

## Peranan Kelengkapan Dokumen dalam Proses Transaksi Pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

Aryani Cahaya Putri<sup>1</sup>, Putu Purnama Dewi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pendidikan Nasional

<sup>1</sup>aryanicahayaputri02@gmail.com

*Received: 4 September 2022; Revised: 22 Agustus 2023; Accepted: 20 September 2023*

### **Abstract**

*The payment system in Indonesia is growing rapidly. This development is marked by the existence of new mechanisms in the payment process in various agencies. As a result, payment technology innovations are emerging very rapidly, one of which is Bank Indonesia. In maintaining the smooth running of the payment system, Bank Indonesia has created a payment transaction mechanism through a website, one of which is used at the Bali Province Representative Office of Bank Indonesia (KPwBI). In collecting data on the website, it requires complete documents as a means of recording information. The administration of documents must be complete and accurate, so that the relevant data becomes comprehensive information for the process of fund transactions. Incomplete documents cause delays in the next work process and create other obstacles that can affect employees as well as the company. The company is rightly obliged to always maintain and develop the quality of its services. In maintaining the quality of its services, human resources (HR) are also needed who are able to develop the quality of their work properly to ensure the quality and productivity of the company. Therefore, this activity aims to determine the role of document completeness in the payment transaction process at the Bali Province Representative Office of Bank Indonesia. So that it can implement the right strategy to minimize greater risks.*

**Keywords:** *the completeness of document; payment system; Bank Indonesia*

### **Abstrak**

Sistem pembayaran di Indonesia semakin cepat berkembang. Perkembangan ini ditandai oleh adanya mekanisme baru dalam proses pembayaran di berbagai instansi. Akibatnya inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat, salah satunya terjadi pada Bank Indonesia. Dalam menjaga kelancaran sistem pembayarannya, Bank Indonesia menciptakan mekanisme transaksi pembayaran melalui *website* yang salah satunya digunakan pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) Provinsi Bali. Dalam pendataan ke *website*, membutuhkan dokumen yang lengkap sebagai sarana pencatatan informasi. Penyelenggaraan dokumen wajib dibuat dengan lengkap dan akurat, sehingga data yang bersangkutan menjadi informasi yang komprehensif untuk proses transaksi dana. Dokumen yang tidak lengkap menyebabkan tertundanya proses bekerja selanjutnya dan menciptakan kendala lain yang dapat mempengaruhi karyawan dan juga perusahaan. Perusahaan sudah sepantasnya berkewajiban untuk selalu menjaga dan mengembangkan kualitas layanannya. Dalam menjaga kualitas layanannya, diperlukan juga tenaga sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengembangkan kualitas pekerjaannya dengan baik untuk menjamin kualitas maupun produktivitas dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui

# Peranan Kelengkapan Dokumen dalam Proses Transaksi Pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

Aryani Cahaya Putri, Putu Purnama Dewi

---

peranan kelengkapan dokumen dalam proses transaksi pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk meminimalkan risiko yang lebih besar.

**Kata Kunci:** kelengkapan dokumen; sistem pembayaran; Bank Indonesia

## A. PENDAHULUAN

Sistem pembayaran di Indonesia semakin cepat berkembang. Perkembangan ini ditandai oleh adanya mekanisme baru dalam proses pembayaran di berbagai instansi. Sistem Pembayaran merupakan sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Seiring dengan kemajuan teknologi, mekanisme dalam proses pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodasi setiap kebutuhan masyarakat dalam hal transaksi dana secara cepat, aman dan efisien. Kemajuan sistem pembayaran diharapkan mampu membantu proses kinerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas perusahaannya. Akibatnya inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat, salah satunya terjadi di Bank.

Bank merupakan fasilitas pelayanan keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Transaksi Proses pembayaran merupakan salah satu bagian penting dalam membantu pelaksanaan pemberian layanan kebutuhan *client*. Hal ini berkaitan dengan isi dokumen pembayaran yang mencerminkan segala informasi menyangkut *client* sebagai dasar dalam pelaksanaan transaksi pembayaran. Ghafary dan Khairani (2020), mengemukakan bahwa Sistem pembayaran di Indonesia diatur di dalam Undang-undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, hal tersebut dilandasi oleh Bank Indonesia sebagai lembaga Bank Sentral Republik Indonesia yang memiliki tugas dalam mengatur sistem pembayaran di Indonesia. Dalam mencapai tujuannya Bank Indonesia mempunyai 3 tugas utama, yaitu menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga

kelancaran sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi bank.

