

PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL MELALUI OPTIMALISASI PROSES
TRANSAKSI DAN PENGELOLAAN INVENTARIS DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH, TBK CABANG LAMONGAN¹Lia Zusnita S, ²Lia Nirawati^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 1, Gn.
Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294Email: liazusnitaaa@gmail.com**ABSTRACT**

Operational efficiency is a key factor in organizational success, especially in the complex banking industry. This study evaluates the mail, transaction, and inventory administration systems at PT. Bank Pembangunan Daerah, Tbk Lamongan Branch and identifies optimization strategies that can be applied. Through literature and field studies, data on mail management, daily transaction recording, and inventory were collected. The focus of the study is the application of digital technology to improve operational efficiency, including a structured mail administration system and transaction recording using BO23K documents. The results show that the integration of technologies such as Business Intelligence & Analytics (BI&A) has a positive impact on the efficiency and accuracy of the transaction process. However, challenges such as reliance on manual processes in inventory management remain. Recommendations include increasing digitalization through barcode scanners, transaction automation with artificial intelligence (AI), and strengthening digital infrastructure and data protection to improve the efficiency and transparency of bank operations.

Keywords: Operational Efficiency, Optimization, Administration System, Digital Technology, Banking.

ABSTRAK

Efisiensi operasional adalah faktor kunci dalam keberhasilan organisasi, terutama di industri perbankan yang kompleks. Penelitian ini mengevaluasi sistem administrasi surat, transaksi, dan inventaris di PT. Bank Pembangunan Daerah, Tbk Cabang Lamongan serta mengidentifikasi strategi optimalisasi yang dapat diterapkan. Melalui studi kepustakaan dan lapangan, data mengenai pengelolaan surat, pencatatan transaksi harian, dan inventaris dikumpulkan. Fokus penelitian adalah penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional, termasuk sistem administrasi surat terstruktur dan pencatatan transaksi menggunakan dokumen BO23K. Hasil menunjukkan bahwa integrasi teknologi seperti Business Intelligence & Analytics (BI&A) berdampak positif pada efisiensi dan akurasi proses transaksi. Namun, tantangan seperti ketergantungan pada proses manual dalam pengelolaan inventaris tetap ada. Rekomendasi mencakup peningkatan digitalisasi melalui pemindai barcode, otomatisasi transaksi dengan kecerdasan buatan (AI), serta penguatan infrastruktur digital dan perlindungan data untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional bank.

Kata kunci: Efisiensi Operasional, Optimalisasi, Sistem Administrasi, Teknologi Digital, Perbankan.

Article history

Received: desember 2024

Reviewed: desember 2024

Published: desember 2024

Plagirism checker no 9847

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under
a [creative commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
[attribution-noncommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
[4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Efisiensi operasional menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama dalam industri perbankan yang memiliki kompleksitas tinggi. Bank sebagai institusi keuangan tidak hanya berperan dalam menyediakan layanan kepada nasabah, tetapi juga harus memenuhi berbagai regulasi serta mengelola sejumlah besar data dan dokumen setiap harinya. Efektivitas sistem administrasi, termasuk dalam pengelolaan surat, transaksi, dan inventaris, menjadi elemen yang sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional harian bank.

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah, Tbk Cabang Lamongan, sistem administrasi surat masuk dan keluar memegang peranan penting dalam memastikan komunikasi antar bagian berjalan lancar dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, pencatatan transaksi harian yang terstruktur tidak hanya membantu pemantauan arus kas, tetapi juga mendukung proses audit dan analisis keuangan. Pengelolaan inventaris juga menjadi bagian integral dalam memastikan ketersediaan barang operasional yang diperlukan, sehingga aktivitas bank dapat berjalan tanpa hambatan.

Namun, dalam implementasinya, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti peningkatan volume dokumen, risiko kehilangan data, dan ketergantungan pada proses manual. Masalah ini dapat memengaruhi kecepatan dan akurasi kerja, sehingga diperlukan upaya optimalisasi melalui penerapan teknologi digital yang tepat. Dengan langkah ini, bank diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan daya saingnya, sekaligus memperkuat sistem administrasi yang mendukung proses pengambilan keputusan yang transparan dan akuntabel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem administrasi surat, transaksi, dan inventaris di PT. Bank Pembangunan Daerah, Tbk Cabang Lamongan serta mengidentifikasi strategi optimalisasi yang dapat diterapkan. Dengan fokus pada peningkatan efisiensi operasional, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem kerja bank sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan strategi manajemen di industri perbankan.

METODE PENELITIAN

Metode yang penulis lakukan dalam menyusun penelitian ini melalui metode pengumpulan data dan mencari keterangan yang dibutuhkan untuk penulisan penelitian ini. Penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu:

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu metode dengan pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan dari buku-buku yang berhubungan dengan objek yang dimaksud.

