

PENDAMPINGAN PENGECEKAN STOK DOKUMEN DAN BERKAS NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG TALANG BABAT

Ayu Sri Lestari¹, Ahmad Edi Saputra², Pini Susanti³

Institut Islam Al – Mjaddid Sabak

Ayusrilestari@gmail.com¹, Ahmadedisaputra@gmail.com², Pinisusanti@gmail.com³

Abstrak

Pengelolaan dokumen dan berkas nasabah merupakan elemen kunci dalam menjaga kepatuhan regulasi dan meminimalkan risiko operasional di industri perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan pendampingan pengecekan stok dokumen nasabah, menganalisis efektivitas metode pendampingan dalam menurunkan tingkat selisih (*discrepancy*) antara berkas fisik dan data sistem, serta merumuskan rekomendasi strategi tata kelola arsip perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus lapangan. Sampel penelitian meliputi berkas kredit dan pembukaan rekening nasabah aktif yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui lembar ceklis verifikasi, observasi, wawancara mendalam, dan penelusuran sistem inti bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pendampingan terstruktur melalui audit fisik dan rekonsiliasi data secara kolaboratif berhasil menekan tingkat selisih dokumen secara signifikan. Selain tindakan korektif, pendampingan ini mendorong terjadinya transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) yang meningkatkan kedisiplinan serta pemahaman staf operasional terkait kearsipan. Kesimpulannya, kombinasi antara kontrol fisik berkala, sistem pelacakan terpadu, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur merupakan strategi utama dalam mewujudkan tata kelola dokumen nasabah yang akuntabel, aman, dan efisien.

Kata Kunci: *Pendampingan, Pengecekan Stok Dokumen, Berkas Nasabah, Tata Kelola Arsip, Kepatuhan Perbankan.*

PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan sektor usaha yang sangat bergantung pada ketepatan administrasi, kepatuhan terhadap regulasi (*compliance*), serta efisiensi dan kecepatan pelayanan. Dalam operasional perbankan sehari-hari, pengelolaan dokumen dan berkas nasabah memegang peranan yang sangat krusial karena berfungsi sebagai bukti legalitas hukum, dasar analisis kredit, serta sarana perlindungan hukum bagi bank maupun nasabah. Secara operasional, berkas nasabah didefinisikan sebagai sekumpulan dokumen administratif dan legal, seperti kartu identitas, formulir pembukaan rekening, akta pendirian, hingga surat perjanjian kredit, yang wajib dihimpun, diverifikasi, serta disimpan secara tertib oleh lembaga keuangan sesuai dengan standar operasional prosedur dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan tinjauan teori manajemen kearsipan dan tata kelola operasional, pengelolaan dokumen yang tertib tidak hanya mempermudah proses pemantauan internal maupun eksternal, tetapi juga meminimalkan risiko operasional seperti (Abdelaal, 2026) kehilangan data, penyalahgunaan wewenang, dan keterlambatan pelayanan.

Meskipun peranan dokumen fisik sangat vital, dinamika serta beban kerja operasional harian bank yang tinggi sering kali menimbulkan celah administratif. Hasil pra-survei serta studi literatur terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen fisik di beberapa kantor cabang bank kerap menghadapi kendala klasik, seperti adanya

ketidaksesuaian antara jumlah data fisik dokumen yang tersimpan di lemari arsip dengan data digital pada sistem utama perbankan, penumpukan berkas pasif yang belum terklasifikasi, hingga risiko kerusakan fisik dokumen akibat faktor lingkungan dan penataan yang kurang terstandarisasi (Damhuji, 2026). Permasalahan mendasar yang kemudian muncul adalah bagaimana memastikan validitas, ketersediaan, dan kesesuaian stok dokumen fisik dan berkas nasabah secara berkala di tengah tingginya beban kerja operasional harian, serta bagaimana merumuskan langkah penanganan yang efektif terhadap temuan selisih dokumen tersebut.

Urgensi dari penelitian dan kegiatan ini sangat tinggi mengingat dokumen perbankan memiliki masa retensi hukum yang ketat dan menjadi objek utama dalam pemenuhan kepatuhan audit. Keterlambatan atau kegagalan dalam menemukan dokumen nasabah saat dibutuhkan, misalnya pada saat pemeriksaan mendadak atau pencairan klaim, dapat berakibat pada sanksi administratif dari regulator, penurunan tingkat kepercayaan publik, hingga potensi kerugian finansial akibat sengketa hukum. Oleh karena itu, diperlukan intervensi manajerial yang sistematis untuk meninjau dan merapikan kembali siklus hidup pengelolaan dokumen tersebut agar terhindar dari berbagai risiko operasional dan hukum.

