

Pendampingan Administrasi Layanan Perbankan dalam Mendukung Pelayanan Nasabah pada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed

Suci Ayu Nur Aini¹

¹ Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

Penulis Korespondensi:

Suci Ayu Nur Aini

suciayuu2003@gmail.com

Abstrak:

Pelaksanaan administrasi layanan perbankan merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pendampingan dalam pelaksanaan administrasi layanan perbankan pada Bank BPD Bali Kantor capem RS balimed. Metode yang digunakan berupa pendampingan dan praktik langsung dalam kegiatan pelayanan nasabah. Kegiatan meliputi pengisian dan pemeriksaan formulir, administrasi kartu atm dan debit, registrasi mobile banking, administrasi deposito, pembuatan *dashboard merchant* atau pedagang untuk Qris, serta pengelolaan dan pengarsipan dokumen. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan membantu proses administrasi nasabah menjadi lebih terarah, terutama dalam pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, dan pengelolaan arsip. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi nasabah dalam memahami tahapan administrasi serta mendukung keteraturan proses pelayanan. Kegiatan pendampingan menunjukkan bahwa ketelitian dan keteraturan dalam administrasi dapat mendukung kelancaran pelayanan nasabah.

kata kunci: *Administrasi, Pengarsipan, Pendampingan, Pelayanan Nasabah, Perbankan.*

Pendahuluan

Pendahuluan Perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang kegiatan operasionalnya sangat berkaitan dengan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, tetapi juga didukung oleh pelaksanaan administrasi yang tertib dan sistematis. Setiap layanan perbankan membutuhkan proses administrasi, mulai dari pengisian formulir, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, hingga penyimpanan dokumen. Oleh karena itu, ketelitian dalam pelaksanaan administrasi menjadi salah satu aspek penting agar kebutuhan nasabah dapat diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

Pelaksanaan administrasi tersebut menjadi semakin penting karena kebutuhan layanan perbankan yang diterima nasabah semakin beragam. Dalam satu unit pelayanan, nasabah dapat memperoleh berbagai layanan, seperti pembukaan rekening, pengurusan kartu ATM atau debit, deposito, serta layanan perbankan digital. Keragaman layanan tersebut menyebabkan dokumen dan persyaratan yang harus disiapkan juga berbeda-beda. Apabila data atau dokumen belum lengkap, proses pelayanan dapat membutuhkan

pemeriksaan dan pelengkapan kembali sebelum dapat dilanjutkan. Penelitian (Widaningsih, 2026) menunjukkan bahwa pemeriksaan formulir, kelengkapan dokumen, verifikasi data, dan pengarsipan merupakan bagian penting dalam proses administrasi pembukaan rekening karena berkaitan dengan ketepatan data dan efektivitas pelayanan. Temuan tersebut relevan dengan kebutuhan untuk menjaga ketelitian administrasi dalam pelayanan perbankan.

Kondisi tersebut menjadi dasar pelaksanaan kegiatan pendampingan pada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed. Berdasarkan laporan kegiatan, unit layanan ini berada di lingkungan RS BaliMed dan melayani kebutuhan perbankan masyarakat yang berada di sekitar lokasi, termasuk pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan, masyarakat sekitar, serta pengguna layanan lainnya. Lingkungan tersebut menyebabkan kebutuhan pelayanan yang diberikan cukup beragam dan menuntut proses administrasi yang teratur.

Kegiatan pendampingan dilaksanakan pada periode 15 Juni sampai dengan 28 Agustus 2026 dengan fokus pada kegiatan administrasi dan pelayanan nasabah di bawah bimbingan *Customer Service*. Selama periode tersebut, kegiatan yang dilakukan mencakup berbagai proses administrasi, antara lain pembukaan rekening baru, Simpanan Pelajar, SIBAPA dan SIMPEDA, pengurusan kehilangan atau penggantian kartu ATM/Debet, registrasi *Mobile Banking*, administrasi deposito, pengisian formulir pemantauan nasabah, pembuatan *Dashboard Merchant*/Pedagang (QRIS), rekapitulasi Bilyet Deposito Berjangka, serta pengarsipan dokumen nasabah.

