

Penerapan Administrasi Manajemen Perbankan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram

Areebah Subagyo¹, Monica Chandra Wijayanti¹, Ni Komang Santi Widayawati A. N.¹
areebahsubagyo@gmail.com¹, monicachandrawijayanti@gmail.com¹,
komangshanti15@gmail.com¹

Universitas Bumigora

Abstract: *This study examines the implementation of banking management administration at PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, Mataram Branch Office. The aim is to evaluate the effectiveness of administrative processes and identify challenges faced in performing administrative tasks. Research methods include direct observation, interviews with bank staff, and document analysis. The findings indicate that the administrative processes at PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, Mataram Branch Office function well, despite some technical challenges such as delays in archiving and data entry errors. These issues can be addressed through continuous training for employees and enhanced inter-departmental coordination. The author also emphasizes the importance of upgrading technological infrastructure to support work efficiency. Other recommendations include improving the information management system and developing orientation programs for new employees. The internship at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Mataram Branch Office provides real work experience, enhances both technical and soft skills, and helps students adapt to workplace culture while building professional networks in the banking industry. Overall, this study provides insights into the importance of effective administration in banking operations and offers practical solutions to enhance administrative performance at PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, Mataram Branch Office.*

Keywords: Banking
Administration, Management,
Transaction Processing

Pendahuluan

Setiap kalangan masyarakat yang memiliki penghasilan menengah ke bawah berhak memperoleh perumahan melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR) baik secara subsidi maupun non subsidi, sedangkan untuk KPR jenis komersial ditujukan pada masyarakat segmen berpenghasilan menengah ke atas. Pelayanan terhadap dukungan pembiayaan yang terjadi pada sektor perumahan terhadap masyarakat, salah satunya melalui pelayanan dari pemerintahan yaitu melalui produk dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Wulandari, (2022)

menjelaskan bahwa perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam memegang perekonomian masyarakat, khususnya pada pembiayaan kredit.

BUMN menyalurkan dukungan melalui produk perbankan berupa pembiayaan pada KPR yang dituju pada masyarakat. Bank BTN sebagai bank umum nasional dengan beberapa produk kredit yang ditawarkan meliputi KPR subsidi, Non subsidi dan kredit perumahan lainnya dan kredit konsumen, sedangkan untuk produk simpanan yang ditawarkan meliputi giro, tabungan, dan deposito (BTN, 2023). Bank BTN berfokus memberikan layanan kemudahan kepada masyarakat luas dalam melakukan KPR sebagai bentuk investasi terhadap masyarakat dan saat ini berfokus pada masyarakat muda atau generasi milenial.

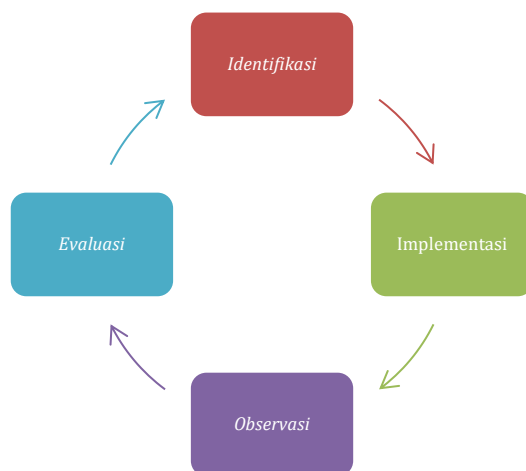
Usaha untuk menarik perhatian dalam mewujudkan investasi sejak dini oleh masyarakat muda, Bank BTN memberikan izin secara terbuka kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) atau biasa disebut dengan kegiatan magang. Bank BTN memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam mencoba menerapkan kehidupan lingkungan kerja nyata. Magang merupakan cara mahasiswa dalam pengaplikasian ilmu-ilmu yang telah diperoleh dari kehidupan kampus. Magang menjadi jalan untuk mempraktikkan setiap ilmu terhadap keselarasan pengetahuan mahasiswa.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia telah menyediakan berbagai macam jasa keuangan. PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk adalah salah satu perbankan yang memiliki sejarah cukup panjang dalam mencapai puncak yang telah di mulai sejak Belanda pertama kali di Indonesia. Produk dari BTN dikatakan oleh (Yunita, 2022) memiliki kemiripan dengan bank pada umumnya yaitu, *funding* (deposito dan tabungan) dan *lending* (kredit). Bank BTN terkenal dengan produk *lending* yang dimana bank dipercayakan oleh pemerintah sebagai penyedia kredit kepemilikan rumah dalam mendukung bisnis perumahan.

PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk menjadi bank yang terkenal dengan produk penyedia fasilitas kredit kepemilikan rumah (KPR) serta memimpin pasar kredit pemilikan rumah (KPR). Bank BTN menyediakan fasilitas tingkatan KPR yang bersubsidi serta non subsidi. Bank BTN diketahui memiliki sumber daya manusia yang ahli berkompeten dan berkualitas. Menurut Jamil et al., (2023) Administrasi merupakan proses dari serangkaian aktivitas meliputi menulis, mencatat, mengirim, dan melakukan pengarsipan keterangan penting dalam meningkatkan mutu pekerjaan demi mencapai hasil yang memuaskan secara efektif memanfaatkan sumber daya dan material sesuai yang dibutuhkan secara sistematis.

Metode

Kegiatan magang ini dilakukan dengan penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif. Objek penelitian ini adalah PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Mataram. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen administrasi transaksi yang terdapat di Bank BTN kantor cabang Mataram yang dimiliki oleh bagian divisi *transaction processing*. Sumber data seperti staf atau karyawan yang berada di Bank BTN Kantor Cabang Mataram. Para informan merupakan semua staf atau karyawan yang menjawab berbagai pertanyaan dalam bentuk wawancara yang diajukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapat dari literatur baik berupa buku, artikel, situs web dan informasi lainnya yang memiliki hubungan terkait dengan judul penulis. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumentasi yang berkaitan dengan sejarah serta artikel penelitian dan situs web yang berkaitan langsung dengan PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Berikut urutan langkah tahap pelaksanaan magang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan metode pelaksanaan magang

Pembahasan

Tahap Identifikasi

PT Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki penugasan utama dalam penyaluran kredit pemilikan rumah (KPR). Bank BTN merealisasikan KPR pertamanya pada Perumahan Tanah

Mas, di Semarang. Bank menjalankan kerjasamanya dengan pemerintahan untuk melaksanakan program Tabungan Pembangunan Nasional terhadap nasabah yang ingin memiliki rumah dengan melakukan KPR.

Mahyuddin, et al., (2021) Mendefinisikan struktur organisasi adalah suatu kerangka yang menggambarkan tipe organisasi, bagian departemen kedudukan organisassi, serta jenis hierarki bidang dan hubungan organisasi, tanggung jawab, lembaga pemerintah, kendali dan sistem pimpinan organisasi. Berikut struktur organisasi Bank BTN Kantor Cabang Mataram dapat dilihat pada Gambar 2.

Struktur Organisasi – Kantor Cabang Mataram
Beserta koordinasi terhadap monoline yang berada di Cabang



Gambar 2. Struktur Organisasi Bank BTN kantor cabang Mataram

Gambar 2 tersebut memberikan rincian mengenai struktur organisasi perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram, dapat dijelaskan beberapa tugas dari setiap bagan struktur organisasi sebagai berikut.

1. *Branch Manager*

Branch Manager (BM) bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk outlet di bawah serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan. BM juga mengelola dan memastikan penerapan *Good Corporate Governance* dalam seluruh aktivitas.

2. *Deputy Branch manager Business*

Deputy Branch Manager Business atau *DBM Business* memiliki tanggung jawab

dalam mengelola pembuatan perencanaan dan mengelola alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan promosi, agar mencapai target yang telah ditetapkan.

3. *Deputy Branch Manager Service & Collection*

Deputy Branch Manager (DBM) Service & Collection memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien. Dalam menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.

4. *Operation Unit Head*

Operation Unit Head berperan untuk melakukan supervisi atas proses transaksi di loket, *front liner*, kas besar, dan proses administrasi nasabah (giro, angsuran kredit, dan lain-lain) agar tercapainya akurasi transaksi.

