit senantiasa mencari individu-individu yang mampu memenuhi standar tersebut (Muslihun, 2023).

Tidak hanya kompetensi individual yang penting, namun ketersediaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang profesional dan terintegrasi juga menjadi faktor yang tak kalah penting. DPS memegang peran kunci dalam memastikan bahwa aktivitas perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan (Prabowo & Jamal, 2017). Keberadaan DPS yang berkualitas dan terintegrasi dengan baik dalam struktur perusahaan memberikan keyakinan kepada para pemangku kepentingan bahwa semua kegiatan perusahaan dijalankan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah secara ketat (Ilyas, 2021).

Bank syariah menjadi alternatif yang paling sesuai dengan preferensi umat Islam. (Rokhman et al., 2020), bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai respons dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi permintaan dari berbagai pihak yang menginginkan tersedianya layanan keuangan yang sesuai dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam (Amri, 2022).

Dokumen Manajemen Sistem membawa perubahan fundamental dalam bagaimana bank mengelola, menyimpan, dan mengakses dokumen-dokumen terkait pembiayaan, menggantikan metode manual tradisional dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan terotomatisasi (Hamdan, 2021). Salah satu manfaat utama dari adopsi DMS adalah kemampuannya untuk memfasilitasi alur kerja yang lebih lancar dan efisien, mulai dari pengajuan pembiayaan hingga persetujuan akhir, dengan memastikan bahwa setiap langkah diproses tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (Prapto & Purwaningsih, 2008).

Penerapan DMS dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan teknologi yang dimiliki, mengurangi potensi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi data secara signifikan (Amri, 2022). Otomatisasi yang ditawarkan oleh aplikasi DMS meminimalkan risiko kehilangan atau duplikasi dokumen, yang seringkali terjadi dalam lingkungan manual, sehingga meningkatkan keandalan dan keakuratan informasi yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan (Ramadhan, 2022).

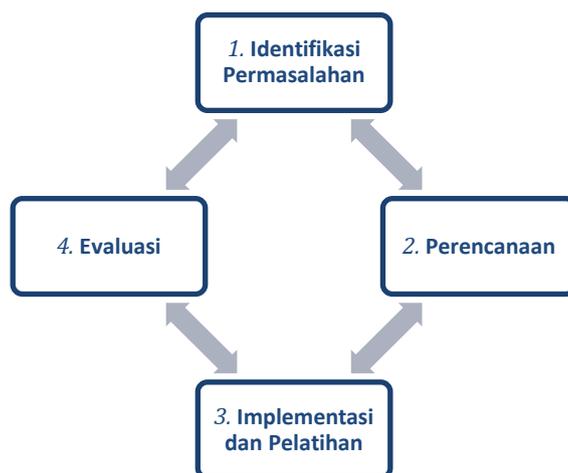
Universitas Bumigora mengadakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) sebagai bagian integral dari kurikulumnya, dimana mahasiswa diberikan kesempatan langsung untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kuliah di dunia kerja. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bumigora mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti KKN, baik di instansi pemerintahan maupun swasta, dengan penugasan yang sesuai dengan bidang studi yang diambil oleh mahasiswa selama berkuliah di Universitas Bumigora. Penjelasan mengenai KKN ini mendorong penulis untuk menerapkan segala materi yang diperoleh selama belajar di Universitas Bumigora, termasuk analisis keuangan, pencatatan keuangan, dan materi-materi keuangan lainnya, pada Bank NTB Syariah Mataram. Diharapkan penerapan materi-materi tersebut dapat membantu meningkatkan efektivitas pelaporan keuangan Bank NTB Syariah Mataram sekaligus memberikan pengalaman langsung dengan dunia kerja.

Metode

Terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan pengabdian ini seperti pada Gambar1. Kegiatan pengabdian ini berfokus pada Implementasi Aplikasi Dokumen Manajemen Sistem. Identifikasi masalah dalam kegiatan ini dimana Dokumen Manajemen Sistem mencakup penggunaan metode manual yang rentan terhadap kesalahan dan kurangnya integrasi sistem antar divisi dalam bank. Dokumen Manajemen Sistem membawa perubahan fundamental dalam bagaimana bank mengelola, menyimpan, dan mengakses dokumen-dokumen terkait pembiayaan, menggantikan metode manual tradisional dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan terotomatisasi. Penerapan DMS dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan teknologi yang dimiliki, mengurangi potensi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi data secara signifikan.

