



# Implementasi Administrasi Kredit dan Pengelolaan Data dalam mendukung Efisiensi Operasi Bisnis Bank Jatim Capem Royal Plaza

Muhammad Zaid Ramdhani\*, Rusdi Hidayat Nugroho

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

**Abstract:** Tujuan penelitian adalah untuk melihat bagaimana pengelolaan data dan administrasi kredit membantu operasi perbankan menjadi lebih efisien di Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza Surabaya. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan studi kasus kualitatif deskriptif. Observasi langsung, dokumentasi, dan pengalaman kerja selama kegiatan magang digunakan untuk mengumpulkan data. Observasi langsung, dokumentasi, dan pengalaman kerja selama kegiatan magang digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan administrasi kredit dan pengelolaan data yang sistematis dapat meningkatkan efisiensi operasi, terutama dalam hal proses pengarsipan dokumen kredit, pencarian data, dan layanan pelanggan yang lebih mudah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data dan administrasi kredit memainkan peran strategis dalam membantu operasi perbankan berjalan dengan baik, terutama di tingkat cabang pembantu.

**Kata kunci:** Administrasi Kredit, Pengelolaan Data, Efisiensi Operasional, Perbankan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/jampk.v3i3.1045>

\*Correspondence: Muhammad Zaid Ramdhani

Email:

[23042010073@student.upnjatim.ac.id](mailto:23042010073@student.upnjatim.ac.id)

Received: 22-11-2025

Accepted: 22-12-2025

Published: 22-01-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The purpose of this study is to analyse how data management and credit administration can improve banking operational efficiency at Bank Jatim's Royal Plaza Surabaya Branch. This study was conducted using a descriptive qualitative case study approach. Data was collected through direct observation, documentation, and work experience during an internship. Data was collected through direct observation, documentation, and work experience during an internship. The results of the study indicate that the use of systematic credit administration and data management can improve operational efficiency, particularly in terms of credit document filing processes, data retrieval, and easier customer service. Therefore, it can be concluded that data management and credit administration play a strategic role in helping banking operations run smoothly, especially at the sub-branch level.

**Keywords:** Credit Administration, Data Management, Operational Efficiency, Banking

## Pendahuluan

Setiap bank harus mampu meningkatkan efisiensi operasional dalam menjalankan operasinya karena persaingan yang semakin ketat di industri perbankan. Efisiensi operasional sangat penting karena berdampak langsung pada kualitas pelayanan, ketepatan proses, dan kemampuan bank untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Bank tidak hanya harus menghasilkan kinerja keuangan yang baik, tetapi juga harus mampu mengelola proses internal secara efektif untuk memastikan bahwa operasi mereka

berjalan dengan baik.

Administrasi kredit adalah komponen penting dalam membantu operasi perbankan berjalan lancar. Ini mencakup berbagai tindakan seperti pengumpulan dan verifikasi dokumen, pencatatan informasi pelanggan, dan pengarsipan berkas kredit. Kasmir (2021) menyatakan bahwa administrasi kredit yang baik dapat membantu bank mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan kredit, dan mengurangi risiko masalah kredit berikutnya. Oleh karena itu, administrasi kredit sangat penting untuk menjaga operasi perbankan tetap lancar.

Proses pengambilan keputusan dalam organisasi berkorelasi positif dengan kinerja operasional, selain administrasi kredit. Data dan informasi yang akurat dan tersaji secara sistematis diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat. Handayani et al. (2024) menyatakan bahwa teori pengambilan keputusan yang didukung informasi dapat meningkatkan efektivitas strategi bisnis perbankan dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi yang efektif menjadi komponen penting yang membantu manajemen membuat keputusan yang tepat.

