

PKM Pendampingan Optimalisasi Sistem BRI Document (Brimen) untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Frontliner pada BRI Unit Kraksaan

Mohamad Alif Subhan Akbar¹, Mohamad Hofil², Muh Hamzah³, Sofia Ika Lestari⁴

1,2,3,4 Universitas Nurul Jadid, Indonesia

Received : 21 Oktober 2025, Revised : 30 Oktober 2025, Published : 8 November .2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Mohamad Alif Subhan Akbar

E-mail: Alifsa90@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan arsip pada BRI Unit Kraksaan yang belum optimal menyebabkan lambatnya proses temu kembali berkas dan berdampak pada penurunan efisiensi kerja staf frontliner. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk melakukan pendampingan dalam mengoptimalkan sistem manajemen dokumen (Brimen) guna meningkatkan efisiensi kerja tersebut. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif yang dilaksanakan melalui tiga tahapan: persiapan, implementasi, dan evaluasi. Implementasi meliputi restrukturisasi arsip fisik ke dalam sistem klasifikasi Aktif (AR) dan Final (FR), pembuatan indeks digital menggunakan Microsoft Excel, serta digitalisasi dokumen kunci. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan, di mana waktu temu kembali berkas berkurang sebesar 50%, dari rata-rata 10 menit menjadi 5 menit. Keberhasilan ini juga didukung oleh terbentuknya sistem tata kelola arsip yang baku, terciptanya cadangan arsip digital untuk mitigasi risiko, dan adanya spesialisasi tugas yang menghilangkan beban kerja ganda pada staf Customer Service. Melalui intervensi ini, tercipta sebuah sistem kerja yang tidak hanya lebih cepat, tetapi juga lebih terstruktur, akuntabel, dan resilien terhadap risiko operasional.

Kata Kunci - Manajemen Arsip, Efisiensi Kerja, Pengabdian kepada Masyarakat, Perbankan, Digitalisasi Arsip

Abstract

The suboptimal management of archives at the BRI Kraksaan Unit has slowed down the file retrieval process and reduced the efficiency of frontline staff. This community service activity aims to provide assistance in optimizing the document management system (Brimen) to improve efficiency. The method used is participatory mentoring, implemented through three stages: preparation, implementation, and evaluation. The implementation included restructuring physical archives into Active (AR) and Final (FR) classification systems, creating a digital index using Microsoft Excel, and digitizing key documents. The results of the activity demonstrated a significant increase in efficiency, with file retrieval times reduced by 50%, from an average of 10 minutes to 5 minutes. This success was also supported by the establishment of a standardized archive management system, the creation of digital archive backups for risk mitigation, and the specialization of tasks that eliminated duplicate workloads on Customer Service staff. Through this intervention, a work system was created that was not only faster but also more structured, accountable, and resilient to operational risks.

Keywords - Archives Management, Work Efficiency, Community Service, Banking, Archives Digitalization

How To Cite : Akbar, M. A. S., Hofil, M., Hamzah, M., & Lestari, S. I. (2025). PKM Pendampingan Optimalisasi Sistem BRI Document (Brimen) untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Frontliner pada BRI Unit Kraksaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 1479 - 1488. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.645>

Copyright ©2025 Mohamad Alif Subhan Akbar, Mohamad Hofil, Muh Hamzah, Sofia Ika Lestari

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Di era transformasi teknologi yang pesat, efisiensi operasional telah menjadi faktor krusial yang menentukan daya saing dan keberhasilan sebuah organisasi, tidak terkecuali di sektor perbankan (Indrayani et al., 2025). Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan fundamental dalam praktik administrasi perkantoran, di mana penerapan manajemen perkantoran modern yang berbasis teknologi menjadi sebuah keharusan untuk mendukung kelancaran proses bisnis (Indrayani et al., 2025). Salah satu pilar utama yang menopang efisiensi administrasi adalah manajemen kearsipan. Pengelolaan arsip yang baik tidak hanya berfungsi sebagai pusat ingatan dan sumber informasi, tetapi juga sebagai alat pengawasan yang vital untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat (Sasmint et al., 2024).

Secara tradisional, pengelolaan arsip berbasis kertas sering kali menimbulkan berbagai kendala operasional, seperti kebutuhan ruang penyimpanan yang besar, biaya pemeliharaan yang tinggi, serta proses pencarian dokumen yang lambat dan tidak efisien (Rahmah & Ridha, 2025). Di berbagai instansi, sistem manual ini bahkan menyebabkan penumpukan berkas yang tidak teratur, meningkatkan risiko kerusakan atau kehilangan dokumen, dan pada akhirnya menghambat produktivitas (Sasmint et al., 2024). Sebagai contoh, studi kasus di DPMPTSP Kota Bandung menemukan bahwa waktu rata-rata untuk menemukan satu dokumen fisik bisa berkisar antara 15 hingga 20 menit (Qolby & Taufik, 2025). Menjawab tantangan tersebut, digitalisasi arsip melalui *Electronic Document Management System* (EDMS) hadir sebagai solusi strategis (Anas & Salim, 2022). Penerapan e-arsip terbukti mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat aksesibilitas informasi, mengurangi penggunaan kertas, dan memperkuat keamanan data (Cindy Noviyanti & Diva Nabilah Febyona, 2024; Qolby & Taufik, 2025).