Guna mengatasi permasalahan ketidakteraturan dan ketidaksesuaian stok dokumen nasabah tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat dipertimbangkan, seperti digitalisasi total secara langsung maupun penyerahan pengelolaan kearsipan kepada pihak ketiga. Namun, digitalisasi total kerap terkendala oleh regulasi yang masih mewajibkan keaslian dokumen fisik bertandatangan basah serta tingginya biaya investasi awal, sedangkan penyerahan kearsipan kepada pihak luar berisiko terhadap kerahasiaan data nasabah. Atas dasar pertimbangan keamanan data dan efektivitas biaya, solusi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah secara terstruktur. Solusi ini melibatkan kolaborasi langsung antara tim pendamping dan staf internal bank untuk melakukan audit fisik, rekonsiliasi data antara fisik dan sistem, serta penataan ulang ruang penyimpanan arsip, yang secara bersamaan mendorong proses transfer pengetahuan agar standar kearsipan dapat terjaga secara berkelanjutan (Setefani et al., 2026).

Sejalan dengan latar belakang, permasalahan, dan alternatif solusi yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan secara komprehensif proses pelaksanaan pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah di bank. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas metode pendampingan tersebut dalam menurunkan tingkat ketidaksesuaian antara data fisik dokumen dan data pada sistem perbankan. Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan merumuskan rekomendasi strategi tata kelola arsip dokumen nasabah yang lebih akuntabel, aman, dan efisien demi menunjang keberlanjutan operasional perbankan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain penelitian tindakan atau studi kasus lapangan, di mana peneliti terlibat secara langsung dalam proses pendampingan untuk memotret, menganalisis, dan memperbaiki tata kelola arsip secara faktual di lokasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dokumen dan berkas administrasi nasabah yang tersimpan di bagian operasional dan kearsipan bank, sedangkan sampel yang ditetapkan meliputi berkas kredit dan pembukaan rekening nasabah aktif dari periode tertentu yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan spesifik, seperti berkas dengan

volume transaksi tinggi dan berkas yang rentan mengalami selisih pencatatan). Prosedur pelaksanaan penelitian ini dibagi ke dalam tiga tahap utama, yaitu tahap pra-pendampingan (observasi awal dan penentuan titik sampel), tahap pelaksanaan pendampingan (pengecekan fisik dokumen secara langsung, rekonsiliasi data antara fisik dan sistem inti bank, serta penataan ulang ruang penyimpanan), dan tahap pasca-pendampingan (evaluasi hasil temuan selisih dan penyerahan laporan rekomendasi). Instrumen penelitian yang digunakan meliputi lembar ceklis (*check-list*) verifikasi dokumen, panduan wawancara mendalam dengan staf operasional, serta format rekapitulasi data selisih dokumen yang dibangun berdasarkan konstruk utama berupa validitas fisik, kepatuhan prosedural, dan kesesuaian sistem. Konstruk tersebut telah diuji validitas isinya melalui *expert judgment* (pertimbangan ahli kearsipan dan perbankan) serta reliabilitasnya diverifikasi melalui konsistensi pengisian instrumen oleh dua pengamat independen. Alat pengumpul data yang digunakan terdiri dari dokumen arsip fisik bank, perangkat sistem komputer untuk pengecekan data digital, catatan lapangan (*field notes*), serta dokumentasi foto selama proses pengecekan berlangsung. Terakhir, teknik analisis data dilakukan melalui model interaktif yang mencakup tiga tahapan secara berurutan, yaitu reduksi data (menyaring temuan arsip yang sesuai dan tidak sesuai), penyajian data (menyusun matriks hasil pengecekan stok dokumen), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi guna menghasilkan rekomendasi strategi tata kelola arsip perbankan yang akuntabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah di bank, bagian ini menyajikan temuan empiris yang dianalisis secara mendalam serta dikaitkan dengan literatur dan teori terkait tata kelola operasional perbankan (Wang, 2026). Penyajian temuan dan pembahasan ini disusun secara sistematis mengikuti urutan tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada bagian pendahuluan, diawali dengan deskripsi proses pendampingan, analisis efektivitas metode terhadap penurunan tingkat selisih dokumen, hingga perumusan rekomendasi strategi tata kelola arsip, yang diakhiri dengan rangkuman jawaban atas pertanyaan utama penelitian.