5. *Transaction Processing*

Transaction Processing (TP) memiliki tanggung jawab dalam melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan. TP juga melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit KPR dan non KPR via kliring dan *maintenance* KPR, non-KPR, dan kredit umum untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

Tahap Implementasi

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram telah memberikan kesempatan dan peluang kepada penulis untuk dapat mempraktikkan langsung ilmu mata kuliah di lapangan atau dunia kerja sebagai *staff transaction processing*. Bank BTN Kantor Cabang Mataram memiliki lingkungan kerja yang sangat konsisten sebagaimana kehidupan kerja kantoran. Fasilitas yang berikan Bank BTN Kantor Cabang Mataram sangat memadai dalam menyelesaikan setiap tugas-tugas yang ada. Secara umum, penulis memahami alur dari unit *transaction processing* pada Bank BTN Kantor Cabang Mataram, dikarenakan penulis telah terlibat secara langsung dalam proses manual administrasi *transaction processing*.

Tahap Observasi

Tugas observasi penulis selama menjalankan kegiatan magang di Bank BTN Kantor Cabang Mataram selama 26 hari dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengarsipan Maploeg

Hari pertama di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram, penulis melakukan pengenalan kepada pegawai perusahaan pada divisi *Deputy Branch Manager (DBM) Service & Collection*. Penulis mendapatkan tugas pertama untuk melakukan pengarsipan tata kelola berkas. *Maploeg* adalah bukti-bukti transaksi pada hari yang bersangkutan, isi dari *maploeg* meliputi formulir transaksi (setoran, kiriman uang, penarikan), pencairan deposito, surat perintah membayar, bukti setoran, penarikan cek dan memo (Saputri, 2021). *Maploeg* kemudian di urutkan berdasarkan transaksi, memo dan surat perintah pembayaran, penulis selanjutnya melakukan arsip dengan menggunakan kertas strip khusus yang dimiliki oleh Bank BTN.

2. Berkas Unit *Transaction Position*

Unit *transaction position* adalah arsip dari berkas *maploeg* yang sudah menjadi satu pada transaksi hari tersebut. Arsipan tersebut merupakan arsip dari TP yang kemudian akan dilakukan pengecekan transaksi kembali oleh *Operation Unit Head* untuk dilakukan *approved* dan selanjutnya di lakukan *approved* oleh *Deputy Branch Manager (DBM) Service & Collection*. Setelah itu berkas *maploeg* dilakukan distribusi kepada pihak bagian pengarsipan yang berada di divisi *accounting* untuk dilakukan penyimpanan berkas dan dilakukan pemberian map bantex atau sampul map yang lebih tebal pengarsipan di bagian *accounting* dan arsip akan di bawa ke ruang berkas dan gudang.



Gambar 3. Berkas arsip TP dengan map bantex

3. Administrasi Dokumen Memo

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memiliki dua cara dalam komunikasi yaitu secara langsung maupun tertulis. Memo adalah salah satu media komunikasi internal tertulis secara formal yang diterapkan Bank BTN. Penggunaan memo tersebut untuk komunikasi *Upward communication* dan *Downward communication* (Permatasari, 2018). Proses dalam pembuatan memo yaitu, pembuatan, pengiriman, pengesahan dan didistribusikan ke unit terkait. Dalam mengatasi masalah internal dan eksternal Bank BTN dapat menggunakan memo. Memo juga sebagai media dalam pengambilan keputusan.

4. Pencetakan dan Distribusi Rekening Koran

Rekening koran atau disebut rekening giro, biasa digunakan dalam melakukan tata usaha kredit yang diberikan dengan bentuk cek giro, dengan jenis rekening atas nama perorangan, suatu badan usaha atau lembaga serta rekening bersama (Wahyuni & Lestari, 2015). Rekening koran giro adalah rekaman transaksi yang dimiliki oleh nasabah PT Bank Tabungan Negara, rekening koran berisikan transaksi setiap satu bulan dan dikirimkan pada awal bulan selanjutnya.

