

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN ARSIP DOKUMEN
ASURANSI DI BANK SINARMAS KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

WULAN WAHYU RIFANA

NIM. 210607110052

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2026

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN ARSIP DOKUMEN ASURANSI DI
BANK SINARMAS KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

WULAN WAHYU RIFANA

NIM : 210607110052

Diajukan kepada :

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN INFORMASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI MANAJEMEN ARSIP DOKUMEN ASURANSI DI
BANK SINARMAS KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh:

WULAN WAHYU RIFANA

NIM. 210607110052

Telah Diperiksa dan Disetujui:

Tanggal: 22 Juni 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ganis Chandra Puspitadewi, M.A

NIP. 199107212019032014

Mubasyiroh, M.Pd.I

NIP. 197905022023212024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Nurhidawamah, M.IP.

NIP. 199002232018012001

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI MANAJEMEN ARSIP DOKUMEN ASURANSI DI BANK SINARMAS KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh:

WULAN WAHYU RIFANA

NIM. 210607110052

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) Pada 22 Juni 2026

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Dedy Dwi Putra, M.Hum
NIP. 199203112022031002

Anggota Penguji I : Anindya Gita Puspita, M.A
NIP. 198910292020122003

Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A (.....)
NIP. 199107212019032014

Anggota Penguji III : Mubasyiroh, M.Pd.I (.....)
NIP. 197905022023212024

Tanda Tangan

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Siti Nur Hafidawati, M.I.P.
NIP. 1962232018012001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wulan Wahyu Rifana
Nim : 210607110052
Program studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Arsip Dokumen Asuransi
di Bank Sinarmas Kota Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri melalui penelitian dan observasi secara langsung yang telah saya lakukan. Bukan merupakan pengambilan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil. Tulisan atau pikiran saya sendiri. Seluruh data rujukan dan sumber informasi sekunder telah saya cantumkan melalui sitasi dan tertera pada daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



10000
Rp
METERAI
TEMPEL
56144AOX029244869

Wulan Wahyu Rifana
NIM. 210607110052

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Manajemen Arsip Dokumen Asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang" ini dengan baik. sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia keluar dari masa kegelapan menuju jalan yang penuh cahaya, yaitu agama Islam. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibuku Dewi Setyowati, terimakasih atas segala perjuangan, cinta, kasih dan segala doa dan pengorbanan kepada penulis. Tetesan keringat pengorbananmu yang tak ternilai demi mengantarkan penulis sampai di titik ini. Skripsi ini adalah persembahan kecil atas ketulusan dan kesabaran ibu dalam mendidik, dan mendukung penulis.
2. Rasa terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada suami tercinta Abd Rachman Qayum, atas segala cinta, kesabaran, dan pengertiannya yang luar biasa. Terima kasih telah menjadi support system terbaik yang selalu mendampingi, memberikan semangat, serta tiada henti mendoakan kelancaran penyusunan skripsi ini. Karya ini adalah pencapaian kita bersama.
3. Untuk anak semata wayangku tercinta Caisya Zayyana Shakila, alasan terbesar Mama untuk terus melangkah dan tidak menyerah. Terima kasih atas pengertianmu yang luar biasa meski waktu bermainmu sering kali tersita oleh tumpukan berkas skripsi ini. Karya sederhana ini Mama persembahkan untukmu, sebagai bukti bahwa tidak ada kata terlambat untuk

berjuang demi masa depan yang lebih baik. Semoga ini bisa menjadi inspirasimu kelak.

4. Terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada kakak tercinta, Dwi Indah Lestari dan Intan dwi Ariesta, serta seluruh saudara dekat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa yang tak putus-putus, serta bantuan moral yang diberikan selama ini. Kehangatan dan kebersamaan kalian selalu menjadi tempat terbaik bagi penulis untuk pulang dan melepaskan penat di tengah perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk teman-temanku, Bety, Faza, Yesi. Terimakasih banyak penulis ucapkan atas kebersamaan, solidaritas dan bantuan yang telah terjalin dari awal masuk perkuliahan sampai dengan detik ini. Dukungan dan segala perjuangan bersama tidak akan pernah penulis lupakan.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM.,CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
8. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A., dan Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan ikhlas dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi penulis.
9. Bapak Dedy Dwi Putra, M.Hum., dan Ibu Anindya Gita Puspita, M.A., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik, semangat yang membangun pengerjaan skripsi penulis.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Staff Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan ilmu yang bermafaat.
11. Petugas asuransi Bank Sinarmas Kota Malang atas izin dan waktu yang diberikan dalam penelitian skripsi.
12. Terakhir, terimakasih di ucapkan kepada penulis skripsi ini yang telah menyelesaikan secuil perjuangan perjalan hidupnya, terimakasih atas segala kekuatan, kesabaran pada saat pengerjaan skripsi ini, ini bukan akhir dari perjuangan. (Kamu hebat) Terima kasih karena telah berjuang dengan sangat hebat, tidak memilih untuk menyerah di saat keadaan terasa begitu

berat, dan tetap melangkah maju meski dalam langkah yang tertatih. Terima kasih telah mampu membagi peran dengan luar biasa sebagai seorang istri, ibu, dan mahasiswa hingga berhasil menuntaskan tanggung jawab akademis ini. I am so proud of you.