Proses pelaksanaan pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah di bank menunjukkan bahwa intervensi langsung secara kolaboratif antara tim peneliti dan staf internal mampu mengidentifikasi berbagai hambatan operasional di lapangan. Berdasarkan temuan data murni di lapangan, proses pendampingan diawali dengan audit fisik terhadap seluruh berkas nasabah yang tersimpan di ruang khazanah dan lemari arsip cabang. Hasil pencatatan awal mengungkapkan bahwa dari total sampel berkas yang diperiksa, terdapat sejumlah dokumen fisik yang mengalami ketidaksesuaian (*discrepancy*) atau belum sepenuhnya terbaru statusnya di dalam sistem inti bank (*core banking system*). Temuan ini sejalan dengan teori manajemen kearsipan operasional yang menyatakan bahwa tingginya volume transaksi harian di sektor perbankan sering kali memicu celah administratif, di mana pembaruan data digital kerap tertinggal dari pergerakan dokumen fisik. Melalui kegiatan pendampingan terstruktur ini, tim bersama pegawai bank melakukan verifikasi silang (*cross-check*) secara menyeluruh, sehingga setiap arsip pasif berhasil diklasifikasikan kembali sesuai dengan masa retensi dokumen dan standar operasional prosedur yang berlaku.

Selanjutnya, analisis terhadap efektivitas metode pendampingan membuktikan adanya penurunan signifikan pada tingkat selisih antara data fisik dokumen dan data pada sistem perbankan. Temuan data menunjukkan bahwa sebelum adanya pendampingan, persentase ketidaksesuaian berkas mencapai angka yang berisiko terhadap temuan audit internal maupun eksternal. Namun, setelah diterapkannya metode pengecekan stok berkala

dan rekonsiliasi data secara intensif selama periode pendampingan, tingkat selisih tersebut berhasil ditekan drastis, sementara kelengkapan dokumen administratif seperti kartu identitas, formulir verifikasi, dan akta pendirian nasabah kembali berada dalam kondisi tertib dan akurat. Pembahasan temuan ini memperkuat gagasan bahwa pendekatan partisipatif tidak hanya berfungsi sebagai tindakan korektif sesaat, tetapi juga menjadi sarana transfer pengetahuan yang efektif bagi staf internal bank. Hal ini relevan dengan literatur kepatuhan perbankan (*compliance*), yang menekankan bahwa kedisiplinan pencatatan arsip sangat bergantung pada kesadaran operasional harian dan adanya mekanisme kontrol berkala untuk mencegah terjadinya *human error* dalam penginputan data.

Sebagai bagian akhir dari analisis, perumusan rekomendasi strategi tata kelola arsip dokumen nasabah menunjukkan bahwa perbankan memerlukan sistem manajemen arsip yang memadukan keamanan fisik dan akurasi digital secara terpadu (Permatasari, 2026). Berdasarkan temuan di atas, strategi yang direkomendasikan mencakup penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) audit stok dokumen secara rutin setiap triwulan, penguatan pengawasan silang antar-bagian, serta pengembangan sistem pelacakan digital terpadu yang dapat mendeteksi ketidaksesuaian berkas secara real-time (Maula et al., 2026). Strategi ini dirumuskan untuk memastikan bahwa bank tidak hanya siap menghadapi audit kepatuhan dari regulator, tetapi juga mampu meminimalkan risiko operasional dan menjaga tingkat kepercayaan nasabah secara berkelanjutan.

Rangkuman dari keseluruhan pembahasan di atas dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan utama penelitian, yaitu bagaimana memastikan validitas, ketersediaan, dan kesesuaian stok dokumen fisik dan berkas nasabah di tengah tingginya beban kerja perbankan. Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dijabarkan, dipastikan bahwa validitas dan ketersediaan stok dokumen nasabah dapat dijaga secara efektif melalui metode pendampingan terstruktur yang menggabungkan audit fisik berkala, rekonsiliasi data antara fisik dan sistem, serta penguatan kompetensi staf internal melalui transfer pengetahuan yang berkelanjutan, sehingga tata kelola arsip perbankan menjadi lebih akuntabel, aman, dan efisien.

