

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Bank**

##### **2.1.1.1 Pengertian Bank**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2014: 6) “Bank adalah Lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai Lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”.

Menurut Ajuha (2017: 2) “Bank menyalurkan modal dari mereka yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuatnya lebih produktif untuk keuntungan masyarakat”.

Menurut Abdurrachman (2014: 6) “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

### **2.1.1.2 Fungsi Bank**

Bank sebagai Lembaga keuangan mempunyai fungsi utama yaitu sebagai penghimpun dana dalam bentuk pinjaman. Tetapi sebenarnya fungsi bank dapat dijelaskan dengan lebih spesifik. Menurut Budisantoso dan Nuritomo (2014:9) fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai financial intermediary. Secara spesifiknya bank dapat berfungsi sebagai:

#### *1. Agent Of Trust*

Kegiatan perbankan adalah kepercayaan. Masyarakat akan mau menitipkan dananya dibank karena adanya kepercayaan. Pihak bank juga akan menyalurkan dananya kepada debitur karena adanya unsur kepercayaan.

#### *2. Agent Of Development*

Kegiatan bank yang berupa menghimpun dan menyalurkan dana memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Kelancaran kegiatan investasi – distribusi – konsumsi adalah kegiatan pembangunan kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

### 3. *Agent Of Services*

Bank memberikan penawaran jasa perbankan lain, seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

#### **2.1.1.3 Aktivitas Bank**

Dalam melaksanakan aktivitasnya bank dapat dibedakan menjadi 2 yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Aktivitas bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Dalam hal ini dimaksud bank umum lebih beragam dalam berbagai produknya, disebabkan karena bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan bank perkreditan rakyat mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga aktivitasnya lebih sempit/terbatas. Menurut Kasmir dalam bukunya “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (2012: 43) aktivitas bank dibedakan sebagai berikut:

##### 1. Kegiatan Bank Umum

###### a) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk:

- Simpanan Giro (*Demand Deposit*)
- Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)
- Simpanan Deposito (*Time Deposit*)

###### b) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk:

- Kredit Investasi
- Kredit Modal Kerja
- Kredit Perdagangan

c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) dalam bentuk:

- Transfer (iriman uang)
- Inkaso (*collection*)
- Kliring
- *Safe Deposit Box*
- *Bank Card*
- *Bank Note* (valas)
- Bank Garansi
- Referensi Bank
- *Bank draft*
- *Letter of Credit* (L/C)
- Cek Wisata (*Traveller's Cheque*)
- Jual Beli Surat Berharga
- Menerima setoran-setoran seperti : pembayaran pajak, telepon, air, listrik, dan uang kuliah.
- Pembayaran-pembayaran seperti : gaji/pensiunan/honorarium, pembayaran dividen, pembayaran kupon, dan pembayaran bonus/hadiah.
- Dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi : penjamin emisi (*underwriter*), penjamin (*guarantor*), wali amanat (*trustee*), perantara perdagangan efek (*pialang/broker*).

## 2. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

a) Menghimpun dana dalam bentuk:

- Simpanan Tabungan
- Simpanan Deposito
- Simpanan Giro

b) Menyalurkan dana dalam bentuk

- Kredit Investasi
- Kredit Modal Kerja
- Kredit Perdagangan

c) Larangan-larangan bagi Bank perkreditan adalah sebagai berikut:

- Menerima simpanan Giro
- Mengikuti Kliring
- Melakukan Kegiatan Valuta Asing
- Melakukan Kegiatan Perasuransian

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa aktivitas utama bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat (*funding*), menyalurkan dana kepada masyarakat (*lending*), serta memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat.

## **2.1.2 Administrasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Administrasi**

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam dunia perbankan, pastinya tidak asing lagi dengan istilah tersebut. Namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri.

Menurut Nawawi (2009: 35) mengatakan bahwa pengertian dari administrasi yaitu:

“Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien.”

Kemudian menurut Sondang (2012: 13) mengatakan:

“Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Berdasarkan pengertian administrasi menurut para ahli, maka administrasi dapat disimpulkan sebagai proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan.