Selanjutnya perencanaan pada tahapan ini hal yang dilakukan adalah menganalisis kebutuhan sistem secara mendalam, mencakup tentang tahapan – tahapan yang perlu dilalui dalam penggunaan aplikasi DMS. Selain itu, implementasi dan pelatihan sangat dibutuhkan dalam menerapkan Aplikasi DMS untuk implementasi DMS membutuhkan proses yang baik dan pelatihan yang menyeluruh agar aplikasi tersebut dapat diterapkan dengan efektif di bank, meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan secara signifikan. Ada beberapa hal yang dilakukan penulis dalam kegiatan ini yaitu mengelola, menyimpan, dan

mengakses dokumen terkait pembiayaan. Selain itu, evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui apakah implementasi aplikasi Dokumen Manajemen Sistem (DMS) telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di bank. Evaluasi ini meliputi pengukuran dampak penggunaan DMS terhadap peningkatan produktivitas, pengurangan kesalahan manusia, integrasi yang lebih baik antar divisi, serta kemudahan akses terhadap dokumen terkait pembiayaan. Sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk pengabdian berikutnya.



Gambar1. Alur kegiatan

Pembahasan

1. Tugas Struktur Organisasi Divisi Konsumer

Jannah (2022) Mendefinisikan struktur organisasi adalah kerangka yang mengatur bagaimana tugas, tanggung jawab, dan otoritas didistribusikan dalam suatu entitas, seperti perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi *non-profit*. Setiap jabatan memiliki rincian porsi tugas yang berbeda-beda agar pegawai dapat berkonsentrasi pada porsi tugasnya sendiri. Berikut dijelaskan beberapa tugas dari setiap jabatan tersebut, khususnya divisi KSM sebagai berikut:

1) *General Manager*

General Manager Divisi Konsumer di Bank NTB Syariah Mataram, peran utama nya mencakup manajemen strategis dan operasional dalam mengawasi semua aspek produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah di segmen konsumer. Tugasnya mencakup

pengembangan dan implementasi strategi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar serta memperluas portofolio produk dan layanan konsumen. Bertanggung jawab atas pengelolaan risiko kredit dalam hal penetapan kebijakan kredit, analisis kredit, dan pengawasan terhadap kualitas portofolio kredit konsumen.

2) *Manager Mortgage*

Manager Mortgage Divisi Konsumer di Bank NTB Syariah Mataram, peran utamanya mencakup pengelolaan dan pengembangan portofolio produk hipotek serta layanan terkait untuk nasabah di segmen konsumer. Tugasnya meliputi merancang dan melaksanakan strategi pemasaran khusus untuk produk hipotek guna menarik calon nasabah, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan internal perbankan syariah. Bertanggung jawab atas analisis kredit untuk aplikasi hipotek, termasuk penilaian risiko kredit dan penentuan kondisi pinjaman yang sesuai..

3) Penyediaan Pembiayaan *Non-Mortgage*

Divisi konsumer juga bertanggung jawab untuk menyediakan pembiayaan *non-mortgage*, yang mungkin ditujukan untuk berbagai kebutuhan seperti kebutuhan modal kerja, pendidikan, PNS, atau keperluan konsumen lainnya. Mereka melakukan penilaian kelayakan pembiayaan, menetapkan syarat-syarat dan ketentuan pembiayaan, serta mengelola proses pencairan dan pembayaran pembiayaan.

4) Sistem Organisasi Keuangan (FOS)

Bagian dari tugas divisi konsumer mungkin juga melibatkan pengelolaan sistem organisasi keuangan, seperti sistem yang digunakan untuk menyalurkan pembiayaan pegawai, ini melibatkan pengelolaan proses aplikasi, penilaian, dan pencairan pembiayaan melalui sistem yang ditetapkan.

