

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam sistem operasional berbagai lembaga, termasuk sektor perbankan yang dituntut untuk mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Digitalisasi dalam dunia perbankan bukan lagi sekadar inovasi tambahan, melainkan telah menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Perubahan ini mendorong bank untuk meninggalkan pola kerja yang bersifat manual menuju sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi, terutama dalam kegiatan administrasi yang melibatkan volume data besar seperti pengelolaan kredit.

Dalam konteks tersebut, pemanfaatan sistem informasi menjadi faktor penentu dalam menciptakan proses kerja yang cepat, tepat, dan terdokumentasi secara sistematis. Sebagai salah satu lembaga perbankan milik negara yang memiliki jaringan luas dan peran strategis dalam sistem keuangan nasional, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. terus melakukan pembaruan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional. Kegiatan penyaluran kredit yang menjadi bagian dari aktivitas utama bank memerlukan pengelolaan dokumen dan data yang teliti, karena setiap informasi yang tercatat akan menjadi dasar dalam proses analisis dan pengambilan keputusan. Kesalahan dalam penginputan data, sekecil apa pun, dapat berdampak pada ketidaksesuaian

informasi yang berpotensi menghambat proses persetujuan kredit maupun menimbulkan permasalahan administratif di kemudian hari (Friadi, 2021).

Sehingga dibutuhkan sistem yang mampu mendukung proses penginputan dokumen kredit secara terstruktur, terkontrol, dan terintegrasi. Di lingkungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang, proses penerimaan berkas, pengecekan kelengkapan, serta penginputan data ke dalam sistem menjadi tahapan penting yang menentukan kelancaran proses selanjutnya. Apabila penginputan masih dilakukan secara kurang terintegrasi atau tidak didukung sistem yang optimal, maka potensi terjadinya keterlambatan, kesalahan pencatatan, maupun duplikasi data akan semakin besar (Sutabri, 2021).

Oleh karena itu, penerapan sistem E-Loan sebagai bagian dari sistem informasi berbasis digital diharapkan mampu mendukung proses pemantauan secara *real time*, meningkatkan akurasi data melalui validasi otomatis, serta meminimalkan risiko *human error* dalam kegiatan administrasi kredit. Implementasi sistem tersebut juga menuntut adanya kesiapan sumber daya manusia dalam memahami prosedur kerja berbasis digital agar proses penginputan dapat berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap penerapan sistem E-Loan perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem ini benar-benar mampu mempercepat alur administrasi serta menjaga ketepatan data kredit yang diinput. Sehingga pembahasan mengenai implementasi sistem E-Loan menjadi penting sebagai dasar analisis dalam menilai efektivitasnya terhadap peningkatan kualitas kerja administrasi kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.

Implementasi sistem E-Loan dalam kegiatan administrasi kredit tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi semata, tetapi juga menyangkut perubahan pola kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis sistem terkomputerisasi. Perubahan tersebut menuntut adanya ketelitian yang lebih tinggi dalam proses penginputan data karena setiap informasi yang dimasukkan akan tersimpan dalam basis data terpusat dan digunakan pada tahapan proses berikutnya. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap kesalahan input dapat terdeteksi lebih awal melalui mekanisme validasi yang tersedia sehingga dapat segera dilakukan perbaikan sebelum berkas diproses lebih lanjut.

Selain itu, penerapan sistem E-Loan juga memberikan kemudahan dalam proses pemantauan status dokumen kredit karena setiap tahapan dapat dilihat secara *real time* oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Transparansi alur kerja tersebut membantu meningkatkan koordinasi antarunit kerja, sehingga proses tidak terhambat akibat kurangnya informasi atau keterlambatan penyampaian berkas. Dengan sistem yang terdokumentasi secara digital, risiko kehilangan dokumen fisik maupun kesalahan pengarsipan dapat diminimalkan. Kondisi ini secara tidak langsung mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang lebih tertib dan sistematis.

Namun demikian, efektivitas implementasi sistem E-Loan tetap dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem sesuai dengan prosedur yang berlaku (Laudon & Laudon, 2022). Pemahaman terhadap fitur sistem, kedisiplinan dalam melakukan penginputan data, serta ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan penerapan sistem tersebut. Apabila sistem telah tersedia namun tidak dimanfaatkan

secara optimal, maka tujuan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan penginputan dokumen kredit tidak akan tercapai secara maksimal.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat, keberadaan sistem E-Loan menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung standar operasional yang lebih efektif. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media penginputan data, tetapi juga sebagai sarana pengendalian internal yang membantu memastikan bahwa setiap dokumen kredit telah melalui tahapan verifikasi sesuai prosedur. Dengan adanya rekam jejak digital atas setiap proses yang dilakukan, pihak manajemen dapat melakukan pemantauan serta evaluasi kinerja secara lebih terukur.

Dari sisi efisiensi waktu, penggunaan sistem E-Loan diharapkan mampu memangkas proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu relatif lebih lama akibat pengolahan dokumen secara manual (Sutabri, 2022). Proses penginputan yang dilakukan langsung ke dalam sistem memungkinkan data tersimpan secara otomatis tanpa perlu pencatatan berulang, sehingga dapat mengurangi risiko inkonsistensi informasi. Selain itu, integrasi antarbagian melalui sistem yang sama mendukung kelancaran alur komunikasi kerja karena setiap unit dapat mengakses informasi yang relevan sesuai kewenangannya (Mulyanto, 2023). Dengan demikian, sistem ini berpotensi meningkatkan produktivitas kerja pegawai dalam menangani dokumen kredit secara lebih efektif dan efisien.

