

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengakibatkan transformasi yang signifikan di berbagai sektor industri, yang kini dikenal sebagai fenomena transformasi digital (*digital transformation*). Menurut Vial (2019) dalam jurnalnya, transformasi digital merupakan sebuah proses di mana teknologi digital menciptakan disrupsi yang memicu *respons strategis* dari organisasi untuk mengubah jalur penciptaan nilai mereka, sembari mengelola perubahan struktural dan hambatan organisasi yang ada. Sebagai institusi keuangan, bank memiliki peranan krusial dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat, di mana kepercayaan nasabah menjadi aset utama yang harus dijaga melalui kualitas pelayanan yang konsisten.

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah menjadi indikator keberhasilan perusahaan. Menurut Parasuraman et al (1988) dalam penelitiannya, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan, ketepatan, dan akurasi proses administratif menjadi parameter utama yang digunakan nasabah untuk mengevaluasi kinerja sebuah bank. Selain itu, berdasarkan penelitian Turban et al (2021) teknologi informasi berfungsi sebagai penggerak utama dalam mendukung operasional perbankan masa kini yang menuntut integrasi data yang cepat dan akurat. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi langsung antara karyawan dan nasabah, tetapi juga oleh efektivitas sistem administratif yang diterapkan.

Pengelolaan dokumen kredit menjadi komponen vital dalam administrasi perbankan karena berperan dalam mendukung proses analisis, verifikasi, dan pengambilan keputusan kredit. Menurut Ismail (2018) dokumen kredit mengandung data *esensial* yang digunakan dalam proses analisis dan penilaian kelayakan pemberian pinjaman. Namun demikian,

berdasarkan pendapat Sutabri (2012) pengelolaan dokumen yang masih dilakukan secara manual atau *semi-digital* dapat menimbulkan inefisiensi, seperti risiko kerusakan, kehilangan data, serta lamanya proses pencarian dokumen. Kondisi ini menjadi kendala dalam proses kredit yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan waktu.

Solusi atas permasalahan tersebut, penerapan *Document Management System* (DMS) mulai banyak digunakan di sektor perbankan. Berdasarkan penelitian Turban et al (2021) DMS merupakan sistem yang dirancang untuk menyimpan, mengelola, serta mengarsipkan dokumen secara elektronik agar lebih terstruktur dan aman. Dengan adanya DMS, dokumen dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, penggunaan DMS juga mendukung konsep *paperless* sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penerapan DMS yang optimal dapat meningkatkan kecepatan kerja serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Namun demikian, implementasi *Document Management System* (DMS) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya dalam pengelolaan dokumen kredit. Meskipun sistem ini telah diterapkan sebagai bagian dari digitalisasi administrasi, masih terdapat berbagai kendala dalam praktiknya yang mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem tersebut.

Kendala utama mencakup kesenjangan kompetensi sumber daya manusia..Menurut Susanto (2018) keberhasilan transformasi sistem dari manual ke digital sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Ketidaksiapan ini menyebabkan proses kerja menjadi kurang efisien, terutama ketika karyawan belum mampu memanfaatkan fitur sistem secara maksimal.

Kendala teknis juga menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi DMS. Berdasarkan penelitian Tjiptono (2019) efisiensi sistem pendukung merupakan faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional layanan. Ketika terjadi gangguan teknis dalam sistem, proses

penginputan maupun pencarian data menjadi terhambat, sehingga berdampak pada keterlambatan pelayanan kepada nasabah.

Dampak dari berbagai kendala tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keterlambatan dalam pengelolaan dokumen kredit menyebabkan waktu tunggu nasabah menjadi lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimalnya penerapan DMS berbanding lurus dengan menurunnya kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana peran DMS dalam mendukung operasional serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun DMS merupakan teknologi yang strategis, keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi. Sejalan dengan pendapat Vial (2019) keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh keseimbangan antara teknologi, manusia, dan proses yang berjalan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia perbankan mendorong perbankan untuk terus meningkatkan efisiensi operasional guna memberikan pelayanan nasabah yang optimal. Salah satu aspek krusial dalam operasional perbankan adalah pengelolaan dokumen kredit yang menjadi dasar dalam proses administrasi, analisis, hingga persetujuan kredit. Penerapan *Document Management System* (DMS) diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan prosedur kerja serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat. Jika pengelolaan dokumen ini tidak berjalan optimal, maka alur pelayanan kepada nasabah akan terhambat dan berpotensi menurunkan kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan.

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Document manajemen system* (DMS) dalam mendukung pengelolaan dokument kredit kredit pada PT Bank Tabungan Negara (tbk)
2. Bagaimana Dampak *Document manajemen system* (DMS) terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan

Sejalan dengan permasalahan yang telah diuraikan mengenai pentingnya pengelolaan dokumen kredit yang efisien, penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi penerapan sistem digital di dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini tidak hanya untuk mengkaji bagaimana sistem tersebut bekerja secara internal, tetapi juga untuk mengukur hasil akhirnya terhadap layanan yang diterima nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis peran *Document Management System* (DMS) dalam mendukung pengelolaan dokumen kredit pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
2. Untuk menganalisis dampak *Document Management System* (DMS) terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

Dengan adanya tujuan penelitian ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam bidang administrasi perbankan serta peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan dokumen yang lebih efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan, baik dari segi pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai bahan evaluasi praktis bagi pihak yang berkepentingan. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sistem informasi dan administrasi perbankan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur mengenai implementasi *Document Management System* (DMS) sebagai bagian dari transformasi digital serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan nasabah, sehingga dapat menjadi jembatan antara teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen dalam mengoptimalkan peran DMS untuk meningkatkan efisiensi operasional dokumen kredit serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada nasabah.
2. Bagi Peneliti Penelitian ini memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, sekaligus menambah wawasan mengenai pengelolaan sistem informasi perbankan yang sesungguhnya di dunia kerja.
3. Bagi Pihak Lain Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan kajian serupa terkait implementasi teknologi informasi dalam manajemen operasional perbankan