Dalam praktiknya, beberapa unit perbankan belum mencapai kesuksesan dalam penerapan sistem pengelolaan data dan administrasi kredit. Masih ada masalah seperti proses administrasi yang dilakukan secara manual, pencarian arsip yang tertunda, dan ketidakteraturan data yang dapat mengganggu kelancaran layanan dan efisiensi operasi. Kondisi ini juga dapat terjadi pada kantor cabang pembantu yang memiliki sumber daya yang lebih sedikit daripada kantor cabang utama. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Sejauh mana implementasi administrasi kredit dan pengelolaan data di Bank Jatim Capem Royal Plaza mendukung efisiensi operasional? (2) Apa kendala utama yang dihadapi dalam proses tersebut?

Dengan menggunakan studi kasus Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza Surabaya, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana administrasi kredit membantu operasi perbankan berjalan lebih baik dan lebih efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran administrasi kredit dalam mendukung kelancaran operasi perbankan, khususnya di tingkat cabang pembantu.

## Metodologi

Studi ini melakukan penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana administrasi kredit dan pengelolaan data dilaksanakan untuk mendukung operasi perbankan yang lebih efisien berdasarkan situasi nyata di lapangan. Studi kasus digunakan untuk menjelaskan secara menyeluruh metode administrasi kredit yang digunakan pada subjek penelitian tertentu.

Tempat penelitian penulis adalah Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza Surabaya. Penelitian ini berfokus pada tindakan yang berkaitan dengan administrasi kredit dan pengelolaan data. Khususnya, penelitian ini berfokus pada proses pengarsipan dokumen Kredit Multi Guna (KMG) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), pengisian Sistem

Layanan Informasi Keuangan (SLIK), dan pengelolaan dokumen administratif yang membantu menjalankan operasi bank.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung, dokumentasi, dan pengalaman kerja selama penelitian Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung proses administrasi kredit, mulai dari penerimaan dokumen, pencatatan data nasabah, hingga proses pengarsipan. Dokumentasi juga digunakan untuk mendapatkan data tambahan, seperti arsip administrasi, formulir kredit, dan catatan kerja yang terkait dengan operasi administrasi kredit. Selain itu, peserta magang melihat secara langsung proses administrasi kredit.

Dalam penelitian ini, konsep pembelajaran pengalaman juga disebut sebagai pembelajaran melalui pengalaman langsung di tempat kerja.) , Menurut Wijnen-Meijer et al. (2022), pembelajaran efektif dicapai melalui siklus pembelajaran pengalaman Kolb yang melibatkan empat tahap: mengalami pengalaman konkret (seperti bertemu pasien nyata), merefleksikan pengalaman tersebut (melalui observasi dan diskusi kasus), mengonseptualisasikan secara abstrak (dengan teori dan pengetahuan spesifik), serta bereksperimen secara aktif (melalui simulasi dan latihan dengan umpan balik).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi dipilih, dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk menunjukkan bagaimana administrasi kredit menjalankan operasinya dan mengelola data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan menjelaskan peran administrasi kredit dalam mendukung operasi yang efektif.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian didasarkan pada observasi langsung dan pengalaman kerja di bagian administrasi kredit di Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza Surabaya selama magang. Fokus utama pengamatan adalah bagaimana administrasi kredit dan pengelolaan data terkait produk Kredit Multi Guna (KMG) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dijalankan, serta peran kegiatan tersebut dalam membantu operasi perbankan berjalan lebih efisien.

Administrasi kredit di Bank Jatim Capem Royal Plaza dilakukan melalui beberapa prosedur yang ketat, mulai dari penerimaan dokumen kredit, verifikasi data nasabah, pencatatan administrasi, dan pengarsipan dokumen. Sebelum disimpan dalam arsip fisik, dokumen kredit yang telah diproses disusun berdasarkan jenis kredit dan jangka waktu. Tujuan dari proses ini adalah untuk mempermudah pencarian dokumen apabila dibutuhkan untuk keperluan pelaporan internal, audit, atau verifikasi ulang. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengarsipan dokumen yang rapi dan tertib membantu aktivitas operasional sehari-hari di cabang pembantu.

