BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

PENERAPAN PENGELOLAAN ADMINISTRASI DOKUMEN SETTLEMENT UNTUK MENINGKATKAN KELANCARAN TRANSAKSI PADA DIVISI OPERASI BPD KALTENG

Siti Tolabiah[1], Dicky Perwira Ompusunggu[2], Siang I. Suluh[3]

[1,2,3)] Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya
Jl. Hendrik Timang
e-mail: [1]tolabiahsiti@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan administrasi dokumen merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional perbankan, khususnya pada proses settlement yang memerlukan ketelitian dan ketepatan waktu. Namun, dalam praktiknya pengelolaan dokumen masih belum sepenuhnya sistematis sehingga berpotensi menghambat efisiensi administrasi dan kelancaran transaksi. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menerapkan pengelolaan administrasi dokumen settlement dalam meningkatkan kelancaran transaksi pada Divisi Operasi BPD Kalteng. Metode yang digunakan meliputi observasi, praktik langsung, dan pendampingan melalui keterlibatan dalam kegiatan administrasi, seperti pencatatan surat masuk dan keluar, penyortiran dan pengelompokan dokumen, pengarsipan ke dalam ordner, serta pendistribusian dokumen antarunit kerja. Selain itu, dilakukan pula kegiatan penggandaan dan pemindaian dokumen sebagai bentuk pendukung pengelolaan arsip. Kegiatan dilaksanakan selama masa magang dengan mengikuti aktivitas operasional harian pada Divisi Operasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan administrasi dokumen yang lebih sistematis mampu meningkatkan ketertiban arsip, mempermudah proses temu kembali dokumen, serta memperlancar alur distribusi dokumen sehingga mendukung kelancaran transaksi perbankan. Dengan demikian, penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas operasional pada Divisi Operasi BPD Kalteng. Disarankan agar pengelolaan dokumen dilakukan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi.

***Kata kunci**: Administrasi Dokumen, Settlement, Transaksi Perbankan, Pengarsipan, Efisiensi*

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam mendukung kelancaran operasional suatu organisasi, khususnya pada sektor perbankan yang memiliki tingkat kompleksitas transaksi tinggi dan membutuhkan ketelitian administrasi yang optimal. Administrasi yang dikelola secara sistematis mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan risiko kesalahan operasional (Ambarwati & Adianti, 2022). Dalam konteks perbankan, pengelolaan dokumen menjadi bagian yang sangat penting karena setiap transaksi memerlukan bukti administrasi yang sah dan terdokumentasi dengan baik.

Salah satu bentuk administrasi penting dalam operasional perbankan adalah pengelolaan dokumen settlement. Settlement merupakan proses penyelesaian akhir suatu transaksi keuangan yang melibatkan pencatatan, verifikasi, validasi, dan penyimpanan dokumen pendukung transaksi. Proses settlement yang dilakukan secara tertib dan terstruktur akan mendukung kelancaran transaksi, menjaga akurasi data, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan administratif maupun keterlambatan proses transaksi (Cahyono et al., 2022).

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem administrasi perbankan mengalami transformasi dari sistem manual menuju sistem digital. Digitalisasi dokumen dinilai mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi karena mempermudah proses pencarian dokumen, meningkatkan keamanan data, dan mempercepat distribusi informasi antar unit kerja (Safitri & Puspasari, 2024). Selain itu, penerapan sistem dokumentasi digital juga terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional organisasi secara signifikan (Nauli et al., 2024).

Namun demikian, dalam praktiknya pengelolaan administrasi dokumen pada berbagai instansi, termasuk sektor perbankan, masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan antara lain ketidakteraturan penyimpanan dokumen, keterlambatan pencatatan administrasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dokumen transaksi (Nugroho, 2025). Kondisi tersebut dapat berdampak pada lambatnya proses verifikasi transaksi dan menurunkan kualitas pelayanan operasional. PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) sebagai lembaga keuangan daerah memiliki aktivitas transaksi operasional yang cukup kompleks, khususnya pada Divisi Operasi yang bertanggung jawab terhadap kelancaran proses transaksi harian. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan administrasi dokumen settlement pada divisi ini memerlukan ketelitian tinggi agar seluruh proses transaksi dapat diselesaikan secara tepat waktu dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement yang sistematis menjadi sangat penting untuk mendukung efektivitas kerja operasional.

Administrasi dokumen pada sektor perbankan memiliki peran strategis yang tidak dapat diabaikan. Menurut Susanto (2021), sistem pengelolaan arsip yang baik merupakan fondasi utama bagi keberlangsungan operasional suatu organisasi, terutama yang bergerak di bidang keuangan dan pelayanan publik. Dalam konteks perbankan, dokumen settlement berfungsi sebagai bukti sahnya suatu transaksi sekaligus sebagai dasar rekonsiliasi antara catatan internal bank dengan data sistem pembayaran nasional. Oleh karena itu, ketidaktertiban dalam pengelolaan dokumen settlement berpotensi menimbulkan permasalahan serius, mulai dari ketidaksesuaian data transaksi hingga potensi sengketa nasabah.