Pentingnya digitalisasi menjadi semakin krusial di industri perbankan, yang sangat bergantung pada kecepatan dan akurasi data untuk memberikan pelayanan prima. Inovasi layanan digital seperti *mobile banking* tidak hanya mengubah cara nasabah berinteraksi, tetapi juga menuntut efisiensi di level operasional internal (Putra, 2024). Studi menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ekonomi et al., 2025). Oleh karena itu, optimalisasi sistem internal, termasuk manajemen dokumen, adalah langkah fundamental untuk mendukung ekosistem perbankan digital yang andal (A. Zeze Muhtadien et al., 2024)

Dalam konteks ini, kinerja *frontliner* (seperti *Customer Service*, Teller, dan Mantri) memegang peranan sebagai ujung tombak yang menentukan kualitas layanan dan citra bank (Anggraeni & Mahadewi, 2024). Namun, kinerja mereka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung internal, salah satunya adalah beban kerja (Ashari et al., 2024). Beban kerja yang tinggi, termasuk tugas-tugas administratif seperti mencari berkas secara manual, dapat menurunkan produktivitas dan mengalihkan fokus mereka dari pelayanan (Rajagukguk & Rani, 2024). Penelitian secara spesifik menunjukkan bahwa adopsi *mobile banking* dan digitalisasi proses internal terbukti efektif mengurangi antrian di kantor cabang dan meringankan beban kerja *frontliner* (Gian Rijaldi et al., 2025)

Kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas di lapangan inilah yang teridentifikasi di BRI Unit Kraksaan. Berdasarkan observasi awal, sistem manajemen dokumen (Brimen) yang ada belum terkelola secara optimal, ditandai dengan penataan berkas yang tidak terstandarisasi dan proses pencarian yang masih manual. Hal ini menyebabkan lambatnya proses temu kembali berkas yang berdampak langsung pada penurunan efisiensi kerja staf *frontliner*. Kondisi ini selaras dengan permasalahan yang diidentifikasi di berbagai organisasi lain sebelum menerapkan sistem digital (Gian Rijaldi et al., 2025; Qolby & Taufik, 2025). Oleh karena itu, diperlukan sebuah intervensi praktis melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Metode pendampingan partisipatif dipilih sebagai solusi untuk membantu mitra mengatasi permasalahan ini secara langsung, sebuah pendekatan yang telah terbukti efektif dalam berbagai kegiatan sejenis yang berfokus pada peningkatan kapasitas mitra dalam tata kelola arsip digital (Gian Rijaldi et al., 2025; Qolby & Taufik, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini difokuskan pada "Pendampingan Optimalisasi Sistem BRI Document (Brimen)" dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja *frontliner* di BRI Unit Kraksaan. Melalui serangkaian aktivitas seperti restrukturisasi arsip, pembuatan indeks digital, dan digitalisasi dokumen kunci, diharapkan dapat tercipta sebuah sistem kerja yang lebih cepat, terstruktur, dan akuntabel, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

Oleh karena itu, penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk melakukan pendampingan optimalisasi sistem BRIMEN untuk meningkatkan efisiensi kerja frontliner di BRI Unit Kraksaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa sistem yang lebih tertata, proses kerja yang lebih cepat, dan kepuasan nasabah yang lebih baik melalui perbaikan pengelolaan dokumen dan arsip digital. Dengan penerapan sistem kearsipan yang sistematis dan digital, efektivitas administrasi perbankan meningkat, terutama dalam efisiensi waktu dan keamanan arsip (Azmi et al., 2024)

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pendampingan partisipatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di BRI Unit Kraksaan selama periode magang dan pengabdian mahasiswa. Pendekatan ini dipilih karena kegiatan pengabdian berfokus pada pemecahan masalah operasional secara langsung melalui kolaborasi antara pelaksana dan mitra, bukan sekadar memberikan solusi teoretis. Model ini telah terbukti efektif dalam program pengabdian serupa yang berfokus pada peningkatan kapasitas mitra melalui pelatihan dan penerapan teknologi digital (Gian Rijaldi et al., 2025; Qolby & Taufik, 2025)

Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama dua bulan (4 Agustus – 11 September 2025), yang terbagi menjadi tiga tahap utama: (1) Persiapan dan Analisis Situasi, (2) Pelaksanaan dan Pendampingan, serta (3) Evaluasi. Ketiga tahapan ini diadaptasi dari model pelaksanaan PKM berbasis partisipasi masyarakat sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian terapan di bidang manajemen arsip dan digitalisasi (Anas & Salim, 2022).

1. Tahap Persiapan dan Analisis Situasi

Tahap awal difokuskan pada identifikasi dan diagnosis masalah terkait pengelolaan dokumen di BRI Unit Kraksaan. Observasi dilakukan secara langsung terhadap sistem BRIMEN yang berjalan untuk menemukan permasalahan mendasar, seperti ketidakteraturan penataan berkas dan ketiadaan indeks digital yang valid. Metode observasi ini sejalan dengan penelitian (Cindy Noviyanti & Diva Nabilah Febyona, 2024), yang menegaskan pentingnya analisis kondisi eksisting sebelum merancang sistem pengarsipan agar solusi yang ditawarkan tepat sasaran. Selain observasi, dilakukan pula wawancara informal dengan staf *frontliner* (*Customer Service* dan Mantri) untuk memahami dampak operasional dari sistem arsip yang belum efisien, sebuah teknik pengumpulan data kualitatif yang juga digunakan oleh (Gian Rijaldi et al., 2025) dalam menilai efektivitas implementasi *mobile banking*.

