

Peran Dan Optimalisasi Pengunggahan Berkas Nasabah Di BRI Unit Arjasa Jember

Muhammad Alfian Ikhwanus Sholeh^{1*}, Muzayyin²

Ekonomi Syariah, Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹muhammadalfan086@email.com, ²anamuzayyin.78@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor perbankan memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan bagi nasabah. Penelitian ini berfokus pada analisis peran dan upaya optimalisasi dalam proses pengunggahan berkas nasabah melalui sistem BRIMEN (BRI Document Management System) di BRI Unit Arjasa Jember. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode partisipatif dan kolaboratif, di mana mahasiswa terlibat dalam observasi, pendampingan, serta evaluasi terhadap sistem pengarsipan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BRIMEN secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam pencarian dokumen nasabah, mengurangi potensi kehilangan data, serta mempercepat layanan perbankan. Selain itu, sistem ini juga memberikan perlindungan lebih baik terhadap dokumen melalui mekanisme akses berbasis otorisasi dan enkripsi data. Dengan digitalisasi pengarsipan, pegawai bank dapat mengelola serta mengakses data nasabah secara lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pelaksanaan pelatihan rutin bagi pegawai serta penguatan infrastruktur teknologi guna mendukung optimalisasi sistem BRIMEN di masa mendatang.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan, Pengarsipan Dokumen, BRIMEN.

Abstract

Digital transformation in the banking sector plays an important role in improving operational efficiency and service quality for customers. This study focuses on the analysis of the role and optimization efforts in the process of uploading customer files through the BRIMEN (BRI Document Management System) system at BRI Unit Arjasa Jember. The approach used in this study is a participatory and collaborative method, where students are involved in observation, mentoring, and evaluation of the digital archiving system. The results of the study indicate that the implementation of BRIMEN significantly increases efficiency in searching for customer documents, reduces the potential for data loss, and accelerates banking services. In addition, this system also provides better protection for documents through authorization-based access mechanisms and data encryption. With the digitalization of archiving, bank employees can manage and access customer data more quickly and accurately, which ultimately contributes to improving the quality of service. Therefore, this study recommends the implementation of routine training for employees and strengthening of technological infrastructure to support the optimization of the BRIMEN system in the future.

Keywords: Banking Digitalization, Document Archiving, BRIMEN.

PENDAHULUAN

Bank atau perbankan adalah suatu pusat ekonomi di semua negara, Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsinya yaitu menerima simpanan, giro, deposito dan tabungan. Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan menjelaskan bahwa bank ialah suatu badan usaha yang bertugas menghimpun dan dari nasabahnya dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di purwokerto, Jawa tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 desember 1895.

Di era globalisasi ini kemajuan teknologi sudah tidak bisa di pungkiri lagi begitu banyak dan kompleksnya teknologi yang bermunculan, sehingga menimbulkan banyak persaingan di segala bidang kehidupan, baik di kehidupan masyarakat maupun kehidupan suatu perusahaan, selain memiliki tenaga kerja yang ahli di bidangnya harus juga di dukung oleh peralatan yang dapat membantu berjalannya aktivitas perusahaan. Peranan komputer di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang jember khususnya Unit Arjasa sangatlah penting. Dimana komputer dapat membantu dalam melaksanakan pekerjaan Teller dan customer service serta pegawai mantri dan kepala unit lebih mudah untuk memberikan pelayanan kepada nasabah salah satu kegiatan yang memerlukan peranan komputer adalah dalam proses pencarian dokumen saat di perlukan. Customer service atau teller beserta pegawai tetap yang di sebut sebagai mantri (Marketing) pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember Unit Arjasa.

Selain itu penyimpanan berkas dokumen pada Bank BRI Cabang Jember Unit Arjasa masih di lakukan secara manual, yaitu kegiatan organisasi memerlukan data dan juga informasi, yang salah satu sumber data tersebut adalah arsip. Dalam Undang-undang No.43 tahun 2009 tentang kearsipan pasal 1 di sebutkan bahwa pengertian arsip adalah rekaman atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang di buat dan

diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Arsip mempunyai peranan yang sangat penting karena arsip pusat ingatan, sumber, informasi dalam rangka melaksanakan kegiatan administrasi yang menyangkut perencanaan, penganalisaan, pengambilan keputusan, pengendalian dan pertanggungjawaban dalam menunjang kemajuan di bidang administrasi dan manajemen perkantoran.