Lebih jauh, Laudon & Laudon (2020) menegaskan bahwa sistem informasi yang terstruktur, termasuk di dalamnya sistem manajemen dokumen, berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial yang akurat dan efektif. Dalam lingkungan perbankan, ketersediaan dokumen yang tertata dengan baik akan mempermudah proses audit internal maupun eksternal, serta mendukung kepatuhan terhadap regulasi otoritas keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi dokumen bukan sekadar kegiatan rutin administratif, melainkan merupakan bagian integral dari tata kelola perbankan yang baik (good banking governance). Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah: (1) menerapkan sistem pengelolaan administrasi dokumen settlement yang lebih terstruktur dan sistematis; (2) meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam pengelolaan arsip dan administrasi perkantoran; (3) memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan efisiensi operasional Divisi Operasi BPD Kalteng; serta (4) mengidentifikasi hambatan dan peluang pengembangan sistem administrasi dokumen berbasis teknologi di lingkungan perbankan daerah. Manfaat yang diharapkan dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh peserta magang secara individual, tetapi juga oleh institusi bank sebagai mitra pengabdian, serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi perkantoran dan manajemen operasional perbankan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk menerapkan pengelolaan administrasi dokumen settlement dalam rangka meningkatkan kelancaran transaksi pada Divisi Operasi PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah. Melalui kegiatan ini diharapkan tercipta sistem administrasi dokumen yang lebih tertib, terstruktur, dan mampu mendukung optimalisasi pelayanan operasional perbankan secara berkelanjutan.

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian di PT Bank Pembangunan Daerah Kalteng

2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk program magang mandiri Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang berlangsung dari tanggal 12 Januari hingga 10 April 2026 di PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng), khususnya pada Divisi Operasi. Kegiatan ini berfokus pada penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement dalam rangka meningkatkan kelancaran transaksi melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pengelolaan administrasi di lingkungan kerja PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah.

Metode pelaksanaan yang digunakan adalah metode observasi, praktik langsung, dan pendampingan dengan pendekatan partisipatif. Pendekatan ini menempatkan mahasiswa sebagai bagian dari sistem kerja yang terlibat secara aktif dalam kegiatan administrasi, sehingga mampu memahami permasalahan secara langsung sekaligus memberikan kontribusi dalam penyelesaiannya. Pendekatan partisipatif dipilih karena terbukti efektif dalam menghasilkan pemahaman mendalam terhadap proses kerja nyata di lapangan (Stair & Reynolds, 2020).

Tahapan kegiatan diawali dengan analisis kebutuhan program yang dilakukan pada minggu pertama pelaksanaan magang. Pada tahap ini dilakukan observasi terhadap sistem pengelolaan administrasi dokumen yang sedang berjalan, meliputi proses pencatatan surat masuk dan keluar, sistem penyimpanan dokumen, dan tingkat kepentingan dokumen. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi masih dilakukan secara semi-manual, dengan penataan dokumen yang belum sepenuhnya sistematis sehingga berpotensi menghambat efisiensi kerja, terutama dalam proses temu kembali arsip dokumen settlement. Pada tahap analisis kebutuhan, ditemukan beberapa kondisi awal yang menjadi dasar perencanaan program, antara lain: (1) dokumen settlement disimpan secara fisik tanpa penomoran sistematis; (2) belum terdapat buku register yang konsisten untuk mencatat seluruh surat masuk dan keluar; (3) proses distribusi dokumen antarunit masih dilakukan secara informal tanpa bukti penerimaan yang terdokumentasi; serta (4) ruang penyimpanan arsip yang terbatas menyebabkan penumpukan dokumen di berbagai titik kerja. Temuan ini menjadi dasar penyusunan program kegiatan inti yang lebih terarah dan terstruktur.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun program kegiatan inti yang berfokus pada penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement. Kegiatan inti yang dilakukan meliputi pencatatan surat masuk dan keluar secara teratur, penyortiran dan pengelompokan arsip berdasarkan jenis dan waktu, penyusunan dokumen ke dalam ordner secara sistematis, serta digitalisasi arsip melalui proses fotokopi dan pemindaian dokumen. Selain itu, dilakukan pula kegiatan distribusi dan pengambilan dokumen sebagai bagian dari alur administrasi yang berjalan.

