

**PROSEDUR PENATAAN ARSIP  
BRI DOKUMEN (BRIMEN) PADA *CUSTOMER SERVICE*  
PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG  
PEMBANTU SUKOWATI (GIANYAR)**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PROSEDUR PENATAAN ARSIP  
BRI DOKUMEN (BRIMEN) PADA *CUSTOMER SERVICE*  
PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG  
PEMBANTU SUKOWATI (GIANYAR)**



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Mulianingsih  
NIM : 2115713069  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:  
"Prosedur Penataan Arsip BRI Dokumen (BRIMEN) Pada Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati (Gianyar)".

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan



I Gusti Ayu Mulianingsih  
NIM. 2115713069

## SURAT PENGESAHAN

### PROSEDUR PENATAAN ARSIP BRI DOKUMEN (BRIMEN) PADA CUSTOMER SERVICE PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU SUKOWATI (GIANYAR)

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

I Gusti Ayu Mulianingsih  
NIM. 2115713069

Badung, 14 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

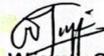
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji  Dr. I Ketut Santra, M.Si NIP. 196710211992031002	
Dosen Penguji 1,  Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si NIP. 196212311990032003	
Dosen Penguji 2,  Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D NIP. 198104122005011001	

Pembimbing:

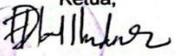
Dosen Pembimbing 1

  
Dr. I Ketut Santra, M.Si.  
NIP. 196710211992031002

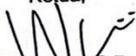
Dosen Pembimbing 2

  
Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si  
NIP. 196401141988112001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
I Made Widiantara, S.Psi, M.Si  
NIP. 197902182003121002

POLITEKNIK NEGERI BALI

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Prosedur Penataan Arsip BRI Dokumen (BRIMEN) Pada *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati” tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini dibuat sebagai persyaratan yang wajib di penuhi oleh mahasiswa dalam menyelesaikan perkuliahan Program Diploma III (DIII) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat teratasi. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Indah Kusuma Dewi, SE., MBA.,Ph.D , selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si , selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. dan Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si. selaku Dosen pembimbing I dan Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan

saran serta motivasi yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Randhika Rakhmat selaku Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perusahaan.
7. Seluruh Staf Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis, terutama Dila Kusuma Dewi selaku *customer service* yang sangat membantu dalam memberikan data terkait yang diperlukan di perusahaan.
8. Keluarga, sahabat, serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan bantuan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

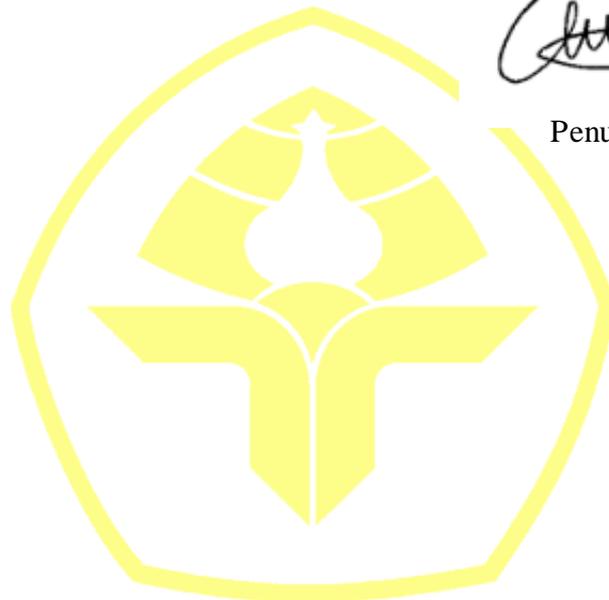
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Badung, 12 Juli 2024



