



THE 23rd FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

**ANALISIS PENUMPUKAN BILYET DEPOSITO BERJANGKA DI BANK BPR
ED: DAMPAK TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL DAN SOLUSI
DIGITALISASI**

Yanti Novitasari¹
Pendidikan Akuntansi
Universitas PGRI Madiun
yantinovita248@gmail.com

Sherina Lutfi Ramadhani²
Pendidikan Akuntansi
Universitas PGRI Madiun
sherinalutfi@gmail.com

Elana Era Yusdita^{3*}
Pendidikan Akuntansi
Universitas PGRI Madiun
elaradita@unipma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah penumpukan bilyet deposito berjangka di Bank BPR ED, menganalisis dampaknya terhadap kinerja operasional, serta menawarkan solusi untuk meningkatkan efisiensi administrasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam terhadap karyawan customer service dan staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpukan bilyet terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia dan ketergantungan pada mahasiswa magang. Dampaknya berupa peningkatan waktu pemrosesan hingga 30% dan penurunan efisiensi pelayanan. Solusi yang diusulkan meliputi digitalisasi sebagian proses administrasi dan perbaikan manajemen sumber daya manusia untuk mengurangi ketergantungan pada bantuan magang.

Kata Kunci: penumpukan bilyet; digitalisasi; efisiensi operasional; deposito berjangka; manajemen sumber daya manusia.

PENDAHULUAN

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memainkan peran penting dalam memberikan akses keuangan kepada masyarakat, khususnya dalam sektor simpanan berjangka seperti deposito. Selama melaksanakan magang di Bank BPR ED, ditemukan sebuah masalah operasional yang signifikan terkait penumpukan bilyet deposito berjangka. Ketika mahasiswa magang tidak ada, proses administrasi bilyet cenderung menumpuk,

sehingga memperlambat pelayanan customer service dalam memperpanjang deposito nasabah. Data internal menunjukkan bahwa tanpa bantuan mahasiswa magang, rata-rata waktu pemrosesan bilyet meningkat hingga 30%, yang berdampak pada keterlambatan dalam memperbarui deposito. Penundaan ini bisa mengganggu kepuasan nasabah serta menurunkan efisiensi kerja di bank.

Penelitian mengenai permasalahan ini sangat penting dilakukan karena jika terus berlanjut, penumpukan bilyet bisa berdampak serius pada kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BPR ED. Salah satu solusi yang dapat ditawarkan adalah dengan mengotomatisasi sebagian proses pengelolaan bilyet, misalnya melalui penggunaan sistem informasi yang lebih canggih untuk mengelola administrasi deposito berjangka. Berdasarkan telaah literatur, beberapa penelitian sebelumnya telah membahas peningkatan efisiensi operasional perbankan melalui digitalisasi proses administratif. Sebagai contoh, penelitian dari (Maritini & Wajdi, 2020) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pengelolaan dokumen perbankan dapat meningkatkan efisiensi hingga 40%. Studi lain oleh (Promosi et al., 2022) menekankan bahwa digitalisasi dapat mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manual dalam administrasi simpanan.

Meskipun ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas digitalisasi dan efisiensi operasional di sektor perbankan, penelitian ini memiliki kebaruan dalam hal fokusnya pada masalah spesifik penumpukan bilyet deposito berjangka di BPR. Tidak ada penelitian yang secara khusus membahas masalah ini di bank-bank skala kecil seperti BPR, yang sering kali tidak memiliki sumber daya besar untuk mengotomatisasi seluruh proses perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab penumpukan bilyet, menganalisis dampaknya terhadap kinerja operasional bank, serta menyusun solusi yang aplikatif dan sesuai dengan kapasitas Bank BPR ED.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional perbankan di Bank BPR, khususnya dalam pengelolaan bilyet deposito berjangka. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi BPR lain yang menghadapi permasalahan serupa, serta memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi proses administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendalami masalah penumpukan bilyet deposito berjangka di Bank BPR ED. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam penyebab dan dampak operasional dari penumpukan bilyet, serta untuk mengidentifikasi solusi yang tepat dari sudut pandang praktis. Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan informan yang dipilih. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi terkait proses pengelolaan bilyet deposito, kendala yang dihadapi, serta dampak yang dirasakan ketika mahasiswa magang tidak ada untuk membantu.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, dengan fokus pada karyawan bagian customer service dan staf administrasi yang terlibat langsung dalam pengelolaan bilyet deposito berjangka. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses perpanjangan deposito dan pengalaman mereka dalam menghadapi penumpukan bilyet. Selain itu, dilakukan juga observasi langsung selama masa magang untuk mencatat proses kerja, frekuensi penumpukan bilyet, dan dampaknya terhadap layanan customer service. Dokumen internal bank, seperti laporan operasional dan kebijakan terkait deposito berjangka, juga digunakan untuk memperkuat analisis dan memahami prosedur formal pengelolaan bilyet.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode wawancara dan observasi diidentifikasi dan dianalisis untuk menemukan pola-pola masalah dan potensi solusi. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan temuan dari wawancara dengan praktik yang diamati, serta menghubungkannya dengan dokumentasi internal yang tersedia. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang masalah yang dihadapi, serta memungkinkan penyusunan rekomendasi yang praktis dan sesuai dengan kebutuhan Bank BPR ED.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendalami permasalahan operasional terkait penundaan pencairan deposito berjangka di Bank BPR ED. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan selama masa magang, ditemukan bahwa