#### **2.1.2.2 Fungsi Administrasi**

Berdasarkan pengertian administrasi menurut para ahli pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi memiliki fungsi yang sangat penting. Berikut adalah beberapa fungsi administrasi yang harus anda ketahui:

##### **1. Planning**

Berdasarkan salah satu pengertian administrasi menurut para ahli menyebutkan jika administrasi adalah sebuah kegiatan perencanaan. Maka, fungsi administrasi yang pertama adalah fungsi planning, yang dimana fungsi ini dibutuhkan pengumpulan dan pengolahan data kemudian menyusun perencanaan.

##### **2. Organizing**

Fungsi organizing adalah menyusun serta membentuk hubungan kerja antara satu pihak dengan pihak lain sehingga terwujud kesatuan.

### 3. Reporting

Fungsi reporting ini yang mana kegiatan dilakukan adalah melaporkan perkembangan dan hasil kegiatan melalui keterangan-keterangan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Dengan adanya fungsi ini, pihak yang menerima laporan kegiatan bisa mengetahui dan mendapatkan gambaran informasi atas pelaksanaan tugas yang sudah dikerjakan.

### 4. Budgeting

Fungsi ini sebenarnya bisa masuk dalam ranah administrasi namun dalam bidang keuangan. Dimana jika dilihat berdasarkan fungsi administrasi keuangan ini adalah untuk mengelola atau mengatur segala perencanaan tentang anggaran atau keuangan yang digunakan. Pada dasarnya, pengertian administrasi keuangan ini hampir sama dengan administrasi perkantoran, namun lebih spesifik dalam fungsi mengatur keuangan.

## **2.1.3 Pengolahan dokumen (*arsip*)**

### **2.1.3.1 Pengertian arsip**

Menurut KBBI pengertian dari pengolahan diambil dari kata olah yang maknanya melakukan sesuatu. Sementara pengertian dokumen menurut KBBI adalah sesuatu yang tertulis atau tercetak dan dapat digunakan sebagai bukti atau keterangan. Pengolahan dokumen dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga, merawat, dan memperbaiki suatu bukti atau keterangan. Adapun pengolahan dokumen disebut sebagai arsip, tetapi arsip juga memiliki arti

tersendiri, menurut KBBI arsip adalah dokumen yang dapat berupa tertulis, lisan, bergambar, dan elektronik yang dikeluarkan oleh instansi resmi, disimpan dan dipelihara pada tempat khusus.

Salah satu kegiatan utama kearsipan adalah penyimpanan secara sistematis agar dapat ditemukan kembali dengan cepat saat arsip dibutuhkan. Sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun Tahun 2009, pasal 1 ayat 2, tentang Kearsipan disebutkan bahwa, Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai macam bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi massa, dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam perbankan dibutuhkan adanya pengarsipan dokumen, baik dokumen nasabah maupun dokumen operasional bank. Pengolahan dokumen sangat penting bagi perusahaan, selain sebagai bukti dan informasi pengolahan dokumen demi menjamin keamanan, kenyamanan nasabah serta meningkatkan pelayanan bank, selain itu pengolahan dokumen sangat membantu ketika pada suatu saat pihak perusahaan membutuhkan data tersebut untuk kepentingan perusahaan. Dengan adanya pengolahan dokumen mempermudah dan mempercepat perusahaan memproses segala sesuatu yang berkaitan dengan nasabah.

### 2.1.3.2 Jenis-jenis Arsip

Pengelolaan arsip pada perusahaan sangatlah penting, yaitu sebagai sumber informasi dan riwayat bagi perusahaan. Pada umumnya setiap perusahaan mengelola dokumen masih dalam jenis bentuk lembaran kertas, akan tetapi pada zaman yang semakin maju saat ini tidak sedikit perusahaan yang mulai mengarsipkan dokumennya dalam jenis bentuk *softfile* atau elektronik yang pada awalnya berupa lembaran kertas berubah menjadi data yang dapat diakses melalui media elektronik.

Berdasarkan UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan Bab 1 ketentuan Umum Pasal 1 jenis arsip dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Arsip dinamis yaitu arsip yang memiliki masa simpan dalam jangka waktu tertentu dan digunakan secara langsung.
2. Arsip statis yaitu arsip yang memiliki keterangan berupa verifikasi secara langsung maupun tidak langsung oleh lembaga kearsipan dan bersifat permanen atau kepemilikan. Arsip statis memiliki kegunaan sebagai kesejhateraan bagi pemiliknya.