2. Studi Lapangan

Metode ini dilakukan secara langsung oleh penulis untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan data pengelolaan surat yang ada di bagian umum PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Lamongan. Data-data tersebut dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

a) Pengamatan Langsung (Observasi)

Yaitu melaksanakan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diamati, maka penulis lebih leluasa mengetahui yang sebenarnya terjadi.

b) Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada responden. Penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan penjelasan masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas dan untuk meyakinkan bahwa data yang dikumpulkan sudah akurat.

TINJAUAN TEORI

Efisiensi Operasional dalam Perbankan

Efisiensi operasional adalah kemampuan suatu organisasi untuk memaksimalkan output dengan meminimalkan input melalui penggunaan sumber daya yang optimal (Poerwadarminta, 2014). Dalam konteks perbankan, efisiensi operasional mencakup kemampuan bank untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah dengan biaya yang rendah dan waktu yang efisien. Menurut Warren (2008), efisiensi operasional melibatkan penyederhanaan proses kerja, pemanfaatan teknologi, dan pengurangan aktivitas yang tidak bernilai tambah.

Di sektor perbankan, efisiensi operasional sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan akurasi proses transaksi, serta efektivitas pengelolaan inventaris. Sistem teknologi informasi seperti *Core Banking System* (CBS) telah memungkinkan bank untuk menjalankan operasi yang lebih cepat, akurat, dan aman, sehingga meningkatkan pengalaman nasabah (Setiawan, 2018).

Optimalisasi Proses Transaksi

Transaksi di bank melibatkan berbagai kegiatan keuangan, seperti penarikan, setoran, transfer, pembayaran tagihan, dan lainnya. Optimalisasi proses transaksi bertujuan untuk mengurangi kesalahan, mempercepat waktu transaksi, dan meningkatkan produktivitas layanan (Kartini, 2017). Implementasi teknologi informasi seperti CBS dan *mobile banking* memainkan peran penting dalam mendukung hal ini. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses transaksi tetapi juga meningkatkan akurasi dan mengurangi risiko kesalahan manusia.

Teknologi *Business Intelligence & Analytics* (BI&A) memberikan kemampuan untuk memantau pola transaksi secara real-time. Dengan BI&A, bank dapat mengidentifikasi tren transaksi, kebutuhan nasabah, dan potensi hambatan, yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik (Shaïda et al., 2016).

Pengelolaan Inventaris

Inventaris di perbankan mencakup uang tunai, dokumen, perangkat operasional, dan asset lainnya yang mendukung kegiatan sehari-hari. Pengelolaan inventaris yang baik sangat penting untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup untuk mendukung operasional bank (Muller, 2003). Menurut Agarwal & Vijayalakshmi (2019), inventarisasi melibatkan pencatatan, pengawasan, dan pengendalian barang atau aset secara efektif untuk meminimalkan pemborosan dan biaya penyimpanan.

Sistem *inventory management* berbasis teknologi membantu bank memantau stok secara real-time, mengurangi risiko kelebihan atau kekurangan inventaris, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik (Prasetyo, 2017). Pengelolaan inventaris manual, seperti pengarsipan dokumen fisik, tetap menjadi bagian penting untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan melalui sistem digital.

Integrasi Optimalisasi Proses Transaksi dan Inventaris dalam Proses Bisnis Operasional

Proses bisnis operasional adalah rangkaian aktivitas yang mendukung fungsi utama bank dalam menyediakan layanan keuangan. Menurut Taufik (2019), integrasi antara proses

transaksi dan pengelolaan inventaris yang optimal memungkinkan bank untuk mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi.

Decision Support System (DSS) memberikan kontribusi penting dalam mengintegrasikan kedua aspek ini. DSS menggunakan data historis dan proyeksi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan efisien (Dewi, 2020). Dengan teknologi DSS, manajemen bank dapat merencanakan kebutuhan transaksi dan inventaris dengan lebih baik, sehingga proses bisnis berjalan tanpa hambatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi proses transaksi dan pengelolaan inventaris di sektor perbankan telah menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing institusi keuangan. Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Cabang Lamongan, upaya optimalisasi ini difokuskan pada implementasi sistem administrasi surat, pencatatan transaksi harian (BO23K), dan pengelolaan inventaris barang. Sistem administrasi surat dirancang untuk mempercepat alur komunikasi internal melalui pencatatan surat masuk dan keluar yang terstruktur, mulai dari registrasi hingga tindak lanjut disposisi oleh pimpinan kepada bagian terkait. Proses ini tidak hanya memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, tetapi juga menciptakan dokumentasi yang dapat dilacak secara akurat.