Penataan arsip yang sesuai dengan prosedur, dapat memudahkan seseorang untuk mencari arsip atau menemukan kembali arsip. Prosedur atau pengelolaan 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 jika suatu organisasi tidak melaksanakan prosedur penataan arsip secara benar. Penginputan juga sangat penting di lakukan dalam operasi BRIMEN (BRI DOKUMEN) bilamana diperlukan untuk menyimpan file, juga untuk menjalankan program kerja Operasional BRIMEN. Sistem berbasis penginputan di komputer terdapat proses input, edit, olah data dan pencaharian berkas sehingga berkas tersebut dapat di temukan kembali diruang penyimpanan.

Dengan demikian prosedur penataan kembali arsip harus lebih di perhatikan oleh organisasi untuk menunjang efektifitas dalam pencaharian dokumen-dokumen tabungan nasabah bila dibutuhkan oleh nasabah , petugas brimen, marketing, dan pegawai perusahaan lainnya serta dokumen-dokumen tersebut akan diperlukan dari pimpinan perusahaan maupun dari pihak badan pengawas perusahaan dari kantor Cabang BRI.

METODE

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode partisipatif dan kolaboratif, yang bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem BRIMEN (BRI Document Management System) dalam pengelolaan berkas nasabah di BRI Unit Arjasa Jember. Metode ini dimulai dengan observasi dan identifikasi masalah, di mana mahasiswa melakukan studi awal terkait kendala dalam sistem pengarsipan dokumen secara manual. Pada tahap ini, mahasiswa melakukan wawancara dengan pegawai bank serta observasi langsung terhadap sistem yang berjalan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sistem manual sering menyebabkan keterlambatan dalam pencarian dokumen, meningkatkan risiko kehilangan data, serta menurunkan efisiensi operasional. Studi terdahulu juga menegaskan bahwa pendekatan kolaboratif dalam transformasi digital dapat meningkatkan efektivitas layanan perbankan serta mempercepat adopsi teknologi oleh pegawai bank dan nasabah.

Setelah melakukan analisis kebutuhan, tahap berikutnya adalah pendampingan dan pelatihan penggunaan BRIMEN kepada pegawai bank serta edukasi kepada nasabah. Metode ini dilakukan melalui sesi pelatihan langsung mengenai cara mengunggah, mengakses, serta mengelola dokumen secara digital menggunakan sistem BRIMEN. Mahasiswa berperan aktif dalam memberikan pendampingan teknis, mendampingi pegawai dalam proses digitalisasi dokumen, serta mengevaluasi efektivitas implementasi sistem ini. Menurut penelitian terbaru, penerapan metode pelatihan berbasis partisipatif dalam pengabdian masyarakat telah terbukti meningkatkan pemahaman serta keterampilan peserta dalam mengadopsi teknologi digital dalam perbankan. Oleh karena itu, pendekatan ini tidak hanya membantu pegawai bank dalam memahami sistem BRIMEN, tetapi juga memastikan bahwa nasabah mendapatkan manfaat dari sistem pengarsipan yang lebih efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia yang berfokus pada layanan perbankan untuk masyarakat luas, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta sektor perbankan ritel. BRI dikenal sebagai bank yang memiliki jaringan layanan terbesar dan tersebar hingga ke pelosok desa, menjadikannya sebagai salah satu bank yang berperan penting dalam inklusi keuangan di Indonesia.

1. Proses Pengarsipan BRIMEN di BRI Unit Arjasa Jember

a. Labeling

Proses pelabelan pada berkas BRIMEN mencakup pemberian judul pada map atau folder, serta penggunaan label berbahan kertas yang ditempelkan pada tab folder atau boks arsip. Label ini berfungsi untuk menyertakan informasi penting, seperti nomor laci, nomor urut, serta indeks atau klasifikasi dokumen dalam sistem digital BRIMEN. Selain sebagai penanda, proses pelabelan juga mencakup penyusunan boks arsip ke dalam roll opack atau rak penyimpanan, sehingga dokumen yang telah diberi label dapat tersimpan dengan rapi dan mudah diakses.