Pada kegiatan ini, peserta yang terlibat terdiri dari mahasiswa magang sebagai pelaksana utama dan Pemimpin Departemen Settlement Divisi Operasi sebagai pembimbing lapangan yang memberikan arahan selama kegiatan berlangsung. Kolaborasi dari pengabdian ini memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan serta peningkatan keterampilan dalam penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement secara praktis. Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian, beberapa kendala yang ditemui antara lain penumpukan arsip dokumen,

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

keterbatasan ruang penyimpanan, serta belum optimalnya penggunaan sistem untuk pengelolaan administrasi dokumen. Oleh karena itu, dilakukan penataan ulang arsip secara bertahap, pengelompokan dokumen secara sistematis, serta pengenalan digitalisasi untuk memudahkan akses dan meningkatkan keamanan pengelolaan administrasi. Evaluasi kegiatan dilakukan secara berkala melalui diskusi dengan pembimbing lapangan dan pengamatan langsung terhadap perubahan yang terjadi pada sistem pengelolaan dokumen. Indikator keberhasilan yang digunakan meliputi berkurangnya waktu pencarian dokumen, meningkatnya kerapian penyimpanan arsip, serta kelancaran distribusi dokumen antarunit kerja.

Selain aspek teknis pengelolaan dokumen, kegiatan pengabdian ini juga memperhatikan aspek pengembangan kompetensi peserta magang. Melalui keterlibatan langsung dalam proses administrasi perbankan, mahasiswa diharapkan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja operasional bank, standar prosedur administrasi yang berlaku, serta pentingnya kedisiplinan dan ketelitian dalam setiap tahapan pengelolaan dokumen. Pengalaman ini diharapkan memperkuat kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja, khususnya pada sektor keuangan dan perbankan. Hasil yang diharapkan dari kegiatan pengabdian ini adalah terciptanya sistem penerapan pengelolaan administrasi dokumen yang lebih terarah, tertib, terstruktur, dan mudah diakses, sehingga mampu meningkatkan kelancaran transaksi perbankan di lingkungan kerja Divisi Operasi BPD Kalteng.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan pada Divisi Operasi PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) selama periode 12 Januari hingga 10 April 2026 bertujuan untuk mengoptimalkan penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement dalam meningkatkan kelancaran transaksi perbankan. Pembahasan hasil kegiatan yang dilakukan pada Divisi Operasi difokuskan pada tugas yang mencakup pengembangan rumusan usulan rencana kerja dan anggaran divisi, memastikan strategi serta program-program terkait bidang tugas berjalan secara efektif dan efisien di seluruh bagian organisasi, memastikan semua pekerjaan administrasi serta pelaporan yang menjadi tanggung jawab Divisi Operasi terlaksana dengan baik dan tepat waktu, termasuk juga melakukan pengawasan atas penyimpanan dokumen-dokumen secara tertib dan teratur.

Dari kegiatan pengabdian ini, peserta memperoleh pengalaman yang memberikan pembelajaran langsung mengenai pentingnya ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama dalam mendukung kelancaran operasional perbankan. Penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement memerlukan koordinasi yang baik agar dokumen yang masuk dapat segera diproses dan dokumen yang keluar dapat diteruskan ke bagian terkait tanpa keterlambatan. Dalam praktiknya, mahasiswa membantu memastikan bahwa dokumen yang diterima, dicatat, disortir, dan dikirim sesuai alur kerja. Hal ini penting untuk menjaga keakuratan data dan ketepatan waktu proses transaksi.

Kehadiran peserta magang memberikan kontribusi nyata dalam proses registrasi surat masuk dan surat keluar yang ditujukan kepada divisi lain maupun kantor cabang dalam pengelolaan administrasi dokumen. Seluruh surat yang diterima kemudian didisposisikan oleh pimpinan Divisi Operasi untuk selanjutnya diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab sesuai dengan instruksi yang tercantum dalam surat tersebut. Kegiatan ini mendukung ketertiban administrasi, memperlancar alur distribusi dokumen, dan memastikan setiap surat dapat diproses secara tepat sesuai tujuan dan unit yang dituju.

3.1 Pengelolaan Administrasi Surat Masuk dan Keluar

Pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu kegiatan pokok dalam sistem administrasi perkantoran modern. Pada Divisi Operasi BPD Kalteng, volume surat yang masuk dan keluar setiap harinya cukup tinggi mengingat divisi ini merupakan pusat koordinasi berbagai kegiatan operasional bank. Setiap surat yang diterima

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

perlu segera dicatat, diklasifikasikan, dan didistribusikan kepada pihak yang berwenang agar tidak terjadi keterlambatan dalam penanganan. Demikian pula surat keluar perlu didokumentasikan secara sistematis sebagai bukti komunikasi resmi antardepartemen maupun antarcabang.