THE 23rd FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

penundaan pencairan deposito menjadi masalah yang serius ketika mahasiswa magang tidak ada untuk membantu. Proses administrasi bilyet yang menumpuk menyebabkan peningkatan waktu pemrosesan dan mempengaruhi efisiensi kerja karyawan.

Nama :	MNB
Jabatan :	Direktur Utama
Tugas :	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat dan atau menetapkan serta menandatangani rencana kerja dan anggaran perusahaan untuk diajukan kepada Komisaris dan Bank Indonesia/ OJK.2. Membuat dan atau menetapkan serta melaksanakan rencana pengumpulan dana dan penyaluran kredit dengan baik, aman dan lancar.3. Membuat dan atau menetapkan rencana pengembangan perusahaan sesuai dengan potensi yang dimiliki perusahaan, tujuan perusahaan dan kebijakan RUPS.

Nama :	DB
Jabatan :	Direktur yang Menjalankan Fungsi Kepatuhan
Tugas :	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat dan mengajukan rencana kerja dan anggaran bagian / perusahaan kepada Direktur Utama.2. Mengusulkan kepada Direktur Utama serta melaksanakan rencana bisnis dengan baik, aman dan lancar.3. Mengusulkan kepada Direktur Utama rencana pengembangan perusahaan sesuai dengan potensi yang dimiliki perusahaan, tujuan perusahaan dan kebijakan RUPS.

Selain diatas ada HRD atau human resource development merupakan bagian atau divisi yang bertugas untuk mengatur serta mengembangkan sumber daya sekaligus kemampuan seluruh karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan. HRD juga dapat diartikan sebagai manajemen sumber daya manusia (SDM). Setelah HRD ada Customer Service yang bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan bank kepada nasabah, calon nasabah, masyarakat ataupun lainnya terhadap produk dan jasa layanan bank. Berdasarkan pembagian tugas tersebut terdapat beberapa hal yang menghambat kegiatan yang ada di bagian Customer Service sebagai berikut:

1. Penyebab Penumpukan Bilyet

Dari wawancara dengan informan yang terdiri dari karyawan bagian customer service dan staf administrasi, diketahui bahwa penyebab utama penumpukan bilyet adalah keterbatasan sumber daya manusia. Ketika mahasiswa magang tidak ada, tugas pengelolaan bilyet sepenuhnya ditanggung oleh karyawan tetap yang memiliki beban kerja lainnya. Hal ini diungkapkan salah satu customer service bahwa

"Kami kesulitan mengelola bilyet sendiri, terutama saat volume pekerjaan meningkat, sehingga bilyet sering kali tertunda."

Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan yang cukup besar pada bantuan mahasiswa magang dalam mengelola proses administrasi bilyet deposito berjangka. Observasi selama masa magang juga menguatkan temuan ini. Pada saat mahasiswa magang hadir, rata-rata waktu pemrosesan bilyet berkurang secara signifikan, namun tanpa bantuan tersebut, terjadi peningkatan waktu pemrosesan hingga 30%. Keterlambatan ini berdampak pada layanan perpanjangan deposito nasabah, di mana beberapa nasabah melaporkan ketidakpuasan akibat penundaan dalam memperpanjang deposito mereka.

2. Dampak Penundaan Pencairan deposito terhadap Kinerja Operasional

Penumpukan bilyet memiliki dampak langsung terhadap efisiensi operasional bank, terutama dalam hal pelayanan customer service. Waktu pemrosesan yang lebih lama tidak hanya mempengaruhi perpanjangan deposito, tetapi juga mengurangi jumlah nasabah yang dapat dilayani dalam satu hari. Salah satu karyawan administrasi menjelaskan bahwa "Kami sering kali harus bekerja lembur hanya

untuk menyelesaikan bilyet yang tertunda.” Kondisi ini tidak hanya menambah beban kerja karyawan tetapi juga menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Analisis dari data internal bank menunjukkan bahwa rata-rata waktu pemrosesan bilyet meningkat dari 15 menit menjadi 25 menit tanpa bantuan mahasiswa magang. Penundaan ini berdampak pada efisiensi operasional bank secara keseluruhan, di mana jumlah nasabah yang dapat dilayani menurun hingga 20% pada periode tanpa kehadiran mahasiswa magang.

