PENGELOLAAN DOKUMEN PEMBIAYAAN NASABAH PADA BAGIAN FINANCING CHANNEL BANK SYARIAH INDONESIA PALEMBANG

Dzakiyah Erlinda Agatha[1], Eka Selpi Yanti[2], Muhammad Jum`aidi[3],
Egi Anggara[4], Nia Andria Erzah[5]
[1-5]Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya
[1]dzakiyaherlinda@gmail.com, [2]ekaselpiyanti@gmail.com,
[3]aidib2284@gmail.com, [4]egianggara390@gmail.com
[5]niaandriaerzahnia@gmail.com

ABSTRACT

The management of financing documents is a crucial aspect in the operations of Islamic banking, particularly in ensuring administrative order, data security, and the smooth processing of customer financing. Bank Syariah Indonesia (BSI) FC Palembang, as one of the financing service units, is required to manage documents systematically, accurately, and based on information technology. This study aims to analyze the customer financing document management system in the Financing Channel division of BSI Palembang, identify the obstacles encountered, and explain the mitigation efforts undertaken. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through observation, direct practice, interviews, and documentation studies during Field Work Practice (PKL) from January 8 to February 6, 2026. The results show that financing document management at BSI FC Palembang is carried out through a structured series of stages, including document reception and verification, grouping and classification, digitization (scanning), index numbering, digital archiving, and physical document storage. This process is supported by an information system and clear Standard Operating Procedures (SOP). However, several challenges remain, including dependence on technology systems, risk of human error, time-consuming scanning processes, and limited HR competence in digital archiving. SWOT analysis shows that the system has strengths in digital archiving and standardized numbering, opportunities in technological advances and digital transformation regulations, yet faces threats from cybersecurity risks and financial institution competition. The study concludes that professional financing document management significantly contributes to improving service quality and customer trust at BSI.

***Keywords**: Document Management, Customer Financing, Digital Archiving, Bank Syariah Indonesia, Financing Channel.*

ABSTRAK

Pengelolaan dokumen pembiayaan merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional perbankan syariah, khususnya dalam menjamin tertib administrasi, keamanan data, dan kelancaran proses pembiayaan nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) FC Palembang sebagai salah satu unit pelayanan pembiayaan dituntut mampu mengelola dokumen secara sistematis, akurat, dan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel BSI Palembang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya pengatasan yang dilakukan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan data diperoleh melalui observasi, praktik langsung, wawancara, dan studi dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada 8 Januari 2026 hingga 6 Februari 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen pembiayaan di BSI FC Palembang dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur, meliputi penerimaan dan verifikasi dokumen, pengelompokan dan klasifikasi, digitalisasi (scanning), pemberian nomor indeks, pengarsipan digital, dan penyimpanan dokumen fisik. Proses ini didukung oleh sistem informasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Namun, masih ditemukan kendala berupa ketergantungan terhadap sistem teknologi, risiko kesalahan manusia, proses scanning yang memerlukan waktu lama, serta keterbatasan kompetensi SDM dalam pengarsipan digital. Analisis SWOT menunjukkan bahwa sistem ini memiliki kekuatan pada digitalisasi arsip dan sistem penomoran terstandar, peluang pada perkembangan teknologi dan regulasi transformasi digital, namun menghadapi ancaman berupa risiko keamanan siber dan persaingan lembaga keuangan. Penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan dokumen pembiayaan yang profesional berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah pada BSI.

Kata Kunci: Pengelolaan Dokumen, Pembiayaan Nasabah, Digitalisasi Arsip, Bank Syariah Indonesia, Financing Channel.

A. Pendahuluan

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah nasional memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pembiayaan, penghimpunan dana, serta pelayanan jasa keuangan yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan kemitraan. Dalam menjalankan kegiatan

operasionalnya, pengelolaan dokumen pembiayaan menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk menjamin tertib administrasi, keamanan data, dan kelancaran proses pembiayaan.

