



Langkah Bersama Intelektua

Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)

Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>

ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)

Volume 2, No 7 September 2026 (Halaman 835-840)

PERAN ADMINISTRASI KREDIT KONSUMEN DI BANK BJB KCP PICUNG

Ihda Agnia¹, Ahmad Faruq²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang,
Kota.serang, Indonesia^{1,2}

Email : ihdaagnia0814@gmail.com¹, dosen03410@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Kegiatan magang di Bank BJB KCP Picung dilaksanakan untuk memperoleh pengalaman praktis sekaligus memahami peran administrasi dalam mendukung pengelolaan kredit konsumen. Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan informasi melalui observasi langsung dan dokumentasi selama proses magang. Kegiatan yang dilakukan meliputi pemeriksaan dan pelengkapan berkas nasabah, pengisian formulir, penyusunan dokumen kredit, pemindaian dokumen SPJK, serta pengarsipan dokumen. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa administrasi kredit konsumen berperan dalam menjaga kelengkapan, ketertiban, dan kemudahan penelusuran dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan nasabah. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adanya dokumen yang belum lengkap, perlunya ketelitian dalam pengisian data, serta penyesuaian terhadap alur kerja administrasi. Kendala tersebut diatasi melalui pemeriksaan dokumen sebelum diproses, pengecekan ulang terhadap data yang telah diisi, penataan arsip secara sistematis, serta koordinasi dengan karyawan terkait. Kegiatan magang ini memberikan pemahaman bahwa ketelitian, kerapian, kedisiplinan, dan tanggung jawab merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas administrasi kredit konsumen di lingkungan perbankan.

Kata Kunci: Administrasi, Kredit Konsumen, Dokumen Nasabah, Perbankan, Bank BJB.

ABSTRACT

The internship program at Bank BJB KCP Picung was conducted to gain practical experience and develop an understanding of the role of administration in supporting consumer credit management. The activity applied a qualitative approach, with information collected through direct observation and documentation throughout the internship period. The activities included reviewing and completing customer files, filling out forms, organizing credit documents, scanning SPJK documents, and managing document archives. The internship results indicate

Article History

Received: 28 September 2026

Reviewed: 29 September 2026

Published: 30 September 2026

Copyright : Author

Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

that consumer credit administration plays an important role in maintaining the completeness, organization, and accessibility of documents required to support customer services. Several challenges were encountered, including incomplete customer documents, the need for accuracy in data entry, and adaptation to administrative workflows. These challenges were addressed by reviewing documents before processing, rechecking completed data, organizing files systematically, and coordinating with relevant employees. Overall, the internship provided practical insight into the importance of accuracy, organization, discipline, and responsibility in supporting effective consumer credit administration within the banking environment.

Keywords: *Administration, Consumer Credit, Customer Documents, Banking, Bank BJB.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan mendorong setiap lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terorganisasi kepada masyarakat. Bank tidak hanya menjalankan fungsi penghimpunan dan pengelolaan dana, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas keuangan yang dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan nasabah. Salah satu layanan tersebut adalah kredit konsumen, yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan kredit konsumen tidak terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi menjadi bagian penting karena berkaitan dengan pengelolaan data dan dokumen nasabah sejak pemeriksaan kelengkapan hingga penyimpanan berkas. Dokumen yang digunakan perlu diperiksa secara teliti, diisi berdasarkan informasi yang sesuai, disusun secara sistematis, serta diarsipkan dengan baik. Pengelolaan tersebut diperlukan agar dokumen dapat ditemukan kembali dengan mudah ketika dibutuhkan sekaligus mendukung kelancaran pekerjaan pada bagian terkait.

Kelengkapan dan ketepatan dokumen merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam administrasi kredit konsumen. Berkas yang belum lengkap dapat menyebabkan pekerjaan administrasi membutuhkan pemeriksaan dan penyelesaian kembali sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Selain itu, banyaknya dokumen yang dikelola menuntut adanya ketelitian agar tidak terjadi kesalahan pencatatan, penempatan, maupun pencampuran berkas. Oleh karena itu, kegiatan administrasi membutuhkan kemampuan bekerja secara cermat, teratur, disiplin, dan bertanggung jawab.

Bank BJB KCP Picung sebagai salah satu jaringan kantor Bank BJB turut memberikan berbagai pelayanan perbankan kepada masyarakat, termasuk kegiatan yang berkaitan dengan kredit konsumen. Untuk menunjang pelayanan tersebut, pengelolaan administrasi diperlukan agar data dan dokumen nasabah dapat tersusun secara tertib. Administrasi yang terorganisasi tidak hanya mempermudah pengelolaan berkas, tetapi juga membantu bagian terkait dalam menjalankan pekerjaan secara lebih terarah.

