OPTIMALISASI PENGARSIPAN DOKUMEN KREDIT DAN MONITORING PEMBAYARAN ANGSURAN KREDIT DI PT BPR URBAN BALI

Ni Made Indrayanti Rahayu[1,*], Ni Wayan Rustiarini[2], Putu Cita Ayu[3]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3]Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: indrayantirahayu6@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan administrasi kredit yang tertib dan sistematis merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas operasional perbankan serta menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. PT BPR Urban Bali menghadapi kendala dalam pengarsipan dokumen kredit yang belum terstruktur, khususnya dokumen yang diterima setelah proses akad kredit, serta masih ditemukannya debitur yang melakukan pembayaran angsuran melewati tanggal jatuh tempo. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan efektivitas administrasi kredit melalui optimalisasi pengarsipan dokumen kredit serta meningkatkan kepatuhan pembayaran angsuran debitur melalui edukasi dan mekanisme pengingat pembayaran. Pelaksanaan program meliputi penataan dan digitalisasi dokumen kredit melalui proses scanning, pengelompokan arsip berdasarkan identitas debitur, pemantauan kelengkapan dokumen menggunakan sistem Spreadsheet, edukasi pembayaran angsuran, serta penerapan mekanisme pengingat pembayaran melalui media komunikasi. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa sistem pengarsipan dokumen menjadi lebih tertata dan mudah diakses, sehingga meningkatkan efisiensi penyimpanan dan pencarian dokumen. Selain itu, penerapan mekanisme pengingat dan edukasi kepada debitur mendukung peningkatan kepatuhan pembayaran angsuran serta memperkuat pengelolaan administrasi kredit. Dengan demikian, program ini mampu meningkatkan efektivitas administrasi kredit dan mendukung pengelolaan kredit yang lebih optimal di PT BPR Urban Bali.

Kata kunci: pengarsipan dokumen kredit, administrasi kredit, pembayaran angsuran, kepatuhan debitur

ANALISIS SITUASI

Bank Perekonomian Rakyat (BPR) memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat, khususnya pada sektor UMKM dan masyarakat yang belum sepenuhnya terlayani oleh bank umum. Sebagai lembaga yang berfokus pada penyaluran kredit, BPR berperan dalam menyediakan akses permodalan bagi masyarakat dengan proses yang relatif mudah dan fleksibel Azzahra (2026). Dalam kegiatan perkreditan, pengelolaan administrasi dan pengarsipan dokumen penting untuk mendukung kelancaran operasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk media yang perlu dikelola agar mudah disimpan, dipelihara, dan ditemukan Kembali (Buga & Azhari, 2023)

Tingginya aktivitas perkreditan meningkatkan jumlah dokumen yang harus dikelola BPR. Pengarsipan yang belum optimal dapat menghambat pencarian dokumen Ni et al. (2025). Selain itu, keterlambatan pembayaran angsuran akibat kurangnya tanggung jawab maupun kesulitan keuangan debitur dapat meningkatkan risiko operasional dan kredit bermasalah(Abidiyanto & Adinugraha, 2023).

PT BPR Urban Bali sebagai mitra dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat merupakan lembaga yang menjalankan aktivitas penyaluran kredit kepada masyarakat. Tingginya aktivitas penyaluran kredit menyebabkan meningkatnya jumlah dokumen yang harus dikelola, mulai dari dokumen pengajuan, perjanjian kredit, dokumen jaminan, hingga dokumen pendukung lainnya. Dalam proses penyaluran kredit, BPR juga menghadapi risiko kredit, yaitu kemungkinan kredit yang telah disalurkan tidak dapat dikembalikan sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah disepakati Natalia Dwi Prameswari (2022). Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kredit dan kepatuhan debitur dalam melakukan pembayaran menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan optimalisasi pengarsipan dokumen kredit melalui penataan yang sistematis serta edukasi dan monitoring kepada debitur terkait pembayaran angsuran tepat waktu. Penggunaan media pengingat dan prosedur administrasi yang terstruktur diharapkan dapat mengurangi keterlambatan pembayaran dan meningkatkan efektivitas pengelolaan kredit.