Dalam sistem BRIMEN, pengarsipan dokumen dilakukan melalui beberapa tahapan utama. Langkah pertama adalah pemilahan arsip, yang bertujuan untuk mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori tertentu. Selanjutnya, dibuat daftar arsip BRIMEN untuk mencatat dan mendokumentasikan dokumen secara sistematis, sehingga mempermudah proses pencarian dan manajemen data. Tahap terakhir adalah penyusunan arsip dalam boks yang telah diberi label, memastikan setiap dokumen tersimpan dengan baik sesuai dengan sistem klasifikasi yang telah ditentukan. Dengan mengikuti prosedur ini, sistem BRIMEN dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan arsip serta menjaga keteraturan dan keamanan dokumen yang tersimpan.

b. Scan Indexing

Tahapan pemindaian dan pengindeksan dalam sistem BRIMEN diawali dengan mengubah dokumen fisik menjadi file digital menggunakan mesin pemindai (scanner). Setelah proses pemindaian selesai, dokumen yang telah berbentuk digital akan diberikan label atau metadata agar lebih mudah ditemukan dan dikelola di kemudian hari. Dokumen yang telah melalui proses pengindeksan ini kemudian disimpan dalam sistem digital BRIMEN, sehingga karyawan Bank BRI dapat mengaksesnya dengan lebih cepat dan efisien ketika diperlukan untuk keperluan nasabah.

Selain itu, sistem BRIMEN dilengkapi dengan kode lemari dan kode rak, yang berfungsi untuk mengorganisir dokumen secara lebih sistematis, sehingga pencarian arsip dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Dalam pelaksanaan pemindaian dan pengindeksan, terdapat beberapa tantangan yang sering dihadapi, seperti kertas yang tipis, ukuran dokumen yang terlalu besar untuk mesin pemindai, dokumen dalam bentuk buku, serta dokumen yang telah dilaminasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dokumen dalam bentuk buku atau yang telah dilaminasi dapat difotokopi terlebih dahulu sebelum dipindai. Sementara itu, dokumen yang berbahan kertas tipis memerlukan penanganan ekstra hati-hati, terutama jika kondisinya sudah lama dan rentan rusak. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, proses pengindeksan dalam BRIMEN dapat berjalan lebih efektif, memastikan bahwa seluruh dokumen tersimpan dengan baik dan dapat diakses dengan mudah saat dibutuhkan.'



c. Upload

Proses unggah dokumen dalam BRIMEN (BRI Document Management System) merupakan tahapan digitalisasi dokumen nasabah dengan cara memasukkan data ke dalam sistem secara elektronik. Berkas-berkas yang berkaitan dengan perpanjangan kredit dan fasilitas pinjaman akan diunggah ke dalam BRIMEN, kemudian dipisahkan menjadi beberapa file terpisah dan dikategorikan berdasarkan tahun serta nomor rekening. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk mempermudah pencarian dokumen, mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan, serta meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan arsip nasabah.



B. Manfaat Implementasi BRIMEN di BRI Unit Arjasa Jember

Implementasi BRIMEN (BRI Management Document System) di BRI Unit Pasar Besar Pasuruan membawa berbagai manfaat dalam pengelolaan dokumen serta peningkatan efisiensi operasional perbankan. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari sistem ini:

a. Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Dokumen

Dengan sistem BRIMEN, proses pencatatan, penyimpanan, dan pencarian dokumen menjadi lebih cepat dan terorganisir. Dokumen yang sebelumnya dikelola secara manual kini dapat diakses secara digital, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam menemukan arsip nasabah.

b. Menghemat Ruang Penyimpanan

Dokumen fisik yang sebelumnya memerlukan banyak ruang arsip kini dapat dikonversi ke format digital dan disimpan dalam sistem BRIMEN. Hal ini membantu mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, sehingga area penyimpanan di bank dapat digunakan untuk keperluan lain yang lebih produktif.

c.. Meningkatkan Keamanan Dokumen

Sistem BRIMEN dilengkapi dengan fitur keamanan seperti akses berbasis otorisasi, enkripsi data, serta audit trail yang mencatat setiap aktivitas pengguna dalam sistem. Dengan demikian, dokumen lebih terlindungi dari risiko kehilangan, pencurian, atau manipulasi data dibandingkan dengan sistem pengarsipan konvensional.

d.. Memudahkan Akses dan Pencarian Data

Dokumen dalam BRIMEN disusun berdasarkan kode ruang, kode lemari, kode rak, serta indeks klasifikasi, yang memungkinkan pencarian dokumen dilakukan hanya dalam hitungan detik. Hal ini membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif kepada nasabah.

