Langkah Bersama Intelekta
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: https://langkahbersama.id/index.php/jipm
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 8 Oktober 2026 (Halaman 884-891)

PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL PADA KEGIATAN BACK OFFICE BANK RAKYAT INDONESIA UNIT CIKEUSAL

Vina Zakia[1], Mina Wati Dewi, S.E., M.M[2],
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang Serang Kota serang, Indonesia
Email : vinazakia284@gmail.com[1] , dosen03038@unpam.ac.id[2]

ABSTRAK

Manajemen operasional memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran aktivitas perusahaan, termasuk pada sektor perbankan. Salah satu bagian yang menunjang kegiatan operasional adalah Back Office, yang menjalankan pekerjaan pengelolaan dokumen, pengarsipan, dan penginputan data. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan manajemen operasional pada kegiatan Back Office Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Cikeusal berdasarkan pengalaman praktik kerja lapangan. Penulisan artikel menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pekerjaan selama periode 18 Agustus sampai 18 September 2026. Kegiatan yang diamati meliputi pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, serta penginputan data nasabah sesuai arahan dan prosedur yang berlaku. Hasil pengamatan memberikan gambaran bahwa kegiatan Back Office membutuhkan ketelitian, kedisiplinan, keteraturan penyimpanan dokumen, dan tanggung jawab dalam mengelola informasi. Pengarsipan yang teratur membantu mendukung kemudahan pencarian dokumen, sedangkan penginputan data memerlukan kecermatan untuk menjaga ketepatan informasi. Selain itu, kerahasiaan data nasabah perlu diperhatikan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan. Artikel ini memberikan gambaran mengenai penerapan konsep manajemen operasional dalam kegiatan kerja sehari-hari di sektor perbankan.

Kata kunci: Manajemen Operasional, Back Office, Perbankan, Pengarsipan, Praktik Kerja Lapangan

ABSTRACT

Operational management plays an important role in supporting business activities, including those in the banking sector. One department that supports banking operations is the Back Office, which handles document management, filing, and data entry.

Article History
Received: 29 Oktober 2026
Reviewed: 30 Oktober 2026
Published: 31 Oktober 2026

Copyright : Author
Publish by : JIPM

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

This article aims to describe the implementation of operational management in the Back Office activities of Bank Rakyat Indonesia (BRI), Cikeusal Unit, based on field internship experience. A descriptive qualitative approach was used, with information obtained through direct observation of work activities during the period from August 18 to September 18, 2026. The activities observed included filing customer documents, retrieving documents required by employees, and entering customer data according to instructions and applicable procedures. The observations indicate that Back Office activities require accuracy, discipline, organized document storage, and responsibility in handling information. Organized filing supports document retrieval, while data entry requires careful attention to maintain information accuracy. In addition, customer data confidentiality must be maintained throughout the work process. This article provides an overview of how operational management concepts are applied in daily work activities within the banking sector.

Keywords: Operational Management, Back Office, Banking, Filing, Field Internship

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perusahaan perbankan memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat melalui berbagai layanan keuangan. Dalam menjalankan kegiatan tersebut, perusahaan tidak hanya membutuhkan pelayanan yang baik kepada nasabah, tetapi juga proses kerja internal yang teratur. Setiap bagian dalam perusahaan perlu menjalankan tugasnya sesuai tanggung jawab dan prosedur yang berlaku agar aktivitas operasional dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, manajemen operasional menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perusahaan, termasuk pada sektor perbankan. Heizer, Render, dan Munson (2020) menjelaskan bahwa manajemen operasional berkaitan dengan pengelolaan proses yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa. Dalam penerapannya, manajemen operasional tidak hanya berhubungan dengan proses produksi, tetapi juga dapat dipahami melalui pengaturan pekerjaan, penggunaan sumber daya, serta pelaksanaan kegiatan secara terencana. Pada lingkungan perbankan, penerapan konsep tersebut dapat diamati melalui kegiatan pendukung yang membantu menjaga keteraturan proses kerja, seperti pengelolaan dokumen dan pencatatan data.Salah satu bagian yang mendukung kegiatan operasional perbankan adalah Back Office. Bagian ini berkaitan dengan pekerjaan internal yang membantu kelancaran aktivitas perusahaan. Kegiatan Back Office yang menjadi fokus artikel ini meliputi pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, dan penginputan data nasabah sesuai arahan. Meskipun kegiatan tersebut tidak selalu berhubungan langsung dengan pelayanan nasabah, pelaksanaannya tetap penting karena dokumen dan data digunakan untuk mendukung pekerjaan pegawai. Kasmir (2018) menjelaskan bahwa kegiatan perbankan memiliki fungsi dan proses yang perlu dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.Pengarsipan merupakan salah satu kegiatan yang membutuhkan perhatian dalam pelaksanaan pekerjaan Back Office. Dokumen yang disimpan secara teratur dapat lebih mudah ditemukan kembali ketika diperlukan. Sebaliknya, penyimpanan yang tidak teratur berpotensi menyulitkan proses penelusuran dokumen. Amsyah (2003), Barthos (2016), serta Sugiarto dan Wahyono (2015) membahas pentingnya pengelolaan arsip untuk menjaga keteraturan penyimpanan dan mempermudah penemuan kembali informasi. Pengelolaan arsip juga perlu memperhatikan