Untuk itu implementasi sistem E-Loan merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas administrasi kredit yang berorientasi pada kecepatan dan ketepatan proses kerja. Namun, untuk mengetahui sejauh mana sistem ini telah berjalan secara efektif di lingkungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Cabang Padang, diperlukan kajian yang lebih mendalam melalui penelitian yang terstruktur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan sistem E-Loan serta kontribusinya dalam mendukung kelancaran penginputan dokumen kredit. Oleh karena itu, topik ini dipandang relevan untuk diangkat sebagai Tugas Akhir guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi sistem informasi dalam kegiatan administrasi perbankan berbasis *digital*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“IMPLEMENTASI SISTEM E-LOAN DALAM Mendukung KECEPATAN DAN KETEPATAN PENGINPUTAN DOKUMEN KREDIT PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. CABANG PADANG”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan sistem E-Loan serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas kerja di lingkungan perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan sistem E-Loan dalam proses penginputan dokumen kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem E-Loan pada proses penginputan dan pencarian dokumen kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang?
3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan sistem E-Loan agar proses penginputan dan pencarian dokumen

kredit dapat berjalan lancar di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

1. Untuk memahami pelaksanaan sistem E-Loan dalam proses penginputan dokumen kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem E-Loan pada proses penginputan dan pencarian dokumen kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.
3. Untuk mendeskripsikan solusi atau upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala penerapan sistem E-Loan agar proses penginputan dan pencarian dokumen kredit dapat berjalan dengan lancar di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Penulis

1. Agar memperoleh pemahaman dan pengalaman nyata mengenai dunia kerja, serta dapat mempraktikkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam kegiatan kerja di lapangan.
2. Meningkatkan pemahaman penulis tentang “Implementasi Sistem E-Loan Dalam Mendukung Kecepatan Dan Ketepatan Penginputan Dokumen Kredit Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang”.

3. Melengkapi salah satu persyaratan akademis sebelum menyelesaikan masa studi pada Program Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

b. Bagi Instansi

1. Karyawan di kantor terkait akan memperoleh dukungan dari mahasiswa magang dalam membantu pelaksanaan kegiatan administrasi, khususnya yang berkaitan dengan proses penginputan dan pengelolaan dokumen kredit melalui sistem E-Loan.

2. Instansi dapat memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan sistem E-Loan dalam mendukung kecepatan dan ketepatan penginputan serta pencarian dokumen kredit, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan.

c. Bagi Pembaca

Laporan kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan mengenai penerapan sistem E-Loan dalam mendukung kecepatan dan ketepatan penginputan serta pencarian dokumen kredit di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.

1.5 Metode Penulisan

Dalam melakukan penulisan ini, data diperoleh melalui metode sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung selama kegiatan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan membaca buku, jurnal, dan literatur lain yang relevan dengan materi yang dibahas. Melalui metode ini penulis dapat membandingkan teori-teori yang ada dengan praktik yang diterapkan di perusahaan serta memperkuat dasar analisis dalam pembahasan laporan.

1.6 Waktu dan Tempat Magang

Pemilihan tempat magang dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang. Alamat: Jl. Rasuna Said No.3, Jati Baru, Kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat 25129.

Adapun magang dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah wajib pada program Diploma III (DIII) di Universitas Andalas. Oleh karena itu, penulis melaksanakan magang sesuai dengan judul yang telah diajukan, yaitu "Implementasi Sistem E-Loan Dalam Mendukung Kecepatan Dan Ketepatan Penginputan Dokumen Kredit Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang". Pelaksanaan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja, yaitu hari Senin s/d Jumat, dimulai dari tanggal 05 Januari 2026 hingga 04 Maret 2026.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan tempat magang, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang relevan dengan pembahasan, di antaranya teori tentang perbankan, administrasi perkantoran, sistem informasi manajemen, serta konsep teknologi informasi dalam kegiatan operasional perbankan. Selain itu, dibahas pula literatur mengenai sistem informasi berbasis digital yang berkaitan dengan penginputan dan pengelolaan dokumen kredit melalui sistem E-Loan dalam mendukung kecepatan dan ketepatan kerja administrasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, penjelasan mengenai logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, uraian tugas dan fungsi, struktur organisasi perusahaan, serta aktivitas utama yang mendukung operasional perbankan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil studi selama pelaksanaan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang, yang mencakup pelaksanaan sistem E-Loan dalam proses penginputan dan pencarian dokumen kredit. Selain itu, dibahas pula kendala yang dihadapi dalam

penerapan sistem tersebut serta upaya yang dilakukan untuk mendukung kecepatan dan ketepatan administrasi kredit. Pembahasan ini disusun berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama kegiatan magang berlangsung.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran yang dapat diberikan baik untuk perusahaan, akademisi, maupun pembaca yang tertarik dengan penelitian mengenai penggunaan pada sistem E-Loan.