C. Prosedur Penginputan BRIMEN (BRI DOKUMEN)

Proses memasukkan data BRIMEN (Biro Riset dan Manajemen Energi) dilakukan untuk berbagai keperluan yang berhubungan dengan pengelolaan informasi secara akurat dan efisien. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa pengisian BRIMEN sangat penting

a. Kepatuhan Terhadap Aturan

BRIMEN sering kali berkaitan dengan administrasi dan pelaporan yang dibutuhkan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Pencatatan data yang tepat sangat krusial untuk mematuhi peraturan yang ada, terutama dalam pengelolaan energi dan penelitian.

b. Pencatatan Data Yang Akurat

Melalui penginputan data, informasi dapat dicatat secara teratur dan terstruktur. Penting untuk menjamin bahwa data yang dipakai dalam penelitian atau analisis energi dapat dipertanggungjawabkan.

c. Penyusunan Laporan dan Penilaian

Informasi yang dimasukkan ke dalam sistem BRIMEN akan diaplikasikan untuk menyusun laporan yang diperlukan dalam evaluasi kinerja energi dan penelitian. Dokumen ini kerap dijadikan acuan untuk perencanaan kebijakan dan pengambilan kesimpulan yang lebih efektif dalam pengelolaan energi.

d. Peningkatan Manajemen Energi

Pemasukan data yang akurat dapat mendukung pemantauan dan analisis penggunaan energi. Ini bermanfaat untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan atau perbaikan efisiensi dalam pemanfaatan energi.

e. Keterbukaan dan Pertanggungjawaban

Melalui penginputan data yang terbuka, pihak-pihak yang terlibat bisa lebih mudah menelusuri dan memverifikasi data, yang mendukung pertanggungjawaban dalam pengelolaan energi serta penelitian. Secara keseluruhan, langkah ini sangat krusial untuk mendukung pengelolaan energi yang lebih efisien dan memberikan fondasi yang kokoh untuk kebijakan serta keputusan yang lebih tepat dalam sektor energi.

D. Definisi Kredit Menurut Para Ahli

Beberapa ahli memberikan definisi mengenai kredit, di antaranya:

a. Thomas Suyatno

Menurut Thomas Suyatno, kredit merupakan suatu bentuk penyediaan dana atau tagihan yang diberikan kepada pihak peminjam berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati bersama.

b. Kasmir

Kasmir mendefinisikan kredit sebagai bentuk pembiayaan yang dapat berupa uang atau klaim yang dapat dipertukarkan dalam transaksi keuangan.

c. Henry Dunning

Menurut Henry Dunning, kredit adalah suatu layanan yang diberikan kepada seseorang dengan perjanjian bahwa pembayaran akan dilakukan di kemudian hari sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.

E. Jenis-Jenis Dokumen Kredit

Beberapa jenis dokumen kredit yang umum digunakan dalam transaksi perbankan meliputi:

a. Irrevocable (Tidak Dapat Dibatalkan)

Dokumen ini bersifat mengikat selama masa kontrak masih berlaku dan tidak dapat dibatalkan oleh salah satu pihak secara sepihak. Jika terjadi pembatalan tanpa kesepakatan bersama, pihak yang melanggar akan dikenakan sanksi.

b. Revocable (Dapat Dibatalkan)

Dokumen ini dapat diubah atau dibatalkan oleh bank penerbit kapan saja tanpa harus memberi tahu penerima terlebih dahulu, umumnya karena adanya kondisi tertentu.

c. Back to Back (Sebagai Perantara)

Dokumen ini digunakan sebagai alat perantara dalam suatu transaksi, di mana pihak perantara akan membeli barang dan menyalurkannya kepada penerima akhir.

d. Revolving (Dapat Digunakan Berulang Kali)