Penulis

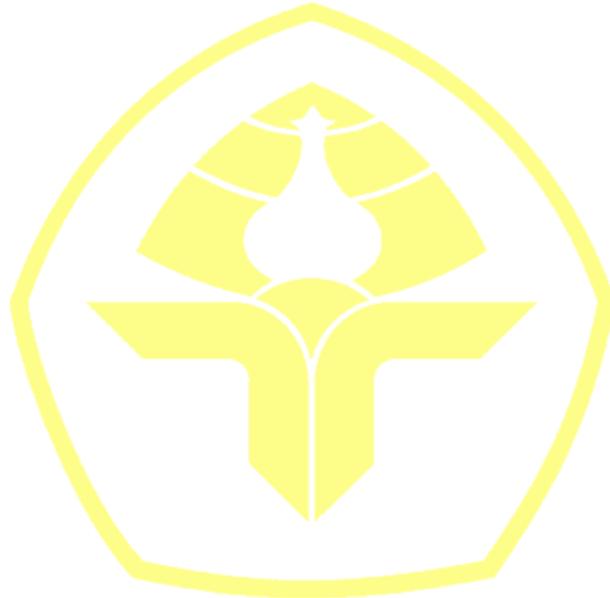


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
SURAT PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Obyek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian .....	6
4. Metode Analisis Data .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Prosedur.....	11
B. Pengertian Bank.....	13
C. Penataan Arsip.....	18
D. Pengertian Arsip.....	20
E. Jenis Arsip.....	21
F. Sistem Penataan Arsip.....	23
G. BRI Dokumen (BRIMEN).....	27
H. Customer Service.....	28
I. Pengertian Flowchart.....	31
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Perusahaan.....	34

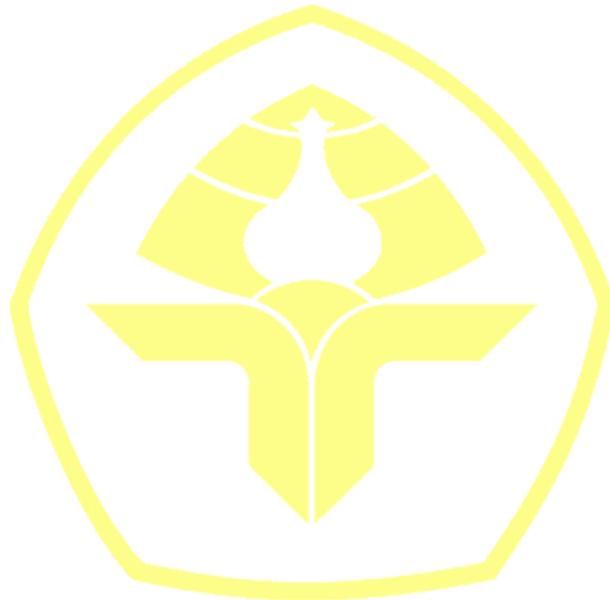
B. Bidang Usaha.....	37
C. Struktur Organisasi.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Kebijakan Perusahaan.....	57
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Simpulan .....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

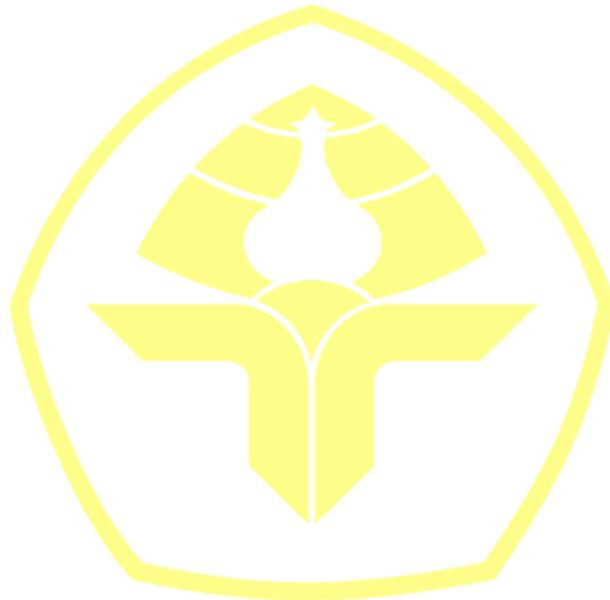
Tabel 1.1 Data BRIMEN Customer Service BRI KCP Sukowati.....	3
Tabel 4.1 BRIMEN Customer Service BRI KCP Sukowati.....	62
Tabel 4.2 Microsoft Excel Pencarian Berkas Customer Service.....	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

