

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan salah satu tempat penting yang didatangi oleh masyarakat Indonesia. Selain tempat penyimpanan uang, bank juga bisa untuk pengkreditan rumah atau biasa disebut KPR. Dalam proses KPR tersebut, para nasabah diminta untuk menyerahkan dokumen yang dibutuhkan oleh pihak bank agar pengurusan KPR dapat diproses. Setelah para nasabah sudah menyerahkan dokumen atau berkas yang diperlukan, terjadi masalah dalam pengumpulan dokumen tersebut, sehingga hal-hal seperti dokumen yang terlantar, dokumen yang belum masuk ke dossier nya, dan hilang nya dokumen para nasabah dapat terjadi.

Hal-hal seperti ini dapat terjadi dikarenakan sifat-sifat buruk yang masih melekat oleh setiap individu. Macam-macam sifat buruk yang sering kita jumpai, seperti menunda-nunda pekerjaan, meremehkan atau menganggap mudah pekerjaan atau tugas yang sudah dibebankan, melakukan pekerjaan asal-asalan yang penting siap tanpa memikirkan kedepannya bagaimana. Ketika hal-hal seperti ini terus terjadi, maka kerugian yang terjadi pada bank. Sama halnya dalam pengumpulan dokumen nasabah yang sudah diproses. Ketika dokumen sudah diproses, dokumen tersebut harus mengalami 3 tahap, yaitu pengecekan baik itu nomor debitur, tanggal akad, dan lain lainnya. Setelah itu penulisan keterangan dossier.

Dalam penulisan dossier, terdapat 2 dossier berbeda. Yang pertama yaitu dossier A. Dossier A merupakan proses awal yang dimana isi dari dossier tersebut

ialah permohonan. Dossier A tersebut berisi, antara lain fotokopi KTP, fotokopi surat gaji, fotokopi KK, dan lain lainnya. Hal ini juga terdapat pada penelitian Andarika (2019), yang menyatakan bahwa dossier A merupakan dokumen pengajuan atau permohonan, yang dimana para debitur atau nasabah harus melengkapi berkas-berkas yang diperlukan untuk proses pengkreditan rumah. Sedangkan dossier B berisi dokumen dokumen pokok, seperti perjanjian kredit, izin mendirikan bangunan, sertifikat, pengakuan hutang, kuasa untuk menjual, dan lain lain. Hal ini juga terdapat pada penelitian Ningsih (2021), yang menyatakan pada saat melakukan pengkreditan rumah, dokumen-dokumen para debitur atau nasabah dibagi dalam 2 dossier berbeda.

Dokumen-dokumen yang di dossier B tidak langsung tersedia. Kita harus harus menunggu notaris debitur tersebut untuk menyelesaikan dokumen nasabah tersebut. Biasanya para notaris mengerjakan 3 dokumen terlebih dahulu, yaitu dokumen pengakuan hutang, dokumen surat kuasa untuk menjual, dan dokumen surat kuasa membebaskan hak tanggungan. 3 jenis dokumen ini pengerjaannya bisa 1-2 bulan pengerjaan oleh Sang notaris. Dokumen di dossier B untuk awalnya hanya berisi dokumen perjanjian kredit saja, sambil menunggu 3 dokumen yang menyusul. Pernyataan diatas juga diperkuat dalam penelitian Nainggolan (2019), yang menyatakan proses pengkreditan pada tahap dossier B merupakan tahap yang sudah resmi dan sesuai dengan kesepakatan notaris dengan pihak bank dan juga debiturnya. Oleh karena itu, pihak bank wajib menjaga dokumen para debitur dengan aman.

Maka dari itu, dokumen dossier B harus dikerjakan dan ditempatkan dengan segera agar ketika dokumen susulan sudah datang, para pegawai hanya perlu menempatkannya. Dalam hal ini, dossier A memiliki jumlah yang sangat banyak dibandingkan dengan dossier B, dikarenakan dossier A masih bersifat permohonan, sehingga para debitur memiliki opsi untuk melanjutkan proses pengkreditan rumah atau tidak.

Setelah itu masuk ke tahap terakhir, yaitu penempatan. Penempatan merupakan faktor penting, dikarenakan ini merupakan proses akhir dari tahap tahap sebelumnya. Hal ini juga terdapat pada penelitian Lestari (2022), yang menyatakan arsip merupakan proses penyimpanan dokumen, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan, dimana dalam pelaksanaannya diperlukan pengawasan dan arahan.