Selain itu, Bank Indonesia memiliki misi salah satunya turut mengembangkan ekonomi dan keuangan digital melalui penguatan kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia. Bank Indonesia memiliki kantor perwakilan yang terdapat di dalam negeri yang tersebar di seluruh Indonesia dan juga luar negeri yang terdapat di Beijing, Tokyo, Singapore, London, dan New York. Dalam menjaga kelancaran sistem pembayarannya, Bank Indonesia menciptakan mekanisme transaksi pembayaran melalui *website* yang salah satunya digunakan pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) Provinsi Bali.

Berbagai proses transaksi pembayaran menggunakan *website* yang hanya bisa diakses oleh staf yang berwenang sehingga dapat dijaga kerahasiaannya. Seperti pembayaran gaji pegawai kontrakan, pembayaran kegiatan atau *event*, pembayaran beasiswa, pembayaran perlengkapan dan lainnya. Pemanfaatan teknologi dimaksudkan untuk mempermudah karyawan dalam bekerja dan meminimalkan risiko yang terjadi di perusahaan. *Website* dalam yang dimaksud bernama *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP merupakan *website* yang berfungsi untuk transaksi pada proses pembayaran yang mencakup pendataan pihak yang bersangkutan (*supplier*), nomor rekening bank, tujuan bank untuk sebelum di lakukannya transaksi. ERP juga memudahkan pengecekan status pembayaran yang sudah di transaksi, di mana kode dan tanggal pembayarannya akan dicatat pada berkas fisik. Berkas tersebut selanjutnya akan di proses menjadi dokumen arsip.

Dalam pendataan ke *website*, membutuhkan dokumen yang lengkap sebagai sarana pencatatan informasi. Menurut Lestani dan Susana (2016), Dokumen adalah surat penting atau berharga yang sifatnya tertulis

atau tercetak yang berfungsi atau dapat di pakai sebagai bukti ataupun keterangan. Penyelenggaraan dokumen wajib dibuat dengan lengkap dan akurat, sehingga data yang bersangkutan menjadi informasi yang komprehensif untuk proses transaksi dana. Dokumen yang lengkap adalah berkas atau catatan yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditentukan perusahaan, akurat, dapat dibaca, tidak terpotong, dan lainnya. Dokumen yang tidak lengkap menyebabkan tertundanya proses bekerja selanjutnya dan menciptakan kendala lain yang dapat mempengaruhi karyawan dan juga perusahaan.

Berdasarkan kendala yang terjadi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, kelengkapan dokumen memiliki peranan penting dalam transaksi proses pembayaran. Dokumen yang kurang lengkap dapat berdampak bagi karyawan dan juga perusahaan di antaranya yaitu penurunan produktivitas perusahaan, banyaknya biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk karyawan yang lembur, dan penurunan kesehatan pegawai secara fisik dan mental. Selain itu, pelayanan kepada masyarakat juga lambat sehingga banyak masyarakat yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan sudah sepatutnya berkewajiban untuk selalu menjaga dan mengembangkan kualitas layanannya.

Dalam menjaga kualitas layanannya, diperlukan juga tenaga sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengembangkan kualitas pekerjaannya dengan baik untuk menjamin kualitas maupun produktivitas dari perusahaan tersebut. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dapat dikatakan juga bahwa manusia merupakan modal utama sebagai penggerak dalam melaksanakan kegiatan. Oleh karena itu, diperlukan solusi dalam penerapan strategi untuk meminimalkan risiko yang lebih berat di Kantor Perwakilan Bank Indonesia

Provinsi Bali baik dari segi layanan, prosedur, dan SDM.