Selanjutnya, penulis melakukan pengukuran kinerja awal (*baseline data*) untuk menilai tingkat efisiensi sebelum intervensi dilakukan. Data ini mencakup rata-rata waktu temu kembali berkas (*retrieval time*), di mana ditemukan bahwa proses pencarian dokumen bisa memakan waktu hingga 10 menit. Pengukuran berbasis waktu ini digunakan sebagai indikator efisiensi, sebagaimana diterapkan dalam studi kasus oleh (Qolby & Taufik, 2025) yang menemukan waktu pencarian manual bahkan bisa mencapai 15-20 menit.

2. Tahap Pelaksanaan dan Pendampingan

Pada tahap pelaksanaan, dilakukan serangkaian tindakan kolaboratif dengan mitra BRIMEN sebagai pelaksana utama sistem arsip. Pendampingan dilaksanakan secara intensif dengan prinsip *learning by doing*, di mana mahasiswa magang dan staf BRIMEN bekerja bersama untuk menata, menginput, dan mendigitalisasi berkas kredit. Langkah-langkah implementasi yang dilakukan meliputi:

- Peningkatan Efisiensi Waktu Temu Kembali Berkas: Sebagai solusi atas lambatnya pencarian dan beban kerja ganda (*double job*) pada staf *Customer Service*, dirancang sebuah indeks digital sederhana menggunakan Microsoft Excel. Implementasi ini secara fundamental mengubah alur kerja dengan menciptakan spesialisasi tugas: staf CS kini fokus melayani nasabah, sementara BRIMEN menangani pencarian. Langkah ini sejalan dengan peran inovasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional di sektor perbankan (Putra, 2024).
- Implementasi Sistem Klasifikasi Arsip (AR & FR): Arsip kredit dikelompokkan menjadi dua kategori: Arsip Aktif (AR) dan Arsip Final (FR). Sistem klasifikasi ini mengacu pada prinsip siklus hidup arsip (*record life-cycle*) sebagaimana dijelaskan dalam penelitian (Rahmah &

Ridha, 2025), yang menyebutkan bahwa pemisahan arsip berdasarkan status dan frekuensi akses dapat meningkatkan efisiensi pencarian.

- Digitalisasi Arsip Kunci (*Scanning* dan *Upload*): Dokumen penting (KUR, Kupedes, dll.) dipindai dalam format PDF dan diunggah ke server internal BRI dengan sistem penamaan file standar. Praktik digitalisasi ini sejalan dengan temuan (Anas & Salim, 2022) yang menunjukkan bahwa *Electronic Document Management System* (EDMS) meningkatkan keamanan data dan mempercepat temu kembali arsip.

3. Tahap Evaluasi

Tahap ini bertujuan untuk mengukur efektivitas dan dampak nyata dari kegiatan pengabdian terhadap peningkatan efisiensi kerja. Evaluasi dilakukan melalui dua pendekatan:

- Pengukuran Kinerja Akhir (*Post-Implementation*): Setelah sistem berjalan, dilakukan kembali pengukuran waktu temu kembali berkas. Hasilnya dibandingkan dengan data baseline untuk menghitung peningkatan efisiensi. Metode perbandingan before-after ini diadopsi dari pendekatan evaluatif yang digunakan dalam penelitian perbaikan proses kerja di sektor layanan publik.
- Pengumpulan Umpan Balik (Feedback): Wawancara dan diskusi dilakukan dengan frontliner (CS dan Mantri) untuk memperoleh persepsi mereka mengenai kecepatan dan kemudahan layanan setelah sistem diperbaiki. Pengumpulan umpan balik kualitatif ini juga ditekankan oleh (Anggraeni & Mahadewi, 2024) sebagai cara untuk mengukur efektivitas kinerja *frontliner* secara holistik.

Dengan menggunakan metode pendampingan partisipatif ini, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan perbaikan sistem secara teknis, tetapi juga mendorong peningkatan kapasitas SDM mitra. Prinsip ini konsisten dengan hasil penelitian Ashari dkk. (2024) dan Rajagukguk & Rani (2025), yang menyatakan bahwa keberhasilan program sangat ditentukan oleh keterlibatan aktif mitra dan pembelajaran langsung di tempat kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi metode pendampingan partisipatif yang telah diuraikan pada bab sebelumnya telah menghasilkan serangkaian dampak positif dan perubahan fundamental pada sistem tata kelola arsip di BRI Unit Kraksaan. Bab ini akan memaparkan secara rinci hasil-hasil utama yang terukur dari kegiatan pengabdian, diikuti dengan pembahasan mendalam mengenai makna dan implikasi dari setiap temuan tersebut. Penyajian data dan analisis ini disusun secara sistematis untuk menjawab tujuan kegiatan serta menunjukkan kontribusi praktis dari intervensi yang telah dilakukan.