5. Pencatatan Transaksi Operasional

Pencatatan transaksi operasional didapatkan dari Surat Perintah Membayar (SPM) yang telah cair dari proses IBT. SPM transaksi berisikan kebutuhan perusahaan seperti bayar tagihan bensin, pembiayaan perjalanan, penginapan dan lain-lain mengenai operasional perusahaan. Bukti transaksi SPM dipisahkan antara kertas transaksi asli dan kertas kuning. Kertas putih akan disatukan dengan memo asli untuk disimpan pada bagian arsip *maploeg* bagian TP atau *Teller*. Kertas kuning yang termasuk *interim* akan di kirimkan ke Kantor Pusat, dan kertas kuning yang bukan *interim* akan di arsipkan oleh Admin atau *General Support*.

6. Tata Kelola *Maintenance Supplier*

Tata kelola atas nota pembiayaan operasional pemeliharaan *service* mesin perusahaan dengan berkerja sama pada perusahaan tertentu. *Maintenance supplier* dilakukan sebagai *crosscheck* pada proses pengkoreksian data sesuai dengan permintaan dan pengeluaran operasional Bank BTN Kantor Cabang Mataram.

Supplier umumnya dilakukan guna menjaga setiap kestabilan kebutuhan operasional serta *software* yang dimiliki Bank BTN untuk dilakukan perawatan pada komponen yang digunakan di setiap proses operasional perusahaan.

Tahap Evaluasi

Ada tantangan terkait dengan komunikasi. Hari pertama kegiatan magang, penulis menghadapi kendala adanya komunikasi yang masih kurang searah dengan pendamping magang mengenai rincian deskripsi pekerjaan (*job description*). Pendamping menjelaskan gambaran tugas serta tanggung jawab yang akan dilakukan secara terbatas. Hal ini menjadi kendala observasi penulis, dikarenakan dalam suatu pekerjaan seorang pegawai dapat diperkenalkan dan dijelaskan mengenai tugas-tugas yang harus dilakukan dan dikerjakan hingga terselesaikan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu penulis mengalami komunikasi yang tidak tersampaikan secara langsung. Diketahui bahwa pada setiap organisasi perusahaan pemerintahan maupun swasta memiliki asas dan budaya yang berbeda sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Menurut (Dessler et al., 2015) deskripsi pekerjaan (*job description*) memuat hubungan, tanggung jawab, wewenang dan batasan dalam memuat berbagai informasi pada dokumen.

Dalam mengatasi kendala tersebut, penulis menggunakan strategi pendekatan komunikasi kepada pembimbing pada setiap tugas yang diberikan. Oleh karena itu pendekatan komunikasi yang dipilih secara verbal dengan menggunakan kata-kata serta *non verbal* dengan ekspresi wajah dan intonasi suara untuk menyampaikan pesan serta komunikasi dua arah dalam mendorong umpan balik dialog untuk memastikan pesan diterima dan dipahami. Maka, secara tidak langsung penulis mulai memahami setiap deskripsi pekerjaan yang ada selama produktivitas pekerjaan. Seiring dengan berjalannya waktu, penulis mengenali setiap deskripsi tugas yang diberikan, dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Kendala dalam melakukan arsip dengan berkas maploeg yang sangat banyak. Pada saat penulis menjalankan kegiatan magang, penulis awalnya tidak mengalami kesulitan. Namun, kendala muncul saat berkas arsip unit *Transaction Position* terlalu banyak, terutama pada kondisi akhir minggu dan akhir bulan. Setiap lembaran berkas-berkas transaksi yang telah dicetak, tersusun dan terkunci mengalami pelepasan dari strip arsip yang diperiksa kembali. Sehingga berkas transaksi tidak tersusun lengkap dan tidak berurutan pada map

bantex.

Dalam membentuk hasil kerja yang baik, penulis mendiskusikan hal ini kepada pendamping magang, agar tugas selanjutnya tidak ada kendala pada arsip administrasi. Oleh karena itu strategi sederhana yang tepat dengan menggunakan klasifikasi berdasarkan kategori seperti jenis dokumen dan memberikan indeks untuk memudahkan berkas pencarian. Kemudian penggunaan folder berupa subfolder atau sub kategori tertentu agar lebih terorganisir. Penulis menyadari saat dilakukan arsip, berkas tidak mampu dikunci hanya dengan menggunakan staples. Sehingga sebagai tahap evaluasi kerja, penulis mengatasi masalah dengan diberikan opsi menambahkan lem ganda pada kertas strip arsip untuk bagian setiap arsip *maploeg* harian laporan transaksi.

Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan pengembangan keterampilan mahasiswa magang di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, Kantor Cabang Mataram, melalui rekomendasi peningkatan koordinasi kinerja mahasiswa, pelatihan berkelanjutan, dan peningkatan *soft skill* dan *hard skill*. Penerapan etika profesional secara signifikan meningkatkan peluang kerja mahasiswa dengan mengembangkan karir dan kompetensi mereka sesuai kebutuhan dunia kerja yang dapat membantu perencanaan karir.

Kesimpulan

Kegiatan magang memberikan banyak manfaat terhadap penulis dengan memperoleh pengalaman kerja serta mengasah keterampilan dan pengetahuan. Saat melaksanakan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada posisi *Service & Collection* bagian *Transaction Processing* di Bank BTN Kantor Cabang Mataram. Rekomendasi disampaikan bagi penulis yang akan menjalani kegiatan magang di Bank BTN Kantor Cabang Mataram, sebaiknya dapat mempelajari dan mengetahui pengenalan terhadap perusahaan. Penulis lainnya dapat melakukan konfirmasi dengan menanyakan *jobdesk* yang akan dilakukan selama kegiatan magang pada proses wawancara. Penulis sebaiknya memiliki keterampilan *soft skill* dan *hard skill* sebagai bekal melakukan kegiatan magang dengan baik, agar menyelesaikan semua tugas operasional secara efektif dan efisien, sehingga dapat memenuhi poin lebih terhadap menjalin kerja sama dengan perusahaan ke depannya.

Ucapan Terima Kasih

Keberhasilan penulisan artikel ini tidak akan berhasil tanpa adanya pihak yang terlibat di dalam Program Kegiatan Magang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor, Dekan, Kaprodi, dan seluruh civitas akademika Universitas Bumigora yang telah memberikan dukungan dan support atas Program Kegiatan Magang yang dilaksanakan oleh penulis. Kemudian ucapan terima kasih kepada pihak PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Mataram, atas kesempatan yang diberikan bagi penulis dalam menjalani program kegiatan magang. Semoga ilmu secara teori berupa bimbingan dan pelajaran yang diberikan dapat dipraktikkan dalam dunia kerja di masa depan.

Daftar Pustaka

- BTN, B. (2023). *Bank BTN berizin dan memuji oleh Otoritas Jasa Keuangan & Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan LPS*. <https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/tentang-btn/tentang-kami>
- Dessler, G., Gannon, G. L., & Chhinzer, N. (2015). *Management of Human Resources: The Essentials*. 1–385.
- Hafizin Hafizin, H. H. (2022). Merumuskan Visi dan Misi Lembaga Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.30868/im.v5i01.2095>
- Jamil, F. R., Ramli, A., & Sudadi, S. (2023). Konsep Dasar Administrasi Pendidikan, Fungsi Dan Ruang Lingkupnya. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 5(1), 53. <https://doi.org/10.56630/jti.v5i1.360>
- Mahyuddin. (2021). *Teori Organisasi*.
- Maryam, S. (2015). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Divisi Operation & Business Suport Division*.
- Permatasari, M. (2018). *Peran Memo Sebagai Media Komunikasi Internal PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya. Manajemen Kesekretariatan Dan Perkantoran*. 32.
- Saputri, R. N. (2021). *Laporan Magang Kerja PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Solo*.
- Wahyuni, I., & Lestari, A. M. (2015). Jumlah Sertifikat Bank Indonesia (Studi Kasus pada Bank BCA). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 13(1), 95–112.
- Wulandari, M. N. (2022). *Laporan Magang di Bank BTN Kantor Cabang Yogyakarta. 8.5.2017*, 1–21.
- Yunita, E. (2022). *Laporan Magang PT Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. Journal of Economic Perspectives*.