Dalam manajemen kredit, menjaga data nasabah sangat penting selain menyimpan dokumen. Pengisian data Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) dilakukan untuk memastikan riwayat kredit nasabah tercatat dengan baik dan dapat digunakan sebagai dasar penilaian kelayakan kredit. Pengelolaan data yang akurat membantu pihak bank

mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta membantu proses pengambilan keputusan kredit. Ini sejalan dengan pendapat Laudon dan Laudon (2020), yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen sangat penting dalam menyediakan data yang akurat dan relevan untuk mendukung efisiensi organisasi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan data dan administrasi kredit di Bank Jatim Capem Royal Plaza telah berjalan dengan cukup baik dan memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasi perbankan. Secara keseluruhan, berdasarkan observasi langsung selama magang, pengelolaan data (pengisian SLIK) dan administrasi kredit (pengarsipan KMG & KUR) di Bank Jatim Capem Royal Plaza menunjukkan konsistensi prosedur 100%, sehingga memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui percepatan pencarian dokumen dan akurasi pengambilan keputusan.

Meskipun kendala teknis masih ada, praktik administrasi yang tertib dan sistematis tetap penting untuk menjaga operasi bank berjalan lancar, terutama pada tingkat cabang pembantu.

### Simpulan

Berdasarkan observasi magang di Bank Jatim Cabang Pembantu Royal Plaza Surabaya, rumusan masalah mengenai sejauh mana implementasi administrasi kredit dan pengelolaan data mendukung efisiensi operasi bisnis terjawab secara jelas. Administrasi kredit untuk produk Kredit Multi Guna (KMG) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) berjalan sistematis mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi data nasabah, hingga pengarsipan berdasarkan jenis kredit dan jangka waktu. Proses ini mempersingkat waktu pencarian dokumen untuk keperluan audit, pelaporan internal, dan pelayanan nasabah. Selain itu, pengelolaan data melalui pengisian Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) memastikan akurasi riwayat kredit yang menjadi dasar pengambilan keputusan kelayakan kredit secara tepat dan cepat.

Temuan utama ini memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi operasional cabang pembantu. Pengarsipan dokumen yang rapi meningkatkan produktivitas staf karena mengurangi waktu pencarian yang sebelumnya memakan waktu lama akibat sistem manual. Sistem administrasi yang terstruktur juga membuktikan bahwa cabang kecil dengan sumber daya terbatas tetap dapat bersaing melalui disiplin prosedur. Secara teoritis.

Sebagai rekomendasi praktis, Bank Jatim Capem Royal Plaza disarankan untuk memulai digitalisasi arsip prioritas KMG dan KUR secara bertahap, dengan target 50% dalam enam bulan ke depan. Selain itu, staf administrasi perlu melakukan audit internal bulanan untuk memastikan konsistensi pengarsipan. Untuk penelitian selanjutnya, diperlukan studi komparatif antara cabang utama dan cabang pembantu terkait dampak digitalisasi administrasi kredit, serta analisis kuantitatif pengaruh akurasi SLIK terhadap tingkat Non-Performing Loan (NPL) di Bank Jatim.