Berdasarkan catatan kegiatan harian, aktivitas administrasi tersebut dilakukan secara berulang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Misalnya, kegiatan meliputi pemeriksaan kelengkapan data nasabah, pengisian formulir pembukaan rekening, administrasi kartu ATM, registrasi *Mobile Banking*, pengisian formulir deposito, pembuatan QRIS, hingga pengarsipan dokumen rekening. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi pada unit pelayanan perbankan tidak hanya terdiri atas satu jenis kegiatan, tetapi merupakan rangkaian proses yang saling berkaitan dalam mendukung pelayanan nasabah.

Dalam pelaksanaannya, salah satu persoalan yang ditemukan adalah adanya data atau dokumen nasabah yang belum lengkap atau masih memerlukan perbaikan. Ketika kondisi tersebut terjadi, dokumen harus diperiksa dan dilengkapi kembali sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan. Selain itu, banyaknya jenis dokumen yang harus dikelola membutuhkan ketelitian agar dokumen tidak tertukar serta dapat ditemukan kembali ketika diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pemeriksaan dan pengelolaan dokumen menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran administrasi dan pelayanan kepada nasabah.

Pengelolaan arsip juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan administrasi perbankan. Selama kegiatan berlangsung, pendampingan dilakukan dalam pengarsipan dokumen pembukaan rekening, SIBAPA, THT, serta dokumen pelayanan lainnya. Selain itu, dilakukan pula rekapitulasi pembukaan Bilyet Deposito Berjangka. Pengelolaan dokumen secara sistematis dapat memudahkan pencarian kembali dokumen ketika diperlukan untuk pemeriksaan atau verifikasi. Arsip yang tertata juga dapat membantu menjaga keamanan data dan mendukung kelancaran proses administrasi serta pelayanan (Andriani Maghfiroh F.S et al., 2024).

Selain administrasi secara manual, perkembangan layanan digital juga menjadi bagian dari kegiatan pelayanan nasabah. Selama pelaksanaan kegiatan di Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed, pendampingan dilakukan dalam pembuatan kartu ATM, aktivasi *Mobile Banking*, dan pembuatan *Dashboard Merchant*/Pedagang

(QRIS). Keberadaan layanan digital memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, tetapi pelaksanaannya tetap membutuhkan ketepatan data dan pemahaman terhadap tahapan layanan. (Anggraeni & Eriyani, 2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan *digital*, kualitas fungsional, keterlibatan pegawai dengan nasabah, dan inovasi perbankan *digital* berkaitan dengan kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan *digital* perlu didukung oleh kualitas pelayanan dan interaksi yang baik agar layanan dapat digunakan secara optimal oleh nasabah.

Penggunaan QRIS juga menjadi salah satu bentuk perkembangan layanan digital yang membutuhkan dukungan administrasi dan pelayanan. Penelitian (Lidya Dwi Nur Afiqoh & Lia Nirawati, 2025) mengenai pengelolaan QRIS pada pengguna baru *BTN Mobile* menunjukkan bahwa proses aktivasi layanan digital masih dapat menghadapi kendala teknis yang berpotensi menghambat kelancaran proses. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan perbankan tetap perlu didukung oleh proses pelayanan dan pendampingan yang memadai.

Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan perbankan menunjukkan bahwa penerapan teknologi dapat mendukung efisiensi operasional dan memberikan kemudahan dalam pelayanan nasabah (Setya Prayoga et al., 2025). Penggunaan layanan *digital* seperti *digital on boarding* dan QRIS dapat membantu meningkatkan kemudahan dalam proses pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi perlu didukung oleh administrasi dan sistem informasi yang baik agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan secara lebih efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, program kerja yang diabdikan diarahkan pada pendampingan administrasi layanan perbankan untuk membantu mendukung proses pelayanan nasabah. Kegiatan pendampingan meliputi membantu pengisian dan pemeriksaan formulir, memeriksa kelengkapan data dan dokumen, membantu proses administrasi kartu ATM dan Mobile Banking, membantu pembuatan *Dashboard Merchant/Pedagang* (QRIS), membantu administrasi deposito, melakukan rekapitulasi dokumen, serta membantu pengarsipan dokumen nasabah. Kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan berada dalam koordinasi dengan *Customer Service*.

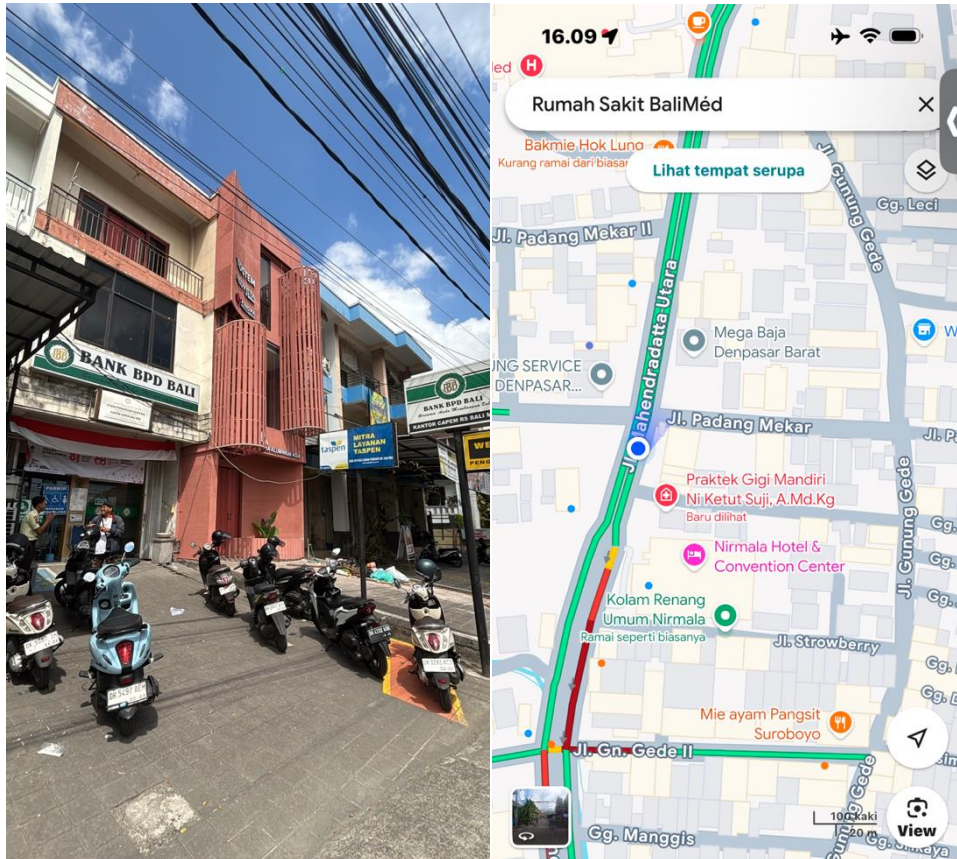
Pendampingan administrasi tersebut diharapkan dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengisian dokumen, mempermudah pemeriksaan kelengkapan persyaratan, menjaga keteraturan pengelolaan arsip, serta membantu nasabah dalam mengikuti tahapan layanan perbankan. Pendekatan pendampingan juga relevan diterapkan dalam kegiatan pengabdian pada sektor perbankan. Hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh Muhajir et al. (2026) menunjukkan bahwa pengelolaan arsip secara terstruktur melalui pendampingan dapat membantu menciptakan dokumen yang lebih tertata, mudah ditemukan kembali, dan mendukung kelancaran administrasi pelayanan nasabah.