Salah satu hasil paling signifikan dan terukur dari kegiatan pengabdian ini adalah terjadinya peningkatan efisiensi yang drastis dalam proses temu kembali (*retrieval*) berkas yang dibutuhkan oleh staf *frontliner*, khususnya *Customer Service* (CS). Peningkatan ini tidak hanya terlihat dari pemangkasan waktu, tetapi juga dari perubahan fundamental pada alur kerja yang lebih efektif.

1. Peningkatan Efisiensi Waktu Temu Kembali Berkas

Salah satu hasil paling signifikan dan terukur dari kegiatan pengabdian ini adalah terjadinya peningkatan efisiensi yang drastis dalam proses temu kembali (*retrieval*) berkas yang dibutuhkan oleh staf *frontliner*, khususnya *Customer Service* (CS). Peningkatan ini tidak hanya terlihat dari pemangkasan waktu, tetapi juga dari perubahan fundamental pada alur kerja yang lebih efektif.

Sebelum adanya pendampingan, proses pencarian berkas menjadi beban ganda bagi staf CS yang harus meninggalkan pos layanannya untuk mencari sendiri berkas di ruang arsip. Meskipun sudah ada sistem pencatatan di Microsoft Excel, proses pencarian manual di antara arsip yang belum tertata optimal membuat waktu yang dibutuhkan sangat lama. Berdasarkan pengukuran yang dilakukan, rata-rata waktu yang dibutuhkan CS dari menerima permintaan hingga berkas ditemukan adalah sekitar 10 menit. Setelah implementasi sistem baru dan adanya peran aktif dari tim *back-office* (mahasiswa magang dan BRIMEN) sebagai pengelola arsip terpusat, alur kerja berubah total. Staf CS kini cukup menyampaikan informasi yang dibutuhkan, dan tim *back-office* akan melakukan pencarian terfokus menggunakan indeks Excel yang sama, sehingga rata-rata waktu temu kembali berhasil dipangkas menjadi sekitar 5 menit. Perbandingan efisiensi ini dirangkum dalam Tabel 1

Tabel 1. Perbandingan Rata-Rata Waktu Temu Kembali Berkas

Kondisi	Pelaksana Pencarian	Waktu Rata-Rata	Keterangan
Sebelum	Customer Service (CS)	10 Menit	CS melakukan pekerjaan ganda (melayani nasabah dan mencari berkas).
Sesudah	Mahasiswa Magang & BRIMEN	5 Menit	CS tetap fokus pada layanan nasabah; ada spesialisasi tugas.

Penurunan waktu sebesar 50% ini memiliki makna yang jauh lebih dalam daripada sekadar angka. Analisis menunjukkan bahwa efisiensi terbesar bukan hanya datang dari pemangkasan waktu pencarian, melainkan dari eliminasi pekerjaan ganda (*double job*) yang sebelumnya dibebankan kepada staf CS. Dengan adanya tim khusus yang menangani permintaan arsip, staf CS dapat mencurahkan 100% fokusnya untuk melayani nasabah, yang secara langsung meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi waktu tunggu. Temuan ini sangat relevan karena inefisiensi akibat sistem arsip manual merupakan masalah umum; studi kasus oleh Qolby & Taufik (2025) bahkan menemukan waktu pencarian dokumen fisik bisa mencapai 15 hingga 20 menit di instansi lain.



Gambar 1. Proses pencarian berkas yang diminta oleh CS

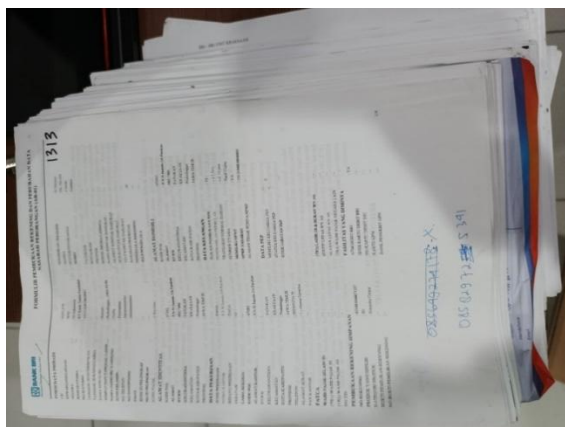
Secara praktis, penerapan sistem indeks digital menggunakan Microsoft Excel memberikan efek positif terhadap efisiensi kerja. Meskipun sederhana, sistem ini memanfaatkan fungsi *search* untuk membantu BRIMEN menemukan lokasi arsip dalam waktu singkat. Penggunaan perangkat lunak dasar seperti Excel untuk optimalisasi arsip digital juga terbukti efektif dalam penelitian (Azahra et al., 2025) yang mampu memangkas waktu pencarian dokumen menjadi kurang dari 20 detik.

2. Terbentuknya Sistem Klasifikasi Arsip yang Baku dan Terstruktur (AR & FR)

Salah satu capaian fundamental dari kegiatan pengabdian ini adalah transformasi total pada sistem tata kelola dan penataan arsip fisik. Perubahan ini mengubah kondisi yang semula tidak teratur menjadi sebuah sistem yang logis, standar, dan mudah dipahami oleh siapa pun. Automasi arsip membantu meningkatkan keteraturan penyimpanan dan mempermudah akses publik terhadap informasi penting (Azizzah et al., 2024).