Jenis dokumen ini dapat digunakan berkali-kali untuk berbagai transaksi tanpa perlu membuat dokumen baru setiap kali transaksi berlangsung.

e. Unrestricted (Tanpa Batasan)

Dokumen ini tidak memiliki batasan dalam penggunaannya, memungkinkan eksportir dan importir untuk melakukan negosiasi dengan bank mana pun sesuai keinginan mereka.

f. Usance (Dengan Tenggang Waktu)

Dokumen ini memberikan jangka waktu tertentu bagi importir untuk melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan.

g. Sight (Pembayaran Langsung)

Jenis dokumen ini memungkinkan pembayaran segera setelah dokumen diterima dan diverifikasi oleh bank sebagai dokumen yang sah.

h. Red Clause (Pembayaran Uang Muka)

Dokumen ini memungkinkan pihak bank memberikan uang muka kepada penerima sebelum transaksi utama dilakukan. Biasanya, ketentuan ini tertulis dalam tinta merah untuk membedakannya dengan ketentuan lainnya.

C. Strategi Pengamanan Data

BRI menerapkan berbagai langkah untuk memastikan keamanan data nasabah melalui tiga aspek utama, yaitu sumber daya manusia (people), proses (process), dan teknologi (technology).

1. People (Sumber Daya Manusia)

BRI telah membentuk tim khusus yang menangani keamanan informasi, dipimpin oleh Chief Information Security Officer (CISO) yang memiliki keahlian di bidang keamanan siber. Selain itu, edukasi rutin diberikan kepada karyawan dan nasabah mengenai cara menjaga keamanan data serta melakukan transaksi secara aman. Penyuluhan ini dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial (YouTube, Twitter, Instagram), media cetak, serta secara langsung saat nasabah datang ke kantor cabang BRI. Manajemen insiden terkait privasi data dikelola oleh unit kerja Information Security Desk yang berada di bawah Cyber Security Incident Response Team (CSIRT).

2. Process (Proses Pengamanan)

BRI telah menerapkan sistem keamanan informasi yang mengacu pada NIST Cybersecurity Framework dan standar internasional seperti PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Selain itu, regulasi perbankan yang diterapkan berdasarkan POJK No. 38/POJK.03/2016 memastikan pengelolaan risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum. Untuk menjamin efektivitas pengamanan, BRI telah mengantongi berbagai sertifikasi, termasuk ISO27001:2013 untuk beberapa bidang seperti Big Data Analytics, Spacecraft Operation, OPEN API, Cyber Intelligence Analysis Center Operation, dan lainnya.

3. Technology (Teknologi Penggunaan)

BRI terus mengembangkan teknologi keamanan berdasarkan framework NIST yang meliputi tahap identifikasi, perlindungan, deteksi, respons, dan pemulihan. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk meminimalkan risiko kebocoran data dengan mencegah, mendeteksi, serta memantau potensi ancaman siber. Namun, nasabah juga memiliki peran penting dalam menjaga kerahasiaan data perbankan mereka. Oleh karena itu, BRI selalu mengingatkan agar nasabah tidak membagikan informasi pribadi, seperti nomor rekening, PIN, user dan password internet banking, serta kode OTP kepada pihak lain, termasuk yang mengatasnamakan BRI.

D. Pengaturan dan Pengawasan Internal Bank untuk Mencegah Kebocoran Data Nasabah

BRI menerapkan berbagai langkah preventif dan represif untuk mencegah kebocoran data nasabah. Salah satu langkah utama adalah melalui sosialisasi internal dan eksternal mengenai pentingnya perlindungan data nasabah serta kebijakan perbankan terkait kerahasiaan informasi. Selain itu, karyawan diberikan pelatihan rutin serta pembaruan pengetahuan yang dilakukan oleh manajemen pusat.