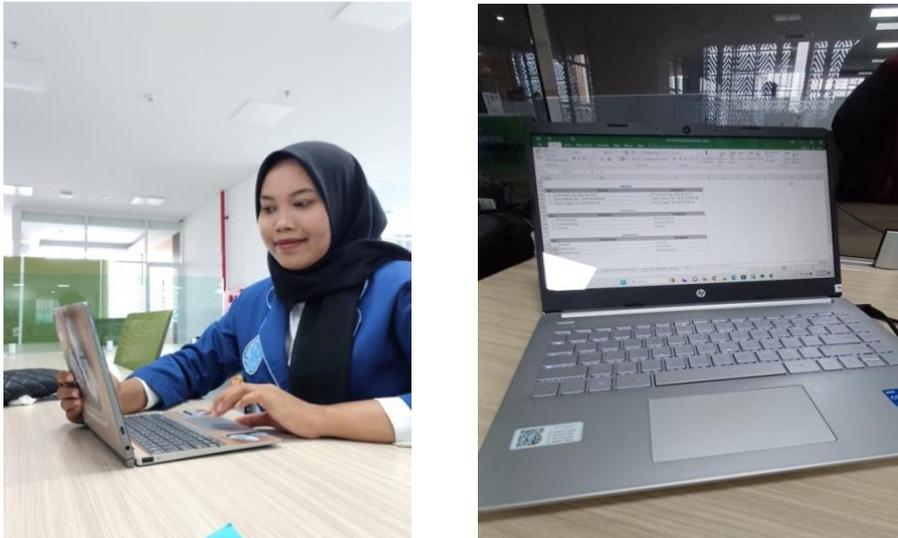
2. Tugas Selama Masa KKN

Adapun tugas penulis selama menjalankan kegiatan KKN di Bank NTB Syariah Mataram 1 bulan lebih sebagai berikut:

1) Pemandahan penyusunan laporan debitur dari word ke excel.

Hari pertama penyerahan dan pengenalan mahasiswa Universitas Bumigora ke Bank NTB Syariah Mataram membuka pintu bagi penulis untuk terlibat langsung dalam tugas praktis yang memperkaya pengalamannya profesionalnya. Tugas pertama, mentransformasikan laporan debitur dari Microsoft Word ke Microsoft Excel,

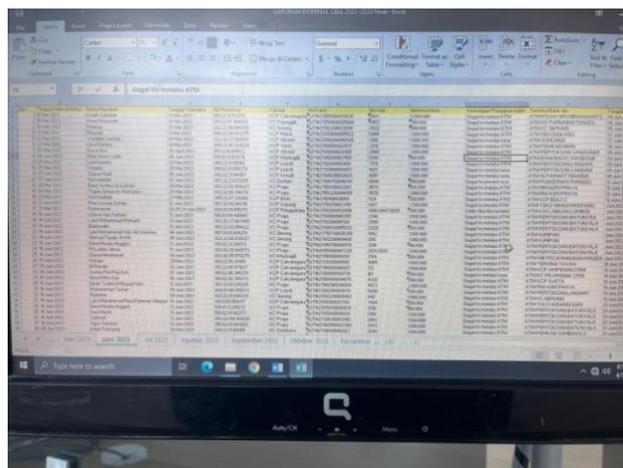
menantang namun dengan kepercayaan diri yang didapat dari pengalaman sebelumnya, penulis berhasil menyelesaikannya dengan cepat dan efisien. Fokus, ketelitian, dan kemampuan beradaptasi yang ditunjukkan dalam proses ini mencerminkan keterampilan teknis dan manajerial penulis, serta sikap proaktif dan kemauan untuk belajar yang menjadi nilai tambah dalam lingkungan kerja.



Gambar 2. Pemindahan penyusunan laporan

- 2) Memindahkan Data Nasabah yang Bermasalah ke Excel dalam Menggunakan M-Banking dan ATM.