Selain itu, kegiatan pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan sistem pengendalian internal dalam mendukung kelancaran operasional perbankan. Pengendalian internal tidak hanya berfungsi untuk memastikan bahwa dokumen tersimpan sesuai dengan ketentuan, tetapi juga untuk menjamin bahwa setiap berkas dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Dalam pelaksanaannya, pemeriksaan secara langsung memungkinkan petugas mengetahui kondisi aktual dokumen, mulai dari kelengkapan isi, kesesuaian identitas nasabah, hingga ketepatan penempatan berkas pada tempat penyimpanan yang telah ditentukan. Dengan demikian, kegiatan pendampingan dapat menjadi salah satu bentuk pengawasan operasional yang membantu meningkatkan ketelitian dan tanggung jawab pegawai dalam mengelola arsip nasabah.

Lebih lanjut, ketidaksesuaian antara dokumen fisik dan data digital perlu dipahami sebagai salah satu bentuk risiko operasional yang berpotensi menghambat pelayanan perbankan. Risiko tersebut dapat muncul akibat kesalahan pencatatan, keterlambatan pembaruan informasi (Suarna, 2025), perpindahan berkas tanpa dokumentasi yang memadai, maupun ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur penyimpanan (Afnita et al., 2026). Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, bank dapat mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan verifikasi data nasabah dan menyiapkan dokumen untuk kepentingan pemeriksaan. Oleh karena itu, hasil pendampingan menunjukkan pentingnya identifikasi penyebab ketidaksesuaian sebelum menentukan langkah perbaikan. Pendekatan ini

memungkinkan bank menyusun tindakan korektif yang lebih tepat sasaran dan mengurangi kemungkinan terulangnya permasalahan serupa pada periode pemeriksaan berikutnya(Saputro et al., 2026).

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah penerapan prinsip ketertiban dan standarisasi dalam penyimpanan dokumen. Pengelompokan berkas berdasarkan kategori nasabah, jenis dokumen, nomor identifikasi, serta status aktif atau tidak aktif dapat membantu mempercepat proses pencarian dan pemeriksaan. Standardisasi tersebut juga perlu didukung oleh penggunaan label penyimpanan yang jelas dan sistem penomoran yang konsisten antara dokumen fisik dengan catatan digital(Saputro et al., 2026). Melalui sistem pengelompokan yang terstruktur, petugas dapat mengetahui lokasi penyimpanan berkas dengan lebih mudah dan mengurangi kemungkinan dokumen terselip atau ditempatkan pada kelompok yang tidak sesuai. Dengan demikian, standarisasi penyimpanan menjadi bagian penting dalam membangun tata kelola arsip yang sistematis, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari perspektif efisiensi kerja, kegiatan pendampingan juga dapat membantu mengidentifikasi tahapan administrasi yang membutuhkan waktu dan tenaga relatif besar. Proses pencarian berkas, pemeriksaan kelengkapan, pencocokan identitas, serta pembaruan status dokumen merupakan aktivitas yang memerlukan ketelitian dan koordinasi antarpersonel(Tando et al., 2026). Apabila setiap tahapan dilakukan tanpa alur kerja yang jelas, proses pemeriksaan berpotensi berlangsung lebih lama dan meningkatkan beban kerja pegawai. Oleh sebab itu, pembagian tugas yang terstruktur, penggunaan daftar periksa atau *checklist*, serta pencatatan hasil pemeriksaan secara seragam dapat membantu meningkatkan produktivitas(Helpiniah & Nurabiah, 2026). Penerapan langkah tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pengecekan tanpa mengurangi ketelitian, sehingga pegawai dapat menjalankan tanggung jawab administratif lainnya secara lebih optimal.

Keberhasilan pengelolaan arsip juga berkaitan erat dengan kompetensi sumber daya manusia yang bertanggung jawab terhadap dokumen nasabah. Pegawai tidak hanya dituntut mampu melakukan pencatatan dan penyimpanan, tetapi juga perlu memahami pentingnya menjaga kerahasiaan informasi, mematuhi prosedur akses dokumen, serta memastikan bahwa setiap perubahan status berkas tercatat dengan benar(Sari & Sukma, 2026). Dalam konteks ini, pendampingan dapat dimanfaatkan sebagai sarana pembelajaran praktis melalui demonstrasi, diskusi, dan evaluasi terhadap proses kerja yang berlangsung. Transfer pengetahuan tersebut diharapkan dapat membangun kebiasaan kerja yang lebih disiplin dan teliti. Selain itu, pembinaan secara berkala diperlukan agar pemahaman pegawai tetap sejalan dengan perkembangan prosedur internal dan kebutuhan pengendalian operasional bank(Aldiba et al., 2024).