Segala kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Esa, dan kekurangan yang ada dalam karya ini sepenuhnya merupakan keterbatasan penulis sebagai manusia biasa. Penulis dengan terbuka menerima segala bentuk masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak. Semoga lembar demi lembar dalam skripsi ini tidak hanya menjadi syarat kelulusan, tetapi juga membawa kemaslahatan bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Malang, 5 Juni 2026

Penulis, Wulan Wahyu Rifana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
العربية.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Arsip	11
2.2.2 Pengertian Manajemen	12
2.2.3 Pengertian ISO 14589-1:2016	13
2.2.4 Dokumen Asuransi	15
2.2.5 Keterkaitan Penelitian Dalam Prespektif Islam.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Alur Penelitian.....	20
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.5 Sumber Data	23
3.6 Pengumpulan Data	24
3.7 Analisis Data	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Asuransi Bank Sinarmas	31
4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Aspek ISO 15489:1-2016.....	34
4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian Dalam Perspektif Islam	87

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Alur Penelitian	21
Gambar 4.1	Letak Geografis Kantor Asuransi	31
Gambar 4.2	Gedung Bank Sinarmas	33
Gambar 4.3	Kondisi penyimpanan arsip fisik asuransi	33
Gambar 4.4	Kondisi map untuk arsip fisik	37
Gambar 4.5	Aplikasi digital asuransi Bank Sinarmas	39
Gambar 4.6	Kondisi ruangan asuransi Bank Sinarmas	47
Gambar 4.7	Menu digital manajemen performa	48
Gambar 4.8	Penyimpanan dokumen fisik asuransi	51
Gambar 4.9	Kompetensi online aplikasi Bank Sinarmas	54
Gambar 4.10	Menu aplikasi digital Asuransi	60
Gambar 4.11	Dokumen transaksi finansial	61
Gambar 4.12	Dokumen perubahan informasi nasabah	62
Gambar 4.13	Dokumen polis dan kartu Kesehatan	64
Gambar 4.14	Dokumen pernyataan churning	65
Gambar 4.15	Dokumen produk dan layanan	66
Gambar 4.16	Dokumen penebusan dan pembatal polis	68
Gambar 4.17	Dokumen penambahan atau perubahan produk	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Wawancara	25
Tabel 4.1 Identitas Informan	30

ABSTRAK

Rifana, Wulan Wahyu, 2026, **Implementasi Manajemen Arsip Dokumen Asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang Pembimbing 1: Ganis Chandra Puspitadewi.M.A., (II) Mubasyiroh, M.Pd.I**

Kata Kunci: manajemen arsip, dokumen asuransi, ISO 15489-1:2016, arsip digital, perbankan.

Persaingan antarbank, perkembangan teknologi informasi, serta tuntutan pelayanan yang semakin tinggi menuntut bank untuk mengelola kegiatan operasional secara profesional. Sistem administrasi yang tertata dengan baik berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional, mendukung pengambilan keputusan manajemen, serta memenuhi ketentuan hukum dan regulasi. Dalam aktivitas sehari-hari, bank menghasilkan berbagai dokumen sebagai bukti transaksi, kegiatan usaha, dan hubungan hukum dengan nasabah maupun pihak lain. Dokumen tersebut merupakan sumber informasi penting yang harus dapat diakses secara cepat, akurat, dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen arsip dokumen asuransi berdasarkan standar ISO 15489-1:2016 di Bank Sinarmas Kota Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian mencakup kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian arsip, kompetensi dan pelatihan, pengendalian arsip, penciptaan arsip, serta pencatatan dan penginputan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang telah berjalan cukup baik pada aspek arsip digital dan sebagian besar telah sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016. Sistem digital yang digunakan mendukung proses pencatatan, penyimpanan, pencarian kembali, pengendalian, dan keamanan dokumen melalui pembatasan akses, penggunaan kode khusus, tanda tangan elektronik, dan e-KYC. Namun, pengelolaan arsip fisik masih belum optimal karena belum tersedia standar operasional prosedur (SOP), sistem klasifikasi arsip, serta penyimpanan yang terstandar. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kendala dalam pengendalian dan temu kembali dokumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola arsip fisik agar selaras dengan pengelolaan arsip digital serta memenuhi prinsip-prinsip manajemen arsip berdasarkan ISO 15489-1:2016

ABSTRACT

Rifana Wulan Wahyu, 2026, **Implementation of Insurance Document Records Management at Bank Sinarmas Malang City. Supervisor I: Ganis Chandra Puspitadewi, M.A.; Supervisor II: Mubasyiroh, M.Pd.I.**

Keywords: records management, insurance documents, ISO 15489-1:2016, digital records, banking.

Competition among banks, the development of information technology, and increasing service demands require banks to manage their operational activities professionally. A well-organized administrative system plays an important role in supporting smooth operations, facilitating management decision-making, and ensuring compliance with legal and regulatory requirements. In their daily activities, banks generate various documents as evidence of transactions, business operations, and legal relationships with customers and other parties. These documents constitute an important source of information that must be accessible quickly, accurately, and securely. This study aims to analyze the management of insurance document records based on the ISO 15489-1:2016 standard at Bank Sinarmas Malang City. The research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study focused on policies, responsibilities, monitoring and evaluation, records appraisal, competence and training, records control, records creation, and document recording and input processes. The findings indicate that the management of insurance document records at Bank Sinarmas Malang City has been implemented fairly well, particularly in terms of digital records management, and is largely consistent with the principles of ISO 15489-1:2016. The digital system supports document recording, storage, retrieval, control, and security through access restrictions, the use of special codes, electronic signatures, and electronic Know Your Customer (e-KYC) procedures. However, the management of physical records remains suboptimal due to the absence of standard operating procedures (SOPs), records classification systems, and standardized storage methods. These conditions may create challenges in records control and document retrieval. Therefore, strengthening the governance of physical records is necessary to align it with digital records management and to fully comply with the principles of records management based on ISO 15489-1:2016.