Dokumen pembiayaan merupakan bukti legal dan administratif yang berfungsi sebagai dasar hubungan hukum antara bank dan nasabah. Dokumen tersebut mencakup berbagai berkas seperti akad pembiayaan, identitas nasabah, jaminan, serta dokumen pendukung lainnya. Pengelolaan dokumen yang baik akan memudahkan proses pencatatan, pelacakan, serta pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan. Sebaliknya, pengelolaan dokumen yang tidak tertib dapat menimbulkan risiko seperti kehilangan data, kesalahan administrasi, hingga permasalahan hukum.

Dalam praktiknya, pengelolaan dokumen pembiayaan di bagian financing channel membutuhkan ketelitian, kerapian, serta pemahaman yang baik terhadap alur kerja dan sistem yang digunakan oleh bank. Hal ini meliputi proses penerimaan dokumen, pelegalisiran, penginputan data ke dalam sistem, penyimpanan dalam rak arsip, hingga penomoran dan registrasi dokumen. Setiap tahapan tersebut harus dilakukan secara sistematis agar dokumen dapat diakses dengan mudah dan aman apabila dibutuhkan di kemudian hari.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan dokumen pembiayaan tidak lagi terbatas pada penyimpanan fisik dalam bentuk berkas kertas, tetapi telah berkembang menuju sistem digital. Digitalisasi memungkinkan dokumen disimpan dalam bentuk elektronik, diindeks secara sistematis, dan diakses dengan cepat serta aman. Menurut Kasmir (2023), efisiensi pengelolaan administrasi perbankan sangat bergantung pada kualitas sistem informasi yang digunakan, termasuk dalam pengelolaan dokumen pembiayaan.

Namun, transformasi digital dalam pengelolaan arsip perbankan tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, risiko kesalahan teknis, serta ketergantungan pada sistem teknologi menjadi tantangan nyata yang dihadapi lembaga keuangan dalam proses digitalisasi. Oleh karena itu, analisis mendalam

mengenai pengelolaan dokumen pembiayaan secara empiris di lapangan menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel BSI Palembang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya perbaikan yang dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi kajian administrasi perbankan syariah dan manfaat praktis bagi BSI dalam meningkatkan kualitas sistem pengelolaan dokumen pembiayaannya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena secara faktual, kontekstual, dan mendalam berdasarkan kondisi lapangan yang sesungguhnya, serta relevan digunakan pada studi administrasi dan pelayanan publik berbasis digital (Villamin et al., 2025). Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Financing Channel Palembang, yang beralamat di Simpang Patal, Jl. R. Sukamto No. 6A, 8 Ilir, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Waktu penelitian berlangsung selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu pada 8 Januari 2026 sampai 6 Februari 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa BSI FC Palembang merupakan unit operasional yang berperan langsung dalam kegiatan pembiayaan nasabah, termasuk pengelolaan, verifikasi, dan pengarsipan dokumen pembiayaan. Objek penelitian ini adalah sistem pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel BSI Palembang, yang mencakup mekanisme digitalisasi arsip, pemberian nomor indeks, proses teknis pengelolaan dokumen, kendala yang dihadapi, serta analisis SWOT.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi dan praktik langsung selama pelaksanaan PKL, serta wawancara dengan supervisor dan pegawai bagian pembiayaan. Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi, SOP, laporan

kegiatan, serta literatur yang relevan dengan pengelolaan dokumen dan administrasi perbankan syariah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses pengelolaan dokumen pembiayaan, praktik langsung dalam kegiatan scanning, pengarsipan digital, dan pemberian nomor indeks, wawancara dengan pembimbing lapangan, serta studi dokumentasi terhadap arsip dan prosedur yang berlaku. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dilengkapi dengan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam sistem pengelolaan dokumen.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Sistem Pengelolaan Dokumen Pembiayaan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PKL di BSI FC Palembang, sistem pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel telah menunjukkan adanya upaya transformasi administrasi menuju tata kelola yang lebih tertib dan berbasis teknologi. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem informasi dalam proses penginputan data, digitalisasi arsip, pemberian nomor indeks, serta penyimpanan dokumen pembiayaan.