### 2.1.3.3 Sistem Klasifikasi Arsip

Untuk mengolah dokumen dibutuhkan adanya sistem klasifikasi yang tepat, atau sering disebut sistem indeks. Ada beberapa macam sistem klasifikasi arsip yang dapat diterapkan. Diantara berbagai macam sistem klasifikasi tidak semua dapat dipergunakan secara *general*. Perusahaan dapat menerapkan sistem klasifikasi sesuai kebutuhan dan keadaan yang ada.

Menurut Nuraida (2014:106), terdapat beberapa sistem klasifikasi, diantaranya:

#### 1. Sistem Alfabetis

Pada penggunaan sistem ini, arsip disimpan berdasarkan abjad sesuai ketentuan, bisa dari nama orang, nama perusahaan, ataupun berdasarkan dari subjek.

#### 2. Sistem Numerik

Sistem ini mirip seperti sistem alfabetis, bedanya sistem numerik ini menggunakan nomor sebagai acuan kode yang digunakan. Sistem ini dapat digunakan untuk menyimpan dokumen yang rahasia karena menggunakan kode nomor yang hanya diketahui pihak yang berkepentingan saja. Untuk mempermudah biasanya sistem ini digabung dengan sistem alfabetis sebagai penanda urutan.

#### 3. Sistem Geografis

Sistem geografis biasanya digunakan pada perusahaan atau organisasi yang memiliki cabang. Untuk menjaga urutan penyimpanan biasanya sistem ini dikombinasikan dengan sistem alfabetis ataupun numerik. Arsip yang disimpan pada sistem ini menggunakan kode berupa nama, wilayah, kota, negara, provinsi, dan lainnya.

#### 4. Sistem Subjek

Kode yang digunakan sebagai acuan pada sistem ini berbeda dengan yang lainnya. Sistem subjek menggunakan topik atau subjek

tertentu sebagai kode penyimpanan, seperti jenis produk, divisi, transaksi, dan lainnya.

#### 5. Sistem Kronologis

Sistem ini menyimpan dokumen berdasarkan waktu, tanggal, bulan, dan tahun. Dokumen yang disimpan pada sistem ini biasanya bersifat sementara.

#### 2.1.3.4 Sarana Penyimpanan Arsip

Dalam proses penyimpanan dan pengolahan dokumen membutuhkan adanya alat bantu berupa sarana yang digunakan untuk menyimpan dokumen. Alat bantu penyimpanan ini berfungsi untuk mempermudah pengelompokan dan pembeda tiap dokumen. Setiap alat penyimpanan memiliki sistem klasifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sehingga mempermudah proses penyimpanan dan pencarian. Adanya alat penyimpanan digunakan untuk melindungi dokumen dari berbagai bahaya kerusakan ataupun kehilangan, sehingga dokumen dapat bertahan lama dan aman.

Mardila (2015: 78) mengungkapkan bahwa ada beberapa jenis alat penyimpanan yang dapat digunakan, diantaranya:

1. *Filling cabinet*, penyimpanan ini berupa lemari dengan beberapa laci. Biasanya lemari tersebut berbentuk vertikal dan terbuat dengan bahan yang kuat, tahan air, dan api sehingga dapat melindungi dokumen yang ada didalamnya. Untuk menggunakan penyimpanan ini tiap dokumen dibedakan dengan map.

2. Rotary, penyimpanan ini mirip seperti *filling cabinet*, namun yang membedakan yaitu alat penyimpanan *rotary* dapat berputar untuk mengurangi tenaga saat penyimpanan dan pencarian.
3. Rak arsip, yang berupa lemari tak berpintu dengan tata letak dokumen yang menyamping seperti diperpustakaan.
4. Lemari arsip, biasanya alat penyimpanan ini menggunakan tambahan *ordner* sebagai pemisah tiap dokumen didalamnya. Lemari ini menyimpan dokumen secara mendatar ataupun berdiri menyamping.
5. Map arsip, alat penyimpanan berupa lipatan kertas tebal atau plastik. Map arsip memiliki berbagai jenis seperti *stopmap*, *folder*, dan *hanging cabinet* yang dapat digunakan sesuai kebutuhan dan keadaan.