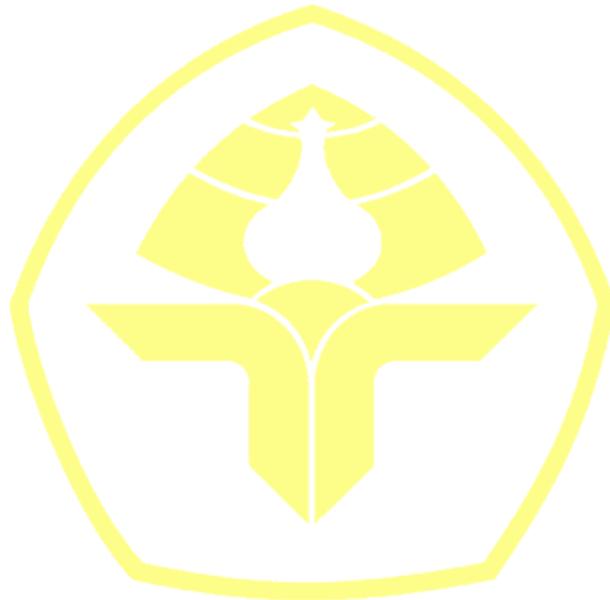
Gambar 2.1 Simbol Flowchart.....	33
Gambar 3.1 Logo Bank Rakyat Indonesia.....	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia.....	51
Gambar 4.1 Pemilahan Berkas Manual.....	60
Gambar 4.2 Pengklasifikasian Berkas Manual.....	61
Gambar 4.3 Penyimpanan Manual Kardus.....	63
Gambar 4.4 Susunan Kardus Arsip Ruang BRIMEN.....	63
Gambar 4.5 Flowchart Prosedur Penataan Arsip BRIMEN Customer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati .....	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Pertanyaan Wawancara
- B. Dokumentasi wawancara dengan customer service Bank Rakyat Indonesia kantor cabang pembantu Sukowati
- C. Dokumentasi permintaan data
- D. Manual book Prosedur Penataan Arsip Brimen
- E. Dokumentasi Penyerahan Manual Book kepada BRI KCP Sukowati
- F. Proses Bimbingan
- G. Surat Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Bank sebagai Lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternative pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabahnya.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat berpadu dengan interaksi terbaik kepada nasabah. Maka dari itu, peranan *front liners* terutama *customer service* sangat penting karena merupakan ujung tombak yang bertemu langsung dengan nasabah.

*Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer*

*Service bank* dalam melayani para nasabah selalu memastikan keluhan nasabah dapat diselesaikan sesuai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang-punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Pelaksanaan kegiatan operasional perbankan terutama di *customer service* seperti penemuan berkas *customer service* seringkali mengalami kesulitan. Untuk itu perlu adanya pengarsipan berkas BRI Document (BRIMEN).

Arsip *customer service* Bank BRI adalah kumpulan dokumen dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah yang diberikan oleh Bank BRI. Ini bisa mencakup catatan transaksi, formulir permintaan layanan dari nasabah dan berkas lainnya yang berhubungan dengan pelayanan terhadap nasabah. Arsip ini penting untuk melacak riwayat layanan nasabah, menyelesaikan masalah, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi perbankan.

Penataan arsip yang sesuai dengan prosedur, dapat memudahkan seseorang untuk mencari arsip atau menemukan kembali arsip. Prosedur arsip pada suatu kantor berbeda satu dengan yang lainnya. Namun demikian, tidak tertutup kemungkinan terjadi kesamaan prosedur. Pada intinya semua prosedur bertujuan agar kegiatan kearsipan dapat berjalan secara teratur juga efektif dan efisien. Namun sering terjadi permasalahan dalam penemuan berkas penting yang diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan jika tidak melakukan prosedur penataan arsip secara benar, tidak terkecuali

penataan arsip yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati.