Dalam praktiknya, peneliti terlibat langsung dalam beberapa kegiatan utama, yaitu pemindaian (scan) dokumen pembiayaan nasabah, pengarsipan digital berdasarkan klasifikasi jenis pembiayaan, pemberian nomor indeks pada setiap berkas, serta penyimpanan fisik dokumen ke dalam rak arsip sesuai urutan yang ditetapkan. Keterlibatan langsung ini memberikan pemahaman mendalam mengenai alur kerja pengelolaan dokumen di BSI FC Palembang secara nyata.

BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang terbentuk melalui merger tiga bank syariah BUMN (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah) sejak 1 Februari 2021, memiliki standar pengelolaan dokumen yang cukup komprehensif. Bagian Financing Channel berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh dokumen pembiayaan tersusun dengan rapi,

lengkap, dan dapat diakses kembali dengan cepat. Dari sisi kelembagaan, posisi divisi ini sangat strategis karena keakuratan dokumen pembiayaan menjadi dasar dalam proses monitoring, evaluasi, dan penyelesaian pembiayaan.

2. Proses Teknis Pengelolaan Dokumen Pembiayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen pembiayaan di BSI FC Palembang dilaksanakan melalui enam tahapan yang terstruktur. Tahap pertama adalah penerimaan dan verifikasi dokumen. Dokumen pembiayaan diterima dari unit pembiayaan setelah proses akad dan pencairan dilakukan. Seluruh dokumen diperiksa kelengkapannya, meliputi kesesuaian identitas nasabah, keberadaan akad, dokumen jaminan, dan tanda tangan pihak terkait.

Tahap kedua adalah pengelompokan dan klasifikasi dokumen. Dokumen yang telah diverifikasi dikelompokkan berdasarkan jenis pembiayaan, nama nasabah, dan periode waktu. Pengelompokan ini sangat penting agar proses digitalisasi dan pengarsipan dapat dilakukan secara sistematis. Tahap ketiga adalah proses digitalisasi melalui scanning. Pada tahap ini, dokumen fisik dipindai menggunakan mesin scanner untuk diubah menjadi file digital. Setiap halaman dokumen dipindai dengan resolusi memadai dan diperiksa kembali untuk memastikan kejelasan dan kelengkapan data.

Tahap keempat adalah pemberian nama file dan nomor indeks. File hasil scan diberi nama sesuai standar yang mencakup nama nasabah, nomor pembiayaan, dan jenis akad. Nomor indeks diberikan sebagai identitas unik yang menghubungkan dokumen fisik dan digital, disusun berdasarkan kombinasi kode cabang, nomor pembiayaan, jenis akad, dan tahun transaksi. Tahap kelima adalah penyimpanan dalam sistem arsip digital. File yang telah diberi nama dan nomor indeks diunggah ke dalam sistem pengelolaan dokumen bank, dilengkapi metadata untuk memudahkan pencarian. Tahap keenam adalah pengarsipan dokumen fisik, di mana dokumen asli disimpan kembali ke dalam map dan rak arsip sesuai nomor indeks.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Muhammad (2021) yang menyatakan bahwa manajemen bank syariah yang baik mensyaratkan sistem pengarsipan yang tertib dan terstandarisasi agar setiap transaksi pembiayaan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum. Proses digitalisasi yang diterapkan BSI FC Palembang juga mencerminkan respons terhadap perkembangan teknologi informasi yang mendorong efisiensi operasional perbankan.

3. Digitalisasi Arsip dan Pemberian Nomor Indeks

Digitalisasi arsip dokumen pembiayaan merupakan proses pengalihan dokumen fisik ke dalam bentuk digital melalui pemindaian, pengolahan data, serta penyimpanan dalam sistem elektronik. Dalam implementasinya di BSI FC Palembang, digitalisasi arsip bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan akses terhadap dokumen-dokumen pembiayaan nasabah yang jumlahnya sangat besar dan terus bertambah.