Metode Pelaksanaan

1. Tempat dan Waktu

Kegiatan pendampingan administrasi layanan perbankan dilaksanakan di yang berlokasi di lingkungan RS BaliMed, Denpasar, Bali. Kegiatan dilaksanakan pada periode 15 Juni sampai dengan 28 Agustus 2026. Pelaksanaan kegiatan berfokus pada bagian *Customer Service* dengan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan nasabah. Selama kegiatan berlangsung, pelaksanaan tugas dilakukan dengan mengikuti arahan dan koordinasi dari pegawai *Customer Service*. Kegiatan dilaksanakan

pada hari kerja dengan waktu operasional kegiatan mulai pukul 08.00–15.00 WITA pada hari pelaksanaan. Berdasarkan catatan kegiatan harian, aktivitas yang dilakukan mencakup pengisian dan pemeriksaan formulir, administrasi kartu ATM, *Mobile Banking*, deposito, QRIS, serta pengarsipan dokumen nasabah.



Gambar 1. Lokasi Bank BPD Bali Kantor Capem RS Bali Med

2. Khalayak Sasaran/Mitra Kegiatan

Mitra dalam kegiatan ini adalah Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed, khususnya bagian *Customer Service* yang berhubungan langsung dengan proses administrasi dan pelayanan nasabah. Khalayak sasaran kegiatan adalah nasabah yang membutuhkan bantuan dalam proses administrasi layanan perbankan, terutama pada layanan yang membutuhkan pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, serta pendampingan penggunaan layanan perbankan. Pemilihan sasaran didasarkan pada kegiatan administrasi yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan nasabah. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa membantu proses pembukaan rekening, administrasi kartu ATM, registrasi *Mobile Banking*, deposito, pembuatan QRIS, serta kegiatan pengarsipan dokumen.

3. Metode Pengabdian Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan dengan mengenal lingkungan kerja dan memahami alur pelayanan pada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed. Pada tahap ini, mahasiswa memperoleh arahan mengenai kegiatan yang dapat dilakukan serta prosedur administrasi yang harus diperhatikan. Persiapan juga dilakukan dengan memahami berbagai jenis formulir dan dokumen yang digunakan dalam pelayanan.

Hal tersebut diperlukan karena setiap layanan memiliki kebutuhan administrasi yang berbeda, seperti formulir pembukaan rekening, kartu ATM, *Mobile Banking*, deposito, dan layanan lainnya.

Tahap Pendampingan Administrasi

Pendampingan dilakukan dengan membantu nasabah dalam proses administrasi sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Kegiatan meliputi membantu mengisi dan melengkapi formulir pembukaan rekening, memeriksa kelengkapan data dan dokumen, membantu pengurusan kartu ATM, serta membantu registrasi *Mobile Banking*. Catatan kegiatan menunjukkan bahwa proses tersebut dilakukan secara berulang sesuai dengan kebutuhan pelayanan nasabah.

Tahap Pendampingan Layanan Digital

Pendampingan juga dilakukan pada layanan perbankan *digital*, khususnya *Mobile Banking* dan QRIS. Pada kegiatan ini, mahasiswa membantu proses pengisian formulir dan tahapan administrasi yang diperlukan dalam registrasi layanan. Selain itu, mahasiswa membantu pembuatan *Dashboard Merchant*/Pedagang (QRIS) sesuai dengan kebutuhan layanan.

Kegiatan pendampingan layanan *digital* dilakukan untuk membantu nasabah mengikuti tahapan administrasi dengan benar dan memastikan dokumen yang diperlukan telah tersedia.

Tahap Pendampingan Administrasi Deposito

Pada layanan deposito, pendampingan dilakukan melalui pengisian dan pelengkapan formulir deposito serta membantu proses rekapitulasi Bilyet Deposito Berjangka. Kegiatan tersebut tercatat dalam aktivitas harian selama pelaksanaan kegiatan.