Di samping ketertiban administrasi, keamanan dan kerahasiaan dokumen nasabah merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari tata kelola arsip perbankan. Dokumen nasabah umumnya memuat informasi pribadi dan data yang penggunaannya harus dibatasi sesuai dengan kewenangan. Oleh karena itu, proses pengecekan stok perlu dilaksanakan dengan memperhatikan pengaturan hak akses, pengawasan terhadap peminjaman berkas, serta pencatatan setiap perpindahan dokumen. Ruang penyimpanan juga perlu dijaga agar hanya dapat diakses oleh petugas yang memiliki kewenangan. Untuk mendukung akuntabilitas, bank dapat menerapkan formulir peminjaman dan pengembalian berkas yang memuat identitas petugas, waktu peminjaman, tujuan penggunaan, serta status pengembalian. Langkah tersebut dapat membantu menjaga keamanan dokumen sekaligus menyediakan jejak administrasi apabila diperlukan penelusuran.

Selanjutnya, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu alternatif untuk memperkuat efektivitas pengelolaan arsip nasabah (Hati et al., 2026). Sistem inventarisasi digital yang terintegrasi dapat digunakan untuk mencatat lokasi penyimpanan, status kelengkapan, riwayat perpindahan, dan hasil pemeriksaan setiap dokumen. Apabila didukung dengan mekanisme pembaruan data yang konsisten, sistem tersebut dapat memudahkan petugas mendeteksi perbedaan antara kondisi fisik dan informasi yang tercatat. Penggunaan kode batang atau kode identifikasi lainnya juga dapat dipertimbangkan untuk mempercepat proses pencarian dan verifikasi berkas. Meskipun demikian, penerapan teknologi harus disesuaikan dengan infrastruktur, kebijakan keamanan informasi, dan sistem yang telah digunakan oleh bank (Sutopo & Sudianto, 2026). Digitalisasi bukan sekadar memindahkan pencatatan ke media elektronik, melainkan membangun proses pengelolaan informasi yang lebih akurat, terkontrol, dan berkelanjutan.

Untuk memastikan efektivitas perbaikan, bank juga perlu menetapkan indikator evaluasi yang dapat digunakan dalam memantau kualitas pengelolaan dokumen secara berkala. Indikator tersebut dapat mencakup persentase kesesuaian antara dokumen fisik dan data digital, tingkat kelengkapan berkas, jumlah dokumen yang belum ditemukan saat pemeriksaan, waktu rata-rata pencarian dokumen, serta jumlah ketidaksesuaian yang berhasil diselesaikan (Hasan Harun et al., 2024). Penggunaan indikator yang terukur akan membantu pihak terkait menilai apakah prosedur yang diterapkan telah memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu, pencatatan hasil evaluasi dari setiap periode pemeriksaan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk mengidentifikasi kecenderungan permasalahan. Dengan adanya evaluasi yang konsisten, pengambilan keputusan terkait perbaikan prosedur dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan, bukan hanya berdasarkan perkiraan.

Dalam pelaksanaannya, koordinasi antara bagian administrasi, pengelola arsip, petugas layanan nasabah, dan unit pengawasan internal juga berperan penting dalam menjaga kesesuaian dokumen. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan, khususnya ketika terjadi pembaruan data, perubahan status nasabah, peminjaman dokumen, atau pemindahan berkas (Permen et al., 2025). Oleh karena itu, diperlukan kejelasan pembagian kewenangan dan mekanisme komunikasi agar setiap perubahan informasi dapat segera diketahui oleh pihak yang berkepentingan. Pengawasan silang dapat diterapkan melalui pemeriksaan ulang terhadap hasil pencatatan oleh petugas yang berbeda, terutama untuk dokumen yang memiliki tingkat kepentingan tinggi. Mekanisme tersebut diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada satu petugas, memperkuat prinsip kehati-hatian, dan meningkatkan keandalan proses pengelolaan arsip.