Beberapa jenis penyimpanan di atas masih sering digunakan pada tiap perusahaan. Perkembangan zaman saat ini yang serba digital berdampak pada beberapa perusahaan yang mengalihkan sistem penyimpanan ke dalam bentuk *softfile* yang lebih mudah dalam akses penyimpanan dan pencariannya.

#### **2.1.3.5 Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan proses alih media dari cetak atau analog ke dalam media digital melalui proses scanning, digital *photograph* atau teknik lainnya. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan *software* pendukung.

Menurut Atmoko (2015: 1) mengungkapkan “Digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital.”

Menurut Sugiharto (2010: 53) mengungkapkan tujuan dari digitalisasi yaitu:

“Tujuan dari digitalisasi adalah sebagai upaya pelestarian arsip dan juga mempertahankan aksesibilitas sehingga dapat memberikan akses seluas-luasnya bagi masyarakat, Selain itu dengan adanya digitalisasi arsip dapat digunakan untuk keperluan penelitian, dokumentasi, dan publikasi.”

Menurut Wirajaya, dkk (2016: 67) mengungkapkan “Digitalisasi arsip diharapkan dapat menjadi alternati penyelamatan arsip untuk jangka panjang.”

Dalam digitalisasi arsip terdapat kelebihan dan kekurangannya. Menurut Atmoko (2015: 1) kelebihan digitalisasi yaitu :

1. Melindungi dan mewakili sumber asli
2. Lebih hemat dan mudah dalam penyimpanan.
3. Lebih mudah pengelolaan dan cepat dalam proses temu kembali.
4. Lebih mudah penyebaran atau diseminasi.
5. Lebih interaktif (konten multimedia)
6. Lebih mudah penggandaan dan *backup*.

Sedangkan kekurangan digitalisasi menurut Petrescu (2008: 550) yaitu:

*“The disadvantages of digisation could be : 1) Several types of documents especially images, take up very much space, 2) At present, the cos of digitisation is quite high, 3) The digital copy made by current technologies may not be as accurate as the original.”*

Kemudian menurut Petrescu (2008: 550) menyatakan bahwa kekurangan digitalisasi yaitu:

“Beberapa jenis dokumen khususnya gambar, yang mengambil banyak ruang untuk penyimpanan, biaya untuk digitalisasi sangat mahal, dan copy digital yang dibuat oleh teknologi saat ini mungkin tidak akurat seperti aslinya.”

Menurut Muhidin dan Hendri (2016: 412) tahapan digitalisasi arsip adalah:

1. Menyiapkan surat/naskah media yang akan dialih media.
2. Melakukan scanning terhadap naskah/surat.
3. Membuat folder-folder pada computer, sebagai tempat penyimpanan surat atau naskah dinas yang telah di scan.

4. Membuat *hyperlink* yaitu menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil scan.
5. Membuat kelengkapan administrasi alih media yang terdiri dari :
  - a. Surat keputusan tim alih media.
  - b. Berita acara persetujuan alih media.
  - c. Berita acara legilisasi alih media.
  - d. Daftar arsip usul alih media, dan
  - e. Daftar arsip media.

Menurut Sugiharto (2010: 57-61) menjelaskan tahapan proses digitalisasi ini diperlukan perencanaan yang matang, diantaranya:

1. Kebijakan Digitalisasi  
Harus membuat keputusan tentang program pelaksanaan digitalisasi untuk semua dokumen atau arsip dengan perencanaan jangka panjang.
2. Analisis dan kajian mengenai mengenai gap (kesenjangan) antara sistem yang dirancang. Kajian analisis gap sangat diperlukan untuk membuat pemetaan terhadap kekurangan sistem yang ada dan sistem yang sedang berjalan. Kemudian dicari langkah-langkah strategis guna mengetahui dan membandingkan dengan standar yang sudah dirancang.
3. Pembuatan *Master Plan*  
Setiap langkah digitalisasi harus dimulai dengan pembuatan *master plan* sebagai acuan utama dalam melaksanakan program. *Master plan* ini berisikan kebijakan, perencanaan, penandaan, pedoman-pedoman operasional (SOP) dan hal teknis lainnya. Hal ini sangat membantu bila ada permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan, dan perlu melihat kembali acuan utama tersebut.
4. Penandaan  
Program yang sudah disusun harus disertai anggaran yang dibutuhkan. Anggaran digitalisasi harus disesuaikan dengan analisis kebutuhan sistem, ketersediaan peralatan dan media penyimpanan. Peralatan sangat penting karena faktor utama penyedot terbanyak alokasi anggaran.
5. Pelatihan Kompetensi Staf  
Pelatihan kompetensi staf sangat dibutuhkan untuk menjamin bahwa sebuah alat yang dengan sangat mahal mampu berfungsi dan dioperasikan, terutama pelatihan peralatan dan mesin, pelatihan *archieve motivation*, pelatihan keorganisasiaan, dan pelatihan religious. Kemudian dibuat pemetaan mengenai kompetensi dengan membuat matriks yang menerangkan kompetensi dan keahlian masing-masing staff.
6. Pembuatan pedoman SOP

Pembuatan pedoman diperlukan untuk mengawal dan mempermudah pengoperasian sistem maupun peralatan yang digunakan.

#### 7. Pelaksanaan

Pelaksanaan proyek pelestarian dan digitalisasi dokumen atau arsip membutuhkan waktu lebih dari 10 atau 20 tahun. Jelas penting untuk berpikir tentang keadaan yang mungkin akan berubah seiring waktu.

Sehingga digitalisasi arsip dalam perbankan dapat disimpulkan yaitu proses memindahkan data arsip ke perangkat penyimpanan berupa softfile untuk jangka panjang. Seluruh data arsip harus dipertahankan untuk kepatuhan terhadap peraturan. Digitalisasi arsip memiliki kemampuan pencarian file dengan mudah ditemukan dan diambil sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga pada proses pencarian arsip.

### **2.1.4 Implementasi**

#### **2.1.4.1 Pengertian Implementasi**

Sebelum membahas permasalahan pokok yang berhubungan dengan sistem digital, maka alangkah baiknya mengetahui terlebih dahulu apa arti dari implementasi itu sendiri. Terdapat berbagai pendapat para ahli yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Berikut pengertian implementasi menurut para ahli:

Menurut Mulyadi dalam (2015: 12) memberikan penjelasan tentang implementasi yaitu:

“Implementasi adalah suatu kegiatan yang mengacu pada tindakan berupa pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola

operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan”.

Selanjutnya menurut Grindle dalam Mulyadi (2015: 47), “implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Kemudian menurut Teori Jones dalam Mulyadi (2015: 45), “*Those Activities directed toward putting a program into effect*”. (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya).

Kemudian menurut Gordon dalam Mulyadi (2015: 24) menyatakan bahwa, “Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program”.

Sedangkan menurut Kapioru (2014: 105) menyebutkan, ada empat faktor yang memengaruhi Implementasi, yaitu :

- a) Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
- b) Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*)
- c) Sumber daya (*resources*)
- d) Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*)

Berdasarkan berbagai pendapat diatas dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

#### **2.1.4.2 Implementasi Kebijakan**

Implementasi Kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Menurut Mulyadi (2015: 26) menyatakan, “Implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”.

Jadi implementasi kebijakan itu merupakan Tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

#### **2.2 Pendekatan Masalah**

Dalam kondisi saat ini dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, sehingga terdapat banyak sekali pihak-pihak yang memanfaatkan perkembangan IPTEK tersebut untuk menyelaraskan antara kebutuhan dengan seiring berkembangnya zaman. Seperti perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan dengan disertai perkembangan teknologi, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik (better), lebih murah (cheaper), dan lebih cepat (faster) bagi para pelanggannya.