Tahap Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen

Tahap selanjutnya adalah membantu pengelolaan dan pengarsipan dokumen. Kegiatan dilakukan dengan menyiapkan dokumen untuk disimpan, mengelompokkan dokumen sesuai jenisnya, serta melakukan pengarsipan dokumen tabungan, SIBAPA, THT, *Mobile Banking*, kartu ATM, dan dokumen administrasi lainnya.

Pengarsipan dilakukan untuk membantu menjaga keteraturan dokumen sehingga dokumen dapat lebih mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.

Tahap Pendampingan Secara Berkelanjutan

Kegiatan pendampingan dilakukan secara berkelanjutan selama periode pelaksanaan. Jenis kegiatan disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan pada hari tersebut. Dengan demikian, metode pendampingan bersifat langsung dan praktis karena mahasiswa terlibat dalam proses administrasi sesuai dengan arahan *Customer Service*.

4. Indikator Keberhasilan

No	Indikator Keberhasilan	Tolok Ukur
1	Kelengkapan Administrasi	Formulir dan dokumen yang diperlukan dapat diperiksa dan dilengkapi sesuai kebutuhan layanan
2	Ketepatan Pengisian Dokumen	Data pada formulir dapat diisi sesuai dengan informasi yang diperlukan
3	Kelancaran pelayanan	Tahapan administrasi dapat dilanjutkan setelah persyaratan yang diperlukan terpenuhi

4	Pendampingan layanan digital	Nasabah memperoleh bantuan dalam proses administrasi <i>Mobile Banking</i> dan QRIS
5	Keteraturan arsip	Dokumen dapat dikelompokkan dan disimpan sesuai dengan jenis dokumen
6	Keterlaksanaan kegiatan	Kegiatan administrasi dapat dilaksanakan sesuai arahan dan koordinasi <i>Customer Service</i>

Tabel 1. Indikator Keberhasilan

Indikator tersebut disusun berdasarkan jenis kegiatan yang memang tercatat selama pelaksanaan, seperti pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, administrasi *Mobile Banking*, QRIS, deposito, serta pengarsipan.

5. Metode Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan secara deskriptif melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan administrasi dan pendampingan. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian proses administrasi dengan kebutuhan layanan serta keterlaksanaan setiap tahapan kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui beberapa cara. Pertama, dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan formulir dan dokumen yang diperlukan sebelum proses pelayanan dilanjutkan. Kedua, dilakukan pengamatan terhadap ketepatan pengisian data dan kesesuaian dokumen dengan jenis layanan yang diberikan. Ketiga, dilakukan pengamatan terhadap proses pendampingan nasabah dalam layanan *Mobile Banking*, ATM, dan QRIS. Keempat, dilakukan pemeriksaan terhadap keteraturan dokumen setelah proses administrasi selesai dan dokumen diarahkan untuk diarsipkan.

Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melihat apakah kegiatan pendampingan telah membantu proses administrasi berjalan secara tertib dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Evaluasi juga dilakukan dengan memperhatikan arahan dan koreksi dari *Customer Service* selama kegiatan berlangsung sehingga apabila terdapat kekeliruan dalam pengisian atau pengelolaan dokumen, dapat dilakukan perbaikan sebelum proses dilanjutkan.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pendampingan administrasi layanan perbankan dilaksanakan di Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed pada periode 15 Juni sampai dengan 28 Agustus 2026. Kegiatan dilaksanakan pada bagian *Customer Service* dengan pendampingan dan arahan dari pegawai yang bertugas. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas administrasi yang berkaitan dengan pelayanan nasabah.

Secara keseluruhan, kegiatan yang dilakukan meliputi pengisian dan pelengkapan formulir pembukaan rekening, pemeriksaan kelengkapan data dan dokumen nasabah, administrasi kartu ATM/Debet, registrasi *Mobile Banking*, administrasi deposito, pembuatan *Dashboard Merchant*/Pedagang (QRIS), rekapitulasi Bilyet Deposito Berjangka, serta pengelolaan dan pengarsipan dokumen. Kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan arahan *Customer Service*.