Arsip BRIMEN Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati dilakukan secara manual dan belum terstruktur dengan rapi dan tepat. Oleh karena itu, sering kali terjadi pembuatan ulang data nasabah karena tidak ditemukannya berkas yang terkait akibat penataan yang belum terstruktur dan belum adanya sistem penginputan di computer yang baik. Selain itu, banyaknya berkas yang terjadi saat transaksi mengakibatkan kesulitan dalam mencari berkas saat dibutuhkan. Berikut merupakan data BRI dokumen (BRIMEN) *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati.

Tabel 1. 1 Data BRIMEN *Customer Service* BRI KCP Sukowati

BRIMEN CUSTOMER SERVICE							
PT BANK RAKYAT INDONESIA KCP SUKOWATI							
Tahun	Tabungan	Tabungan	Tabungan	Brimo	Reissue Pin	Tabungan	Tabungan
	Britama	Britama Bisnis	Simpedes			PIP	Simpel
2019	254	14	148		772		
2020	443	20	343		2199		
2021	664	19	232	20	2171		
2022	1024	28	285	174	1360		
2023	673	62	332	811	1306	321	63
<b>TOTAL</b>	<b>3058</b>	<b>143</b>	<b>1340</b>	<b>1005</b>	<b>7808</b>	<b>321</b>	<b>63</b>
<b>Dengan Total Keseluruhan = 13.738 berkas</b>							

Sumber : Arsip *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati

Dilihat dari data berkas *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati dari tahun 2019 sampai dengan 2023 dengan total keseluruhan berkas sebanyak 13.738 berkas. Berdasarkan data tersebut, penataan arsip sangat perlu dilakukan sesuai dengan prosedur kearsipan yang diterapkan untuk mempermudah menunjang efektivitas dalam pencarian dokumen-dokumen transaksi nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati bila dibutuhkan oleh nasabah, petugas BRIMEN, marketing, dan pegawai perusahaan lainnya. Untuk itu, perlu adanya peran keahlian teknologi seperti mengoperasikan computer untuk melakukan penginputan berkas BRIMEN agar tersusun dan mempermudah dalam penemuan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai tema "**Prosedur Penataan Arsip BRI Dokumen (BRIMEN) Pada *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati**".

## JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI

### B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini adalah:

Bagaimanakah prosedur penataan arsip BRI dokumen (BRIMEN) pada *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan tugas akhir ini diantaranya:

Untuk mengetahui prosedur penataan arsip BRI dokumen (BRIMEN) pada *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur penataan arsip BRI dokumen (BRIMEN) dengan benar.

#### 2. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati

a. Memberikan masukan dalam rangka peningkatan kualitas prosedur pengelolaan arsip khususnya pada *customer service*.

b. Memberikan masukan informasi sebagai masukan untuk melakukan penyempurnaan dalam pengelolaan arsip dan mempermudah dalam penemuan kembali berkas yang diperlukan.

#### 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Agar tugas akhir ini dapat digunakan sebagai referensi maupun tambahan informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

#### 4. Bagi Pihak Lain

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik yang sama.

### E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati, yang beralamat di Jalan Raya Celuk No.78XX, Singapadu, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali.

#### 2. Obyek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah "Prosedur Penataan Arsip BRI Dokumen (BRIMEN) pada *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati".

#### 3. Data Penelitian

Adapun data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) jenis data ada 2, yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data

yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau scoring. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah.

#### b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) "Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan". Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan staff customer service yang berada di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati.

##### 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) "Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen". Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari website dan literatur lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### c. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap kejadian yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi atau perilaku. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini selama 6 bulan (Agustus sampai Februari) di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati dengan berupa dokumentasi langsung mengenai penataan arsip *customer service*.