Pengelolaan transaksi harian, khususnya dengan dokumen BO23K, menjadi bagian integral dalam mendukung pengambilan keputusan strategis di sektor perbankan. BO23K berisi rincian transaksi yang dilakukan oleh teller, mencakup berbagai jenis layanan seperti setoran, penarikan, transfer, dan pembayaran tagihan. Dokumen ini diarsipkan dengan sistem manual untuk memastikan ketersediaannya selama audit atau kebutuhan pelaporan lainnya. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, Bank Jatim telah mengintegrasikan Business Intelligence & Analytics (BI&A) untuk mempermudah pemantauan data secara real-time. Sistem ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap pola transaksi dan kebutuhan nasabah, sehingga mendukung efisiensi operasional dan perencanaan strategis (Llave, 2017).

Di sisi lain, pengelolaan inventaris juga memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran operasional. Inventaris mencakup dokumen pendukung, perangkat operasional, dan barang-barang promosi yang digunakan oleh bank. Setiap barang diatur dan disimpan sesuai dengan nomor registrasi dan lokasi penyimpanan untuk mempermudah akses serta mengurangi risiko kekurangan stok. Pengelolaan manual ini, meskipun efektif, tetap menghadapi beberapa kendala seperti risiko kesalahan pencatatan dan waktu yang diperlukan untuk pengecekan rutin. Oleh karena itu, pengadaan teknologi seperti pemindai barcode atau sistem manajemen inventaris berbasis digital diusulkan sebagai langkah berikutnya untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi (Maulana & S. Sy, 2024).

Optimalisasi ini tidak hanya terbatas pada proses administrasi dan inventaris, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi yang lebih canggih. Implementasi Business Intelligence dan Analytic di Bank Jatim telah menjadi langkah awal yang signifikan. Sistem ini memberikan kemampuan bagi manajemen untuk memantau kinerja operasional dengan lebih baik, mengidentifikasi tren transaksi, dan mengambil tindakan yang cepat dan tepat. Selain itu, teknologi ini juga mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data, sehingga memperkuat strategi bisnis bank dalam menghadapi persaingan di era digital. Namun, meskipun Business Intelligence dan Analytic memberikan banyak manfaat, sistem ini tidak sepenuhnya menggantikan metode manual. Bank masih mengandalkan pengarsipan fisik sebagai bentuk cadangan untuk memastikan data tetap tersedia saat terjadi gangguan teknologi.

atau kesalahan sistem. Kombinasi antara sistem digital dan manual ini mencerminkan pendekatan hibrida yang mengutamakan keamanan dan keakuratan data, sekaligus memanfaatkan efisiensi teknologi.

Dalam pengelolaan operasional perbankan, penerapan etika bisnis menjadi landasan penting yang memastikan kepercayaan nasabah tetap terjaga. Bank Jatim secara khusus menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data, terutama yang berkaitan dengan dokumen transaksi dan informasi nasabah. Dengan penerapan Business Intelligence & Analytics (BI&A), bank dapat menganalisis data secara mendalam untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Namun, sistem ini harus dilengkapi dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis, seperti privasi dan keamanan data, untuk melindungi informasi sensitif nasabah dari risiko penyalahgunaan atau kebocoran.

Pengelolaan data secara etis juga mencakup tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang melibatkan data nasabah dilakukan sesuai regulasi dan standar yang berlaku, seperti ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (Rifa & Hidayati, 2024). Bank tidak hanya dituntut untuk mengamankan data secara teknis, tetapi juga membangun kepercayaan nasabah melalui kebijakan yang transparan dan konsisten terkait pengelolaan informasi. Dalam konteks ini, pengarsipan fisik tetap dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan audit dan menyediakan bukti autentik saat sistem digital menghadapi gangguan.

Lebih jauh, etika bisnis juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang berintegritas di antara karyawan. Setiap individu diharapkan untuk memahami tanggung jawab mereka dalam menjaga kerahasiaan data dan mencegah tindakan yang dapat merugikan bank maupun nasabah. Misalnya, dalam operasional sehari-hari, staf diharuskan untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam sistem adalah akurat, lengkap, dan tidak dimanipulasi. Dengan cara ini, bank mampu meminimalkan risiko kesalahan data yang dapat memengaruhi kualitas layanan kepada nasabah.

Selain itu, penggunaan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) dan analitik memunculkan tantangan baru terkait etika, seperti bias algoritma dan keadilan dalam pengambilan keputusan. Bank Jatim menyikapi tantangan ini dengan memprioritaskan prinsip transparansi dalam pengoperasian sistem Business Intelligence dan Analytic. Setiap proses yang menggunakan data nasabah diawasi secara ketat untuk memastikan bahwa keputusan yang dihasilkan tidak merugikan pihak tertentu. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap komitmen bank untuk memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas.