Dokumen pembiayaan yang didigitalisasi mencakup formulir permohonan pembiayaan, fotokopi identitas nasabah, akad pembiayaan, dokumen agunan, serta dokumen pendukung lainnya. Setelah pemindaian, dokumen hasil scan diverifikasi untuk memastikan seluruh halaman terbaca jelas, tidak terpotong, dan sesuai dengan dokumen fisik aslinya. Selanjutnya, metadata berisi informasi penting seperti nama nasabah, nomor pembiayaan, jenis akad, tanggal akad, dan kategori dokumen dimasukkan ke dalam Document Management System (DMS) bank.

Pemberian nomor indeks berfungsi sebagai identitas unik yang melekat pada setiap dokumen pembiayaan, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Sistem penomoran ini dirancang agar setiap dokumen memiliki kode yang berbeda dan tidak terjadi duplikasi. Melalui sistem ini, bank dapat dengan mudah mengelompokkan dokumen berdasarkan jenis pembiayaan, periode waktu, maupun identitas nasabah. Ascarya (2020) menegaskan bahwa tertib administrasi dalam akad dan dokumen pembiayaan syariah merupakan prasyarat utama dalam

menjaga keabsahan dan kekuatan hukum transaksi pembiayaan.

Dari sisi operasional, digitalisasi arsip memberikan efisiensi yang signifikan. Ruang penyimpanan fisik dapat dikurangi, biaya pengelolaan arsip menjadi lebih rendah, serta proses pencarian dan distribusi dokumen menjadi lebih cepat. Dalam konteks kepatuhan dan audit, arsip digital juga memudahkan pihak internal audit, regulator, maupun pihak eksternal dalam melakukan pemeriksaan, karena dokumen dapat ditelusuri dengan cepat dan akurat berdasarkan nomor pembiayaan atau nama nasabah.

4. Kendala dalam Pengelolaan Dokumen

Berdasarkan pengalaman kerja langsung selama PKL, terdapat beberapa kendala utama dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen pembiayaan di BSI FC Palembang. Pertama, tingginya ketergantungan terhadap sistem teknologi dan jaringan. Proses digitalisasi sepenuhnya bergantung pada perangkat komputer, scanner, dan sistem informasi. Apabila terjadi gangguan jaringan atau kerusakan perangkat, maka proses pengelolaan dokumen akan terhambat.

Kedua, proses scanning dan penginputan data masih memerlukan waktu yang cukup lama, terutama ketika jumlah dokumen yang masuk sangat banyak. Setiap dokumen harus dipindai, diverifikasi, diberi nama file, dan diinput ke dalam sistem secara manual, sehingga dapat menyebabkan penumpukan pekerjaan. Ketiga, masih adanya risiko kesalahan manusia dalam proses pemberian nomor indeks, penamaan file, maupun penginputan metadata, yang dapat mengakibatkan dokumen sulit ditemukan kembali atau tersimpan pada folder yang tidak sesuai.

Keempat, keterbatasan kompetensi dan keseragaman kemampuan SDM dalam pengelolaan arsip digital. Perbedaan kemampuan ini memengaruhi kualitas dan kecepatan kerja, serta berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan. Kelima, masih adanya ketergantungan pada dokumen fisik meskipun digitalisasi telah berjalan, karena dokumen asli tetap harus disimpan dalam bentuk hardcopy sebagai arsip legal. Hal ini

menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen pembiayaan masih berada dalam fase transisi antara sistem manual dan digital.

5. Analisis SWOT Sistem Pengelolaan Dokumen

Berdasarkan hasil observasi dan analisis selama PKL, sistem pengelolaan dokumen pembiayaan di BSI FC Palembang memiliki profil SWOT sebagai berikut. Dari sisi kekuatan (Strengths), sistem ini memiliki digitalisasi arsip yang meningkatkan keamanan dan aksesibilitas data, pemberian nomor indeks terstandarisasi yang menjaga keteraturan arsip, SOP yang jelas mengatur alur kerja dari penerimaan hingga penyimpanan, pengendalian internal yang baik melalui pengaturan hak akses sistem, serta dukungan terhadap proses audit dan kepatuhan regulasi.