العربية

ريفانا وولان واهيو، ٢٠٢٦، تطبيق إدارة أرشيف وثائق التأمين في بنك سينارماس بمدينة مالانغ. المشرفة الثانية: جندرا تشاندرا بوسبيتا ديوي، ماجستير؛ الماجستير: مبشرة، ماجستير.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأرشيف، وثائق التأمين، المعيار ISO 15489-1:2016، الأرشيف الرقمي، القطاع المصرفي.

إن المنافسة بين البنوك، والتطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات، وارتفاع متطلبات الخدمات، تفرض على البنوك إدارة أنشطتها التشغيلية بصورة مهنية. ويؤدي النظام الإداري المنظم دورًا مهمًا في دعم سير العمليات بسلاسة، والمساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية، والامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية. وفي أنشطتها اليومية، تنتج البنوك العديد من الوثائق التي تمثل أدلة على المعاملات والأنشطة التجارية والعلاقات القانونية مع العملاء والأطراف الأخرى، وتعد هذه الوثائق مصدرًا مهمًا للمعلومات يجب أن يكون متاحًا بسرعة ودقة وأمان. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل إدارة أرشيف وثائق التأمين استنادًا إلى معيار ISO 15489-1:2016 في بنك سينارماس بمدينة مالانغ. واعتمدت الدراسة المنهج النوعي (الكيفي) من خلال البحث الوصفي، وتم جمع البيانات عن طريق المقابلات والملاحظة والتوثيق، ثم تحليلها باستخدام مراحل اختزال البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. وتركزت الدراسة على السياسات والمسؤوليات والمتابعة والتقييم وتقويم الأرشيف والكفاءات والتدريب والرقابة على الأرشيف وإنشاء السجلات وعمليات تسجيل الوثائق وإدخالها. وأظهرت النتائج أن إدارة أرشيف وثائق التأمين في بنك سينارماس بمدينة مالانغ تُنفذ بشكل جيد إلى حد كبير، خاصة فيما يتعلق بالأرشيف الرقمي، كما أنها تتوافق بدرجة كبيرة مع مبادئ المعيار ISO 15489-1:2016. ويسهم النظام الرقمي المستخدم في دعم عمليات تسجيل الوثائق وحفظها واسترجاعها والرقابة عليها وتأمينها من خلال تقييد صلاحيات الوصول واستخدام رموز خاصة والتوقيع الإلكتروني وإجراءات التحقق الإلكتروني من هوية العميل (e-KYC). ومع ذلك، لا تزال إدارة الأرشيف الورقي غير مثالية بسبب عدم وجود إجراءات تشغيل قياسية (SOP)، وعدم توفر نظام تصنيف أرشيفي، وغياب أساليب حفظ موحدة، مما قد يؤدي إلى صعوبات في الرقابة على الوثائق واسترجاعها. لذلك، من الضروري تعزيز حوكمة الأرشيف الورقي بما ينسجم مع إدارة الأرشيف الرقمي ويحقق الامتثال الكامل لمبادئ إدارة الأرشيف وفقًا للمعيار ISO 15489-1:2016

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan saat ini menuntut setiap bank untuk memiliki sistem administrasi yang tertata dengan baik (Tatyana, 2020). Persaingan antarbank, perkembangan teknologi informasi, serta tuntutan pelayanan yang semakin tinggi menuntut bank untuk mengelola kegiatan operasional secara profesional. Sistem administrasi yang tertata dengan baik berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional, mendukung pengambilan keputusan manajemen, serta memenuhi ketentuan hukum dan regulasi. Dalam aktivitas sehari-hari, bank menghasilkan berbagai dokumen sebagai bukti transaksi, kegiatan usaha, dan hubungan hukum dengan nasabah maupun pihak lain. Dokumen tersebut merupakan sumber informasi penting yang harus dapat diakses secara cepat, akurat, dan aman. Oleh sebab itu, pengelolaan dokumen dan arsip menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem administrasi perbankan. Penerapan sistem kearsipan yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, menjaga kepercayaan nasabah, serta mengurangi risiko operasional (Atikalina, 2023).

Arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang di buat dan diterima oleh lembaga atau perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Maharani, 2023). Arsip memiliki peran penting dalam organisasi, termasuk di sektor perbankan, karena berkaitan langsung dengan akuntabilitas dan transparansi kegiatan operasional. Arsip berfungsi sebagai bukti resmi atas setiap aktivitas, baik transaksi keuangan, pelayanan nasabah, maupun pemenuhan ketentuan hukum dan regulasi (Ali et al., 2021). Oleh sebab itu, arsip perlu dikelola secara terencana agar keaslian, keutuhan, dan keamanannya tetap terjaga. Pengelolaan arsip yang baik memudahkan proses penemuan kembali informasi secara cepat dan akurat saat diperlukan. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan efisiensi kerja. Penghematan waktu, serta kelancaran pelayanan. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang kurang optimal dapat menimbulkan masalah seperti sulitnya temu kembali dokumen, penumpukan arsip, hingga risiko hilangnya arsip penting yang berpotensi

menimbulkan permasalahan hukum (Fathurrahman, 2018). Dalam lingkungan perbankan yang memiliki aktivitas dan risiko tinggi, khususnya pada arsip dokumen asuransi, pengelolaan arsip secara profesional menjadi kebutuhan utama untuk menjaga kepercayaan nasabah dan keberlangsungan operasional bank.