keaslian, keutuhan, dan keterpercayaan dokumen sebagaimana dibahas dalam ISO 15489-1:2016 (International Organization for Standardization, 2016).Seiring dengan perkembangan teknologi, pengelolaan dokumen juga berkaitan dengan penggunaan sistem elektronik. Anas dan Salim (2022) membahas pemanfaatan sistem pengelolaan dokumen elektronik dalam mendukung manajemen pengetahuan organisasi, sedangkan Marbawi dan Salim (2019) membahas pentingnya mempertahankan keaslian arsip elektronik. Walaupun artikel ini berfokus pada pengalaman kerja yang diamati selama praktik lapangan, pembahasan tersebut memberikan gambaran bahwa pengelolaan dokumen perlu memperhatikan keteraturan, kemudahan akses, serta keandalan informasi. Penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Cikeusal pada 18 Agustus sampai 18 September 2026. Selama periode tersebut, penulis memperoleh pengalaman dalam melaksanakan pekerjaan Back Office sesuai arahan pegawai. Pekerjaan yang dilakukan meliputi pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, dan penginputan data nasabah. Melalui kegiatan tersebut, penulis dapat mengamati secara langsung bagaimana ketelitian, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap prosedur dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Selain keteraturan dokumen, penginputan data juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Informasi yang dimasukkan harus sesuai dengan dokumen sumber dan arahan yang diberikan. Ketidaktelitian dalam pencatatan berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi sehingga pekerjaan perlu dilakukan dengan cermat. Di sisi lain, dokumen dan data nasabah mengandung informasi yang harus dijaga kerahasiaannya. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan mengatur penyelenggaraan kearsipan, sedangkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menjadi salah satu dasar hukum dalam memahami pentingnya perlindungan informasi pribadi. Berdasarkan pengalaman tersebut, artikel ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen operasional dalam pekerjaan Back Office. Pembahasan tidak dimaksudkan sebagai penilaian resmi terhadap kinerja BRI Unit Cikeusal, tetapi sebagai deskripsi kegiatan dan pembelajaran yang diperoleh penulis selama praktik kerja lapangan.

2. **Identifikasi Masalah Mitra**

Fokus permasalahan dalam artikel ini berkaitan dengan aspek pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan keteraturan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan. Pertama, dokumen perlu disimpan sesuai ketentuan agar dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan pegawai. Kedua, pencarian dokumen memerlukan keteraturan penyimpanan dan ketepatan dalam menelusuri berkas. Ketiga, penginputan data nasabah membutuhkan kecermatan agar informasi yang dicatat sesuai dengan dokumen sumber. Keempat, pelaksanaan pekerjaan harus memperhatikan kerahasiaan data dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Aspek-aspek tersebut merupakan fokus pengamatan penulis, bukan pernyataan bahwa perusahaan mengalami kegagalan atau memiliki kekurangan tertentu. Pembahasan diarahkan pada pentingnya pelaksanaan pekerjaan secara tertib dan bertanggung jawab. Pengelolaan arsip elektronik, misalnya, juga memerlukan perhatian terhadap sistem penyimpanan dan akses informasi (Sihaloho & Sobandi, 2018; Sutirman, 2016).

3. **Tujuan Kegiatan**

Artikel ini bertujuan mendeskripsikan penerapan manajemen operasional pada kegiatan Back Office BRI Unit Cikeusal berdasarkan pengalaman praktik kerja lapangan. Secara khusus, pembahasan diarahkan untuk menjelaskan pelaksanaan pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, dan penginputan data nasabah. Artikel ini juga bertujuan menjelaskan pentingnya ketelitian, keteraturan, kedisiplinan, serta kerahasiaan informasi dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan.