Untuk melindungi data nasabah, BRI menerapkan sistem dual control, yaitu mekanisme pengawasan internal terhadap karyawan dengan prosedur pengesahan berlapis dalam pengelolaan data nasabah. Proses dual control dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- a. Nasabah atau pihak lain yang ingin mengakses data pribadi harus mengajukan permohonan melalui customer service.
- b. Customer service meminta pengisian formulir dan memverifikasi identitas pemohon dengan mencocokkan informasi yang ditulis dengan data yang tersimpan dalam sistem.
- c. Jika pemohon terbukti merupakan nasabah yang bersangkutan, maka dokumen yang diperlukan akan dicetak, jika tidak, permohonan akan ditolak.
- d. Customer service meminta persetujuan supervisor dan asisten manajer untuk melakukan pengecekan ulang sebelum data diberikan.
- e. Jika supervisor dan asisten manajer menyetujui, mereka akan memberikan tanda tangan dan stempel sebagai bukti pengesahan.
- f. Setelah pengesahan dilakukan, data akan diberikan kepada nasabah sesuai prosedur yang berlaku.

Selain pengawasan preventif, BRI juga menerapkan pengawasan represif melalui perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat kebocoran data. Bank memiliki tanggung jawab penuh atas keluhan dan pengaduan dari nasabah yang merasa dirugikan oleh layanan perbankan.

E. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Data Pribadi Nasabah

Apabila terjadi permasalahan terkait data pribadi nasabah, BRI memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui tahapan berikut:

- a. Nasabah dapat melaporkan permasalahan yang dialami dengan menghubungi Call Center BRI di 14017.
- b. Call Center akan meneruskan laporan tersebut ke divisi terkait yang menangani masalah tersebut.
- c. Jika permasalahan berkaitan dengan tuntutan hukum, maka penyelesaian akan ditangani oleh divisi hukum atau legal.
- d. Divisi IT akan menelusuri penyebab kebocoran data untuk memastikan apakah prosedur pengelolaan data telah dijalankan dengan benar.
- e. Setelah penyebab kebocoran teridentifikasi, tindakan perbaikan akan dilakukan untuk meminimalkan dampak kerugian terhadap nasabah serta melakukan pemulihan sistem keamanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem BRIMEN (BRI Document Management System) di BRI Unit Arjasa Jember memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi pengelolaan dokumen nasabah. Dengan sistem ini, proses pengarsipan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke sistem digital, yang memungkinkan pegawai bank untuk mengakses, mencari, dan mengelola dokumen dengan lebih cepat dan akurat.

Keunggulan utama dari sistem BRIMEN terletak pada kemampuannya dalam mengurangi risiko kehilangan data, meningkatkan keamanan dokumen melalui enkripsi dan otorisasi akses, serta mempercepat proses layanan perbankan. Selain itu, sistem ini juga membantu mengoptimalkan ruang penyimpanan dengan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, sehingga lebih efisien dalam pengelolaan data nasabah. Dari segi keamanan, BRI telah menerapkan berbagai strategi pengamanan data melalui aspek sumber daya manusia (people), proses (process), dan teknologi (technology). Pembentukan

tim khusus yang menangani keamanan informasi, penerapan standar internasional seperti ISO 27001:2013 dan PCI DSS, serta pengembangan sistem berbasis NIST Cybersecurity Framework menjadi langkah nyata dalam meminimalkan risiko kebocoran data. Selain itu, sistem dual control juga diterapkan untuk memastikan adanya pengawasan yang ketat dalam pengelolaan data nasabah.

Namun, keberhasilan penerapan sistem BRIMEN tidak terlepas dari beberapa tantangan, seperti perlunya pelatihan rutin bagi pegawai agar dapat memahami dan mengoperasikan sistem secara optimal. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi juga menjadi faktor penting dalam memastikan kelangsungan dan efektivitas sistem ini dalam jangka panjang. Dari sisi perlindungan hukum, BRI telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa bagi nasabah yang mengalami permasalahan terkait data pribadi mereka. Proses ini dilakukan melalui pelaporan ke Call Center BRI, investigasi oleh divisi terkait, serta pemulihan dan mitigasi risiko jika terjadi penyalahgunaan data.