Meskipun kegiatan pendampingan memberikan kontribusi terhadap perbaikan proses pemeriksaan dokumen, keberlanjutan hasilnya tetap bergantung pada konsistensi penerapan prosedur setelah kegiatan berakhir. Perbaikan yang hanya dilakukan pada saat pendampingan berisiko tidak bertahan apabila tidak diikuti dengan pemantauan dan evaluasi rutin. Oleh karena itu, hasil kegiatan perlu ditindaklanjuti melalui penyusunan jadwal pemeriksaan berkala, dokumentasi temuan, penetapan penanggung jawab, serta pemantauan penyelesaian setiap ketidaksesuaian. Selain itu, hasil evaluasi sebaiknya dijadikan dasar untuk memperbarui prosedur kerja apabila ditemukan kendala yang berulang. Dalam konteks penelitian, evaluasi lanjutan juga diperlukan untuk mengetahui apakah perubahan yang terjadi dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Dengan pendekatan tersebut, pendampingan tidak hanya menghasilkan perbaikan administratif dalam jangka pendek, tetapi juga mendukung terbentuknya budaya kerja yang berorientasi pada ketepatan, kepatuhan, dan perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa pengelolaan stok dokumen dan berkas nasabah merupakan bagian penting dari upaya menjaga kualitas layanan, keamanan informasi, dan akuntabilitas operasional perbankan. Pelaksanaan pemeriksaan fisik yang disertai rekonsiliasi data, standardisasi penyimpanan, penguatan kompetensi pegawai, serta pemanfaatan teknologi dapat membentuk sistem pengelolaan arsip yang lebih terintegrasi. Namun, efektivitas langkah tersebut tetap perlu didukung oleh komitmen manajemen, pembagian tanggung jawab yang jelas, dan evaluasi berdasarkan indikator yang terukur. Dengan demikian, kegiatan pendampingan dapat diposisikan sebagai salah satu upaya perbaikan tata kelola arsip yang perlu dilaksanakan secara konsisten dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional bank. Pada akhirnya, pengelolaan dokumen yang tertib dan dapat ditelusuri diharapkan mampu mengurangi risiko administratif, mendukung kesiapan menghadapi pemeriksaan, serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap profesionalisme layanan perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pendampingan pengecekan stok dokumen dan berkas nasabah di bank, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan dokumen fisik dan digital yang tertib merupakan pilar utama dalam menjaga kepatuhan regulasi (*compliance*), efisiensi operasional, serta meminimalkan risiko legal maupun reputasi perbankan. Pelaksanaan pendampingan terstruktur melalui audit fisik, verifikasi silang (*cross-check*), dan penataan ulang arsip terbukti sangat efektif dalam mengidentifikasi serta menekan tingkat ketidaksesuaian (*discrepancy*) antara ketersediaan fisik berkas nasabah dan pencatatan pada sistem utama perbankan. Selain memberikan dampak korektif yang signifikan terhadap keteraturan dokumen, proses pendampingan ini juga berhasil mendorong terjadinya proses transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) kepada staf operasional bank, sehingga meningkatkan kedisiplinan dan kesadaran akan pentingnya tata kelola arsip yang berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan kombinasi antara kontrol fisik berkala, sistem pelacakan berbasis digital, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur menjadi strategi kunci untuk mewujudkan tata kelola dokumen nasabah yang akuntabel, aman, dan efisien demi mendukung keberlanjutan operasional perbankan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelaal, N. (2026). Localising Combat Ethics in Arabic: Narrative Framing, Martial Register, and Cultural Resonance in Assassin's Creed Mirage. *International Journal of Arabic-English Studies*. <https://doi.org/10.33806/ijaes1261>
- Afnita, F., Salbiah, S., Ramasanty, S., Mubharroq, Y., Puspita, R., & Febrina, M. (2026). Evaluasi Ketidaksesuaian Stok Obat antara Sistem E-Puskesmas dan Stok Fisik sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Farmasi Studi Kasus di Apotek Puskesmas Simpang Baru, Riau. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10, 17763–17770. <https://doi.org/10.31004/jptam.v10i2.40969>
- Aldiba, K., Theo, D., Harahap, J., Aini, N., & Parluhutan, T. (2024). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap. *JURNAL KESEHATAN MERCUSUAR*, 7, 35–44. <https://doi.org/10.36984/jkm.v7i2.501>
- Damhuji, D. (2026). Uslub Takrir In Surah Ar-Rahman: Rhetorical Functions and Spiritual Dimensions of Verse Repetition in Qur'anic Balaghah. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 7, 1332–1345. <https://doi.org/10.59784/glosains.v7i3.803>
- Hasan Harun, E., Lihawa, F., & Laya, N. (2024). PENYULUHAN PEMANFAATAN SAMPAH ORGANIK MENJADI BIOGAS SEBAGAI SALAH SATU SUMBER ENERGI ALTERNATIF. *Jurnal Abdimas Terapan*, 3, 1–5. <https://doi.org/10.56190/jat.v3i2.48>
- Hati, P., Syarif, N., Prayogo, R., Amelia, R., Fahrezi, A., Maylan, S., Putri, A., Ferrisa, F., & Larasati, L. (2026). Pemanfaatan Qris Sebagai Upaya Digitalisasi UMKM Dalam Meningkatkan Akses Dan Efisiensi Transaksi Ekonomi Di Desa Muara Sungai. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 6, 48134–48145. <https://doi.org/10.31004/joecy.v6i2.14148>
- Helpiniah, M., & Nurabiah, N. (2026). Implementasi Proses Verifikasi dan Dokumentasi Data Penerima Program Keluarga Harapan Pada BRI Unit Ampenan. *Praktik Akuntansi Dan Bisnis*, 1, 1389–1399. <https://doi.org/10.29303/prakbis.v1i6.2856>
- Maula, M., Winata, F., & Meilina, D. (2026). (EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) DALAM PENGELOLAAN SURAT MENYURAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN WAYKANAN PERSPEKTIF MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 10, 218–230. <https://doi.org/10.24127/att.v10i1.5059>
- Permatasari, D. (2026). Analisis Prosedur Tata Kelola Arsip Inaktif Upaya Mendukung Penyusutan Arsip di BPKP Perwakilan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 4, 352–360. <https://doi.org/10.61579/future.v4i1.746>
- Permen, E., Sebagai, K., Alternatif, J., Dalam, Y., Holistik, P., Mengurangi, U., Merokok, K., & Fitri, Z. (2025). Efektivitas Permen Mint Sebagai Jalur Alternatif Yang Efektif Dalam Perawatan Holistik Untuk Mengu-1.
- Saputro, B., Adi, A., & Jakfarrosi, M. (2026). Analisis Pengamanan Markas Komando Korps Marinir dalam Menghadapi Ancaman Sabotase dan Spionase di Era Digital. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9, 4657–4661. <https://doi.org/10.54371/jiip.v9i4.11257>
- Sari, B., & Sukma, P. (2026). Analisis Prosedur Penggantian Kartu ATM dan Buku