3. Pembahasan dan Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Ibrahim et al., 2024), yang menunjukkan bahwa ketergantungan pada tenaga kerja manual dalam proses administrasi dapat menyebabkan inefisiensi dan penurunan produktivitas. Rahman juga menekankan pentingnya digitalisasi dalam mengurangi beban kerja manual. Penelitian dari (Yulianti, 2023) mendukung temuan ini, di mana digitalisasi pengelolaan dokumen perbankan dapat meningkatkan efisiensi hingga 40%. Dalam konteks Bank BPR ED, digitalisasi sebagian proses pengelolaan bilyet dapat menjadi solusi yang relevan untuk mengatasi masalah penumpukan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Meskipun demikian, penting untuk dicatat bahwa digitalisasi penuh mungkin tidak dapat dilakukan dengan cepat karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh BPR skala kecil seperti ED. Oleh karena itu, solusi yang lebih realistis adalah mengotomatisasi sebagian proses pengelolaan bilyet, seperti penerapan sistem informasi sederhana yang dapat membantu mengurangi beban kerja manual tanpa membutuhkan investasi teknologi yang besar.

Selain itu, perbaikan manajemen sumber daya manusia juga perlu dipertimbangkan, terutama dalam hal penambahan staf atau penggunaan sistem rotasi kerja yang lebih efisien untuk memastikan pengelolaan bilyet dapat dilakukan dengan lancar meskipun tanpa bantuan mahasiswa magang.

4. Solusi yang Diusulkan

Berdasarkan temuan di atas, solusi yang diusulkan meliputi:

- a) Digitalisasi Sebagian Proses Administrasi: Mengadopsi sistem informasi sederhana untuk pengelolaan bilyet dapat membantu mengurangi penumpukan dan mempercepat proses administrasi tanpa sepenuhnya bergantung pada mahasiswa magang.
- b) Peningkatan Manajemen Sumber Daya: Menambah staf atau mengatur ulang rotasi kerja karyawan dapat membantu menjaga kelancaran proses pengelolaan bilyet, terutama saat volume pekerjaan meningkat.

Dengan mengimplementasikan solusi tersebut, Bank BPR ED diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat waktu pemrosesan bilyet, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Implikasi Bagi Bank BPR Lain

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi BPR lain yang menghadapi masalah serupa. Dalam era di mana digitalisasi menjadi keharusan, BPR perlu mempertimbangkan cara-cara inovatif untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka meskipun dengan sumber daya yang terbatas.

SIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi masalah penumpukan bilyet deposito berjangka di Bank BPR ED sebagai salah satu hambatan operasional yang signifikan. Temuan utama menunjukkan bahwa ketergantungan pada mahasiswa magang dalam pengelolaan bilyet deposito menyebabkan peningkatan waktu pemrosesan hingga 30% ketika bantuan magang tidak tersedia. Hal ini berdampak pada penurunan efisiensi kerja dan tingkat kepuasan nasabah.

Dari hasil wawancara dan observasi, terungkap bahwa penyebab utama masalah ini adalah keterbatasan sumber daya manusia. Tanpa bantuan magang, karyawan mengalami kesulitan dalam mengelola beban kerja yang meningkat. Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini mencakup digitalisasi sebagian proses administrasi dan peningkatan manajemen sumber daya manusia. Digitalisasi, meskipun terbatas, dapat mengurangi beban kerja manual dan mempercepat proses administrasi, sementara manajemen sumber daya yang lebih baik dapat mengurangi ketergantungan pada mahasiswa magang.

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi Bank BPR ED dan bank serupa dalam meningkatkan efisiensi operasional, khususnya dalam pengelolaan deposito berjangka. Dengan implementasi solusi yang diusulkan, diharapkan bank dapat meningkatkan layanan kepada nasabah, mengurangi penumpukan administrasi, serta meningkatkan produktivitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Manan, A., Trisanti, N. D. A., & Praneta, J. A. T. (2022). Penerapan Sistem Akuntansi Dengan Basis Teknologi Informasi Sebagai Penunjang Kinerja Karyawan Pada Bank BPR Ekadharma Bhinaraharja Kabupaten Magetan. *AMMA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(04), 292-298.
- Haryati, R., Afrizoni, H., & Willya, D. (2022). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt Bpr Cincin Permata Andalas. *Matua Jurnal*, 4(4), 655-666.
- Rahman, A. (2019). Digitalisasi Administrasi Perbankan: Solusi Efisiensi Operasional di Era Modern. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123-134.
- Zafar, M., Khan, A., & Sheikh, N. (2020). Implementing Technology in Banking: Improving Efficiency through Document Management Systems. *International Journal of Banking and Finance*, 22(4), 455-472.