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan penelitian ini, dapat disarankan bahwa BRI perlu terus meningkatkan pengembangan teknologi sistem BRIMEN, memperluas edukasi terkait keamanan digital kepada nasabah, serta memperkuat regulasi internal dalam menjaga perlindungan data. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi transformasi digital dalam sektor perbankan, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah dan perusahaan secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih yang tulus disampaikan kepada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Arjasa Jember, khususnya kepada Bapak Widya M. Deri Iswahyudi selaku Kepala Unit, yang telah memberikan izin, fasilitas, dan dukungan penuh dalam pelaksanaan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh staf dan pegawai BRI Unit Arjasa Jember yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman, memberikan data, serta membantu dalam proses pengumpulan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Muzayyin, M.E., atas bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini hingga tahap publikasi. Tidak lupa, apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mendukung keberhasilan penelitian ini.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan sistem pengarsipan digital di dunia perbankan serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andesta, D. Penerapan Teori Antrian pada Pelayanan Teller Bank BRI Lamongan Menggunakan Software Arena. JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri), 2023.
- Andriani M, F. S. DKK "Penerapan Sistem Brimen Dalam Pengarsipan Dokumen Pada Bank BRI Unit Tanggul 2 Jember", Maret 2024, 2. 1. 08-11
- Andriani Maghfiroh F. S. et al. Penerapan Sistem BRIMEN dalam Pengarsipan Dokumen pada Bank BRI Unit Tanggul 2 Jember. Jurnal Manajemen Perbankan, 12(1), 23-37. 2023.
- B. W. Aulia, M. Rizki, P. Prindiyan, "Peran Krusial Jaringan Komputer dan Basis Data dalam Era Digital," Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, 2023. [Online]. Available: [widayatama.ac.id](https://journal.widayatama.ac.id/index.php/JUSTINFO/article/view/1253).
- F. Kurnia, H. Syah, E. F. Fadila, "Optimalisasi Pemasaran Hasil Bank Sampah Melalui Rumah Sampah Digital di Desa Bandongan," Jurnal Pengabdian, 2024. [Online]. Available: [sisfokomtek.org](https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3502)
- H. Cahyono, S. Sutantri, I. K. Mala, "Pengembangan Model Bisnis Inklusif Berbasis Digital Untuk Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Baitul Maal Wal Tamwil (BMT)," Innovative: Journal of Social Science Research, 2024. [Online]. Available: [j-innovative.org](https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7573).
- Khunger, A., Agarwal, G., & Tanikonda, A. Optimizing Payment Gateways in Fintech Using AI-Augmented OCR and Intelligent Workflow. Authorea. (2021)
- Mhlanga, D. Industry 4.0 in Finance: The Impact of Artificial Intelligence (AI) on Digital Financial Inclusion. International Journal of Financial Studies. (2020).
- Febrianto G.A. dkk, "PENERTIBAN DOKUMEN KREDIT DALAM MEMINIMALISIR RISIKO KEHILANGAN DATA NASABAH DI BANK BRI UNIT WIROLEGI JEMBER" September 2023, 1, 10 h. 1154-1161
- M. J. Hardinata, S. Shanty, Y. Y. Sitohang, "Sosialisasi Kebijakan Bank Digital: Perlindungan Hukum terhadap Data Nasabah dari Risiko Serangan Siber," Jurnal Pengabdian, 2024. [Online]. Available: [jurnalpkm.id](https://jurnalpkm.id/index.php/renata/article/view/53).
- Nabila. A. Z. DKK. "Brainstorming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember", Jurnal (JIPM), 2024, 2, 1, h. 361-364.
- Nikmatul M, DKK, "LITERASI SISTEM TRANSFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH" JAMAS. JURNAL ABDI MASYARAKAT, Februari 2024, 2, 1, h. 406-412.
- Nurrohman, I. Peranan Pembiayaan Mikro di BRI Syariah terhadap Perkembangan Produksi Batu-bata dan Genteng (Studi di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pringsewu). Repository Universitas Metrouniv 2020

- N. Masruroh, I. D. Azalia, M. Jannah, "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," Jurnal Abdi Masyarakat, 2024. [Online]. Available: [jurnal.forindpress.com](https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas/article/view/88).
- O. B. Saputri, "Preferensi Konsumen dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Alat Pembayaran Digital," Journals of Economics and Business Mulawarman, 2020. [Online]. Available: [academia.edu](https://www.academia.edu/download/75985891/1060.pdf).
- Wewege, L., Lee, J., & Thomsett, M.C. Disruptions and Digital Banking Trends. International Journal of Applied Finance and Banking. (2020).