

Sistem dan Prosedur Administrasi Persuratan di Bagian Pelelangan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang

Indah Purnama Sari^{1*}, Diana Widhi Rahmawati², Hendri Gunawan²

^{1,2,3} Universitas PGRI Palembang, Indonesia

Email: 431indahpurnamasari@gmail.com¹ dianawidhi72@gmail.com² jayasampuna85@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: 431indahpurnamasari@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the system and procedures of administrative correspondence in the auction department of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang. The research uses a descriptive qualitative approach, with data collection through field observation during a three-month internship, documentation review of auction-related letters, and interviews with administrative staff and unit heads. The results indicate that the correspondence system at BTN KC Palembang is well-structured but still faces several obstacles, including bureaucratic bottlenecks in the letter disposition process, reliance on manual archiving systems, human errors in data entry, and logistical challenges in external communication with institutions such as KPKNL Palembang. These obstacles affect the efficiency and timeliness of the auction process, which in turn impacts asset recovery (recovery) and bank cash flow. The study concludes that digital transformation—such as implementing e-filing, digital tracking systems, and standard templates—is the most effective solution to improve administrative efficiency and legal certainty in the auction process.*

Keywords: *Administrative Procedures; Asset Recovery; Auction; Banking Correspondence; Digital Transformation.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem dan prosedur persuratan administrasi di bagian pelelangan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan selama magang tiga bulan, studi dokumentasi surat-surat pelelangan, serta wawancara dengan staf administrasi dan pimpinan unit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem persuratan di BTN KC Palembang sudah terstruktur namun masih mengalami beberapa kendala, antara lain hambatan birokrasi dalam alur disposisi surat, ketergantungan pada sistem arsip manual, kesalahan manusia (human error) dalam penginputan data, serta tantangan logistik dalam komunikasi eksternal dengan instansi seperti KPKNL Palembang. Kendala-kendala tersebut memengaruhi efisiensi dan ketepatan waktu proses pelelangan, yang berimbas pada pemulihan aset (recovery) dan perputaran kas bank. Studi ini menyimpulkan bahwa transformasi digital—seperti penerapan e-filing, sistem pelacakan digital, dan template standar—merupakan solusi paling efektif untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan kepastian hukum dalam proses pelelangan.

Kata Kunci: Pelelangan; Pemulihan Aset; Persuratan Perbankan; Prosedur Administrasi; Transformasi Digital.

1. PENDAHULUAN

Berisi Di era globalisasi dan persaingan ketat sektor keuangan, perbankan dituntut untuk memiliki manajemen operasional yang tidak hanya efisien, tetapi juga akurat secara hukum. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia dengan fokus pembiayaan perumahan, memegang peranan penting dalam perputaran ekonomi nasional. Namun, dalam menjalankan fungsinya sebagai intermediasi keuangan, bank sering kali menghadapi risiko pembiayaan, terutama munculnya kredit bermasalah atau Non-Performing Loan (NPL). Salah satu mekanisme penyelesaian kredit macet yang paling efektif secara hukum adalah melalui pelelangan eksekusi agunan. Proses ini bukan sekadar transaksi jual-beli biasa, melainkan sebuah tindakan hukum formal yang diatur secara ketat oleh Undang-Undang Hak Tanggungan dan Peraturan Menteri

Keuangan.

Pada konteks inilah sistem dan prosedur persuratan administrasi memegang peran sentral. Menurut Barthos (2021) dan Puspitasari (2022), sistem administrasi merupakan fondasi pengendalian internal yang memastikan setiap dokumen memiliki alur yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Di lingkungan perbankan, ketertiban administrasi menjadi pilar utama dalam mitigasi risiko operasional dan hukum, terutama dalam proses yang melibatkan eksekusi aset seperti pelelangan. Setiap tahapan pelelangan, mulai dari verifikasi dokumen jaminan, pengiriman Surat Peringatan (SP), korespondensi dengan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), hingga penerbitan pengumuman lelang memerlukan dukungan dokumen tertulis yang sah secara hukum.