#### 2) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam". Peneliti melakukan teknik wawancara dengan tujuan menggali informasi mendalam dari responden mengenai penataan arsip *customer service*. Dalam wawancara peneliti bertindak sebagai pewawancara sekaligus sebagai pemimpin

dalam proses wawancara tersebut. Sedangkan responden adalah orang yang diwawancarai yang dimintai informasi oleh peneliti selaku *customer service*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara sistematis, dimana peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara sebelum melakukan wawancara terhadap responden. Wawancara yang dilakukan yaitu dengan wawancara secara tidak terstruktur. Oleh karena itu peneliti sebelum ke lapangan menyiapkan pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara tatap muka (*face to face*) dengan staf *customer service* yang dapat memberikan informasi terkait dengan data yang dibutuhkan pada arsip *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati.

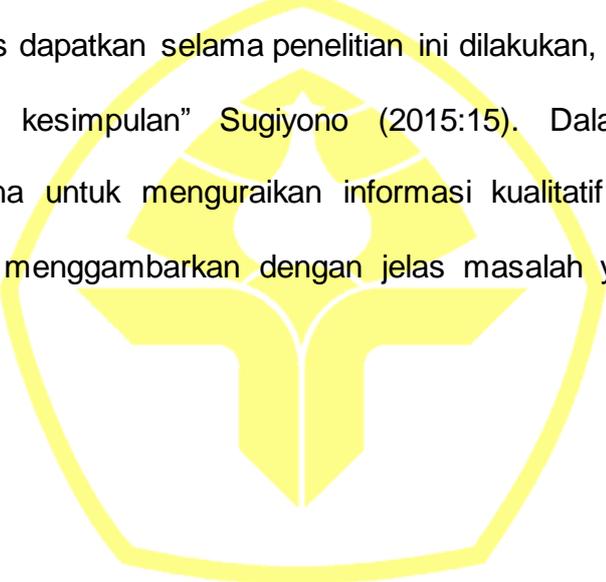
### 3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:329) menyebutkan bahwa “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif “. Sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang didapatkan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati. Dengan dokumentasi kita dapat melihat dan menganalisis data, arsip, tulisan, angka dan gambar yang dibuat

oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek yang nantinya dapat mendukung penelitian kualitatif terutama untuk melengkapi metode wawancara.

#### 4. Metode Analisis Data

Di dalam penyusunan tugas akhir ini akan digunakan teknik analisis “deskriptif kualitatif”, yaitu dengan cara menggunakan dan menjelaskan keterangan-keterangan beserta data yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik kesimpulan” Sugiyono (2015:15). Dalam metode ini berguna untuk menguraikan informasi kualitatif dan sekaligus untuk menggambarkan dengan jelas masalah yang sedang diteliti.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati maka dapat diambil kesimpulan mengenai prosedur penataan arsip BRIMEN yaitu merupakan prosedur penataan yang dilakukan dengan memilah berkas yang diatas lima tahun dan dibawah lima tahun kemudian diklasifikasikan sesuai dengan kode berkas, bulan, dan tahunnya. Berkas yang diatas lima tahun akan dipindahkan untuk di scan dan disimpan dalam kardus arsip yang akan dibawa ke Depo tempat pemusnahan berkas Bank Rakyat Indonesia. Sedangkan berkas yang baru atau dibawah lima tahun akan diinput di Microsoft Excel dan disimpan dalam kardus arsip dan diletakkan dalam ruang BRIMEN.

Dengan adanya prosedur penataan arsip manfaat yang diperoleh yaitu penyimpanan berkas-berkas penting dapat tersusun secara sistematis, teratur, sehingga memudahkan untuk mencari dan mengakses informasi yang diperlukan terutama dalam penemuan berkas *customer service*. Proses pencarian dan pengambilan informasi

nasabah menjadi lebih cepat dan efisien dengan mengakses Microsoft excel untuk mencari data nasabah yang diperlukan.