Gambar 2. Proses Pengelolaan Administrasi Surat Masuk dan Keluar

Proses pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar dilakukan secara rutin dengan mencatat informasi penting seperti nomor surat, tanggal, asal, dan tujuan surat. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang masuk dan keluar dapat terdata dengan baik dan mudah dilacak. Pengelolaan administrasi ini memberikan dampak positif terhadap ketertiban administrasi. Dengan adanya sistem pencatatan yang jelas, proses pelacakan dokumen menjadi lebih mudah dan akurat. Pelaksanaan registrasi surat dilakukan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar yang diisi secara konsisten setiap hari kerja. Setiap surat yang masuk dicatat berdasarkan nomor urut, tanggal penerimaan, nomor surat, perihal, asal surat, dan disposisi pimpinan. Sementara itu, surat keluar dicatat berdasarkan nomor urut, tanggal pengiriman, nomor surat, perihal, tujuan surat, dan paraf pengirim. Sistem pencatatan ini menciptakan jejak dokumentasi yang lengkap sehingga memudahkan penelusuran kembali apabila diperlukan di kemudian hari.

Selain membantu dalam pengelolaan administrasi surat masuk dan keluar, peserta juga berperan dalam pengarsipan dokumen fisik guna mendukung ketertiban administrasi pada Divisi Operasi Departemen Settlement. Peserta turut melakukan fotokopi dan pemindaian dokumen sebagai bagian dari upaya digitalisasi arsip, sehingga proses penyimpanan, penelusuran kembali, dan pengelolaan dokumen dapat berlangsung lebih sistematis, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan operasional unit kerja. Upaya digitalisasi ini sejalan dengan arah transformasi digital perbankan yang tengah didorong oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maupun Bank Indonesia sebagai regulator sistem keuangan nasional.

3.2 Pengarsipan dan Penggandaan Dokumen

Pengarsipan dokumen merupakan proses yang sangat krusial dalam sistem administrasi perbankan. Dokumen yang diarsipkan dengan baik akan memudahkan proses temu kembali ketika dibutuhkan, baik untuk keperluan internal maupun dalam rangka pemeriksaan oleh pihak regulator. Pada Divisi Operasi BPD Kalteng, pengarsipan dokumen settlement dilakukan dengan cara menyusun dokumen ke dalam ordner berdasarkan jenis transaksi dan periode waktu. Setiap ordner diberi label yang jelas mencantumkan jenis dokumen, periode, dan kode arsip untuk memudahkan identifikasi.

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**



Gambar 3. Proses Pengarsipan & Fotocopy Dokumen

Dalam kegiatan pengarsipan, peserta magang melakukan penyortiran dokumen berdasarkan kategori dan urutan tanggal transaksi. Dokumen-dokumen yang telah tersortir kemudian disusun secara sistematis ke dalam ordner dengan pemisahan berdasarkan jenis transaksi, seperti nota pemindahbukuan, bukti transfer, dan dokumen rekonsiliasi. Setiap ordner dilengkapi dengan daftar isi dokumen yang mencantumkan nomor, tanggal, dan keterangan singkat setiap dokumen di dalamnya. Metode ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat menentukan apakah suatu dokumen tersedia dan di mana tepatnya dokumen tersebut tersimpan.

Proses penggandaan dokumen dilakukan untuk memastikan ketersediaan salinan dokumen penting sebagai cadangan apabila dokumen asli mengalami kerusakan atau kehilangan. Dalam konteks dokumen settlement, penggandaan sangat penting mengingat dokumen-dokumen tersebut merupakan bukti transaksi yang memiliki nilai hukum. Selain penggandaan fisik melalui fotokopi, dilakukan pula pemindaian dokumen ke dalam format digital menggunakan mesin scanner. Hasil pemindaian disimpan dalam folder digital yang terorganisasi berdasarkan periode dan jenis transaksi, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang. Digitalisasi arsip ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas dokumen, tetapi juga memperkuat keamanan data dengan mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan akibat faktor fisik seperti kebakaran, banjir, atau sekadar keausan kertas akibat waktu. Menurut Safitri & Puspasari (2024), lembaga keuangan yang menerapkan sistem pengarsipan digital secara konsisten terbukti memiliki tingkat kesalahan administrasi yang lebih rendah dibandingkan dengan lembaga yang masih menggunakan sistem manual sepenuhnya.

3.3 Pendistribusian dan Pengantaran Dokumen

Pada kegiatan pengabdian ini, peserta turut serta dalam proses pendistribusian dan pengantaran dokumen setiap harinya kepada beberapa teller pemindahbukuan untuk diproses berdasarkan tanggal dan bulan transaksi nasabah. Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa setiap dokumen settlement dapat disampaikan secara tepat waktu, tertib, dan sesuai dengan alur administrasi yang berlaku, sehingga mendukung kelancaran proses transaksi perbankan serta menjaga ketertiban pengarsipan dokumen.