Asuransi merupakan suatu perjanjian antara pihak tertanggung dan pihak penanggung, di mana pihak penanggung memberikan perlindungan terhadap risiko tertentu yang mungkin dialami oleh pihak tertanggung dengan imbalan pembayaran premi (Atikalina, 2023). Asuransi berfungsi sebagai sarana perlindungan finansial terhadap risiko kerugian yang dapat terjadi akibat peristiwa yang tidak terduga. Dalam sektor perbankan, asuransi berperan penting untuk melindungi kepentingan bank dan nasabah, khususnya dalam layanan kredit, perlindungan aset, serta risiko gagal bayar. Pelaksanaan kegiatan asuransi di perbankan menghasilkan berbagai dokumen bernilai administratif dan hukum, seperti polis asuransi, perjanjian kerja sama, dokumen nasabah, dan dokumen klaim. Oleh karena itu, dokumen asuransi tersebut merupakan arsip penting yang harus dikelola secara sistematis agar tetap terjaga dan dapat digunakan secara optimal.

Dalam perbankan, arsip dokumen asuransi termasuk arsip vital karena memiliki nilai administrasi, hukum, dan keuangan yang tinggi serta berkaitan langsung dengan hak dan kewajiban bank dan nasabah. Dokumen ini menjadi dasar dalam berbagai proses penting, seperti klaim asuransi, audit, penyelesaian sengketa, dan pemenuhan ketentuan regulator, sehingga ketersediaannya harus selalu terjamin. Oleh karena itu, arsip dokumen asuransi yang bersifat rahasia perlu dikelola secara sistematis dan aman agar keutuhan informasi terjaga serta risiko operasional dan hukum dapat diminimalkan.

Bank Sinarmas mengelola berbagai dokumen asuransi yang berkaitan dengan layanan perbankan dan harus ditata secara tertib. Di Bank Sinarmas Kota Malang, arsip dokumen asuransi berkaitan dengan berbagai layanan perbankan. Dokumen-dokumen tersebut mencakup dokumen legal dan perizinan, dokumen produk asuransi, dokumen nasabah, dokumen klaim, serta dokumen operasional internal. Keberadaan dokumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan asuransi berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Dokumen legal dan perizinan meliputi izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), akta

pendirian perusahaan asuransi, serta perjanjian kerja sama *bancassurance* antara Bank Sinarmas dengan perusahaan asuransi. Dokumen ini berfungsi sebagai dasar hukum pelaksanaan kerja sama dan menjamin legalitas produk asuransi yang ditawarkan kepada nasabah.

Selain itu, terdapat dokumen produk asuransi seperti polis asuransi, Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY), brosur, serta ilustrasi manfaat. Dokumen tersebut digunakan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai manfaat, risiko, serta biaya asuransi. Dokumen nasabah yang umum digunakan antara lain formulir pengajuan asuransi, fotokopi identitas diri, NPWP, dan surat pernyataan kesehatan. Dalam proses klaim, digunakan dokumen klaim seperti formulir klaim, polis asuransi, serta dokumen pendukung berupa surat keterangan dokter atau rumah sakit. Sementara itu, dokumen operasional seperti *Standard Operating Procedure* (SOP) digunakan sebagai pedoman kerja bagi pegawai bank dalam menjalankan kegiatan asuransi agar sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Seiring bertambahnya jumlah dokumen, bank dituntut untuk memiliki sistem manajemen arsip yang efektif agar proses kerja dapat berjalan dengan lancar (Maharani, 2023).

Manajemen arsip merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan arsip yang dilakukan secara terencana sejak arsip diciptakan hingga tahap penyusutan agar dapat berfungsi optimal sebagai sumber informasi dan alat bukti administrasi maupun hukum (Nazifah et al., 2019). Dalam praktiknya, manajemen arsip mengacu pada standar ISO 15489-1:2016 yang menjadi pedoman internasional dalam pengelolaan arsip organisasi, termasuk di sektor perbankan (Ramudin, 2019).

Standar ini menekankan pengelolaan arsip secara sistematis sepanjang siklus hidupnya dengan memperhatikan prinsip autentisitas, keandalan, keutuhan, dan kegunaan arsip. Penerapan ISO 15489-1:2016 sangat relevan dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi perbankan karena mampu menjamin keamanan, kerahasiaan, serta ketersediaan arsip baik dalam bentuk fisik maupun digital (Wahyuningsih, 2021)