## B. PELAKSANAAN DAN METODE

Waktu dan Tempat dilaksanakan kepada tanggal 6 Juli-4 September 2022, bertempat di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali (Gambar 1). Pelaksanaan menggunakan metode partisipatif. Di mana penulis ikut berpartisipasi bekerja dalam proses pembayaran di Divisi Keuangan, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Pengamatan dilakukan melalui observasi dan wawancara. Pujaastawa (2016), menyatakan dalam proses wawancara terdapat kecenderungan sang informan untuk memberikan jawaban-jawaban yang bersifat normatif. Sedangkan melalui pengamatan sang observer (pengamat) dapat mengetahui secara langsung keberadaan obyek atau peristiwa yang diamatinya.



Gambar 1. Lokasi Pelaksanaan

Observasi dilakukan berdasarkan pengamatan langsung dalam transaksi proses pembayaran yang diteliti penulis. Sedangkan wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada salah satu pegawai di Divisi Keuangan, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Tujuan yang ingin dicapai adalah menerapkan strategi terkait kendala yang terjadi agar dapat meningkatkan produktivitas bekerja karyawan di divisi keuangan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali melalui saran berupa solusi dan sosialisasi. Melalui saran dan sosialisasi, kendala yang terjadi akibat kelengkapan dokumen dapat diantisipasi dengan strategi baru.

Sebelum proses transaksi pembayaran berlangsung, petugas berkewajiban untuk

# Peranan Kelengkapan Dokumen dalam Proses Transaksi Pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

Aryani Cahaya Putri, Putu Purnama Dewi

memperhatikan dan memastikan kelengkapan dokumen yang akan digunakan untuk bekerja. Dokumen yang tidak lengkap mempengaruhi penurunan produktivitas perusahaan, di mana tahap proses bekerja selanjutnya menjadi tertunda. Dalam meminimalkan risiko yang terjadi, Petugas yang bersangkutan dapat melakukan monitoring dan pengecekan dokumen sebelum diproses. Apakah dokumen tersebut sudah memenuhi SOP yang telah ditetapkan, apakah item-item yang harus tertera sudah lengkap, dan prosedur lainnya yang wajib dikumpulkan. Sehingga dokumen yang diperlukan dapat memperlancar proses bekerja karyawan ke tahap selanjutnya. Oleh karena itu, Pentingnya pemberian edukasi berupa sosialisasi kepada karyawan dan juga *client* terkait pentingnya kelengkapan dokumen dalam proses transaksi pembayaran.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, maka metode penyelesaian masalah yang dilakukan, yaitu:

1. Memberikan usulan kepada karyawan berupa solusi agar produktivitas perusahaan dapat berkembang, terkait pentingnya kelengkapan dokumen dalam transaksi proses pembayaran. Usulan yang diberikan berupa saran langsung kepada karyawan bagaimana dampak yang terjadi apabila kurang memperhatikan dokumen yang akan dikelola, bagaimana ketentuan dokumen yang akurat, dan memberikan solusi yang tepat sehingga dapat diketahui oleh *client*.
2. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau *client* yang bersangkutan dengan pembayaran sebelum proses transaksi berlangsung. Menekankan pemahaman dokumen yang harus dilengkapi *client* sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan. Dengan tujuan *client* mampu melengkapi dokumennya dan memahami isi atau *item* yang harus ada pada berkas. Di antaranya yaitu foto buku tabungan yang akurat, nama yang jelas, nama yang sesuai dengan KTP, Data diri lengkap, Nomor rekening aktif, dan kesesuaian nama dan buku tabungan yang terkait. Serta mengedukasi *client* bahwa

risiko dan kendala yang dapat terjadi menyebabkan pelayanan yang kurang memuaskan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kendala yang terjadi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, Peranan kelengkapan dokumen sangat penting dalam transaksi proses pembayaran di Divisi Keuangan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Sebab dalam proses pembayaran mencakup pendataan dan transaksi berupa dokumen yang harus didata untuk dilanjutkan transaksi dana. Dokumen yang salah dan tidak lengkap mempengaruhi pelayanan masyarakat dan mempengaruhi kualitas, mutu sarana pelayanan keuangan perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan harus melakukan monitoring pengecekan dan pencocokan berulang-ulang, sehingga proses selanjutnya tertunda dan layanan yang diberikan kepada *client* kurang memuaskan.