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**



Gambar 4. Proses Pendistribusian dan Pengantaran Dokumen

Distribusi dokumen merupakan salah satu mata rantai penting dalam siklus administrasi perbankan. Ketepatan waktu dan akurasi distribusi dokumen secara langsung memengaruhi kecepatan pemrosesan transaksi. Apabila dokumen terlambat sampai ke tangan petugas yang berwenang, proses settlement tidak dapat dilakukan tepat waktu, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penundaan pembukuan transaksi nasabah. Kondisi ini tentu akan berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Dalam proses pendistribusian, setiap dokumen yang akan dikirim terlebih dahulu diperiksa kelengkapannya oleh petugas administrasi. Pemeriksaan meliputi keberadaan tanda tangan yang diperlukan, kelengkapan lampiran, serta kesesuaian antara data pada dokumen dengan data sistem. Setelah dinyatakan lengkap, dokumen dicatat dalam buku ekspedisi distribusi yang memuat informasi tujuan, petugas penerima, tanggal dan jam pengiriman, serta tanda terima dari pihak penerima. Mekanisme tanda terima ini penting untuk memastikan akuntabilitas dalam proses distribusi dan mencegah terjadinya kehilangan dokumen dalam perjalanan antarunit.

Untuk memastikan efektivitas proses distribusi dokumen, diterapkan mekanisme kontrol berupa buku ekspedisi yang diisi secara konsisten oleh setiap petugas yang terlibat dalam proses pengiriman dan penerimaan dokumen. Buku ekspedisi ini berfungsi sebagai catatan resmi yang membuktikan bahwa suatu dokumen telah diterima oleh pihak yang dituju pada waktu yang telah ditetapkan. Mekanisme ini secara efektif mengeliminasi kemungkinan terjadinya sengketa mengenai keberadaan atau status suatu dokumen, sekaligus menjadi alat pengawasan bagi pimpinan untuk memantau alur distribusi secara real-time. Selain buku ekspedisi, diterapkan pula sistem pelaporan harian kepada supervisor mengenai jumlah dan jenis dokumen yang telah didistribusikan pada hari tersebut. Laporan ini mencakup informasi tentang dokumen yang berhasil disampaikan tepat waktu, dokumen yang masih dalam proses, serta kendala yang ditemui selama proses distribusi. Sistem pelaporan ini memungkinkan identifikasi dini terhadap hambatan dalam alur distribusi sehingga dapat segera diatasi sebelum berdampak pada proses settlement secara keseluruhan.

3.4 Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Administrasi

Keterlibatan mahasiswa magang dalam pengelolaan administrasi dokumen surat masuk dan surat keluar menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan efisiensi operasional pada Divisi Operasi PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah. Kegiatan administrasi yang dilakukan meliputi registrasi surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, penyortiran nota pemindahbukuan, serta pendistribusian dokumen antarunit kerja. Pelaksanaan kegiatan tersebut bertujuan untuk memastikan setiap dokumen tercatat secara sistematis, tersimpan dengan baik, dan dapat diproses sesuai alur operasional yang telah ditetapkan.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam pengelolaan dokumen mampu meningkatkan kelancaran proses administrasi perbankan. Dokumen yang tersusun

Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

secara rapi lebih mudah ditelusuri ketika diperlukan, sehingga meminimalkan risiko keterlambatan dalam proses penyelesaian surat masuk maupun surat keluar. Kondisi ini menunjukkan pentingnya pengelolaan administrasi yang efektif dalam mendukung ketepatan dan kecepatan layanan operasional perbankan. Integrasi antara proses pencatatan, pengarsipan fisik, dan pendistribusian dokumen dalam kegiatan ini juga menunjukkan hasil yang positif. Dokumen tetap disusun secara sistematis dalam arsip fisik, sementara proses registrasi dilakukan secara terstruktur untuk mempermudah pemantauan alur dokumen. Kombinasi tersebut menciptakan sistem administrasi yang lebih tertib, efisien, dan mendukung koordinasi antarbagian dalam penyelesaian administrasi.

Selain meningkatkan efisiensi kerja, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran pegawai dan mahasiswa terhadap pentingnya pengelolaan administrasi dokumen yang baik. Setiap pihak menjadi lebih memahami bahwa ketelitian dalam pencatatan, keteraturan dalam penyimpanan, serta ketepatan dalam pendistribusian dokumen merupakan faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional perbankan. Sistem administrasi yang terstruktur terbukti mampu mendukung proses kerja yang lebih efektif dan meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Secara keseluruhan, hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan administrasi dokumen melalui kegiatan registrasi, pengarsipan, penyortiran, dan pendistribusian dokumen mampu meningkatkan efisiensi administrasi secara signifikan. Proses kerja menjadi lebih cepat, dokumen lebih mudah ditemukan, serta koordinasi antarunit kerja menjadi lebih optimal dalam mendukung kelancaran operasional perbankan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Wallace (2022) yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi dan administrasi yang terstruktur mampu meningkatkan produktivitas kerja organisasi secara keseluruhan. Lebih lanjut, Rahmawati & Utami (2023) menegaskan bahwa kualitas pengelolaan sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan perbankan yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, investasi dalam perbaikan sistem administrasi dokumen merupakan langkah strategis yang memberikan manfaat jangka panjang bagi institusi perbankan.