Melalui program optimalisasi pengarsipan dokumen kredit serta monitoring dan pengingat pembayaran angsuran tepat waktu, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan ketertiban administrasi, kepatuhan pembayaran debitur, efisiensi operasional, dan kualitas pelayanan PT BPR Urban Bali.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di PT. BPR Urban Bali, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut:

1. Sistem pengarsipan dokumen belum tersusun secara terstruktur.
2. Keterlambatan pembayaran angsuran tepat waktu.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun solusi dan target yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan yaitu:

1. Penataan dan digitalisasi dokumen kredit sebagai upaya meningkatkan efektivitas administrasi kredit.
2. Peningkatan ketepatan waktu pembayaran angsuran melalui edukasi dan pemberian Surat Peringatan (SP) kepada Debitur.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat terkait Optimalisasi Pengarsipan Dokumen Kredit dan Monitoring Pembayaran Angsuran Kredit di PT. BPR Urban Bali yaitu:

1. Pendampingan untuk Staff Administrasi dalam penataan dan digitalisasi dokumen kredit (meliputi scanning digital , pengelompokan dokumen , serta penyimpanan soft copy secara terstruktur)
2. Membuat panduan tertulis dan checklist standar operasional prosedur (SOP) Pengarsipan Dokumen Kredit sebagai referensi agar setiap karyawan dapat mengikuti proses pengarsipan dengan konsisten dan terstruktur
3. Edukasi debitur untuk pentingnya melakukan pembayaran kewajiban yang dimiliki agar sesuai dengan tanggal jatuh tempo
4. Pemberian Surat Peringatan (SP) sesuai dengan list harian debitur yang menunggak

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pemantauan dokumen kredit sebagai upaya meningkatkan efektivitas administrasi kredit

Pemantauan kelengkapan dokumen dilakukan melalui Penggunaan Google Spreadsheet diharapkan dapat meminimalkan penggunaan dokumen fisik,mempercepat proses surat-menyurat, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi dokumen PT BPR Urban Bali melalui sistem scanning dan diarsip di Folder Data kredit dan melakukan monitoring melalui Google Spreadsheet, sehingga pengecekan dokumen yang telah diterima maupun yang masih kurang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien dibandingkan pencarian secara manual (Kayla Safrina & Fenti Sofiani, 2024).

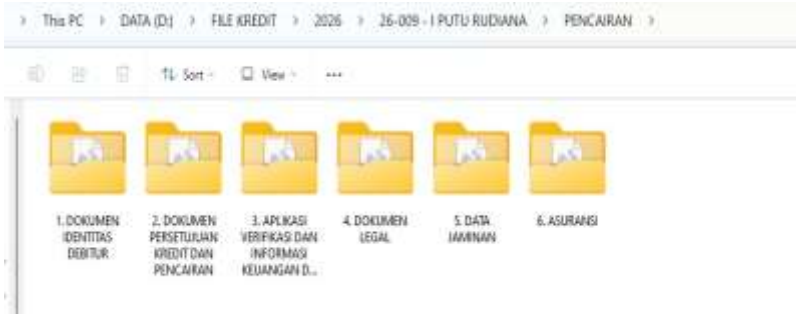


Gambar 1. Spreadsheet Pemenuhan TBO

2. Pemindaian Berkas Kredit Melalui Sistem Scanning

Dokumen yang diterima oleh Admin Kredit yang telah dilengkapi Oleh bagian terkait terlebih dahulu dipindai (scanning) sebagai arsip digital, kemudian diberi nama berdasarkan nama debitur atau nomor kredit dan diserahkan kepada staf administrasi. Selanjutnya, dokumen disimpan pada folder masing-masing debitur agar lebih mudah ditemukan dan dikelola. Pengelolaan data yang akurat membantu pihak mengurangi

risiko kesalahan pencatatan serta membantu proses pengambilan keputusan kredit (Ramdhani & Nugroho, 2026).