Dokumen yang tidak lengkap terjadi karena kurangnya penekanan prosedur yang diberikan kepada *client*, human eror, atau kurangnya komunikasi yang baik. Menurut Meister (dalam Soesanto, 2010), *human error* adalah probabilitas keandalan manusia untuk menyelesaikan suatu aktivitas secara sukses dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan kendala yang terjadi, dapat dikatakan kelengkapan dokumen dipengaruhi oleh Manusia. Di mana manusia adalah makhluk hidup yang bisa mengontrol dan menggerakkan benda mati. Hasibuan (2019) mengemukakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Jadi kendala yang disebabkan oleh tidak lengkapnya dokumen dapat terjadi karena kesalahan dari SDM yang terkait. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya informasi, kurangnya pemahaman, kurangnya perhatian, masalah psikologis, mental dan juga lainnya. Sehingga kendala yang terjadi berpengaruh terhadap karyawan dan juga perusahaan. Perlunya membangun hubungan kerjasama antar

karyawan dan *client* agar segala urusannya dapat berjalan dengan baik dan saling menguntungkan. Dengan solusi yang tepat, kegiatan transaksi proses pembayaran di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali dapat berjalan sesuai harapan.

Solusi yang dapat diberikan yaitu pemberian sosialisasi menekankan pihak yang bersangkutan dalam proses pembayaran terkait *Standard Operating Procedure* (SOP) atau rangkaian prosedur perusahaan yang telah ditentukan pada proses pembayaran dan dokumen yang harus dilengkapi sebelum ditransaksi. Contohnya dalam pengumpulan foto buku tabungan, nama dan foto harus terbaca dengan jelas, tidak terpotong, akurat, aktif, dan sesuai dengan nama yang berada di KTP Pihak yang bersangkutan. Dengan demikian, kendala yang terjadi akibat tidak lengkapnya dokumen dapat dihindari dikarenakan adanya kerjasama antar karyawan dan pihak yang bersangkutan. Sehingga proses pendataan dan transaksi dapat berjalan lancar dengan waktu yang singkat dan dapat melanjutkan tahapan pekerjaan selanjutnya.

Selain itu perusahaan dapat menerapkan dengan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang dengan dibentuk digitalisasi arsip. Digitalisasi arsip bertujuan untuk mempermudah karyawan dalam bekerja. Dimana dalam proses pembayaran memuat banyak proses yang harus dilalui dan dilakukan secara manual menuntut karyawan untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dalam mengelola dokumen yang bersifat fisik. Petugas harus melakukan penginputan data, pengecekan berkas, penyimpanan dokumen fisik, pemilahan berkas dan lainnya.

Didukung juga dengan teknologi yang semakin pesat berkembang yang menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi di Divisi Keuangan dalam bentuk digitalisasi, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali dapat menciptakan inovasi baru berupa digitalisasi arsip. Tugas-tugas yang sebelumnya harus ditangani secara manual, dapat diselesaikan lebih cepat dengan dukungan sistem komputer. Selain itu, digitalisasi arsip juga sangat efektif

mengurangi penggunaan kertas di perusahaan. Namun adanya faktor penghambat dalam digitalisasi arsip dikarenakan sarana dan prasarana dan Sumber Daya Manusia yang belum dapat menjangkau teknologi digitalisasi arsip menyebabkan budaya kerja pengarsipan berkas masih dilakukan secara manual sampai dikeluarkannya kebijakan atau aturan baru oleh pimpinan yang berwenang.

## **D. PENUTUP**

### **Simpulan**

Peranan kelengkapan dokumen sangat penting dalam proses pembayaran di Divisi keuangan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Dokumen yang tidak lengkap dapat berdampak bagi karyawan dan juga perusahaan di antaranya yaitu penurunan produktivitas perusahaan, banyaknya biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk karyawan yang lembur, dan penurunan kesehatan pegawai secara fisik dan mental. Selain itu, pelayanan kepada masyarakat juga lambat sehingga banyak masyarakat yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perlunya membangun hubungan kerjasama antar karyawan dan *client* agar segala urusannya dapat berjalan dengan baik dan saling menguntungkan. Solusinya yaitu pemberian sosialisasi menekankan pihak yang bersangkutan dalam proses pembayaran terkait *Standard Operating Procedure* (SOP) atau rangkaian prosedur perusahaan yang telah ditentukan pada proses pembayaran dan dokumen yang harus dilengkapi sebelum ditransaksi. Dengan solusi yang tepat, kegiatan transaksi proses pembayaran di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali dapat berjalan sesuai harapan.