No	Kegiatan	Bentuk Pendampingan
1	Pembukaan rekening	Membantu pengisian dan pelengkapan formulir
2	Kartu ATM/Debet	Membantu administrasi pembukaan, penutupan, penggantian, dan kartu kedaluwarsa

3	Mobile Banking	Membantu pengisian formulir registrasi
4	Deposito	Membantu pengisian formulir dan rekapitulasi Bilyet Deposito Berjangka
5	QRIS	Membantu pembuatan <i>Dashboard Merchant/Pedagang</i>
6	Pemeriksaan Dokumen	Membantu memeriksa kelengkapan data dan dokumen
7	Pengarsipan	Membantu menyiapkan dan mengarsipkan dokumen

Tabel 2. Jenis Kegiatan Pendampingan Administrasi Layanan Perbankan

2. Pendampingan Pengisian Formulir dan Pemeriksaan Dokumen

Salah satu kegiatan utama yang dilakukan adalah membantu proses pengisian dan pelengkapan formulir pembukaan rekening. Formulir yang ditangani antara lain formulir Simpanan Pelajar, SIBAPA, THT, dan tabungan. Selain membantu pengisian formulir, kegiatan juga mencakup pemeriksaan kelengkapan data dan dokumen nasabah

Sebelum proses pelayanan dilanjutkan. Pendampingan dilakukan dengan memperhatikan jenis layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Hal ini penting karena setiap jenis layanan memiliki formulir dan persyaratan administrasi yang berbeda.



Gambar 1. Pendampingan Pengisian Formulir dan Pemeriksaan Dokumen Nasabah

Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dalam proses administrasi menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan. Pemeriksaan dokumen sebelum proses dilanjutkan dapat membantu memastikan bahwa persyaratan administrasi telah tersedia sesuai dengan kebutuhan layanan. Hal tersebut sejalan dengan (Widaningsih, 2026) yang menjelaskan bahwa pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, dan pengelolaan administrasi merupakan bagian penting dalam proses pembukaan rekening untuk mendukung ketepatan dan efektivitas pelayanan.

3. Pendampingan Administrasi Kartu ATM/Debet

Kegiatan pendampingan juga dilakukan pada administrasi kartu ATM/Debet. Kegiatan tersebut meliputi membantu pengisian formulir kehilangan ATM/Debet, formulir penutupan kartu, pembukaan kartu baru, serta administrasi kartu yang telah kedaluwarsa. Selain itu, terdapat kegiatan pengecapan data nasabah sebelum dan sesudah pembuatan ATM.

Pelaksanaan administrasi kartu ATM/Debet membutuhkan ketelitian karena setiap kondisi nasabah memiliki kebutuhan administrasi yang berbeda. Administrasi kartu yang hilang, misalnya, memiliki proses yang berbeda dengan penggantian kartu yang telah kedaluwarsa. Oleh karena itu, formulir dan dokumen perlu disesuaikan dengan kebutuhan layanan. Pendampingan pada kegiatan tersebut membantu proses administrasi agar setiap formulir dapat dipersiapkan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Pemeriksaan kembali terhadap data dan dokumen juga diperlukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses administrasi.

4. Pendampingan Registrasi Mobile Banking

Layanan perbankan digital juga menjadi bagian dari kegiatan pendampingan. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa membantu pengisian dan pelengkapan formulir registrasi *Mobile Banking*, termasuk pada kegiatan yang dilakukan bersamaan dengan administrasi kartu ATM. Meskipun *Mobile Banking* merupakan layanan berbasis *digital*, proses registrasinya tetap membutuhkan ketepatan data dan administrasi. Pendampingan dilakukan untuk membantu nasabah mengikuti tahapan yang diperlukan dan memastikan dokumen yang digunakan sesuai dengan kebutuhan layanan.