4. **Manfaat Kegiatan**

Bagi penulis, artikel ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai hubungan antara teori manajemen operasional yang dipelajari selama perkuliahan dan penerapannya

dalam dunia kerja. Bagi mahasiswa, artikel ini dapat menjadi gambaran mengenai pekerjaan pendukung operasional di lingkungan perbankan. Bagi pembaca, artikel ini diharapkan menambah pemahaman tentang pentingnya pengelolaan dokumen, ketepatan pencatatan data, dan tanggung jawab dalam menjaga informasi. Artikel ini juga dapat menjadi bahan pembelajaran untuk memahami aktivitas Back Office berdasarkan pengalaman praktik kerja lapangan.

METODE KEGIATAN

Artikel ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kegiatan Back Office yang diamati selama praktik kerja lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan aktivitas berdasarkan pengalaman dan konteks pelaksanaannya (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2017). Informasi diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap pekerjaan yang dilaksanakan serta pencatatan kegiatan yang diperbolehkan selama praktik kerja lapangan. Kegiatan berlangsung di Bank Rakyat Indonesia Unit Cikeusal pada 18 Agustus sampai 18 September 2026. Pelaksanaan praktik kerja lapangan meliputi pengenalan lingkungan kerja, pelaksanaan tugas sesuai arahan pegawai, pengamatan proses pekerjaan, dan pencatatan pengalaman yang relevan. Aktivitas yang menjadi fokus pembahasan adalah pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, serta penginputan data nasabah. Informasi yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan pengalaman berdasarkan jenis pekerjaan, kemudian menghubungkannya dengan konsep manajemen operasional dan pengelolaan arsip. Artikel ini tidak menggunakan survei, eksperimen, atau pengukuran statistik. Oleh sebab itu, hasil pembahasan terbatas pada aktivitas yang diamati dan pengalaman yang diperoleh penulis. Informasi rahasia perusahaan dan data pribadi nasabah tidak dicantumkan dalam artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengarsipan Dokumen Nasabah

Selama praktik kerja lapangan di BRI Unit Cikeusal, penulis memperoleh pengalaman membantu pengarsipan dokumen nasabah sesuai arahan pegawai. Kegiatan ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya menyimpan dokumen secara teratur agar berkas dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Pengelolaan arsip tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan, tetapi juga dengan pemeliharaan dokumen dan kemudahan penemuan kembali informasi (Amsyah, 2003; Barthos, 2016; Sugiarto & Wahyono, 2015). Keteraturan pengarsipan dapat membantu mendukung kelancaran pekerjaan karena dokumen yang dibutuhkan dapat ditelusuri berdasarkan pengaturan penyimpanan yang berlaku. Meskipun demikian, artikel ini tidak melakukan pengukuran khusus terhadap waktu pencarian atau tingkat efisiensi pengarsipan. Oleh karena itu, pembahasan berfokus pada proses pekerjaan yang diamati, bukan pada klaim peningkatan kinerja dalam bentuk angka.

2. Pencarian Dokumen yang Dibutuhkan Pegawai

Penulis juga membantu mencari dokumen yang dibutuhkan pegawai sesuai arahan. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman mengenai pentingnya mengetahui penempatan berkas dan mengikuti prosedur pencarian dokumen. Keteraturan penyimpanan dapat membantu proses penelusuran kembali, sedangkan pengelolaan arsip yang baik perlu menjaga agar informasi tetap dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Prinsip pengelolaan arsip tersebut sejalan dengan ISO 15489-1:2016 yang membahas konsep dan prinsip pengelolaan arsip. Kajian tentang dokumen elektronik juga menyoroti pentingnya pengelolaan sistem penyimpanan dan akses informasi bagi organisasi (Anas & Salim, 2022; Marbawi & Salim, 2019). Walaupun fokus pengalaman penulis bukan pada evaluasi sistem elektronik, konsep tersebut membantu menjelaskan pentingnya keteraturan dokumen dalam pekerjaan operasional.

3. Penginputan Data Nasabah

Selain pengarsipan dan pencarian dokumen, penulis memperoleh pengalaman melakukan penginputan data nasabah sesuai arahan pegawai. Kegiatan ini membutuhkan kecermatan agar informasi yang dimasukkan sesuai dengan dokumen sumber. Ketelitian dalam memasukkan data menjadi bagian penting dari pelaksanaan pekerjaan karena informasi yang tercatat digunakan untuk mendukung proses kerja perusahaan. Data nasabah juga perlu dijaga kerahasiaannya. Oleh sebab itu, pelaksanaan pekerjaan harus mengikuti prosedur yang berlaku dan tidak membagikan informasi kepada pihak yang tidak berwenang. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi relevan sebagai dasar untuk memahami pentingnya perlindungan informasi pribadi. Prinsip tanggung jawab tersebut perlu diterapkan dalam setiap pekerjaan yang melibatkan dokumen dan data nasabah.