### **Saran**

Sebaiknya karyawan yang bertugas dan berwenang di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali Tim Manajemen Intern, Divisi Keuangan memperhatikan dan meningkatkan kelengkapan dokumen sebelum proses transaksi pembayaran terjadi sehingga dapat meminimalkan risiko yang berdampak bagi karyawan dan produktivitas perusahaan. Selain itu, karyawan yang bertugas dapat

# Peranan Kelengkapan Dokumen dalam Proses Transaksi Pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

Aryani Cahaya Putri, Putu Purnama Dewi

mengedukasi *client* tentang risiko yang dapat terjadi apabila dokumen yang dikumpulkan tidak sesuai prosedur perusahaan.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh karyawan di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali yang telah membimbing dengan baik.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, D. (2010). Tinjauan Atas Prosedur Pembayaran Gaji Pegawai dengan Aplikasi Gaji Pokok Pegawai (GPP) Pada Instansi Pusat Sumber Daya Air Tanah Dan Geologi Lingkungan Bandung. *Jurnal. Universitas Komputer Indonesia, Bandung*.
- Chandra, A. W. (2018). Peranan REA data model sistem informasi dalam perancangan kelengkapan dokumen pada siklus pendapatan: studi kasus pada CV. Cihanjuang Inti Teknik.
- Rahmatiah, H. L. (2020). Pengaruh Human Error Terhadap Akurasi Arah Kiblat Masjid Dan Kuburan Di Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan. *ELFALAKY*, 4(2).
- Syam, S. (2017). Human Error Dalam Proses Picking dan Shipping Warehouse Management di PT Cipta Krida Bahari Samarinda. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Syarif, M., & Nugraha, W. (2020). Pemodelan diagram uml sistem pembayaran tunai pada transaksi e-commerce. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 4(1), 64-70.
- Yesmaya, V., & Darmawan, D. (2013). Implementasi NFC sebagai media untuk transaksi pembayaran berbasis mobile. *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*.
- Purwanti, I. S., Prihatiningsih, D., & Devhy, N. L. P. (2020). Studi Deskriptif Kelengkapan Dokumen Rekam Medis. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 3(1), 36-39.
- Eny, Y., & Enny, R. (2008). Hubungan Pengetahuan Dokter Dengan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Poliklinik Neurologi RSUP. Dr. Kariadi Semarang Oktober 2008. *Jurnal Visikes*, 3(2), 17-28.
- Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 7(2), 165.
- Zulher, Z. (2022). Kelengkapan dokumen artikel: The The Effect of Leadership and Compensation on Employee Performance with Motivation as Moderating Variables at the Pangeran Hotel Pekanbaru.
- Sumartiningsih, M. S. (2016). Optimalisasi Kelengkapan Dokumen Rencana Pembelajaran Semester Mata Kuliah Keperawatan Maternitas dengan Metode Flipped Classroom Dosen pada Program Studi S1 Keperawatan. *Jurnal Sinergitas PKM & CSR*, 1(1), 1-7.
- Subari, S. M. T. (2017). *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Ilham, M., Imaniyati, N. S., & Firmansyah, A. (2019). Tanggung Jawab Bank terhadap Pengguna Uang Elektronik dalam Kegagalan Sistem Transaksi Pembayaran Non-Tunai Ditinjau dari Buku III KUH Perdata dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/6/2018 tentang Uang Elektronik.
- Hidayat, R. R., & Jatikusumo, D. (2019). Monitoring Sistem Berbasis Web Keamanan Transaksi Pengiriman Uang Pada Penyelenggara Transfer Dana Dengan Menggunakan Peraturan Bank Indonesia Anti Pencucian Uang & Pencegahan Pendanaan Terorisme. *PETIR*, 12(1), 81-92.
- Simangunsong, A. (2018). Sistem Informasi Pengarsipan Dokumen Berbasis Web. *Jurnal Mantik Penusa*, 2(1).