Anggraeni dan Eriyani (Anggraeni & Eriyani, 2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan *digital*, kualitas fungsional, keterlibatan pegawai dengan nasabah, dan inovasi perbankan digital merupakan aspek yang berkaitan dengan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan *digital*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *digital* tetap membutuhkan dukungan pelayanan yang baik, termasuk ketika nasabah melakukan proses registrasi.

5. Pendampingan Administrasi Deposito dan QRIS

Kegiatan pendampingan selanjutnya dilakukan pada administrasi deposito dan QRIS. Pada administrasi deposito, kegiatan yang dilakukan meliputi membantu pengisian dan pelengkapan formulir serta melakukan rekapitulasi pembukaan Bilyet Deposito Berjangka. Kegiatan pendampingan mencakup pula pembuatan *Dashboard Merchant/Pedagang* (QRIS) sebagai salah satu layanan berbasis *digital*. Proses pembuatan layanan tersebut tetap memerlukan administrasi dan ketepatan data agar dapat dilakukan sesuai dengan tahapan yang berlaku.

Lidya dan Lia (Lidya Dwi Nur Afiqoh & Lia Nirawati, 2025) menjelaskan bahwa proses pengelolaan QRIS pada pengguna baru dapat menghadapi kendala tertentu dalam proses aktivasi. Oleh karena itu, pendampingan dalam proses administrasi QRIS dapat membantu pengguna mengikuti tahapan layanan sesuai dengan prosedur yang diperlukan. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa baik layanan konvensional seperti deposito maupun layanan *digital* seperti QRIS tetap membutuhkan proses administrasi yang tertib. Perbedaan jenis layanan menyebabkan bentuk dokumen dan tahapan administrasinya berbeda, sehingga ketelitian tetap diperlukan pada setiap proses.

6. Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen

Pengelolaan dan pengarsipan dokumen merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan pendampingan. Dokumen yang dikelola antara lain dokumen tabungan Simpel, SIBAPA, THT, formulir *Mobile Banking*, dokumen pembukaan

dan penutupan kartu ATM, serta dokumen administrasi lainnya. Sebelum disimpan, dokumen dipersiapkan dan dikelompokkan sesuai dengan jenisnya.



Gambar 2. Pengelolaan dan Pengarsipan Dokumen Administrasi Perbankan

Pengarsipan dilakukan untuk menjaga keteraturan dokumen sehingga dokumen dapat ditemukan kembali ketika diperlukan. Pengelolaan dokumen yang sistematis juga membantu mengurangi kemungkinan dokumen terselip atau sulit ditemukan. Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Andriani (Andriani Maghfiroh F.S et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pengelolaan arsip secara sistematis dapat memudahkan pencarian dokumen, menjaga keamanan data, dan mendukung kelancaran administrasi serta pelayanan perbankan.

Hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh (Muhajir et al., 2026) menunjukkan bahwa pengelolaan arsip secara terstruktur dapat membantu menata dokumen dengan lebih baik, memudahkan pencarian kembali dokumen, serta mendukung efisiensi administrasi dalam pelayanan nasabah.

7. Keterkaitan Administrasi dengan Pelayanan Nasabah

Berdasarkan keseluruhan kegiatan yang dilakukan, pelaksanaan administrasi memiliki keterkaitan dengan proses pelayanan nasabah. Pelayanan tidak hanya berlangsung ketika pegawai berinteraksi dengan nasabah, tetapi juga mencakup kegiatan administratif sebelum dan setelah pelayanan, seperti mempersiapkan formulir, memeriksa dokumen, mengelola data, dan mengarsipkan dokumen.