## Daftar Pustaka

- Adinda, N., Saputeri, N. P., Sari, M., & Nurulia, E. T. (2025). Analisis efisiensi operasional layanan m-banking Bank Muamalat (studi kasus pada KCP ZA Pagar Alam). *Journal Islamic Economics Ad Diwan*, 5(1), 84–93.
- Aji, T. S. (2020). Analisis SWOT pada prospek gadai emas iB Barokah Bank Jatim Cabang Syariah Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 263–272.
- Belás, J., Smrcka, L., Gavurova, B., & Dvorsky, J. (2018). The impact of social and economic factors in the credit risk management of SME. *Technological and Economic Development of Economy*, 24(3), 1215–1230.
- Biru, S. (2025). Transforming investment banking middle office: A framework for advanced security and data management. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*, 11(1), 608–616.
- Erin, N. P., Wardani, K. D. K. A., & Gorda, A. A. N. E. S. (2025). Improving operational efficiency through digital archiving: A case study of debtor document management at BRI Regional Office Denpasar. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 9(1), 73–84.
- Fajar, A., Fitrijanti, T., & Sukmadilaga, C. (2020). Analisa efisiensi relatif pada PT Bank Syariah X periode 2018. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 19–28.
- Fauzinudin, M., As'ad, M. F. H., Uzamah, A. N., & Mahardika, F. M. (2025). Administrasi kredit dalam mendukung proses pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank BJB KCP Jember. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 4(2), 234–240.
- Handayani, C. K., Anggraini, N. M., Hidayat, R., & Kusumasari, I. R. (2024). Analisis penerapan teori pengambilan keputusan dalam strategi bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *JUSKOP: Jurnal Studi Komunikasi dan Politik*, 1(1), 104–112.
- Hariyanti, A. O., Hidayatullah, S., & Prasetya, D. A. (2020). Analysis of the acceptance and use of mobile banking services using the unified theory of acceptance and use of technology (case study of Bank Jatim Pasuruan Branch). *Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 5(1), 254–262.
- Hasan, M., Rahman, M. M., Hossain, M. S., & Ahad, M. A. (2024). Advancing data security in global banking: Innovative big data management techniques. *International Journal of Management Information Systems and Data Science*, 1(2), 26–37.
- Intan Pawestri Dian, E. (2021). Prosedur penyaluran kredit dengan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) dan peran SLIK terhadap penurunan kredit macet pada PT. BPR Aswaja Ponorogo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Jatmiko, B. (2025). Operational efficiency, capital adequacy, and profitability: A case study of Central Java's regional development bank. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(1), 137–148.
- Kasmir. (2021). Manajemen perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lakshmi, V. R., & Reddy, P. M. (2019). Performance appraisal of operational efficiency in regional rural banks. *International Journal of Research in Social Sciences*, 9(10), 166–174.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lestari, N., & Wibowo, R. (2024). Pengaruh digitalisasi administrasi kredit terhadap efisiensi bisnis perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 67–79.
- Maama, H., & Okofo-Dartey, E. (2023). Branch banking variability and rural banks' performance: A GMM approach. *Afro-Asian Journal of Finance and Accounting*, 13(5), 612–628.
- Marfuah, S. T., & Hartiyah, S. (2019). Pengaruh modal sendiri, kredit usaha rakyat (KUR), teknologi, lama usaha dan lokasi usaha terhadap pendapatan usaha (studi kasus pada UMKM di Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(1), 183–195.
- Mongkito, A. W., Putra, T. W., Imran, M., Novita, K., & Ansar, A. N. (2021). Implementasi pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro syariah dalam pengembangan usaha mikro. *Robust: Research of Business and Economics Studies*, 1(1), 91–104.
- Nguyen, T., Tripe, D., & Ngo, T. (2018). Operational efficiency of bank loans and deposits: A case study of Vietnamese banking system. *International Journal of Financial Studies*, 6(1), 14.
- Permana, R. A., & Yuliati, A. (2022). Analisis prosedur pemberian Kredit Usaha Rakyat Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Kota Bangil. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 13(03), 1032–1046.
- Raffles, S. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Peran penting pengolahan data dalam transformasi bisnis melalui analisis. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 341–348.
- Saroso, D. S., & Santosa, Y. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kredit terhadap kepuasan nasabah kredit konsumen. *Innobiz: Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Keuangan*, 1(1), 77–86.
- Simanjuntak, J. (2023). Penggunaan informasi debitor dari sistem layanan informasi keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) sebagai alat bukti permohonan PKPU. *Jurnal Hukum To-Ra*, 9(1), 83–94.
- Wijnen-Meijer, M., Brandhuber, T., Schneider, A., & Berberat, P. O. (2022). Implementing Kolb's experiential learning cycle by linking real experience, case-based discussion and simulation. *Journal of Medical Education and Curricular Development*.