

ABSTRAK

Adinda Mifta Saputri, 2026. Analisis Peran *Document Management System* (DMS) dalam Pengelolaan Dokumen Kredit terhadap Kualitas Layanan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kc Surabaya. Tugas Akhir. Program Studi Diploma III Entrepreneurship. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Trunojoyo Madura. Pembimbing Dra. Hj. S. Anugrahini Irawati, M.M.,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Document Management System* (DMS) dalam pengelolaan dokumen kredit serta dampaknya terhadap kualitas layanan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya penerapan DMS yang ditandai dengan kendala dalam penggunaan sistem, pemanfaatan fitur yang belum maksimal, serta proses kerja yang belum efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DMS memberikan manfaat dalam meningkatkan kerapian dokumen, mempercepat pencarian arsip, serta mendukung ketepatan administrasi. Namun, masih terdapat hambatan yang mempengaruhi efektivitas sistem, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan dan dukungan manajemen untuk mengoptimalkan penggunaan DMS dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan nasabah.

Kata Kunci: *Document Management System, Dokumen Kredit, Kualitas Layanan, PT Bank Tabungan Negara*

ABSTRACT

Adinda Mifta Saputri, 2026. Analysis of the Role of Document Management System (DMS) in Credit Document Management on Customer Service Quality at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya Branch Office. Final Project. Diploma III Entrepreneurship Study Program. Faculty of Economics and Business. Universitas Trunojoyo Madura. Advisor: Dra. Hj. S. Anugrahini Irawati, M.M.

This study aims to analyze the role of the Document Management System (DMS) in managing credit documents and its impact on customer service quality at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya Branch Office. The problem addressed in this study is the suboptimal implementation of DMS, indicated by constraints in system usage, underutilization of features, and inefficient work processes. This research uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The results show that DMS provides benefits in improving document organization, accelerating archive retrieval, and supporting administrative accuracy. However, several obstacles still affect system effectiveness, so continuous training and management support are needed to optimize the use of DMS in improving work efficiency and customer service quality.

Keywords: *Document Management System, Credit Documents, Service Quality, PT Bank Tabungan Negara*