Melalui kegiatan magang di Bank BJB KCP Picung, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengamati sekaligus terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi kredit konsumen. Aktivitas yang dilakukan meliputi pemeriksaan dan pelengkapan berkas nasabah, pengisian formulir, penyusunan dokumen kredit, pemindaian dokumen SPJK, serta pengarsipan. Selain

itu, kegiatan magang juga mencakup pengisian beberapa dokumen perbankan, seperti formulir DPLK dan Tabungan Tandamata. Keterlibatan tersebut memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya ketelitian dan keteraturan dalam pengelolaan dokumen perbankan.

Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala, terutama berupa dokumen nasabah yang belum lengkap, kebutuhan akan ketelitian dalam pengisian data, serta penyesuaian terhadap alur pekerjaan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen bukan sekadar kegiatan pencatatan dan penyimpanan, tetapi merupakan bagian yang mendukung keteraturan proses administrasi kredit konsumen.

METODE KEGIATAN

Kegiatan magang dilaksanakan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Picung, Kabupaten Pandeglang, Banten, pada bagian administrasi kredit konsumen. Pelaksanaan magang berlangsung mulai 6 Juli sampai dengan 7 Agustus 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh pengalaman secara langsung mengenai pelaksanaan administrasi kredit konsumen serta memahami proses pengelolaan dokumen nasabah dalam lingkungan kerja perbankan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan magang adalah pendekatan kualitatif dengan mengamati dan terlibat secara langsung dalam aktivitas administrasi yang diberikan oleh karyawan Bank BJB KCP Picung. Melalui pendekatan tersebut, informasi diperoleh berdasarkan kondisi dan aktivitas yang ditemui selama pelaksanaan magang sehingga dapat memberikan gambaran mengenai proses administrasi kredit konsumen secara nyata.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan memperhatikan secara langsung proses kerja pada bagian administrasi kredit konsumen sekaligus melaksanakan tugas sesuai arahan karyawan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mendukung pencatatan berbagai aktivitas yang dilakukan selama kegiatan magang.

Pelaksanaan kegiatan meliputi pemeriksaan dan pelengkapan berkas kredit konsumen, pengisian formulir berdasarkan data nasabah, penyusunan dokumen, pemindaian dokumen SPJK, serta pengarsipan berkas. Selain kegiatan yang berkaitan langsung dengan dokumen kredit konsumen, mahasiswa juga membantu pengisian formulir Tabungan Tandamata dan DPLK. Setiap pekerjaan dilakukan dengan memperhatikan ketepatan data, kelengkapan dokumen, dan kerapian penyusunan berkas.

Informasi yang diperoleh selama kegiatan kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menguraikan pelaksanaan administrasi kredit konsumen, kendala yang ditemukan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hasil pengamatan dan pengalaman selama magang selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menggambarkan peran administrasi dalam mendukung keteraturan pengelolaan dokumen kredit konsumen di Bank BJB KCP Picung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang di Bank BJB KCP Picung memberikan pengalaman langsung mengenai aktivitas administrasi yang berkaitan dengan kredit konsumen. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat dalam pengelolaan dokumen nasabah, mulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas, pengisian formulir, penyusunan dokumen, pemindaian, hingga pengarsipan. Berdasarkan kegiatan tersebut, administrasi memiliki peran penting dalam menjaga keteraturan dokumen sehingga dapat mendukung kelancaran pekerjaan yang berhubungan dengan kredit konsumen.

Peran Administrasi Kredit Konsumen

Administrasi kredit konsumen berperan dalam membantu menyiapkan dan mengelola dokumen yang dibutuhkan dalam kegiatan kredit. Salah satu pekerjaan yang dilakukan selama magang adalah memeriksa kelengkapan berkas nasabah. Pemeriksaan dilakukan untuk mengetahui apakah dokumen yang diperlukan telah tersedia atau masih terdapat bagian yang perlu dilengkapi. Apabila ditemukan kekurangan, berkas dilengkapi sesuai dengan dokumen yang tersedia dan arahan dari karyawan.

Kegiatan lain yang dilakukan adalah pengisian formulir berdasarkan data nasabah. Informasi yang dicantumkan harus disesuaikan dengan dokumen yang menjadi acuan sehingga diperlukan ketelitian dalam proses pengisian. Setelah formulir selesai dikerjakan, dilakukan pengecekan kembali untuk memastikan kesesuaian data. Proses ini memberikan pemahaman bahwa ketepatan informasi merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam kegiatan administrasi perbankan.