Pemindahan data nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan layanan m-banking dan ATM ke dalam format excel merupakan tugas yang menuntut ketelitian dan kehati-hatian tinggi. Penulis memindahkan detail transaksi nasabah yang bermasalah ke dalam format yang telah disediakan dengan saksama. Proses ini melibatkan identifikasi dan pencatatan setiap detail terkait masalah yang dihadapi nasabah, seperti transaksi yang gagal atau kesalahan dalam transfer dana. Dengan data terstruktur dalam excel, bank dapat melacak riwayat masalah dengan efisien, memungkinkan karyawan dan pimpinan untuk menindaklanjuti setiap kasus secara tepat waktu. Selain itu, data yang tercatat secara sistematis memungkinkan bank untuk melakukan analisis lebih lanjut guna mengidentifikasi pola masalah yang mungkin muncul secara berkala, sehingga dapat mengimplementasikan perbaikan sistem yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah secara keseluruhan.



Gambar 3. Pemindahan Data Nasabah Bermasalah

3) Melakukan registrar dokumen masuk dan keluar

Bank NTB Syariah mengadopsi pendekatan yang cermat dalam mengelola registrasi dokumen masuk dan keluar dengan menggabungkan sistem manual dan teknologi melalui Dokumen Management System (DMS). Dengan menggunakan pencatatan manual, bank dapat mencatat setiap dokumen dengan teliti dan akurat, menjaga integritas dan keamanan data serta memberikan catatan yang terperinci mengenai setiap transaksi. Meskipun DMS memberikan akses terbatas, pencatatan manual tetap dilakukan sebagai langkah cadangan untuk memastikan data terdokumentasi dengan baik, bahkan dalam situasi di mana akses ke aplikasi tidak tersedia.

3. Hasil Wawancara ke Divisi KSM

1) Bagaimana Bank NTB Syariah melakukan analisis risiko terhadap calon penerima pembiayaan?

Sebelum mengambil keputusan mengenai pembiayaan yang akan diberikan kepada pihak nasabah, Bank NTB Syariah melibatkan beberapa divisi, antara lain Divisi Manajemen Risiko (MJR), Divisi Kepatuhan, dan Divisi Pengendalian dan Pengawasan Syariah (DPS). Setiap divisi memiliki peran penting dalam proses analisis risiko terhadap calon penerima pembiayaan.

- a. Divisi Manajemen Risiko (MJR) bertanggung jawab untuk mengevaluasi dan mengelola risiko yang terkait dengan pembiayaan. Mereka melakukan analisis risiko kredit, mengidentifikasi potensi risiko yang terkait dengan kelayakan kredit nasabah, dan menentukan tingkat risiko yang dapat diterima oleh bank.

- b. Divisi Kepatuhan memegang peran yang sangat penting dalam menjaga ketaatan bank terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Tugas utama mereka adalah memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh bank sesuai dengan batas-batas yang ditetapkan dalam hukum dan regulasi yang berlaku. Mencakup pemeriksaan kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang relevan, termasuk peraturan-peraturan syariah, serta ketentuan hukum lainnya yang berkaitan dengan proses pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat hukum Islam.
 - c. Divisi Pengendalian dan Pengawasan Syariah (DPS) memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah. Tugas utama DPS adalah memeriksa dan mengawasi setiap transaksi dan produk yang ditawarkan oleh bank, serta memastikan bahwa semuanya sesuai dengan kerangka kerja prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan.
 - d. Proses peninjauan dan evaluasi yang dilakukan oleh DPS melibatkan analisis mendalam terhadap struktur pembiayaan, mekanisme pembayaran, dan penggunaan dana yang terlibat dalam setiap transaksi. Mereka juga melakukan pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen yang terkait dengan transaksi, serta memeriksa kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh lembaga pengatur dan otoritas syariah yang relevan.
- 2) Tantangan dan strategi yang dilakukan selama KKN
- a. Kurangnya Kemampuan Penulis dalam Berkomunikasi dengan Banyak Orang Baru

Selama KKN di Bank NTB Syariah, saya mengidentifikasi kekurangan dalam kemampuan berkomunikasi dengan orang baru. Interaksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan baru sering kali menimbulkan rasa canggung dan kurangnya kepercayaan diri. Untuk mengatasi hal ini, penulis mengambil inisiatif dengan menyapa lebih dahulu dan aktif menanyakan tugas yang dapat dibantu. Penulis berharap cara ini dapat membangun hubungan yang lebih baik dan memperluas jaringan komunikasi di lingkungan kerja.