Gambar 2. Pengelompokan Berkas Scanning

3. Edukasi Nasabah Upaya Meningkatkan Pembayaran Angsuran Kredit Tepat Waktu

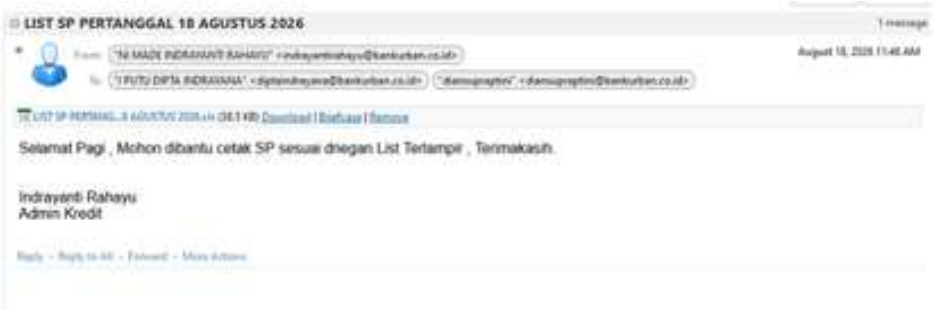
Kredit yang disalurkan harus dikelola dengan baik, hal ini untuk menghindari risiko kerugian kredit karena kredit yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan kredit bermasah atau *non performing loan* yang dapat memberikan dampak buruk kepada profitabilitas (Fahrur Rozi et al., 2023). Salah satu dengan cara memberikan edukasi kepada debitur mengenai pentingnya melakukan pembayaran angsuran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Edukasi dilakukan secara langsung maupun melalui pesan WhatsApp dengan menyampaikan informasi mengenai tanggal jatuh tempo, pentingnya membayar tepat waktu, serta dampak yang dapat terjadi apabila pembayaran terlambat. Debitur juga diberikan pemahaman mengenai manfaat menjaga kelancaran pembayaran dan riwayat kredit. Melalui edukasi ini, diharapkan debitur lebih memahami kewajibannya dan dapat melakukan pembayaran tepat waktu sehingga risiko terjadinya tunggakan dapat diminimalkan.



Gambar 3. Edukasi Nasabah terkait Pembayaran Angsuran

4. Pemberian Surat Peringatan (SP) terhadap debitur yang sudah menunggak agar melakukan pembayaran angsuran jatuh tempo tepat waktu

Pemberian Surat Peringatan (SP) dilakukan kepada debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran sebagai bentuk pengingat dan tindak lanjut atas kewajiban angsuran. SP membantu memberikan kejelasan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi serta mendorong debitur untuk segera menyelesaikan tunggakan. Dengan adanya pemberian SP secara teratur, proses monitoring dan penanganan keterlambatan pembayaran menjadi lebih tertib dan terdokumentasi.



Gambar 4. Kordinasi dengan Bagian Legal untuk Pencetakan SP

Pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat di PT BPR Urban Bali memberikan dampak positif terhadap pengelolaan administrasi kredit.dimana arsip yang tertata dengan baik memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih cepat dan efisien, sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan Meiliani & Alma (2026). Pada pengarsipan dokumen kredit, dokumen yang diterima setelah akad sebelumnya belum tersusun secara sistematis sehingga pencarian dan pemenuhan dokumen membutuhkan waktu lebih lama. Melalui program ini, dokumen yang diterima dilakukan scanning, diberi nama berdasarkan identitas debitur atau nomor kredit, kemudian disimpan pada folder masing-masing debitur. Pengarsipan ditargetkan selesai maksimal H+2 setelah dokumen diterima. Selain itu, penggunaan website monitoring membantu staf mengetahui dokumen yang sudah diterima dan yang masih belum lengkap. Dengan sistem tersebut, pengarsipan menjadi lebih tertib dan dokumen lebih mudah ditemukan.

Pada program monitoring pembayaran angsuran, dilakukan pengingat melalui WhatsApp H-7 sebelum jatuh tempo serta edukasi kepada debitur mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu. Apabila terjadi keterlambatan, Bagian Legal menyiapkan Surat Peringatan (SP) yang disampaikan oleh Account Officer (AO) kepada debitur. Jika tunggakan masih berlanjut, penanganan dilanjutkan oleh Bagian Remedial sesuai prosedur yang berlaku. Penerapan mekanisme tersebut membantu membuat proses monitoring dan tindak lanjut pembayaran menjadi lebih terarah.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala, seperti dokumen yang diterima secara bertahap, serta respons debitur yang berbeda terhadap pengingat pembayaran. Namun, melalui koordinasi antar bagian dan penggunaan sistem

monitoring, kedua program dapat berjalan dengan lebih terstruktur. Secara keseluruhan, program ini membantu meningkatkan ketertiban pengarsipan dokumen dan efektivitas monitoring pembayaran angsuran di PT BPR Urban Bali. Selain itu, bank harus lebih aktif didalam melakukan perbaikan sistem guna terhindar dari resiko kredit bermasalah yang disebabkan oleh faktor internal juga bank perlu meningkatkan kualitas pengamanan kredit guna memperkecil kemungkinan terjadinya kredit bermasalah yang disebabkan oleh faktor debitur dalam hal ini Pihak bank harus berhati-hati dan selektif dalam memberikan kredit kepada nasabah, antara lain dengan memperhatikan prinsip-prinsip pemberian kredit.(Apriana et al., 2017).