Masalahnya, ketiga tahap tersebut saling berkaitan. Ketika penulisan yang salah atau penempatan dokumen atau dossier tersebut salah, maka bisa dipastikan dokumen atau dossier tersebut sudah hilang, karena untuk mencarinya kembali dengan dokumen yang begitu banyak, akan sangat susah dicari dan bisa dikatakan mustahil untuk ditemukan. Ketika hal yang tidak diinginkan ini terjadi, maka pihak Bank akan mengalami kerugian dan berakibat buruk juga kepada pegawai atau karyawan yang bertanggung jawab untuk mengurus hal tersebut. Ditambah lagi, nama perusahaan tersebut akan buruk sehingga para nasabah atau debitur tidak ingin lagi ke perusahaan tersebut. Hal ini juga terdapat pada penelitian Simanungkalit (2022), yang menyatakan bank memiliki tanggung jawab atas

dokumen para nasabah atau debiturnya dan para karyawan harus menjaga dokumen para nasabah atau debitur dengan aman.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Dokumen Dossier A yang Belum Dikerjakan**  
**Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	0
Februari	10
Maret	15
April	15
Mei	25
Juni	30
Juli	20
Agustus	25
September	15
Oktober	17
November	15
Desember	10

*Sumber : (Data Bagian Dokumen Bank BTN 2022)*

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Dokumen Dossier B yang Belum Dikerjakan**  
**Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	0
Februari	0
Maret	0
April	0
Mei	5
Juni	10
Juli	5
Agustus	5
September	3
Oktober	10
November	10
Desember	0

*Sumber : (Data Bagian Dokumen Bank BTN 2022)*

Berdasarkan data diatas, pada tabel 1.1 dokumen dossier A terdapat dokumen-dokumen yang belum terselesaikan. Setiap bulan mengalami peningkatan jumlah dokumen dossier A yang belum diselesaikan. Bisa terlihat dari bulan Januari sampai bulan Juni mengalami peningkatan. Hal ini bisa terjadi diakibatkan para debitur atau nasabah pada bulan tersebut ingin melakukan proses pengkreditan rumah, tetapi para debitur atau nasabah tersebut melupakan tanggung jawab untuk membayar kredit sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sehingga dokumen-dokumen para nasabah menjadi menumpuk diikuti di bulan berikutnya.

Pada data tabel 1.2 dokumen dossier B, jumlah dokumen yang belum terselesaikan yang lebih sedikit dari dokumen pada dossier A. Bisa dilihat dari bulan Januari sampai April, tidak terdapat dokumen yang belum terselesaikan. Dan bulan berikutnya yaitu Juni sampai Desember ada beberapa dokumen belum dikerjakan. Hal ini terjadi karena nasabah atau debitur terlambat untuk membayar kredit rumahnya. Pada dokumen dossier B merupakan dokumen yang sudah resmi, sehingga tidak mungkin nasabah tidak melanjutkan pengkreditannya.

Berdasarkan data diatas, maka dalam penelitian ini dapat ditarik judul **“Analisis Kearsipan Dalam Pengurusan Dokumen di Bank Tabungan Negara Cabang Tanjung Pinang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya kesadaran akan tanggung jawab dalam pengurusan dokumen para nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tanjungpinang.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan Apakah Pengurusan Dokumen Para Nasabah di Bank Tabungan Negara Sudah Tepat?

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memiliki ruang lingkup dengan melibatkan pegawai yang bertugas mengurus dokumen pada Bank BTN lebih dari 1 kali wawancara. Kemudian menganalisis hal hal yang berkaitan dalam pengurusan dokumen di Bank Tabungan Negara

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam pengurusan dokumen-dokumen debitur atau nasabah pada PT. Tabungan Negara Kantor Cabang Tanjung Pinang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai Analisis Kearsipan Dalam Pengurusan Dokumen Nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Kantor Tanjung Pinang.

#### **2. Bagi Akademis**

Digunakan sebagai bahan informasi agar dapat digunakan untuk studi selanjutnya dalam pengembangan ilmu ekonomi

### 3. Bagi Masyarakat

Digunakan untuk mengetahui bahwa Bank Tabungan Negara tetap menjaga dengan sepenuh hati dokumen-dokumen para nasabah atau debittur untuk digunakan di kemudian hari jika suatu saat diperlukan.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya mengenai pengurusan dokumen khususnya pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tanjung Pinang.