- b. Kesulitan dalam Mengelompokkan Berkas yang Sangat Banyak

Selama menjalani KKN di Bank NTB Syariah, saya mengalami kesulitan dalam mengelompokkan berkas sesuai dengan kategori yang tepat, terutama antara surat

masuk dan surat keluar. Untuk mengatasi masalah ini, penulis aktif berkomunikasi dengan karyawan berpengalaman untuk memahami dengan lebih baik proses pengelompokan berkas tersebut. Penulis juga mencatat informasi penting dalam memo di ponsel untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam pengelompokan berkas di masa mendatang.

Kesimpulan

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) menjadi wahana penting bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman praktis yang relevan dengan dunia kerja. Selama KKN di Bank NTB Syariah Mataram, penulis merasakan betapa ketatnya persaingan di luar sana, yang menuntut kepercayaan diri, kemampuan komunikasi yang baik, tanggung jawab yang tinggi, dan kecakapan dalam menjalankan tugas dengan teliti. Ditempatkan di divisi Konsumer (KSM), penulis harus hati-hati dalam menganalisis kebutuhan nasabah serta menangani berbagai produk dan layanan perbankan. Menjadi bagian dari tim KSM memerlukan pemahaman yang mendalam akan kebijakan dan prosedur yang berlaku, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, menjaga hubungan yang baik dengan nasabah, membangun kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank NTB Syariah Mataram adalah bagian penting dari tanggung jawab penulis. Selain itu, pengalaman ini juga mengajarkan pentingnya kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi yang berubah, menjadikannya persiapan yang berharga untuk meniti karier di dunia kerja.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memberikan kesempatan berharga selama KKN di Bank NTB Syariah Mataram. Terima kasih kepada Kaprodi, Dekan, dan civitas akademika Universitas Bumigora atas arahan dan dukungan mereka. Saya juga berterima kasih kepada manajemen dan tim Divisi Konsumer Bank NTB Syariah Mataram yang telah memberikan sambutan hangat dan kesempatan untuk belajar serta berkontribusi dalam lingkungan kerja yang profesional. Pengalaman ini telah sangat memperkaya pengetahuan dan keterampilan saya di dunia perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, H. (2010). Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015. *Milad Ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI)*, 5(2), 1–8. https://www.academia.edu/download/54941656/Perbankan_1.pdf
- Amri, R. A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah pada PT Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 951–964. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v1i9.1436>
- Hamdan, Y. (2021). Pernyataan Misi Perguruan Tinggi. *Mimbar*, 17(1), 90–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/mimbar.v17i1.34>
- Ilyas, R. (2021). Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 42–53. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.295>
- Jannah. (2022). Struktur Organisasi. *Pemerintahan.Malangkota.Go.Id*, April. https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page_id=10
- Muslihun, M. (2023). The active role of Sharia Supervisory Board in Sharia compliance and risk mitigation: a case study of Bank NTB Syariah, Indonesia. *Quality - Access to Success*, 24(192), 297–305. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.192.35>
- Prabowo, B. A., & Jamal, J. Bin. (2017). Peranan Dewan Pengawas Syariah terhadap Praktik Kepatuhan Syariah dalam Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 24(1), 113–129. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss1.art6>
- Prpto, D. A. W., & Purwaningsih, M. (2008). Pengembangan Aplikasi Dokumen Manajemen untuk Departemen Pemerintahan. *Seminar Nasional Informatika 2008, 2008(SemnasIF)*, 82–87.
- Ramadhan, A. (2022). Minat Dan Keputusan Nasabah Bank Ntb Syariah Dalam Menggunakan Jaringan dan Layanan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pt Bank Ntb Syariah Kcp Bolo). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(Vol. 1 No. 9: Februari 2022), 883–898. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v1i9.1409>
- Rokhman. (2020). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Pada Produk Perbankan Syariah. *Jurnal Berkala Epidemiologi*, 5(1), 90–96. <https://core.ac.uk/download/pdf/235085111.pdf%250Awebsite>