Pada tanggal 20 Desember 2025 peneliti melakukan observasi awal kepada pegawai pengelola asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang, untuk mengetahui

lebih lanjut bagaimana manajemen dokumen arsip yang ada di Bank Sinarmas Kota Malang. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Bank Sinarmas Kota Malang, pengelolaan arsip dokumen asuransi masih menghadapi beberapa kendala, seperti penataan arsip yang belum sepenuhnya terstruktur dan belum adanya pedoman khusus dalam pengelolaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip masih perlu diperhatikan agar penyimpanan dan pencarian dokumen dapat berjalan lebih efektif. Pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama terletak pada kurangnya pemahaman pegawai mengenai manajemen arsip, sehingga arsip masih diperlakukan sebatas dokumen simpanan tanpa penataan dan pemeliharaan yang terstandar. Kondisi ini berdampak pada kesulitan temu kembali dokumen, terutama karena jumlah arsip asuransi terus meningkat seiring aktivitas kredit dan perlindungan aset nasabah. Selain itu, penyimpanan arsip fisik dinilai belum memadai dan berpotensi menimbulkan risiko kerusakan maupun akses tidak sah terhadap dokumen yang bersifat rahasia. Dalam praktik manajemen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang juga belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur pengelolaan arsip fisik, sehingga penerapan sistem arsip belum berjalan efektif. Permasalahan nyata yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dokumen asuransi di unit asuransi kantor pusat Bank Sinarmas Kota Malang saat ini lebih difokuskan pada arsip dalam bentuk digital.

Kondisi ini memang memberikan kemudahan dalam penyimpanan dan akses data, namun di sisi lain menimbulkan risiko yang cukup besar, terutama terhadap ancaman kehilangan data akibat serangan siber (*cyber attack*), peretasan, kerusakan sistem, maupun gangguan teknis lainnya. Kemudian ketika arsip fisik tidak optimal dan harus bergantung pada arsip digital ketika digital mengalami gangguan maka akan mempersulit pekerjaan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengelolaan arsip dokumen asuransi serta menyesuaikannya dengan standar ISO 15489-1:2016 sebagai pedoman dalam perbaikan manajemen arsip yang lebih sistematis dan terstandar.

Manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang memiliki karakteristik khusus karena arsip asuransi terintegrasi langsung dengan arsip kredit

sebagai bagian dari perlindungan risiko pembiayaan (Latif, 2015). Arsip tersebut memuat data pribadi dan informasi keuangan nasabah yang bersifat sangat rahasia, sehingga pengelolaannya memerlukan pembatasan akses dan koordinasi antarbagian secara ketat. Selain itu, bank menerapkan sistem arsip hibrida dengan memadukan arsip fisik untuk dokumen legal dan arsip digital guna mendukung kecepatan temu kembali informasi (Tatyana, 2020). Keunikan penelitian ini terletak pada fungsi arsip dokumen asuransi yang tidak hanya sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai instrumen mitigasi risiko hukum dan keuangan bank. Perbedaan dengan pengelolaan arsip di lembaga lain terlihat pada kompleksitas aturan dan peran arsip di perbankan yang harus mematuhi kebijakan internal, regulasi perbankan, serta kerja sama dengan perusahaan asuransi, sementara arsip di lembaga nonperbankan umumnya lebih berfokus pada kebutuhan administrasi.

Pengelolaan arsip dokumen asuransi juga sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya amanah. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam QS. An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

"Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat." (Qs. An-Nisa ayat 58).

Ayat tersebut menegaskan kewajiban menyampaikan amanah kepada yang berhak serta menunjukkan bahwa amanah merupakan bagian dari keimanan (Tadris, 2024). Dalam penelitian ini, pengelolaan arsip dokumen asuransi dipahami sebagai bentuk amanah yang harus dijaga oleh bank karena berkaitan langsung dengan hak nasabah dan aspek hukum. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang tertib, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan mencerminkan pelaksanaan amanah serta keadilan dalam pelayanan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan implementasi manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dalam kegiatan operasional sehari-hari. Fokus penelitian mencakup proses pengelolaan arsip sejak

penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga pemanfaatan arsip dalam bentuk fisik dan digital. Selain itu, penelitian ini menelaah penerapan prinsip-prinsip ISO 15489-1:2016 (Ramudin, 2019). dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi bank dalam meningkatkan pengelolaan arsip agar lebih tertib, aman, efektif, dan mendukung kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan, identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana implementasi manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi manajemen arsip dokumen asuransi berdasarkan ISO 15489-1:2016 di Bank Sinarmas Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai manajemen arsip dokumen asuransi di lingkungan perbankan. Bagi Bank Sinarmas Kota Malang, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan sistem pengelolaan arsip agar lebih tertib, aman, dan mudah ditemukan saat diperlukan. Penelitian ini juga memberikan pemahaman bagi pegawai tentang pentingnya pengelolaan arsip dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen arsip di bidang perbankan dan asuransi.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang jelas dan sesuai maka di perlukan batasan masalah, Berdasarkan latar belakang yang ada maka batasan masalah pada penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip manajemen arsip dokumen asuransi berdasarkan ISO 15489-1:2016 tentang *informations and documentation-records management* di Bank Sinarmas Kota Malang. Penelitian ini secara khusus difokuskan pada pengelolaan arsip dokumen asuransi yang berada