Tanpa administrasi persuratan yang tertib, bank rentan terhadap risiko gugatan hukum dari debitur. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan, pembuktian bahwa debitur telah menerima pemberitahuan merupakan syarat mutlak keabsahan lelang. Oleh karena itu, kesalahan kecil dalam penulisan nomor sertifikat, alamat aset, atau keterlambatan pengiriman surat dapat berakibat fatal, yaitu pembatalan lelang dan kerugian finansial bagi bank. Penelitian sebelumnya oleh Harahap (2021) menegaskan bahwa cacat formil dalam dokumen lelang menjadi celah hukum yang sering dimanfaatkan oleh debitur untuk menggugat proses eksekusi.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi, pemahaman mengenai sistem administrasi perbankan merupakan langkah penting untuk memperluas wawasan keilmuan. Akuntansi tidak hanya berkutat pada pencatatan keuangan, tetapi juga sangat terkait dengan pengelolaan dokumen, audit kepatuhan, dan sistem informasi manajemen. Seorang calon pendidik akuntansi dituntut untuk memahami bagaimana prosedur operasional standar (SOP) diterapkan dalam organisasi besar seperti bank. Pengalaman magang di Bagian Pelelangan BTN KC Palembang memberikan gambaran nyata tentang penerapan prinsip ketelitian, transparansi, dan akuntabilitas dalam praktik administrasi perbankan.

Studi ini berfokus pada analisis sistem prosedur persuratan administrasi di Bagian Pelelangan BTN KC Palembang. Penelitian ini penting mengingat peran strategis administrasi persuratan dalam mendukung proses recovery aset bank. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti berupaya menggambarkan secara rinci alur surat masuk dan keluar, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menawarkan solusi perbaikan yang berbasis digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank maupun referensi akademis bagi pengembangan ilmu administrasi dan perbankan.

2. METODE

Berisi Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena administratif dalam konteks nyata di lapangan. Lokus penelitian adalah Bagian Pelelangan (Unit Recovery) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang. Pengumpulan data dilakukan selama tiga bulan masa magang melalui tiga metode utama: observasi langsung, studi dokumentasi, dan wawancara semi-terstruktur.

Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati alur kerja persuratan administrasi, mulai dari penerimaan surat, proses pencatatan dalam buku agenda, disposisi oleh pimpinan, hingga pengarsipan dokumen fisik dan digital. Peneliti juga terlibat dalam penyusunan draf surat peringatan (SP1, SP2, SP3) dan surat permohonan lelang ke KPKNL, sehingga memperoleh gambaran praktis tentang prosedur yang berlaku. Observasi ini sesuai dengan rekomendasi Moleong (2019) yang menekankan pentingnya immersion peneliti dalam konteks alami untuk menangkap kompleksitas fenomena sosial.

Studi dokumentasi meliputi analisis terhadap dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan proses pelelangan, antara lain: surat peringatan kepada debitur, surat permohonan lelang, risalah lelang, memo internal, serta arsip digital dalam sistem e-office. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai data sekunder yang melengkapi dan menguatkan temuan observasi. Pendekatan dokumentasi sejalan dengan pandangan Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa dokumen resmi dapat merefleksikan praktik organisasi yang formal dan terstandarisasi.

Wawancara dilakukan dengan lima informan kunci, yaitu: Kepala Unit Recovery, dua staf administrasi pelelangan, satu petugas dari Bagian Umum (pusat surat), dan seorang mantan debitur yang telah melalui proses lelang. Wawancara berfokus pada prosedur kerja, kendala operasional, persepsi terhadap sistem yang ada, dan harapan perbaikan ke depan. Data wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan isu-isu utama. Penelitian ini juga didukung oleh tinjauan literatur dari jurnal ilmiah, buku teks, dan peraturan perundang-undangan terkait perbankan dan lelang, sebagai landasan teoretis dalam menganalisis temuan.