Kelemahan (Weaknesses) sistem ini antara lain ketergantungan tinggi terhadap teknologi dan jaringan, proses scanning manual yang memerlukan waktu panjang, risiko human error dalam penginputan dan pemberian indeks, perbedaan kompetensi antar SDM, serta masih diperlukannya penyimpanan fisik paralel. Peluang (Opportunities) yang terbuka mencakup perkembangan teknologi seperti sistem DMS terintegrasi dan cloud storage, peningkatan kebutuhan layanan pembiayaan yang cepat, dukungan regulasi transformasi digital perbankan, kemungkinan integrasi antar cabang BSI, serta penghematan biaya operasional jangka panjang.

Ancaman (Threats) yang perlu diantisipasi meliputi risiko keamanan siber terhadap data pembiayaan yang sensitif, risiko kehilangan data akibat gangguan sistem, perubahan regulasi OJK dan Bank Indonesia, persaingan dengan fintech dan bank lain yang lebih digital, serta risiko kesalahan dalam pengelolaan hak akses data. Analisis ini sejalan dengan pandangan Dahlan (2023) bahwa manajemen lembaga keuangan harus mampu mengidentifikasi dan mengelola risiko operasional, termasuk dalam pengelolaan sistem informasi dan dokumen.

6. Kontribusi Pengelolaan Dokumen terhadap Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan, pengelolaan dokumen pembiayaan yang baik di BSI FC Palembang berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pertama, arsip digital yang terindeks dengan baik memungkinkan petugas melakukan pencarian dan verifikasi dokumen secara cepat, sehingga memperpendek waktu pelayanan. Kedua, sistem penomoran indeks yang konsisten meminimalkan risiko tertukarnya berkas antar nasabah, yang dapat berdampak serius secara hukum.

Ketiga, kepatuhan terhadap SOP pengelolaan dokumen memastikan bahwa proses pembiayaan dari tahap pencairan hingga pelunasan terdokumentasi dengan lengkap dan akuntabel. Keempat, digitalisasi arsip mendukung transparansi dan kemudahan audit, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan regulator dan nasabah terhadap BSI. Temuan ini memperkuat kesimpulan Ascarya (2020) bahwa sistem administrasi yang tertib merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan reputasi lembaga keuangan syariah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel BSI Palembang telah dilaksanakan melalui mekanisme yang terstruktur, meliputi penerimaan dan verifikasi dokumen, pengelompokan dan klasifikasi, digitalisasi melalui scanning, pemberian nomor indeks, pengarsipan digital, dan penyimpanan fisik. Proses ini didukung oleh sistem informasi dan SOP yang jelas, serta menunjukkan adanya upaya transformasi administrasi menuju tata kelola berbasis teknologi.

Namun, efektivitas sistem pengelolaan dokumen belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi kendala berupa ketergantungan tinggi terhadap sistem teknologi, proses scanning manual yang memerlukan waktu lama, risiko human error, keterbatasan kompetensi SDM, serta masih diperlukannya penyimpanan fisik paralel. Analisis SWOT menunjukkan

bahwa sistem ini memiliki dasar kelembagaan yang cukup kuat dengan peluang pengembangan yang besar, namun juga menghadapi ancaman keamanan siber dan persaingan yang perlu diantisipasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan dokumen pembiayaan yang profesional dan sistematis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kelancaran operasional pembiayaan, dan kepercayaan nasabah pada BSI. Untuk itu, BSI perlu terus meningkatkan sistem digitalisasi dokumen dengan memanfaatkan teknologi lebih modern, memperkuat pengendalian internal, serta meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala di bidang pengarsipan digital dan keamanan data.

DAFTAR PUSTAKA

Ascarya. (2020). Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.

Dahlan, S. (2023). Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Indonesia, B. S. (2021). Sejarah dan Profil Bank Syariah Indonesia. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia. Diakses dari https://www.bankbsi.co.id

Indonesia, B. S. (2022). Pedoman Operasional dan Prosedur Pembiayaan. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Kasmir. (2023). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Muhammad. (2021). Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Villamin, P., Lopez, V., Thapa, D. K., & Cleary, M. (2025). A worked example of qualitative descriptive design: A step-by-step guide for novice and early career researchers. Journal of Advanced Nursing.