pada unit asuransi di kantor pusat (*head office*) Bank Sinarmas Kota Malang, sehingga pembahasan tidak mencakup seluruh unit kerja lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini harus terstruktur agar mudah di pahami oleh pembaca dan peneliti untuk penyusunannya, sehingga di perlukan sistematika yang jelas, yaitu sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan. Latar belakang menekankan pentingnya manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dan perlunya penerapan standar ISO 15489-1:2016 agar pengelolaan arsip lebih tertib dan sesuai ketentuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen arsip dokumen asuransi berdasarkan standar tersebut. Adapun batasan masalah difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip ISO 15489-1:2016, sedangkan sistematika penulisan menjelaskan susunan penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka membahas teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen arsip dokumen asuransi di perbankan. Bagian ini mengkaji berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan peraturan untuk memahami konsep pengelolaan arsip serta penerapan standar ISO 15489-1:2016. Melalui kajian ini, peneliti memperoleh pemahaman mengenai prinsip pengelolaan arsip yang baik, meliputi keteraturan, keamanan, dan kemudahan akses. Tinjauan pustaka juga menjadi dasar dalam penyusunan kerangka berpikir dan penentuan pendekatan penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta telaah dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan arsip, baik dari sumber primer maupun sekunder. Data yang terkumpul dianalisis dengan menafsirkan dan membandingkan temuan lapangan dengan prinsip manajemen arsip berdasarkan

ISO 15489-1:2016. Keabsahan data dijaga melalui pengecekan dan perbandingan informasi dari berbagai sumber agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis data yang sistematis berdasarkan identifikasi masalah manajemen arsip dokumen asuransi berdasarkan ISO 15489-1:2016 di Bank Sinarmas Kota Malang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang bagaimana kesimpulan yang di lakukan berdasarkan analisis data yang telah di lakukan, saran di tunjukan kepada beberapa pihak tertentu yaitu pegawai pengelola asuransi Bank Sinarmas Kota Malang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan rujukan penelitian ini. Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh (Zuhriana, 2025). Yang berjudul “Manajemen Arsip Dokumen Bidang Tata Usaha Pendidikan”. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengkaji manajemen arsip dokumen di bidang tata usaha pendidikan pada SMKS PGRI 1 Ngawi, dengan fokus pada pengelolaan arsip surat, ijazah, dan buku induk siswa berdasarkan konsep manajemen kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip telah berjalan, namun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman petugas dan belum tersedianya sistem yang terintegrasi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang terletak pada fokus kajian manajemen arsip dokumen dan penggunaan metode kualitatif untuk memahami praktik pengelolaan arsip secara langsung. Perbedaannya terdapat pada objek dan jenis arsip yang diteliti, di mana penelitian terdahulu berfokus pada arsip administrasi pendidikan, sedangkan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang menitikberatkan pada arsip dokumen asuransi yang memiliki tingkat kerahasiaan dan risiko hukum lebih tinggi serta dikelola sesuai kebutuhan lingkungan perbankan.

Penelitian kedua yang berjudul “Sistem Pengelolaan Arsip Debitur” yang dilakukan oleh (Ali et al., 2021). Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengkaji pengelolaan arsip debitur di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengarsipan belum berjalan optimal akibat keterbatasan sarana, ketidaktepatan penyimpanan, dan belum adanya tenaga arsiparis khusus. Persamaan dengan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang terletak pada penggunaan metode kualitatif dan objek kajian berupa arsip perbankan yang bersifat penting dan rahasia. Perbedaannya terdapat pada jenis arsip dan pendekatan teori, di mana penelitian terdahulu berfokus pada arsip debitur dengan konsep kearsipan umum, sedangkan penelitian di Bank Sinarmas menekankan pengelolaan arsip dokumen asuransi berdasarkan standar ISO 15489-1:2016.

Penelitian yang ketiga yang berjudul “Sistem Pengelolaan Kearsipan Debitur di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda” yang dilakukan oleh (Tatyana, 2020). Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi dan wawancara untuk mengkaji pengelolaan arsip debitur di Unit ADC PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda. Penelitian ini menelaah proses penyimpanan, pemeliharaan, peminjaman, temu kembali, hingga pemusnahan arsip dengan landasan teori manajemen kearsipan umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan kendala berupa penataan yang belum rapi, kesulitan dalam penemuan kembali arsip, serta belum adanya arsiparis khusus. Persamaannya dengan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang terletak pada penggunaan metode kualitatif dan objek kajian berupa arsip perbankan yang bersifat penting dan memiliki nilai hukum. Perbedaannya terdapat pada jenis arsip dan pendekatan teori, di mana penelitian terdahulu berfokus pada arsip debitur dengan konsep kearsipan umum, sedangkan penelitian di Bank Sinarmas menitik beratkan pada arsip dokumen asuransi yang dianalisis berdasarkan standar ISO 15489-1:2016.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh (Nazifah et al., 2019). Yang berjudul “Sistem Manajemen Arsip di Mts Aulia Cendika Palembang”. Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkaji sistem manajemen arsip manual dan elektronik di MTS Aulia Cendikia Palembang melalui observasi dan wawancara. Fokus penelitian meliputi cara pengelolaan arsip, media penyimpanan, serta proses temu kembali arsip dengan landasan teori manajemen kearsipan umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arsip dikelola secara gabungan antara manual dan elektronik, namun penataannya belum optimal sehingga pencarian arsip masih memerlukan waktu lama. Persamaan dengan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif dan fokus pada pengelolaan arsip sebagai bagian penting administrasi organisasi. Perbedaannya terdapat pada objek dan kerangka teori, di mana penelitian terdahulu dilakukan di lembaga pendidikan dengan arsip administrasi umum, sedangkan penelitian di Bank Sinarmas menitikberatkan pada arsip dokumen asuransi yang bersifat rahasia dan dianalisis berdasarkan standar ISO 15489-1:2016.