Sebelum dilakukan intervensi, kondisi ruang arsip di BRI Unit Kraksaan dapat dideskripsikan sebagai heterogen dan tidak memiliki standar pengelompokan yang jelas. Berkas-berkas nasabah, baik yang masih aktif maupun yang sudah lunas atau ditolak, sering kali tercampur atau hanya ditumpuk berdasarkan perkiraan waktu masuknya. Tidak ada label atau penanda yang sistematis pada tumpukan berkas, sehingga satu-satunya cara untuk menemukan dokumen adalah dengan melakukan pencarian visual secara manual satu per satu. Kondisi ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga sangat berisiko menyebabkan berkas terselip atau hilang. Pengolahan arsip secara elektronik terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen mutu

karena mempersingkat waktu pencarian dokumen dan mengurangi kesalahan manusia dalam proses audit(Wahyuningsih, 2024).



Gambar 2. Kondisi Arsip yang Belum Terstruktur Sebelum Pelaksanaan Program

Melalui kegiatan pendampingan, kondisi tersebut diubah secara fundamental menjadi sebuah sistem klasifikasi yang baku dengan membedakan dua jenis arsip utama: AR (Arsip Aktif) dan FR (Arsip Final). Logika pemisahan ini didasarkan pada siklus hidup dan frekuensi akses setiap jenis berkas, dengan metode penataan sebagai berikut:

- Penataan Arsip Aktif (AR): Berkas-berkas ini merupakan dokumen kredit nasabah yang cicilannya masih berjalan dan memiliki frekuensi akses yang tinggi. Oleh karena itu, sistem penataannya dioptimalkan untuk kecepatan temu kembali individu. Setiap berkas diurutkan berdasarkan nomor register atau nomor aplikasi secara berurutan. Setelah diurutkan, seluruh data diregister ke dalam Microsoft Excel, dan berkas fisiknya dimasukkan ke dalam boks arsip yang diberi label rentang nomor yang jelas. Contoh: Boks Arsip berlabel "2190 - 2230" berisi berkas-berkas dengan nomor urut dalam rentang tersebut.
- Penataan Arsip Final (FR): Berkas-berkas ini adalah dokumen kredit yang telah lunas, ditolak, atau tidak aktif lagi, sehingga frekuensi aksesnya sangat rendah dan biasanya hanya dibutuhkan untuk keperluan audit atau pelaporan periodik. Untuk itu, sistem penataannya dioptimalkan untuk pengelolaan berbasis waktu. Berkas-berkas ini dikelompokkan berdasarkan rentang tanggal penyelesaian (misalnya, per minggu atau per 10 hari). Sama seperti arsip AR, data ringkasnya diregister di Microsoft Excel, dan fisiknya dimasukkan ke dalam boks arsip yang diberi label rentang tanggal. Contoh: Boks Arsip berlabel "19/08/2025 - 28/08/2025" berisi berkas-berkas yang selesai dalam periode tersebut.



Gambar 3. Arsip Setelah Dikelola dengan Sistem Klasifikasi AR/FR yang Baku

Transformasi dari tumpukan acak menjadi sistem klasifikasi AR/FR yang terstruktur ini memiliki implikasi yang mendalam bagi tata kelola administrasi di BRI Unit Kraksaan. Pertama, penerapan sistem ini adalah manifestasi nyata dari fungsi pengorganisasian yang sistematis.

Dengan adanya standar yang jelas, sistem tidak lagi bergantung pada ingatan individu (misalnya BRIMEN lama), melainkan menjadi prosedur yang dapat dipelajari dan dijalankan oleh siapa pun, sehingga mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan yang tepat (Cindy Noviyanti & Diva Nabilah Febyona, 2024).

Kedua, sistem klasifikasi ini dirancang secara cerdas karena menggunakan logika penataan yang berbeda sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan akses setiap jenis arsip. Pengurutan arsip AR berdasarkan nomor adalah praktik terbaik untuk arsip dinamis aktif yang membutuhkan kecepatan temu kembali secara individual. Sementara itu, pengelompokan arsip FR (inaktif) berdasarkan tanggal sangat efektif untuk pengelolaan arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun, yang mempermudah proses retensi dan penyusutan di masa depan (Rahmah & Ridha, 2025). Pengolahan arsip secara elektronik terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen mutu karena mempersingkat waktu pencarian dokumen dan mengurangi kesalahan manusia dalam proses audit (Wahyuningsih, 2024). Pengelolaan arsip elektronik di Indonesia telah didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah dan penerapan teknologi informasi yang semakin berkembang. Institusi mulai beralih dari sistem konvensional menuju sistem digital melalui berbagai aplikasi seperti berbasis komputer, android, dan website yang diterapkan pada kegiatan pengarsipan (Nyfantoro et al., 2020).