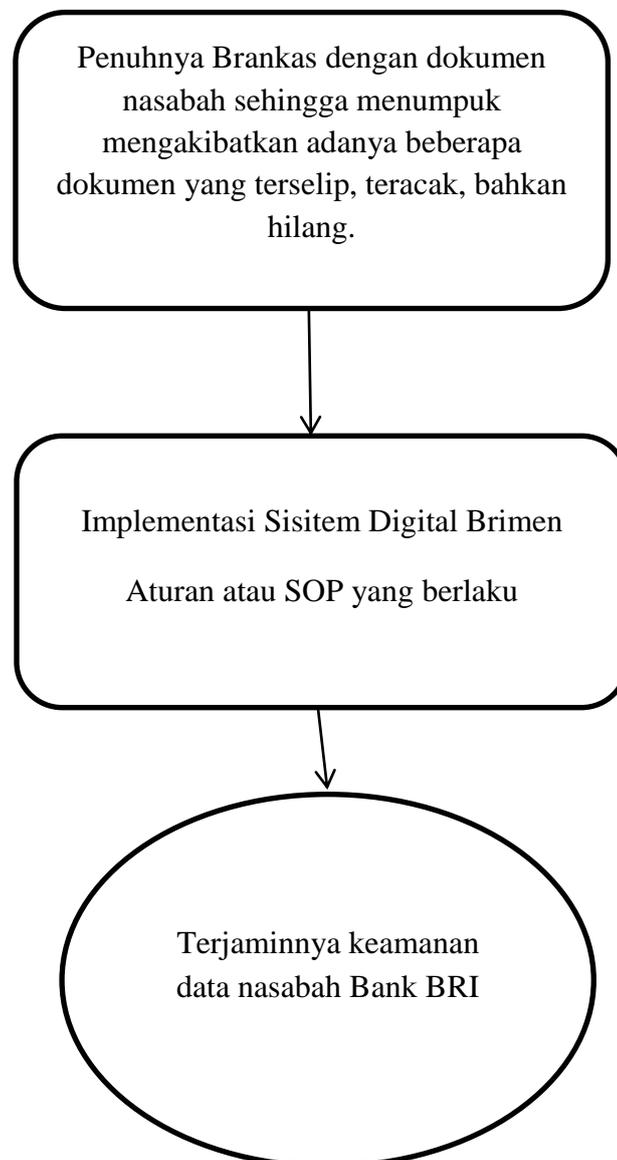
Pada dasarnya kualitas layanan suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pastinya setiap perusahaan memiliki strategi dan sistem yang terus diperbarui. Salah satunya perusahaan perbankan yang kegiatan operasionalnya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, sehingga strategi dan sistem dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik sangat diperlukan.

Salah satu sistem yang dimiliki lembaga keuangan perbankan yaitu sistem pengelolaan dokumen. Sebelumnya, dokumen yang ada disimpan pada brankas berdasarkan jenis produk dan tahun. Hal tersebut membutuhkan waktu lama saat pencarian dan tidak jarang dokumen yang terselip atau sulit dicari karena proses pengelolaan dokumen dan tata letaknya yang begitu tidak tersusun. Sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam mencarinya dan berakibat memperlambat pelayanan terhadap nasabahnya.

Namun berbeda dengan sekarang, Bank BRI menerapkan program pengelolaan dokumen yang bila dibutuhkan dokumen nasabah atau berkas-berkas operasional lainnya dapat dicari dengan cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama. Bank BRI memiliki program sistem yang dapat mempermudah karyawan dalam pencarian berkas atau dokumen yaitu dengan sistem yang bernama sistem Brimen (BRI Document Management System). Brimen merupakan sistem baru untuk pendigitalan penyimpanan data nasabah akan menampung secara menyeluruh dokumen nasabah yang ada pada bank BRI. Dalam prosesnya, terdapat penyusunan kode lemari dan rak yang akan mempermudah saat pencarian dokumen.

Tujuan dari sistem Brimen yaitu untuk memberikan kemudahan baik untuk nasabah maupun karyawan yang bilamana dibutuhkan dokumen/berkas-berkas dapat dicari dengan mudah dan cepat. Sehingga dengan menerapkan sistem digital brimen dapat memberikan kemudahan dalam pencarian dokumen dan dapat memberikan kenyamanan, keamanan dalam meningkatkan kepuasan layanan yang optimal perbankan kepada masyarakat.

Berikut adalah model penelitian dalam Tugas Akhir ini:



### Gambar 2.1 Model Penelitian

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2022