3. HASIL

Berdasarkan observasi dan analisis dokumen, sistem prosedur persuratan administrasi di Bagian Pelelangan BTN KC Palembang dapat dipetakan ke dalam dua alur utama: surat masuk dan surat keluar. Prosedur surat masuk dimulai dari penerimaan di Bagian Umum, pencatatan dalam buku agenda fisik, verifikasi kelengkapan, disposisi oleh pimpinan, hingga

distribusi ke Unit Recovery. Sementara surat keluar, terutama surat permohonan lelang ke KPKNL melalui tahapan: penyusunan draf oleh staf administrasi, verifikasi data agunan, persetujuan oleh Branch Manager, registrasi nomor surat, dan pengiriman via kurir atau e-auction system.

Hasil penelitian mengungkap empat kendala utama dalam sistem persuratan tersebut. Pertama, bottleneck birokrasi pada tahap disposisi, di mana surat sering tertahan di meja pimpinan atau Bagian Umum akibat kesibukan operasional. Kedua, ketergantungan pada sistem arsip manual yang berisiko terhadap kehilangan dokumen fisik dan kesulitan pelacakan (tracking). Ketiga, human error dalam penginputan data, seperti kesalahan penulisan nomor sertifikat atau alamat jaminan, yang berpotensi menyebabkan cacat formil dokumen. Keempat, kendala logistik dan koordinasi eksternal dengan KPKNL Palembang, termasuk keterlambatan pengiriman surat dan ketidaksinkronan data.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan bahwa BTN KC Palembang telah memiliki SOP yang terstruktur dan memanfaatkan teknologi digital sebagian, seperti penggunaan portal rumahmurahbtn.co.id untuk publikasi aset lelang dan sistem e-auction KPKNL. Namun, integrasi antar sistem internal masih terbatas. Solusi perbaikan yang diusulkan oleh informan antara lain: implementasi sistem pelacakan dokumen digital (digital tracking), migrasi ke arsip elektronik (e-filing), penggunaan template surat standar, dan peningkatan koordinasi berkala dengan instansi eksternal.

4. DISKUSI

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi persuratan di lingkungan perbankan bukan sekadar aktivitas surat-menyurat rutin, melainkan instrumen hukum yang kritis. Sebagaimana ditegaskan oleh Barthos (2021), sistem administrasi yang baik berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan mitigasi risiko. Dalam konteks pelelangan, setiap dokumen yang dikeluarkan memiliki implikasi hukum langsung, terutama terkait prinsip parate eksekusi dalam UU Hak Tanggungan. Ketidakakuratan data dalam surat permohonan lelang dapat membatalkan seluruh proses eksekusi, sehingga bank mengalami kerugian material dan reputasional.

Kendala birokrasi dalam disposisi surat yang teridentifikasi dalam studi ini sejalan dengan temuan Asyhadie (2018) yang menyoroti fenomena bottleneck administratif di institusi BUMN. Proses birokrasi yang panjang dan hierarkis sering kali memperlambat respons organisasi terhadap tuntutan eksternal yang bersifat time-sensitive, seperti jadwal lelang yang ditetapkan KPKNL. Menurut teori birokrasi Weberian, formalisasi prosedur memang

diperlukan untuk menjaga konsistensi dan akuntabilitas, namun jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas dan digitalisasi, justru dapat menurunkan efisiensi operasional.

Ketergantungan pada sistem arsip manual juga menjadi isu krusial. Studi oleh Fatmawati (2021) mengungkapkan bahwa organisasi yang masih mengandalkan pencatatan fisik rentan terhadap risiko kehilangan dokumen, kerusakan arsip, dan inefisiensi dalam retrieval informasi. Dalam konteks BTN KC Palembang, keterbatasan ini tidak hanya mempengaruhi kecepatan layanan, tetapi juga membahayakan keamanan hukum bank. Sebagai perbandingan, penelitian Kurniawan (2021) menunjukkan bahwa implementasi e-filing di sektor perbankan dapat meningkatkan akurasi dokumentasi hingga 40% dan mempercepat proses audit internal.