KRITIK DAN SARAN

Untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan keberlanjutan sistem, Bank Jatim dapat memperluas digitalisasi ke seluruh aspek administrasi dan pengelolaan data. Salah satu langkah strategis adalah mengimplementasikan teknologi pemindai barcode untuk inventarisasi barang dan dokumen, yang akan meminimalkan kesalahan pencatatan manual. Dengan sistem ini, setiap barang atau dokumen dapat dilacak secara real-time, sehingga mempermudah proses audit dan pengambilan keputusan berbasis data.

Selain itu, otomatisasi proses transaksi melalui sistem berbasis kecerdasan buatan (AI) dapat mempercepat layanan nasabah sekaligus meningkatkan akurasi data. Namun, dalam penerapannya, bank harus memastikan bahwa sistem AI dirancang dengan mengutamakan prinsip keadilan dan bebas dari bias algoritmik. Pendampingan oleh pakar data dan tim audit

teknologi perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan integritas dan akurasi data yang dihasilkan.

Bank juga perlu memperkuat infrastruktur digital dengan membangun jaringan komunikasi yang andal dan merata di seluruh daerah operasionalnya. Infrastruktur ini akan mendukung implementasi layanan berbasis teknologi, termasuk internet banking dan mobile banking, yang menjadi kebutuhan penting nasabah modern. Sebagai langkah tambahan, pengembangan pusat data terintegrasi dapat dilakukan untuk memastikan pengelolaan data yang lebih aman dan efisien. Pelatihan intensif untuk staf menjadi prioritas lain yang harus dilakukan. Bank Jatim perlu mengadakan program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan teknologi karyawan, terutama dalam mengoperasikan sistem Business Intelligence & Analytics (BI&A). Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kapasitas individu, tetapi juga untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi di lingkungan kerja.

Selanjutnya, untuk menjaga kepercayaan nasabah, bank perlu meningkatkan standar perlindungan data dengan mengadopsi protokol keamanan siber yang mutakhir. Investasi dalam teknologi enkripsi dan firewall, serta penilaian risiko secara berkala, akan membantu mencegah kebocoran data nasabah. Bank juga dapat mengedukasi nasabah tentang pentingnya keamanan data pribadi, yang pada akhirnya akan memperkuat kemitraan antara bank dan nasabah.

Rekomendasi ini tidak hanya berfokus pada efisiensi teknis, tetapi juga mencakup aspek keberlanjutan, keadilan, dan kepuasan nasabah. Dengan penerapan strategi ini, Bank Jatim dapat memperkuat daya saingnya di industri perbankan sekaligus mempertahankan reputasi sebagai lembaga keuangan yang inovatif dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulana, A., & S. Sy, E. (2024). *Manajemen Operasional: Inovasi Berbasis Teknologi pada Manajemen Logistik*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Rifa, F., & Hidayati, M. N. (2024). *Kebijakan Penal dalam Perlindungan Data Pribadi Nasabah Fintech Lending di Indonesia*. 13, 461–481. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.964>
- Llave, M. R. (2017). Business Intelligence and Analytics in Small and Medium-sized Enterprises: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, 121, 194–205. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.027>
- Junaedi, E. (2022). PERAN BAGIAN ADMINISTRASI DALAM MENGELOLA SURAT MENYURAT DI UNIT PERENCANAAN PT JAYA REAL PROPERTY, TBK. *JURNAL ILMIAH ILMU SEKRETARI/ADMINISTRASI PERKANTORAN*, 133-144.
- Putranto, M. N. (2020, September 23). *TINJAUAN OPERASIONAL BAGIAN GENERAL AFFAIR PADA PT. KAMADJAJA LOGISTICS*. Retrieved from Repository STIE Indonesia (STEI) Jakarta: <http://repository.stei.ac.id/932/>
- Samar. (2016). PERANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS KERJA PADA KANTOR DISTRIK BONDIFUAR. *Gema Kampus*, 86-93.
- Sharda, R. D., dkk. (2018). *BUSINESS INTELLIGENCE, ANALYTICS, AND DATA SCIENCE A MANAGERIAL PERSPECTIVE*. United Kingdom: Pearson.
- Siagian, A. D., dkk. (2023). Analisis Persaingan Bank, Risiko Kredit, dan Penetrasi Bank Asing dengan Bukti Empiris dari Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Indonesia*, 77-88.
- Sudibyo, T. D., dkk. (2023). *Etika Bisnis*. Yogyakarta: UPY Press.

- Wiratama, I. K., dkk. (2022). Implementasi Sistem Informasi Inventaris Pada Kantor Desa Ketewel. *Jurnal Krisnadana*, 1-10.
- Wulandari, M. T., dkk. (2022). PERANAN DEPARTEMENT GENERAL AFFRAIR DALAM PELAYANAN OPERASIONAL PERUSAHAAN DI PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (AT-TARIIZ)*, 121-131.