Setiap layanan yang diberikan pada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed memiliki kebutuhan administrasi yang berbeda. Pembukaan rekening membutuhkan formulir dan dokumen pendukung, administrasi ATM membutuhkan formulir sesuai kebutuhan nasabah, *Mobile Banking* membutuhkan proses registrasi, deposito membutuhkan

dokumen dan rekapitulasi, sedangkan QRIS membutuhkan proses administrasi layanan *digital*.

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan, pendampingan membantu memberikan dukungan kepada nasabah dalam menyelesaikan tahapan administrasi yang diperlukan. Pada sisi operasional, kegiatan tersebut juga membantu proses pengelolaan dokumen agar lebih teratur.

Simpulan

Kegiatan pendampingan administrasi layanan perbankan pada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan nasabah. Kegiatan yang dilakukan mencakup pendampingan pengisian dan pemeriksaan formulir, administrasi kartu ATM/Debet, registrasi *Mobile Banking*, administrasi deposito, pembuatan *Dashboard Merchant/Pedagang* (QRIS), serta pengelolaan dan pengarsipan dokumen. Hal yang menjadi kontribusi dari kegiatan ini adalah penerapan pendampingan secara langsung pada berbagai proses administrasi sehingga nasabah memperoleh bantuan dalam mengikuti tahapan layanan, sedangkan proses pengelolaan dokumen dapat dilakukan secara lebih teratur.

Kegiatan ini memberikan manfaat berupa dukungan kepada nasabah dalam memahami dan menyelesaikan kebutuhan administrasi perbankan serta membantu pelaksanaan pekerjaan administrasi pada bagian *Customer Service*. Secara teoritis, kegiatan ini memperkuat pemahaman bahwa administrasi yang dilakukan secara teliti, sistematis, dan sesuai prosedur merupakan salah satu unsur pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perbankan. Dengan demikian, keteraturan administrasi, ketepatan dokumen, dan pendampingan pada layanan digital memiliki keterkaitan dalam mendukung proses pelayanan nasabah.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Ibu Kepala Cabang Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed yang telah memberikan izin, arahan, dan dukungan selama kegiatan berlangsung.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada *Customer Service* yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta pendampingan selama pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan nasabah. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pegawai Bank BPD Bali Kantor Capem RS BaliMed yang telah membantu, memberikan informasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung selama kegiatan berlangsung. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan pendampingan dan penyusunan artikel ini dapat terlaksana dengan baik.

Referensi

Andriani Maghfiroh F.S, Ghaitsa Tamara A.K, & Ervina Dwi Z.A. (2024). Penerapan Sistem Brimen dalam Pengarsipan Dokumen pada Bank BRI Unit Tanggul 2 Jember. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara (JIMNU)*, 2(1), 08–11.
<https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.266>

- Anggraeni, H., & Eriyani. (2024). Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Tiekom: Scientific Research Journal*, 1(1), 41–51. <https://tiekom.univ-alhikmahjepara.ac.id/index.php/tiekom>
- Lidya Dwi Nur Afiqoh, & Lia Nirawati. (2025). Efektivitas Pengelolaan QRIS pada Pengguna Baru Bale by BTN Mobile di Bank BTN KCP Ketintang Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 2(1), 76–81. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v2i1.419>
- Muhajir, A., Anggraeni, F. D., & Mar'atussholihah, S. Z. (2026). Optimalisasi sistem pengarsipan dokumen untuk meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim). *Penamas: Journal of Community Service*, 6(2), 491–499. <https://doi.org/10.53088/penamas.v6i2.3092>
- Setya Prayoga, A., Ibrohim, A. N., Firdaus, K. S., Huriah, R., Zakiah, L., & Rosita, N. (2025). *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah: Studi Kasus di Bank BJB Syariah Tambun* (Vol. 7, Number 1). <https://jurnalglobalmulia.or.id/index.php/alfatih>
- Widaningsih, S. H. (2026). *Analisis Proses Administrasi Pembukaan Rekening dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati*. 2(1), 176–186. <https://scriptainnelektual.com/scripta-economica>