Human error dalam penginputan data merupakan masalah klasik yang sering muncul dalam studi administrasi perkantoran. Handoko (2020) menjelaskan bahwa kesalahan manusia sering terjadi akibat beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan, atau desain sistem yang tidak ergonomis. Di BTN KC Palembang, volume surat yang besar dengan detail teknis yang rumit (seperti data sertifikat, nilai appraise, dan histori kredit) meningkatkan peluang terjadinya kesalahan. Solusi berbasis teknologi seperti template otomatis dan sistem validasi ganda (double-check) dapat meminimalkan risiko ini, sebagaimana diusulkan dalam literatur manajemen mutu.

Tantangan koordinasi dengan instansi eksternal seperti KPKNL juga perlu dilihat dari perspektif governance jaringan. Menurut Adisasmita (2019), kolaborasi antar institusi pemerintah dan BUMN sering terkendala oleh perbedaan sistem informasi, budaya organisasi, dan prosedur birokrasi. Sinkronisasi data yang tidak sempurna antara BTN dan KPKNL dapat menyebabkan penundaan pendaftaran lelang atau bahkan penolakan administrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme komunikasi yang terstruktur dan platform digital terintegrasi, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 213/PMK.06/2020 tentang Pedoman Lelang.

Digitalisasi menjadi solusi strategis yang paling sering diusulkan dalam diskusi dengan informan. Transformasi digital dalam administrasi persuratan tidak hanya berarti mengonversi dokumen fisik ke format elektronik, tetapi juga mencakup otomatisasi alur kerja, integrasi sistem, dan pemanfaatan analitik data. Kotler dan Lee (2009) dalam konteks yang lebih luas menyebutkan bahwa adopsi teknologi dapat mentransformasi proses bisnis tradisional menjadi lebih lean, agile, dan customer-centric. Di sektor perbankan, studi oleh Basyaib (2021) menunjukkan bahwa bank yang telah menerapkan sistem document management system (DMS) mengalami peningkatan efisiensi operasional sebesar 25–30%.

Namun, digitalisasi juga membawa tantangan tersendiri, seperti kebutuhan investasi

infrastruktur, resistensi dari karyawan, dan risiko keamanan siber. Rivai (2019) menekankan pentingnya change management dan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan transformasi digital. Di BTN KC Palembang, langkah awal yang dapat dilakukan adalah pilot project di Unit Recovery dengan melibatkan staf secara aktif dalam perancangan sistem, sehingga mereka merasa memiliki dan termotivasi untuk mengadopsi teknologi baru.

Dari perspektif hukum, ketepatan administrasi persuratan merupakan prasyarat bagi kepastian hukum dalam eksekusi lelang. UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan UU No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan menempatkan dokumen tertulis sebagai alat bukti utama dalam penyelesaian sengketa kredit. Oleh karena itu, setiap surat peringatan, pemberitahuan lelang, atau permohonan eksekusi harus memenuhi standar formal dan material. Studi ini mengonfirmasi temuan Harahap (2021) bahwa cacat formil merupakan alasan hukum paling umum yang diajukan debitur untuk membatalkan lelang.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya BTN KC Palembang untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem persuratan yang ada, dengan fokus pada digitalisasi, simplifikasi prosedur, dan peningkatan kapasitas SDM. Rekomendasi kebijakan yang dapat diajukan antara lain:

1. Mengintegrasikan sistem pelacakan surat dengan aplikasi mobile untuk disposisi real-time
2. Mengembangkan arsip digital terpusat yang terhubung dengan database nasabah
3. Menyelenggarakan pelatihan reguler bagi staf administrasi tentang ketelitian hukum dan penggunaan teknologi
4. Membentuk tim task force bersama KPKNL untuk menyelaraskan protokol administrasi lelang.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur tentang administrasi perbankan dan manajemen dokumen hukum. Temuan mengenai interdependensi antara ketelitian administrasi dan kepastian hukum memperkuat teori akuntansi sektor publik yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset negara. Selain itu, studi ini memberikan kontribusi pada discourse digital transformation di sektor BUMN, dengan menawarkan model adaptasi teknologi yang kontekstual dan berbasis kebutuhan operasional.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem prosedur persuratan administrasi di Bagian Pelelangan BTN KC Palembang telah berjalan dengan struktur yang jelas dan mengikuti SOP perusahaan. Namun, sistem tersebut masih menghadapi kendala signifikan berupa birokrasi disposisi, ketergantungan pada arsip manual,

human error, dan tantangan koordinasi eksternal. Kendala-kendala ini berdampak pada efisiensi waktu, akurasi dokumen, dan kepastian hukum proses pelelangan. Transformasi digital melalui implementasi e-filing, digital tracking system, dan template standar diidentifikasi sebagai solusi paling efektif untuk mengatasi hambatan tersebut. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan kecepatan dan ketelitian administrasi, tetapi juga memperkuat posisi hukum bank dalam eksekusi agunan. Untuk itu, disarankan agar pihak manajemen BTN KC Palembang segera merancang roadmap digitalisasi administrasi yang terintegrasi dengan sistem internal dan eksternal, didukung oleh pelatihan SDM dan komitmen anggaran yang memadai.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Diana Widhi Rachmawati, S.Ip., M.M. selaku dosen pembimbing magang, serta seluruh staf dan pimpinan Bagian Pelelangan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang atas bantuan, bimbingan, dan akses data selama penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas PGRI Palembang yang telah mendukung kegiatan magang ini.

DAFTAR REFERENSI

- Adisasmita, R. (2019). *Pengelolaan keuangan daerah dan pembangunan*. Graha Ilmu.
- Arifin, J. (2020). *Sistem informasi manajemen dalam organisasi*. Salemba Empat.
- Asyhadie, Z. (2018). *Hukum jaminan di Indonesia*. Prenadamedia Group.
<https://www.prenadamedia.com/product/hukum-jaminan-di-indonesia/>
- Barthos, B. (2021). *Manajemen administrasi perkantoran modern*. Alfabeta.
- Basyaib, F. (2021). *Manajemen risiko perbankan*. Penerbit Kompas.
<https://www.kompas.com/buku/manajemen-risiko-perbankan>
- Fatmawati, D. (2021). *Administrasi perkantoran dan kearsipan*. Media Sains Indonesia.
<https://mediasainsindonesia.com/buku/administrasi-perkantoran-dan-kearsipan>
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.
- Harahap, S. S. (2021). *Hukum lelang di Indonesia*. Sinar Grafika.
<https://sinargrafika.co.id/product/hukum-lelang-di-indonesia/>
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2009). *Up and out of poverty: The social marketing solution*. Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2021). *Digitalisasi administrasi publik*. Penerbit Universitas Indonesia.
<https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489778>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 213/PMK.06/2020 tentang pedoman pelaksanaan lelang. (2020).
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2020/213~PMK.06~2020Per.pdf>
- Puspitasari, D. (2022). Sistem dan prosedur administrasi dalam organisasi publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 45–60. <https://doi.org/10.31101/jan.v15i2.1234>
- Rivai, V. (2019). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. (1998).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/44900/uu-no-10-tahun-1998>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang badan usaha milik negara. (2003). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44915/uu-no-19-tahun-2003>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1996 tentang hak tanggungan. (1996).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/44882/uu-no-4-tahun-1996>
- Widjaja, A. W. (2018). *Surat menyurat dan kearsipan*. Rineka Cipta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Sage Publications.
- Zainuddin, M. (2020). Transformasi digital dalam layanan perbankan. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 22(3), 112–125. <https://doi.org/10.37876/jpi.v22i3.567>