Selain pemeriksaan dan pengisian dokumen, penyusunan berkas juga menjadi bagian dari kegiatan administrasi kredit konsumen. Dokumen yang telah selesai dikerjakan disusun sesuai dengan urutan dan kebutuhan berkas. Penataan secara teratur membantu mencegah tercampurnya dokumen sekaligus memudahkan pencarian kembali ketika diperlukan. Dengan demikian, administrasi tidak hanya berhubungan dengan pencatatan data, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen secara menyeluruh.

Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kredit Konsumen

Selama kegiatan magang, terdapat beberapa aktivitas utama yang dilakukan. Pertama, pengisian dan pelengkapan berkas kredit konsumen. Sebelum berkas dikerjakan, dokumen diperiksa terlebih dahulu untuk mengetahui kelengkapannya. Dokumen yang masih kurang kemudian dilengkapi berdasarkan kebutuhan dan arahan karyawan. Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam mengenali berbagai dokumen yang digunakan serta memahami pentingnya kelengkapan berkas dalam administrasi kredit konsumen.

Kedua, pengisian formulir yang berkaitan dengan data nasabah dan kegiatan perbankan. Pengisian dilakukan dengan mengacu pada informasi yang tersedia pada dokumen nasabah. Selain formulir yang berkaitan dengan administrasi kredit, mahasiswa juga membantu pengisian formulir DPLK dan Tabungan Tandamata. Setelah proses pengisian selesai, data diperiksa kembali untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan pencatatan.

Ketiga, pemindaian atau scanning dokumen, termasuk dokumen SPJK. Sebelum dilakukan pemindaian, dokumen dipersiapkan agar hasil digital dapat terbaca dengan baik. Setelah proses scanning selesai, hasilnya diperiksa kembali untuk memastikan seluruh informasi pada dokumen dapat terlihat dan digunakan sesuai kebutuhan. Kegiatan ini memberikan pengalaman mengenai pengelolaan dokumen dalam bentuk digital sebagai bagian dari aktivitas administrasi.

Keempat, penyusunan dan pengarsipan dokumen. Berkas yang telah selesai diproses dipisahkan dan disusun sesuai dengan kelompok dokumennya agar tidak tercampur dengan berkas lain. Pengarsipan yang teratur mempermudah proses pencarian kembali ketika dokumen dibutuhkan. Dari kegiatan tersebut terlihat bahwa kerapian dan keteraturan penyimpanan menjadi aspek penting dalam pengelolaan dokumen kredit konsumen.

Kendala dalam Pelaksanaan Administrasi

Selama pelaksanaan magang ditemukan beberapa kendala dalam kegiatan administrasi kredit konsumen. Salah satunya adalah adanya berkas nasabah yang belum lengkap. Kondisi tersebut

menyebabkan dokumen perlu diperiksa kembali untuk mengetahui bagian yang masih kurang sebelum berkas dapat disusun atau diproses lebih lanjut.

Kendala lainnya berkaitan dengan ketelitian dalam pengisian formulir. Data yang dicantumkan harus sesuai dengan dokumen nasabah sehingga kesalahan penulisan dapat menyebabkan formulir harus diperiksa dan diperbaiki kembali. Selain itu, jumlah berkas yang dikelola juga menuntut perhatian dalam penyusunan karena setiap dokumen harus dipisahkan dan ditempatkan sesuai dengan berkasnya.

Pada tahap awal magang, penyesuaian terhadap jenis dokumen dan alur pekerjaan administrasi juga menjadi tantangan. Mahasiswa perlu memahami urutan pekerjaan serta cara pengelolaan dokumen yang diterapkan pada bagian administrasi. Proses adaptasi dilakukan dengan mengikuti arahan karyawan dan mempelajari tugas secara langsung selama kegiatan berlangsung.

Upaya Mengatasi Kendala

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut diawali dengan melakukan pemeriksaan terhadap berkas sebelum pekerjaan dilanjutkan. Langkah ini membantu mengidentifikasi dokumen yang masih kurang sehingga proses pelengkapan dapat dilakukan dengan lebih terarah. Pemeriksaan kembali juga dilakukan setelah pengisian formulir untuk memastikan informasi yang dicantumkan telah sesuai dengan dokumen nasabah.