4. Penerapan Manajemen Operasional

Ketiga aktivitas tersebut memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen operasional melalui keteraturan proses kerja, ketelitian dalam menjalankan tugas, serta kepatuhan terhadap prosedur. Pengarsipan berkaitan dengan pengaturan dokumen, pencarian berkas berkaitan dengan kemudahan akses informasi, sedangkan penginputan data berkaitan dengan ketepatan pencatatan. Hal ini dapat dihubungkan dengan konsep manajemen operasional yang menekankan pengelolaan proses untuk mendukung kegiatan organisasi (Heizer et al., 2020). Pembahasan mengenai pengelolaan arsip digital dalam lingkungan pendidikan juga menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen perlu memperhatikan sistem penyimpanan dan kemudahan akses informasi (Setyawan, 2025). Sementara itu, pengelolaan arsip dan administrasi organisasi menjadi bagian penting dalam mendukung keteraturan informasi. Pengalaman praktik kerja lapangan memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami penerapan konsep tersebut melalui pekerjaan sehari-hari. Secara keseluruhan, kegiatan yang diamati menunjukkan bahwa pekerjaan Back Office membutuhkan ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan perhatian terhadap kerahasiaan informasi. Namun, karena artikel ini disusun berdasarkan pengamatan selama satu periode praktik kerja lapangan tanpa pengukuran kuantitatif, hasilnya tidak dapat digunakan untuk menyatakan adanya peningkatan produktivitas atau efisiensi dalam bentuk angka.

Dokumentasi Kegiatan.



Gambar 1. Kegiatan pengarsipan dokumen selama praktik kerja lapangan



Gambar 2. Dokumentasi kegiatan praktik kerja lapangan di BRI Unit Cikeusal.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan selama praktik kerja lapangan di BRI Unit Cikeusal, kegiatan Back Office yang dilakukan penulis meliputi pengarsipan dokumen nasabah, pencarian dokumen yang dibutuhkan pegawai, dan penginputan data nasabah sesuai arahan. Kegiatan tersebut memberikan gambaran bahwa ketelitian, kedisiplinan, keteraturan penyimpanan, serta kepatuhan terhadap prosedur merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pekerjaan. Pengarsipan yang teratur mendukung kemudahan pencarian dokumen, sedangkan penginputan data membutuhkan kecermatan agar informasi yang dicatat sesuai dengan dokumen sumber. Praktik kerja lapangan juga membantu penulis memahami hubungan antara teori manajemen operasional yang dipelajari selama perkuliahan dan penerapannya dalam lingkungan kerja perbankan. Selain keterampilan teknis, tanggung jawab dalam mengelola informasi dan menjaga kerahasiaan data nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam pekerjaan Back Office.

2. Saran

Peserta praktik kerja lapangan sebaiknya memahami arahan pembimbing, menjalankan pekerjaan dengan teliti, dan mematuhi prosedur yang berlaku. Pengelolaan dokumen serta data nasabah juga perlu selalu memperhatikan kerahasiaan informasi. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan, persiapan pengetahuan dasar mengenai manajemen operasional dan pengelolaan arsip dapat membantu proses adaptasi di lingkungan kerja. Untuk penulisan selanjutnya, pengamatan dalam periode yang lebih panjang dan penggunaan indikator terukur dapat dipertimbangkan agar penerapan manajemen operasional dapat dikaji lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Z. (2003). *Manajemen kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama.

Anas, A., & Salim, T. A. (2022). Tinjauan literatur sistematis pemanfaatan electronic document management system bagi organisasi dalam menunjang manajemen pengetahuan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 18*(2), 259–275.

Barthos, B. (2016). *Manajemen kearsipan*. Bumi Aksara.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.

International Organization for Standardization. (2016). *ISO 15489-1:2016 information and documentation—Records management—Part 1: Concepts and principles*. ISO.

Kasmir. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Rajawali Pers.

Marbawi, M. I., & Salim, T. A. (2019). Mempertahankan keaslian arsip elektronik di era digital berdasarkan tinjauan literatur sistematis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 15*(2), 149–162.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.

Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.

Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*.

Setyawan, H. (2025). Assessing the effectiveness of digital archiving systems of higher education in Indonesia. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 21*(1), 93–108.

Sihaloho, L., & Sobandi, A. (2018). Peluang dan tantangan dalam mengimplementasikan sistem manajemen dokumen elektronik. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan, 11*(1), 1–12.

Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan modern: Dari konvensional ke basis komputer*. Gava Media.

Sutirman. (2016). Urgensi manajemen arsip elektronik. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 13*(1), 96–109.