Aspek penting lainnya yang perlu digarisbawahi adalah hubungan antara efisiensi administrasi dokumen dengan kemampuan bank dalam melakukan rekonsiliasi transaksi. Rekonsiliasi merupakan proses kritis dalam operasional perbankan yang membutuhkan ketersediaan dokumen yang lengkap, akurat, dan mudah diakses. Ketika dokumen settlement tersimpan dengan baik dan dapat ditemukan dengan cepat, proses rekonsiliasi antara catatan internal bank dengan laporan sistem pembayaran nasional dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini tidak hanya mengurangi risiko selisih (discrepancy) dalam pembukuan, tetapi juga memungkinkan manajemen untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai posisi keuangan bank secara real-time. Ketersediaan informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu sangat penting bagi pengambilan keputusan manajerial yang efektif (Laudon & Laudon, 2020).

Di samping itu, kegiatan pengabdian ini juga memperlihatkan bahwa peningkatan efisiensi administrasi tidak harus selalu bergantung pada investasi teknologi yang besar. Dengan optimalisasi prosedur yang sudah ada, penerapan sistem pencatatan yang konsisten, dan peningkatan disiplin dalam pengelolaan dokumen, perbaikan yang signifikan dapat dicapai tanpa memerlukan perubahan infrastruktur yang mendasar. Pendekatan incremental ini sangat relevan bagi bank-bank pembangunan daerah seperti BPD Kalteng yang memiliki keterbatasan anggaran untuk investasi teknologi skala besar. Pengalaman yang diperoleh melalui kegiatan pengabdian ini memberikan bukti empiris bahwa perbaikan sistem administrasi dapat dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada secara lebih optimal. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement atau perbaikan berkesinambungan yang menjadi salah satu landasan dalam pengelolaan operasional perbankan modern yang efektif dan efisien (Nugroho, 2025).

BHAKTI NAGORI
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)
Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

3.5 Dampak Penerapan Pengelolaan Dokumen terhadap Kualitas Layanan Perbankan

Penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement yang sistematis memberikan dampak yang signifikan tidak hanya pada aspek internal operasional bank, tetapi juga pada kualitas layanan yang diterima oleh nasabah secara langsung. Dalam industri perbankan, kecepatan dan ketepatan penyelesaian transaksi merupakan indikator utama kepuasan nasabah. Ketika proses administrasi dokumen berjalan dengan lancar, waktu yang dibutuhkan untuk memproses setiap transaksi menjadi lebih singkat, antrian di teller berkurang, dan nasabah dapat dilayani dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada sistem back-office administrasi secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kualitas layanan front-line kepada nasabah (Laudon & Laudon, 2020).

Dalam konteks BPD Kalteng, dampak positif dari penerapan sistem pengelolaan dokumen yang lebih terstruktur dapat diidentifikasi pada beberapa dimensi. Pertama, dari sisi akurasi data, sistem pencatatan yang konsisten dan terstandar mampu meminimalkan terjadinya kesalahan entri data akibat dokumen yang tertukar atau tidak terbaca. Kesalahan entri data pada transaksi perbankan dapat berimplikasi serius, termasuk kerugian finansial dan tuntutan hukum dari nasabah. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen yang baik berfungsi sekaligus sebagai mekanisme pengendalian risiko operasional (Cahyono et al., 2022). Kedua, dari sisi kepatuhan regulasi, perbankan di Indonesia diwajibkan untuk menyimpan dokumen transaksi dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Sistem pengarsipan yang tertib dan sistematis memastikan bahwa seluruh dokumen yang diwajibkan oleh regulasi tersimpan dengan baik dan dapat diakses sewaktu-waktu diperlukan untuk kepentingan pemeriksaan.

Ketiga, dari perspektif manajemen risiko, dokumen yang terkelola dengan baik menjadi pelindung bagi bank dalam menghadapi potensi sengketa transaksi dengan nasabah. Apabila nasabah mengajukan komplain terkait suatu transaksi, bank membutuhkan bukti dokumentasi yang lengkap dan otentik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara adil dan transparan. Ketiadaan dokumen yang memadai dapat melemahkan posisi hukum bank dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial maupun reputasional (Susanto, 2021). Keempat, dari sisi efisiensi biaya operasional, sistem administrasi yang terstruktur mampu mengurangi pemborosan waktu dan tenaga akibat pencarian dokumen yang tidak terorganisasi. Waktu yang sebelumnya terbuang untuk mencari dokumen yang salah simpan dapat dialihkan untuk kegiatan produktif lainnya, sehingga secara keseluruhan meningkatkan produktivitas kerja pegawai operasional bank.