Dalam pengelolaan berkas, dokumen disusun secara teratur dan dipisahkan berdasarkan kebutuhan agar tidak tercampur. Sementara itu, apabila terdapat pekerjaan atau alur administrasi yang belum dipahami, mahasiswa melakukan koordinasi dan mengikuti arahan karyawan. Pengalaman melakukan pekerjaan secara berulang selama magang turut membantu meningkatkan pemahaman terhadap proses administrasi kredit konsumen.

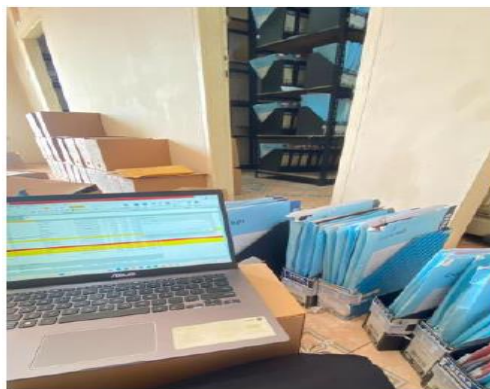
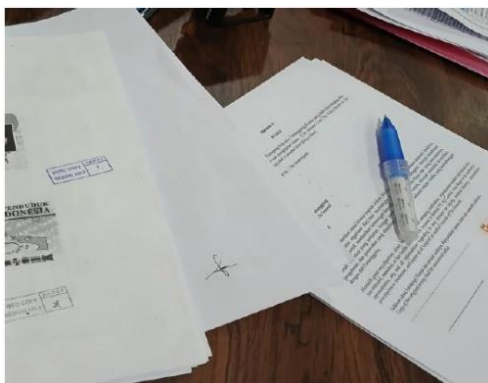


Foto 1 & 2 : Foto Kegiatan Magang di Bank BJB KCP Picung

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di Bank BJB KCP Picung, dapat disimpulkan bahwa administrasi kredit konsumen memiliki peran dalam mendukung keteraturan dan kelancaran pengelolaan dokumen nasabah. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi pemeriksaan dan pelengkapan berkas, pengisian formulir, pemindaian dokumen SPJK, penyusunan, serta pengarsipan dokumen. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama ketidaklengkapan berkas, risiko kesalahan dalam pengisian data, serta kebutuhan untuk

menyesuaikan diri dengan alur pekerjaan administrasi. Upaya penyelesaian dilakukan melalui pemeriksaan dokumen sebelum diproses, pengecekan ulang terhadap data yang telah diisi, penataan arsip secara teratur, serta mengikuti arahan karyawan. Kegiatan magang ini menunjukkan bahwa ketelitian, kerapian, kedisiplinan, dan tanggung jawab menjadi unsur penting dalam menunjang pelaksanaan administrasi kredit konsumen di Bank BJB KCP Picung.

Saran

PT Zalva Buana Samudra disarankan untuk meningkatkan pengendalian administrasi invoice melalui penerapan sistem pengingat pembayaran dan checklist dokumen secara konsisten agar setiap tagihan dapat diproses sesuai jadwal dan didukung dokumen yang lengkap. Divisi Keuangan juga perlu memperkuat koordinasi dengan bagian terkait serta melakukan sinkronisasi data secara berkala untuk meminimalkan perbedaan pencatatan. Selain itu, bagi mahasiswa yang melaksanakan kegiatan serupa, pemahaman dasar mengenai administrasi keuangan dan perpajakan perlu dipersiapkan agar lebih mudah beradaptasi dengan pekerjaan di lapangan. Hasil kegiatan ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi Program Studi Manajemen, khususnya dalam memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen keuangan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perkapalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, D. E., Yanti, E. S., Jum'aidi, M., Anggara, E., & Erzah, N. A. (2026). Pengelolaan dokumen pembiayaan nasabah pada bagian Financing Channel Bank Syariah Indonesia Palembang. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 12(3), 397-407.
- Fauzinudin, M., Hamidul As'ad, M. F., Nurul Uzamah, A., & Mahardika, F. M. (2025). Administrasi kredit dalam mendukung proses pencairan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank BJB KCP Jember. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 4(2).
- Hasanah, M., & Hasanah, H. (2024). Mekanisme pengarsipan dokumen pengajuan kredit pensiun pada Bank Woori Saudara KC Jember. *Journal of Indonesian Social Society*, 2(1).
- Marliani, L. (2018). Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (2023). *Company Profile Bank BJB*. Bandung: PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
- 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).
- Sholihah, A. K. (2022). Internal control systems implementation analysis in credit provision. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 1268-1296.