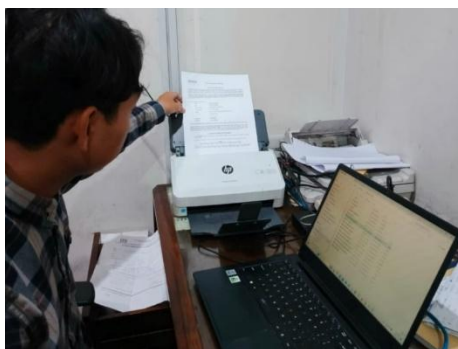
Secara kelembagaan, perubahan struktur arsip ini mendorong spesialisasi tugas: BRIMEN berperan sebagai unit pengelola arsip terpusat sementara *frontliner* (CS dan Mantri) fokus pada pelayanan langsung ke nasabah. Redefinisi peran ini meniadakan pekerjaan ganda (*double job*) yang sebelumnya membebani *frontliner* dan menurunkan produktivitas layanan mereka (Ashari et al., 2024; Rajagukguk & Rani, 2024). Dengan demikian, terbentuknya sistem klasifikasi AR/FR tidak hanya membuat ruang arsip menjadi lebih rapi, tetapi juga menciptakan alur kerja yang efisien dan akuntabel—sebuah hasil yang konsisten dengan tujuan implementasi arsip digital di berbagai organisasi untuk mendukung efektivitas tata kelola administrasi (Qolby & Taufik, 2025).

3. Terciptanya Cadangan Arsip Digital untuk Mitigasi Risiko

Selain melakukan pembenahan pada arsip fisik, kegiatan pengabdian ini juga merambah ke ranah digitalisasi sebagai langkah proaktif untuk modernisasi dan pengamanan data. Inisiatif ini berfokus pada dokumen-dokumen paling krusial yang menjadi bukti legal dan finansial bagi unit. Kegiatan digitalisasi arsip diimplementasikan dengan alur kerja yang spesifik dan terstruktur, difokuskan pada berkas-berkas pengajuan kredit utama (Kupra, KUR, dan Kupedes) yang telah disetujui dan ditandatangani secara resmi oleh Kepala Unit. Prosesnya dimulai dengan kegiatan pemindaian (*scanning*) dokumen-dokumen kunci dari setiap berkas ke dalam format PDF, yang kemudian diunggah (*upload*) ke server internal BRI yang telah ditentukan. Proses ini memastikan data tersimpan di lokasi terpusat yang lebih aman dan terkelola. Untuk menjamin kemudahan akses, folder di dalam server tersebut diberi struktur penamaan yang jelas dan standar, diorganisir berdasarkan tahun, bulan, dan jenis kredit. Contoh struktur penamaan file yang diterapkan adalah sebagai berikut:

[19-sep-2025/6516010512345105 NAMA \(M 1 67\).pdf](#)

Struktur ini memastikan konsistensi dan mempermudah proses penelusuran dokumen secara digital. Dengan penamaan standar dan penyimpanan di server terpusat, arsip digital dapat diakses lebih cepat oleh BRIMEN maupun staf terkait tanpa perlu membuka arsip fisik.



Gambar 4. Proses scanning dokumen guna mencadangkan arsip secara digital

Langkah untuk menciptakan cadangan arsip digital ini memiliki nilai strategis dalam konteks mitigasi risiko kehilangan data. Ketergantungan pada satu sumber arsip fisik menimbulkan risiko besar seperti kehilangan dokumen akibat kelalaian, kerusakan karena faktor lingkungan, atau bencana. Dengan adanya salinan digital yang tersimpan aman di server, unit memiliki sistem cadangan (*backup system*) yang berfungsi sebagai lapisan perlindungan tambahan terhadap risiko tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan (Qolby & Taufik, 2025) yang menegaskan bahwa transisi ke arsip digital bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dokumen dan meminimalkan penggunaan kertas, sekaligus mengurangi risiko kehilangan data.

Penerapan cadangan arsip digital di BRI Unit Kraksaan juga merupakan langkah konkret menuju transformasi dan modernisasi perbankan di tingkat unit kerja. Digitalisasi bukan lagi sekadar pilihan, melainkan pendorong utama bagi bank untuk meningkatkan kinerja, baik dalam efisiensi operasional maupun layanan pelanggan (Indrayani et al., 2025). Inisiatif ini sejalan dengan arah kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang terus mendorong penguatan digitalisasi perbankan di Indonesia (A. Zeze Muhtadien et al., 2024). Dengan demikian, digitalisasi arsip di BRI Unit Kraksaan bukan sekadar upaya teknis, melainkan bentuk perubahan paradigma menuju sistem kerja yang lebih efisien, aman, dan modern.

Dengan adanya cadangan arsip digital, BRI Unit Kraksaan kini memiliki sistem kerja yang lebih resilien, efisien, dan adaptif terhadap risiko, serta mampu memastikan kelangsungan operasional meskipun terjadi kendala fisik pada dokumen utama. Langkah ini menjadi tonggak penting bagi optimalisasi sistem BRIMEN secara berkelanjutan dan menjadi contoh praktik baik bagi unit-unit perbankan lain dalam menerapkan manajemen dokumen modern.

Hasil-hasil Capaian terpenting dari kegiatan pengabdian ini tidak hanya terletak pada perbaikan sistem yang bersifat teknis, tetapi juga pada dampak positifnya terhadap kompetensi sumber daya manusia (SDM) di lokasi mitra, yaitu staf BRIMEN. Peningkatan kapasitas ini menjadi fondasi utama bagi keberlanjutan sistem yang telah dibangun.