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di PT BPR Urban Bali melalui optimalisasi pengarsipan dokumen kredit dan peningkatan ketepatan pembayaran angsuran debitur telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Penerapan prosedur scanning, pengelompokan dokumen berdasarkan debitur, serta penggunaan website monitoring membantu membuat proses pengarsipan menjadi lebih tertib, sistematis, dan mudah dipantau. Selain itu, penerapan pengingat pembayaran dan edukasi kepada debitur turut mendukung upaya meningkatkan ketepatan pembayaran angsuran.

Selama pelaksanaan kegiatan, beberapa kendala seperti penerimaan dokumen secara bertahap dan perbedaan respons debitur terhadap pengingat pembayaran dapat diatasi melalui koordinasi dengan pihak terkait. Pelaksanaan kegiatan juga mendorong terciptanya proses monitoring dokumen dan pembayaran yang lebih terarah sehingga dapat membantu mendukung efektivitas administrasi kredit di perusahaan.

Secara keseluruhan, program pengabdian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen kredit dan mendukung upaya preventif terhadap keterlambatan pembayaran angsuran. Keberlanjutan program perlu didukung dengan konsistensi penerapan prosedur pengarsipan, pemanfaatan website monitoring, pemberian pengingat dan edukasi kepada debitur, serta evaluasi secara berkala agar manfaat program dapat terus dipertahankan dan dikembangkan di PT BPR Urban Bali. Keberhasilan program optimalisasi pengarsipan dokumen kredit dan peningkatan ketepatan pembayaran angsuran debitur di PT BPR Urban Bali merupakan langkah penting dalam mendukung terciptanya administrasi kredit yang lebih tertib, sistematis, dan efektif. Namun, agar manfaat dari program yang telah dilaksanakan dapat dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan, diperlukan komitmen dari seluruh pihak terkait, khususnya bagian Administrasi Kredit, Legal, Account Officer, dan Remedial dalam menerapkan prosedur yang telah disusun secara konsisten.

Pada aspek pengarsipan dokumen kredit, perusahaan disarankan untuk mempertahankan prosedur scanning setiap dokumen yang diterima dan melakukan pengarsipan maksimal H+2 sejak dokumen diterima. Pengelompokan dokumen berdasarkan masing-masing debitur juga perlu dilakukan secara konsisten agar proses pencarian dan pemenuhan dokumen dapat berlangsung lebih cepat. Selain itu, website

monitoring dokumen yang telah diterapkan perlu diperbarui secara berkala sehingga status kelengkapan dokumen setiap debitur dapat diketahui dengan mudah dan dapat menjadi dasar tindak lanjut apabila masih terdapat dokumen yang belum terpenuhi.

Selanjutnya, perusahaan perlu memperkuat koordinasi antara bagian Administrasi Kredit, Legal, dan Account Officer dalam proses pemenuhan dokumen kredit. Dokumen yang belum lengkap atau masih dalam proses perlu segera diinformasikan kepada pihak yang bertanggung jawab sehingga keterlambatan pengarsipan dapat diminimalkan. Evaluasi secara berkala terhadap daftar dokumen yang belum terpenuhi juga dapat dilakukan untuk memastikan tidak terdapat dokumen yang terlewat atau tertunda terlalu lama.

Pada aspek pembayaran angsuran, perusahaan disarankan untuk menerapkan mekanisme pengingat kepada debitur secara konsisten sebelum tanggal jatuh tempo. Pengingat melalui WhatsApp dapat dilakukan sebagai langkah preventif untuk meningkatkan kesadaran debitur terhadap kewajiban pembayaran. Account Officer juga diharapkan dapat memberikan edukasi secara berkelanjutan mengenai pentingnya pembayaran angsuran tepat waktu serta konsekuensi yang dapat timbul apabila terjadi keterlambatan pembayaran.