Penelitian yang kelima yang dilakukan oleh (Hayat, 2024). Yang berjudul *“Electronic Document, Information, and Archive Management System in Institutions : A Descriptive Study of The Onbase System”*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengkaji penerapan sistem arsip dan dokumen elektronik OnBase di institusi ekonomi. Fokus kajiannya meliputi proses pengelolaan dokumen digital, mulai dari penciptaan, pengindeksan, penyimpanan, temu kembali, hingga pengamanan arsip dengan landasan teori manajemen dokumen elektronik (EDMS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan OnBase mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pencarian dokumen, serta memperkuat keamanan dan digitalisasi administrasi. Persamaan dengan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang terletak pada kajian pengelolaan arsip di lingkungan institusi ekonomi serta penekanan pada keteraturan, keamanan, dan kemudahan akses arsip. Perbedaannya terletak pada objek dan pendekatan, di mana penelitian terdahulu berfokus pada arsip digital berbasis teknologi informasi, sedangkan penelitian di Bank Sinarmas mengkaji pengelolaan arsip dokumen asuransi dalam sistem hibrida dengan acuan standar ISO 15489-1:2016.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah kumpulan konsep dan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan serta mendukung penelitian yang dilakukan. Landasan teori membantu peneliti memahami masalah penelitian dan menjadi acuan dalam menganalisis data serta menarik kesimpulan (Ramudin, 2019).

2.2.1 Arsip

Arsip merupakan bagian penting dalam setiap organisasi karena berkaitan langsung dengan aktivitas administrasi dan pengambilan keputusan. Secara umum, arsip dapat dipahami sebagai rekaman informasi yang tercipta dari suatu kegiatan atau peristiwa yang dilakukan oleh individu maupun organisasi. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai catatan kegiatan, tetapi juga sebagai bukti autentik atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab suatu Lembaga (Fathurrahman, 2018). Menurut konsep kearsipan, arsip adalah dokumen yang dihasilkan atau diterima oleh organisasi dalam rangka pelaksanaan fungsi, tugas, dan kegiatan, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Arsip dapat berupa surat, laporan, formulir, kontrak, data elektronik, maupun dokumen lain yang memiliki nilai guna bagi organisasi.

Keberadaan arsip menjadi dasar dalam mendukung kelancaran administrasi, akuntabilitas, serta kesinambungan kegiatan organisasi.

Standar internasional ISO 15489-1:2016 menjelaskan bahwa arsip merupakan informasi yang dibuat, diterima, dan dipelihara sebagai bukti dan informasi oleh organisasi atau perorangan, dalam rangka memenuhi kewajiban hukum dan melaksanakan kegiatan operasional (Ramudin, 2019). Pengertian ini menegaskan bahwa arsip memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai alat bukti yang sah. Oleh karena itu, arsip harus dikelola dengan baik agar keaslian, keandalan, keutuhan, dan ketersediaannya tetap terjaga. Selain itu, arsip juga memiliki nilai guna yang beragam, seperti nilai administratif, hukum, keuangan, dan historis. Nilai administratif berkaitan dengan kelancaran pekerjaan sehari-hari, sedangkan nilai hukum menjadikan arsip sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa atau permasalahan hukum. Nilai keuangan berkaitan dengan pertanggungjawaban keuangan organisasi, sementara nilai historis menunjukkan peran arsip sebagai sumber informasi masa lalu yang penting (Ali et al., 2021).

Dalam konteks organisasi modern, arsip tidak lagi terbatas pada bentuk kertas, tetapi juga mencakup arsip elektronik yang tersimpan dalam sistem informasi. Meskipun bentuknya berbeda, baik arsip fisik maupun digital tetap memiliki fungsi dan peran yang sama, yaitu sebagai rekaman kegiatan yang harus dikelola secara sistematis. Oleh karena itu, pemahaman yang tepat mengenai pengertian arsip menjadi dasar penting dalam penerapan manajemen arsip yang efektif dan sesuai dengan standar yang berlaku.

2.2.2 Manajemen Arsip

Manajemen arsip adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengatur dokumen atau arsip sejak pertama kali dibuat atau diterima, hingga akhirnya disimpan, digunakan, dan bila sudah tidak diperlukan lagi dapat disusutkan atau dimusnahkan sesuai ketentuan (Amalia, 2022). Kegiatan ini mencakup proses pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, pemeliharaan, serta penemuan kembali arsip agar informasi di dalamnya tetap terjaga dan mudah diakses saat dibutuhkan.

Dengan adanya manajemen arsip yang baik, setiap dokumen dapat tertata rapi, tidak mudah hilang, dan dapat ditemukan dengan cepat. Hal ini sangat penting

terutama dalam organisasi atau instansi, karena arsip menjadi sumber informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan bukti kegiatan yang telah dilakukan.

2.2.3 ISO 15489-1:2016

ISO 15489-1:2016 merupakan standar internasional yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) yang mengatur tentang konsep dan prinsip pengelolaan arsip records management. Standar ini menjadi pedoman bagi organisasi, baik sektor publik maupun swasta, dalam mengelola arsip secara sistematis, konsisten, dan dapat dipertanggung jawabkan (Standardization, 2008). Dalam standar ini, arsip dipahami sebagai informasi yang diciptakan, diterima, dan dipelihara oleh organisasi atau individu sebagai bukti dari kegiatan dan transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, pengelolaan arsip tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan dokumen, tetapi juga mencakup pengaturan sistem, kebijakan, serta tanggung jawab pengelola arsip.