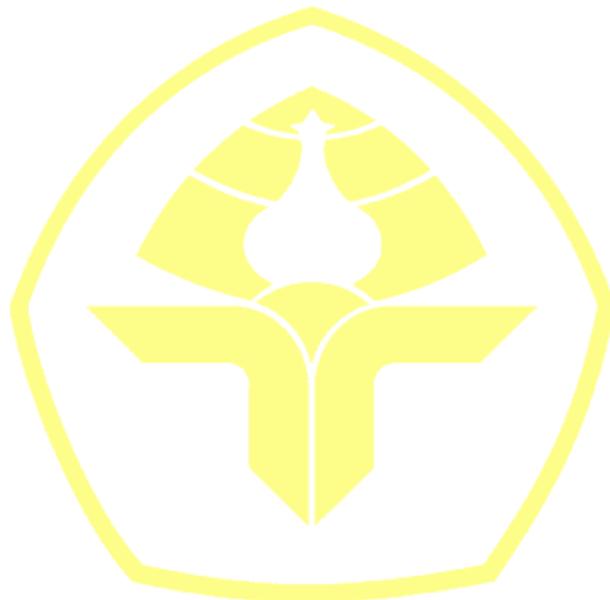
Dengan menerapkan prosedur penataan arsip yang baik, perusahaan dapat mengoptimalkan pengelolaan informasi, meningkatkan produktivitas, dan memenuhi standar kepatuhan yang berlaku.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan tentang Prosedur Penataan Arsip BRIMEN Pada *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sukowati, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penyimpanan arsip sebaiknya dilakukan pemeliharaan berkas baru dan berkas lama yang tersimpan di kardus brimen ataupun diruang brimen agar dapat mengetahui masa berkas tersebut. Selain itu, menyusun dokumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menghindari terjadinya dokumen yang hilang ataupun terselip.
2. Penginputan berkas dapat dilakukan lebih teliti agar tidak terdapat kendala ketika berkas tersebut akan diperlukan dan tidak terjadinya perbedaan antara berkas yang tersimpan dikardus brimen dengan berkas yang sudah diinput sebelumnya.

3. Penataan arsip perlu disusun dengan terstruktur dan sistematis dengan menambah SDM dalam penataan arsip yang memahami pengelolaan arsip yang baik dan benar agar terfokus pada bagian kearsipan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri.2022. "Buku Metode Penelitian Kualitatif."
- Afriansyah, Berlian, Upi Niarti, and Tuti Hermelinda.2021."Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (SAK EMKM)." Jurnal Saintifik (Multi Science Journal) 19.1 : 25-30.
- Akib, K. 2020. Sistem Pengelolaan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tojo Una-Una. Jurnal Ilmiah Administratie, 14(1), 20-25.
- Erlangga, Christopher Yudha.2020. "Strategi Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal Studi Kasus Suvana Jakarta Golf." Jurnal Public Relations (J-PR) 1.2 : 122-127.
- Everaldo, David, Sentot Achmadi, and Yosep Agus Pranoto.2021. "Sistem Informasi Kebutuhan Bahan Pembangunan Rumah Berbasis Website (Studi Kasus: Pt. Taniya Multi Properti)." JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika) 5.2 : 720-727. Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis 2.1 : 90-95.
- Kasmir. 2015. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi ke-8. Jakarta: Rajawali Pers

MARIZCA, PUTRI.2018. Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai Pada Cv Jati Bening Family Palembang. Diss. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA”.

Salsabilla, A. L. 2022. Analisis Komparatif Antara Produk Tabungan Wadiah Dengan Tabungan Mudharabah Dari Segi Perhitungan Keuntungan.

Sumartik.Mistik.2018. “Buku Ajar Manajemen Perbankan”.

Tanujaya, Chesley.2022. "Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein." Jurnal Performa: Sugiyono.2018. “LEFRIANDI, NEOS. SISTEM PENYIMPANAN ARSIP PADA BAGIAN KESEKRETARIATAN BADAN KESBANGPOL PROVINSI SUMATERA SELATAN. Diss. Politeknik Negeri Sriwijaya.

UTAMI, ANNISA DYAH.2021. "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh."

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