Lebih lanjut, pengelolaan administrasi dokumen yang baik juga berkontribusi pada penguatan budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab di lingkungan Divisi Operasi. Ketika setiap pegawai memahami dan menaati prosedur pengelolaan dokumen yang telah ditetapkan, tercipta lingkungan kerja yang tertib dan kondusif. Budaya kerja yang demikian tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas individu, tetapi juga memperkuat kohesivitas tim dan koordinasi antarunit kerja. Menurut Stair & Reynolds (2020), organisasi yang memiliki sistem informasi dan administrasi yang mapan cenderung memiliki tingkat turnover pegawai yang lebih rendah karena lingkungan kerja yang terstruktur memberikan rasa aman dan kepastian bagi para pegawainya. Hal ini tentu menjadi pertimbangan penting bagi BPD Kalteng dalam upaya mempertahankan sumber daya manusia yang kompeten di bidang operasional perbankan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi dokumen settlement yang optimal bukan sekadar solusi teknis terhadap masalah administrasi jangka pendek, melainkan merupakan investasi strategis yang memberikan manfaat jangka panjang bagi keberlangsungan operasional dan daya saing BPD Kalteng sebagai bank pembangunan daerah yang melayani masyarakat Kalimantan Tengah secara berkelanjutan (Nauli et al., 2024).

3.6 Analisis Hambatan dan Solusi yang Diterapkan

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian, ditemukan beberapa hambatan yang perlu mendapat perhatian serius. Hambatan pertama adalah keterbatasan ruang penyimpanan fisik untuk arsip dokumen. Ruang arsip yang ada saat ini tidak memiliki kapasitas yang memadai

Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

untuk menampung volume dokumen yang terus bertambah setiap harinya. Kondisi ini menyebabkan penumpukan dokumen di berbagai area kerja yang seharusnya bebas dari arsip, sehingga mengganggu kenyamanan dan efisiensi kerja pegawai. Solusi jangka pendek yang diterapkan adalah melakukan penataan ulang dan pemadatan penyimpanan arsip yang ada, sementara solusi jangka panjang yang direkomendasikan adalah percepatan digitalisasi arsip dan pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik.

Hambatan kedua adalah belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku untuk pengelolaan arsip dokumen settlement. Ketiadaan SOP yang jelas menyebabkan inkonsistensi dalam cara penanganan dokumen di antara petugas yang berbeda. Beberapa petugas memiliki kebiasaan dan metode penyimpanan yang berbeda-beda, sehingga menyulitkan petugas lain ketika harus menelusuri dokumen yang disimpan oleh orang lain. Solusi yang diusulkan adalah penyusunan SOP pengelolaan arsip yang komprehensif dan mudah dipahami, yang kemudian disosialisasikan kepada seluruh pegawai Divisi Operasi.

Hambatan ketiga adalah terbatasnya penguasaan teknologi di kalangan sebagian pegawai, terutama yang berkaitan dengan penggunaan perangkat lunak pengelolaan dokumen dan sistem pemindaian digital. Kondisi ini memperlambat proses digitalisasi arsip yang sedang diupayakan. Untuk mengatasi hambatan ini, dilakukan pendampingan intensif kepada pegawai yang membutuhkan dalam penggunaan perangkat scanner dan pengelolaan file digital. Ke depannya, diperlukan program pelatihan yang lebih sistematis dan komprehensif untuk meningkatkan literasi digital di kalangan pegawai operasional bank.

Dari seluruh hambatan yang ditemui, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan administrasi dokumen di Divisi Operasi BPD Kalteng bersifat sistemik, bukan semata-mata masalah teknis. Diperlukan komitmen dari pimpinan organisasi untuk mendukung pembenahan sistem administrasi secara menyeluruh, mulai dari penyediaan infrastruktur yang memadai, penyusunan SOP yang jelas, hingga pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan ini membuktikan bahwa pengelolaan administrasi dokumen surat masuk dan surat keluar tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional perbankan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengembangan sistem administrasi dokumen, khususnya melalui penerapan prosedur yang lebih terstruktur dan pemanfaatan teknologi pendukung, agar kelancaran operasional dan kualitas layanan perbankan dapat terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement yang sistematis di Divisi Operasi BPD Kalteng berhasil memberikan dampak positif yang nyata terhadap efisiensi dan kelancaran operasional perbankan. Berbagai kegiatan yang dilaksanakan, mulai dari pencatatan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen ke dalam ordner, penggandaan dan pemindaian dokumen, hingga pendistribusian dokumen antarunit, secara bersama-sama membentuk sistem administrasi yang lebih terstruktur dan efektif. Perbaikan sistem ini tidak hanya dirasakan pada tataran operasional harian, tetapi juga memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas tata kelola institusi perbankan secara keseluruhan. Ke depannya, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran manajemen dan pegawai untuk mempertahankan dan mengembangkan sistem administrasi yang telah diperbaiki, sehingga manfaat yang telah dicapai dapat berlanjut secara berkelanjutan dan memberikan nilai tambah yang semakin besar bagi operasional BPD Kalteng (Ambarwati & Adianti, 2022).