Pada awal masa pendampingan, observasi menunjukkan bahwa metode kerja BRIMEN dalam mengelola arsip masih sangat bergantung pada kebiasaan dan ingatan personal tanpa adanya prosedur yang terstandar. Proses pendampingan partisipatif yang dilakukan secara intensif, di mana penulis bekerja berdampingan langsung dengan BRIMEN, secara bertahap mengubah kondisi ini. Proses transfer pengetahuan dilakukan melalui metode *learning by doing* (belajar sambil mengerjakan), di mana BRIMEN dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan, mulai dari memilah berkas, memberi label, hingga menginput data ke indeks Microsoft Excel. Di akhir masa pendampingan, terlihat perubahan yang signifikan pada kemandirian dan keterampilan mitra. Staf BRIMEN kini mampu secara mandiri dan konsisten menjalankan sistem tata kelola arsip yang baru, baik dalam hal penataan fisik maupun pemeliharaan data di indeks digital, serta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan fitur-fitur dasar Excel untuk manajemen data. Implementasi e-arsip berbasis cloud seperti OneDrive meningkatkan kolaborasi antar divisi dan mempermudah akses arsip tanpa batas lokasi (Collins et al., 2021).

Dampak dari peningkatan kapasitas BRIMEN ini tidak hanya dirasakan oleh yang bersangkutan, tetapi juga oleh rekan kerja di sekitarnya. Peningkatan efisiensi ini dirasakan secara langsung oleh para *frontliner*, sebagaimana dituturkan oleh salah satu staf Mantri saat dimintai umpan balik:

"Sekarang kalau minta data nasabah cepat sekali, tidak perlu menunggu lama lagi. Sangat membantu percepatan proses di lapangan."

Peningkatan kapasitas dan pengetahuan mitra merupakan puncak dan tujuan sejati dari sebuah kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hasil ini memiliki makna yang lebih dalam dari sekadar perbaikan sistem karena menyentuh aspek keberlanjutan (*sustainability*). Sistem fisik dan digital yang telah dibangun tidak akan berarti jika tidak ada SDM yang mampu merawat dan mengoperasikannya. Dengan meningkatnya kompetensi BRIMEN, keberlangsungan sistem tata kelola arsip yang efisien ini menjadi lebih terjamin, bahkan setelah program pengabdian berakhir. Hal ini krusial, karena berbagai penelitian menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam implementasi arsip digital adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan. Penerapan sistem pengarsipan digital mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta mempercepat akses terhadap informasi. Namun, keterbatasan infrastruktur teknologi dan kurangnya pelatihan pegawai

masih menjadi hambatan utama (Aihunan et al., 2025)

Keberhasilan ini juga sekaligus menjadi validasi atas terpilihnya metode pendampingan partisipatif. Seperti yang ditekankan dalam berbagai literatur pengabdian masyarakat, tujuan utama dari intervensi adalah pemberdayaan, bukan sekadar penyelesaian masalah sesaat (Qolby & Taufik, 2025). Dengan melibatkan mitra secara aktif dalam setiap langkah, proses internalisasi pengetahuan dan rasa memiliki (*ownership*) terhadap sistem baru menjadi lebih kuat. BRIMEN tidak merasa "diberi" sistem, melainkan merasa ikut "membangun" sistem tersebut. Keberhasilan adopsi sistem sangat bergantung pada dukungan pimpinan, pelatihan, dan motivasi kerja, di mana pendampingan langsung merupakan salah satu bentuk implementasi terbaiknya (Anas & Salim, 2022). Oleh karena itu, investasi waktu dalam pendampingan individu ini telah menghasilkan keuntungan efisiensi dan keberlanjutan bagi seluruh unit kerja, sekaligus meningkatkan mutu pelayanan administrasi secara keseluruhan (Sasmint et al., 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian melalui pendampingan optimalisasi sistem BRI Document (Brimen) di BRI Unit Kraksaan telah berhasil mencapai tujuannya untuk meningkatkan efisiensi kerja *frontliner*. Keberhasilan ini ditopang oleh tiga pilar intervensi utama yang saling terkait. Pertama, implementasi indeks digital yang didukung oleh redefinisi alur kerja dan spesialisasi tugas terbukti secara signifikan meningkatkan efisiensi, yang ditandai dengan pemangkasan waktu temu kembali berkas dari 10 menit menjadi 5 menit dan eliminasi beban kerja ganda pada staf.

Customer Service. Kedua, terbentuknya sistem klasifikasi arsip yang baku dan terstruktur (AR & FR) berhasil mengubah tata kelola arsip dari yang tidak teratur dan berbasis ingatan personal menjadi sistem yang logis, standar, dan akuntabel, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat alur kerja. Ketiga, inisiasi program digitalisasi untuk dokumen-dokumen kredit krusial telah menciptakan cadangan arsip yang aman, menjadi langkah strategis untuk mitigasi risiko operasional dan modernisasi di tingkat unit.