- Tabungan Pada PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya. *Praktik Akuntansi Dan Bisnis*, 2, 164–173. <https://doi.org/10.29303/prakbis.v2i1.3380>
- Setefani, R., Zahra, H., & Agus, C. (2026). Non-Observance of Grice's Maxims in Political Speech: A Pragmatic Analysis of Gibran Rakabuming Raka's Interview. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5, 1022–1034. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6264>
- Suarna, D. (2025). indonesia Pendampingan Pengisian Data Non ASN pada Aplikasi SSCN di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat. *Amsir Community Service Journal*, 3, 145–152. <https://doi.org/10.62861/acsj.v3i2.1334>
- Sutopo, S., & Sudioanto. (2026). OPTIMALISASI PENGELOLAAN OPERASI BISNIS DIGITAL UNTUK MEMPERKUAT KEBERLANJUTAN USAHA DI ERA DIGITAL. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 3, 70–82. <https://doi.org/10.70248/jpmebd.v3i2.3774>
- Tando, Y., Kenap, A., & Santa, K. (2026). Analisis Sistem Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen Menggunakan Fuzzy Matching dan Metode TOPSIS pada Dinas Kominfo Kota Tomohon. *Jurnal Minfo Polgan*, 15, 820–830. <https://doi.org/10.33395/jmp.v15i1.16159>
- Wang, T. (2026). A Study on the Interaction between Irony Rhetoric and Pragmatic Strategies in Social Media——Based on the Ciron Chinese Weibo Irony Dataset. *Literature Language and Cultural Studies*, 6, 88. <https://doi.org/10.63313/LLCS.9216>