Koordinasi antara Account Officer dan Remedial juga perlu terus ditingkatkan dalam melakukan monitoring terhadap debitur, khususnya debitur yang mulai menunjukkan adanya keterlambatan pembayaran. Dengan adanya pemantauan lebih awal, perusahaan dapat melakukan tindak lanjut secara lebih cepat dan tepat sesuai dengan kondisi debitur. Pendekatan yang dilakukan juga sebaiknya tetap mengutamakan komunikasi yang baik dan persuasif agar hubungan perusahaan dengan debitur tetap terjaga.

Selain itu, perusahaan disarankan untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan kedua program. Evaluasi dapat mencakup tingkat kelengkapan dokumen kredit, ketepatan waktu pengarsipan, efektivitas penggunaan website monitoring, serta perkembangan ketepatan pembayaran angsuran debitur. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kendala yang masih terjadi dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Terakhir, keberlanjutan program perlu didukung dengan pembiasaan kerja yang mengutamakan ketelitian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kredit. Setiap bagian diharapkan dapat menjalankan tugas sesuai prosedur dan saling mendukung dalam proses pemenuhan dokumen maupun monitoring pembayaran. Dengan penerapan yang konsisten, evaluasi berkala, serta koordinasi yang baik antarbagian, program yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang dalam meningkatkan efektivitas administrasi kredit dan kualitas pelayanan kepada debitur di PT BPR Urban Bali

DAFTAR PUSTAKA

Abidiyanto, M. S., & Adinugraha, H. H. (2023). Pengembangan Pariwisata Halal pada Objek Wisata Linggo Asri Kabupaten Pekalongan: Social Media Approach. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah : AICONOMIA*, *2*(2), 65–84. https://doi.org/10.32939/acm.v2i2.3141

Apriana, S., Wahyu, D., Magister Ilmu Administrasi Bisnis, M., ULM Banjarmasin, F., Magister Ilmu Administrasi Bisnis, D., & ULM Banjarmasin Jl Brigjen Hasan Basry Banjarmasin, F. H. (2017). *Analisis Pengaruh Prasyarat Kredit (5C) Terhadap Kelancaran Pembayaran Angsuran Nasabah Di Bank Kalsel Unit Sentra Antasari Banjarmasin* (Vol. 6, Number 1).

Azzahra, V. (2026). Pendampingan Administrasi Kredit UMKM oleh Mahasiswa Magang: Studi Kasus di BPR Supra Artapersada Sukabumi Article Info. *Sciences Du Nord Community Service*, *03*(01), 118–125. https://doi.org/10.71238/sncs.v3i01.153

Buga, S., & Azhari, I. P. (2023). Penerapan Digitalisasi Brimen Dalam Pengarsipan Dokumen KPR Pada Bank Rakyat Indonesia Kanca Pekanbaru Sudirman. In *Jurnal Akuntansi AKTIVA* (Vol. 4, Number 2). https://doi.org/https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4832

Fahrur Rozi, A., Qomariyah, S., Iliyan Albatul, L., & Fitroh Nur Aini, L. (2023). Analisis Konsep, Prinsip, dan Implemantasi Hukum Jaminan dalam Menjamin Kepastian dan Perlindungan Bagi Kreditur dan Debitur di Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *1*(3). https://doi.org/10.5281/zenodo.14986182

Kayla Safrina, & Fenti Sofiani. (2024). Pemanfaatan Aplikasi Google Spreadsheet Dalam Pengelolaan Surat Masuk Di Kementerian Atr/Bpn. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi (Serasi)*, *22*, 149–156. https://journal.budiluhur.ac.id/serasi/article/view/3593/1649

Meiliani, & Alma. (2026). *Prosedur Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen Nasabah di Unit RFO BSI KCP Sudirman Palembang*. *4*(1), 19–24. https://doi.org/10.36908/jkpm

Natalia Dwi Prameswari. (2022). *Analisis Perlakuan Akuntansi Kredit Bermasalah Dan Pengaruhnya Terhadap Laporan Keuangan Pada Bpr Urban Bali*. https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/4622

Ni, O., Dewi, W., & Putri, J. N. (2025). *Prosedur Pengelolaan Arsip Kredit Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Nusa Dua*. https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/16481/2/RAMA_63411_2215713069_0016126505_0012086106_part.pdf

Ramdhani, M., & Nugroho, R. (2026). Implementasi Administrasi Kredit dan Pengelolaan Data dalam mendukung Efisiensi Operasi Bisnis Bank Jatim Capem Royal Plaza. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Perencanaan Kebijakan*, *3*(3), 6. https://doi.org/10.47134/jampk.v3i3.1045