Bertolak dari keberhasilan kegiatan ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk keberlanjutan dan pengembangan di masa depan. Bagi mitra, BRI Unit Kraksaan, disarankan untuk memformalkan alur kerja dan sistem klasifikasi yang baru ke dalam sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) sederhana. Hal ini akan menjamin konsistensi dan keberlanjutan sistem bahkan setelah terjadi pergantian personel. Selain itu, disarankan untuk melanjutkan proses digitalisasi arsip secara bertahap untuk seluruh dokumen kredit aktif. Bagi akademisi atau pelaksana pengabdian selanjutnya, penelitian di masa depan dapat difokuskan pada pengembangan aplikasi arsip digital sederhana berbasis *database* untuk menggantikan Microsoft Excel guna meningkatkan skalabilitas dan fungsionalitas. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengukur secara kuantitatif dampak dari peningkatan efisiensi administratif ini terhadap tingkat kepuasan nasabah secara langsung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh jajaran pimpinan dan staf BRI Unit Kraksaan atas kesempatan, bimbingan, dan kerjasama yang diberikan selama kegiatan magang dan pengabdian berlangsung. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Moh Hamzah M.M, selaku dosen pembimbing dari Universitas Nurul Jadid yang telah memberikan arahan dan masukan berharga dalam penyusunan karya tulis ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeze Muhtadien, Abdul Aziz, & Hendrik Hermawan. (2024). Analisis Penguatan Digitalisasi Perbankan Melalui Peningkatan Perlindungan Dana Bank Konsumen Oleh Ojk. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 1(3), 213–223. <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.291>
- Aihunan, S. S., Ohoiwutun, S. K., Ufi, J. A., & Patty, T. (2025). *Penerapan Arsip Elektronik dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di PT . Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara*. 2.
- Anas, A., & Salim, T. A. (2022). Tinjauan literatur sistematis pemanfaatan electronic document management system bagi organisasi dalam menunjang manajemen pengetahuan. *Berkala Ilmu*

- Perpustakaan Dan Informasi*, 18(2), 259–275. <https://doi.org/10.22146/bip.v18i2.5649>
- Anggraeni, A. N., & Mahadewi, M. (2024). Efektivitas kinerja frontliner terhadap cross selling produk livin' PT. Bank Mandiri area Sudirman Cabang Simprug Jakarta. *Gender, Human Development, and Economics*, 1(2), 113–129. <https://doi.org/10.61511/ghde.v1i2.2024.1297>
- Ashari, A. M., Imaduddin, & Serang, S. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Keterikatan Karyawan, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Nasional Indonesia TBK Cabang Makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 654–668.
- Azahra, V. S., Sarah, I. S., & Lastari, H. I. (2025). Pembuatan Sistem Kearsipan Elektronik Berbasis Macro Excel VBA pada PT. XYZ. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 409–418. <https://doi.org/10.55506/arch.v4i2.182>
- Azizzah, R. A. N., Nurfadila, S., Nurdiana, T., & Safii, M. (2024). Optimalisasi Pengelolaan Informasi Dengan Automasi Arsip di Monumen Pers Nasional Surakarta. *Surya Abdimas*, 8(2), 237–244. <https://doi.org/10.37729/abdimas.v8i2.4032>
- Azmi, M. R., Agustina, K. P., & Giovanni, D. I. (2024). Sistem Pengelolaan Kearsipan Pengadaan Barang Dan Jasa Pt. Bank Ntb. *JUAN: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 1(3), 12–20. <https://doi.org/10.63545/juan.v1.i3.32>
- Cindy Noviyanti, & Diva Nabilah Febyona. (2024). Perjalanan Digitalisasi: Membedah Sistem Penyimpanan Arsip Di Perusahaan Negara Dan Swasta Pada Masa Kini. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 1(2), 266–284. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.146>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title 濟無No Title No Title No Title*. 167–186.
- Ekonomi, J., Pariwisata, M., Mei, N., Fernandes, O. L., Eriani, N. T., Dewi, D. C., Rurah, A. U., Pagar, K., Sel, A., Alam, K. P., & Selatan, S. (2025). *Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Institut Agama Islam Pagar Alam kalangan pengguna ponsel sejak tahun 2007 . Layanan Digital menciptakan ko. 4.*
- Gian Rijaldi, Novi Sari Dewi, Fathul Arifin, Tri Ngudi Wiyatno, & Sunita Dasman. (2025). Peran Dan Manfaat Mobile Banking Dalam Mengurangi Antrian Nasabah: Tinjauan Aspek Manajemen Operasional Bank XYZ. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(2), 98–105.
- Indrayani, E., Berlian, S., Lestari, R. P., & Purnomo, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan di Era Transformasi Teknologi. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 4835–4842. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i3.9085>
- Nyfantoro, F., Salim, T. A., & Mirmani, A. (2020). Perkembangan Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.48495>
- Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan*, 01(02), 89–93. <https://synergizejournal.org/index.php/JREMP/article/view/60>
- Qolby, A. N., & Taufik, Y. (2025). Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 28(01), 59–70.
- Rahmah, A., & Ridha, A. R. (2025). Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik Digital. *J-DIKUMSI: Jurnal Pendidikan, Hukum, Komunikasi*, 1(2), 15.
- Rajagukguk, D. P., & Rani, R. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Frontliner PT BRI KC Tanah Abang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, 2(1), 16–22. <https://doi.org/10.70052/juma.v2i1.513>
- Sasmint, Y. A., Usman, J., & Wahid, N. (2024). Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (Bpn) Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(5), 1073–1086. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i5.16290>
- Wahyuningsih, C. (2024). *Terhadap Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan Sni Iso 9001 Terintegrasi : Studi Kasus Di Bbspjkb the Impact of Electronic Archives Treatment on the Effectiveness and Efficiency of Integrated Sni Iso 9001 Implementation : Case Study At Bbspjkb. 19.*