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengelolaan administrasi dokumen settlement pada Divisi Operasi BPD Kalteng mampu meningkatkan ketertiban administrasi serta mendukung kelancaran transaksi perbankan. Kegiatan yang meliputi pencatatan surat masuk dan keluar, penyortiran dan pengelompokan dokumen, pengarsipan secara sistematis, serta pendistribusian dokumen

Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

antarunit kerja terbukti dapat mempercepat proses kerja, mempermudah temu kembali dokumen, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kelebihan dari penerapan ini terletak pada terciptanya sistem administrasi yang lebih terstruktur dan terorganisir, sehingga setiap dokumen dapat ditemukan dengan cepat dan tepat saat dibutuhkan. Adapun kekurangannya masih terdapat pada keterbatasan pengelolaan dokumen yang belum sepenuhnya berbasis digital, sehingga masih membutuhkan ruang penyimpanan fisik yang memadai dan pengalokasian sumber daya manusia khusus untuk pengelolaan arsip konvensional.

Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut melalui penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi secara terintegrasi agar pengelolaan dokumen menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di masa mendatang. Transformasi digital dalam pengelolaan arsip merupakan langkah yang perlu diprioritaskan guna meningkatkan daya saing dan kualitas layanan BPD Kalteng di era perbankan modern.

5. SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, disarankan agar pengelolaan administrasi dokumen pada Divisi Operasi BPD Kalteng dapat terus dikembangkan melalui penerapan sistem yang lebih terstruktur dan terintegrasi, khususnya dengan memanfaatkan teknologi digital dalam proses pengarsipan dan pencatatan dokumen. Pengembangan sistem manajemen dokumen elektronik (Electronic Document Management System/EDMS) dapat menjadi solusi jangka panjang yang efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan yang masih ditemukan dalam pengelolaan arsip konvensional.

Selain itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan terkait manajemen arsip dan penggunaan sistem administrasi modern agar proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pelatihan tersebut hendaknya dilakukan secara berkala dan terstruktur, tidak hanya bagi pegawai tetap tetapi juga bagi mahasiswa magang yang turut terlibat dalam kegiatan administrasi operasional. Penataan ruang penyimpanan arsip juga perlu mendapat perhatian serius guna mendukung keteraturan dokumen serta mempermudah proses temu kembali arsip. Dengan adanya upaya pengembangan yang berkelanjutan, diharapkan pengelolaan administrasi dokumen settlement dapat semakin optimal dalam mendukung kelancaran transaksi dan kualitas layanan operasional perbankan. Keberhasilan transformasi sistem administrasi ini juga diharapkan dapat menjadi model percontohan bagi divisi-divisi lain di lingkungan BPD Kalteng maupun bank-bank daerah lainnya di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng), khususnya Divisi Operasi Departemen Settlement, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta bimbingan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing serta seluruh pihak yang telah memberikan arahan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini sehingga kegiatan pengabdian dapat terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

[1]. S. Ambarwati and R. Adianti, "Administrative Management Efficiency in Banking Sector," *Journal of Business Administration*, vol. 5, no. 2, pp. 120–128, 2022.
[2]. A. Cahyono, B. Santoso, and R. Prasetyo, "Settlement Process Optimization in Banking Transactions," *International Journal of Finance and Banking Studies*, vol. 11, no. 3, pp. 45–53, 2022.

Volume 6, Nomor 1, (Juni) (2026), Halaman : 64 - 75 ***p*-ISSN : 2807-7792**
DOI : https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v6i1.5488 ***e*-ISSN : 2807-6907**

[3]. D. Safitri and R. Puspasari, "Digital Archiving System in Financial Institutions," *Journal of Information Systems*, vol. 9, no. 1, pp. 33–40, 2024.
[4]. T. Nauli, M. Siregar, and H. Simanjuntak, "Impact of Digital Transformation on Administrative Efficiency," *International Journal of Digital Business*, vol. 6, no. 2, pp. 88–96, 2024.
[5]. B. Nugroho, "Challenges in Document Management Systems in Organizations," *Journal of Management Studies*, vol. 12, no. 1, pp. 55–63, 2025.
[6]. A. Susanto, "Records Management and Filing Systems in Organizations," *International Journal of Administrative Science*, vol. 8, no. 2, pp. 77–85, 2021.
[7]. R. Stair and G. Reynolds, *Principles of Information Systems*, 13th ed., Boston: Cengage Learning, 2020.
[8]. K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed., Pearson, 2020.
[9]. P. Wallace, "Information Systems and Organizational Efficiency," *Journal of Organizational Computing*, vol. 15, no. 3, pp. 145–152, 2022.
[10]. S. Rahmawati and D. Utami, "The Role of Administrative Systems in Improving Banking Service Quality," *International Journal of Economics and Financial Issues*, vol. 13, no. 1, pp. 101–108, 2023.