Dalam standar ini dijelaskan bahwa manajemen arsip harus dilakukan secara terencana, terstruktur, dan terintegrasi dengan sistem kerja organisasi. Artinya, pengelolaan arsip tidak boleh dilakukan secara sembarangan, melainkan harus mengikuti kebijakan, prosedur, dan pengendalian yang jelas. Aspek standar iso meliputi kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian, kompetensi dan pelatihan, pengendalian records dan proses creating capturing, and managing records (Regina, 2020). Pada pedoman di atas terdapat poin-poin berikut.

a. Kebijakan (*policy*)

Kebijakan adalah aturan atau pedoman resmi yang menjadi dasar dalam mengelola arsip. Dalam ISO 15489-1:2016, organisasi diwajibkan memiliki kebijakan tertulis tentang bagaimana arsip dikelola. Kebijakan ini memuat tentang tujuan pengelolaan arsip, ruang lingkup arsip yang teratur, prinsip-prinsip pengelolaan arsip dan tanggung jawab semua pihak (Standardization, 2008). Dalam konteks dokumen asuransi di bank, kebijakan ini penting agar setiap pegawai memahami bahwa dokumen asuransi bukan hanya kertas biasa, tetapi bukti hukum yang harus dijaga keamanannya.

b. Tanggung jawab (*responsibility*)

Standar ini menekankan bahwa pengelolaan arsip tidak boleh dilakukan tanpa kejelasan tugas, harus ada pembagian tanggung jawab yang jelas, contohnya siapa yang membuat dokumen, siapa yang memeriksa dan menyimpan kemudian siapa yang mengawasi system kearsipan. Dengan adanya pembagian tugas, pengelolaan arsip menjadi lebih tertib dan tidak terjadi lempar tanggung jawab (Standardization, 2008).

c. Monitoring dan evaluasi

Monitoring berarti melakukan pengawasan secara berkala terhadap sistem pengelolaan arsip. Evaluasi berarti menilai apakah sistem yang diterapkan sudah berjalan dengan baik atau belum (Standardization, 2008). Contohnya apakah dokumen mudah di temukan saat di butuhkan, apakah ada arsip yang hilang atau rusak dan apakah prosedur penyimpanan sudah di patuhi. Melalui monitoring dan evaluasi, Bank Sinarmas dapat mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki.

d. Penilaian (*appraisal*)

Penilaian dalam manajemen arsip berarti menentukan nilai guna suatu arsip. Tidak semua dokumen harus disimpan selamanya. Ada arsip yang hanya memiliki nilai sementara, dan ada yang memiliki nilai jangka panjang (Standardization, 2008). Tujuannya yaitu untuk menentukan berapa lama arsip harus di simpan, menentukan arsip mana yang harus di musnahkan dan menghindari penumpukan dokumen yang tidak di perlukan. Dalam dokumen asuransi, penilaian penting untuk menentukan masa simpan berdasarkan ketentuan hukum dan kebijakan bank.

e. Kompetensi dan pelatihan

Pengelolaan arsip yang baik tidak akan berjalan tanpa sumber daya manusia yang memahami sistem kearsipan. Oleh karena itu, ISO 15489-1:2016 menekankan pentingnya kompetensi dan pelatihan (Standardization, 2008). Pegawai yang mengelola arsip perlu memahami prosedur penyimpanan, mengerti system klasifikasi, mengetahui aturan keamanan dokumen, mampu menggunakan system arsip digital. Pelatihan membantu meningkatkan kemampuan pegawai agar pengelolaan arsip lebih profesional.

f. Pengendalian record (*records control*)

Pengendalian arsip memastikan bahwa arsip terlindungi dari kerusakan, dan tidak di akses oleh pihak yang tidak berwenang (Standardization, 2008), tidak di ubah secara sembarangan, tetap utuh dan dapat di percaya. Dalam perbankan, pengendalian ini sangat penting karena dokumen asuransi berisi data pribadi nasabah dan informasi keuangan yang bersifat rahasia.

g. Proses *creating* (penciptaan)

Arsip dibuat saat terjadi suatu kegiatan atau transaksi. Misalnya, saat nasabah mendaftar asuransi, maka dibuatlah dokumen polis (Standardization, 2008).

h. Proses *capturing* (pencatatan atau penginputan)

Setelah dibuat, dokumen harus dicatat ke dalam sistem agar terdaftar secara resmi. Proses ini memastikan dokumen tidak tercecer dan memiliki identitas yang jelas (Standardization, 2008).

i. *Managing* (pengelolaan)

Setelah tercatat arsip harus diklasifikasikan, di simpan dengan system tertentu, di jaga keamanannya, di susutkan sesuai jadwal retensi. Ketiga proses ini saling berhubungan dan harus berjalan secara berkelanjutan (Standardization, 2008).

Dalam konteks pengelolaan dokumen asuransi di bank, penerapan aspek-aspek ini sangat penting agar arsip tetap aman, mudah ditemukan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun administrasi (Standardization, 2008).

2.2.4 Dokumen Asuransi

Dokumen asuransi adalah berkas atau arsip yang berkaitan dengan perjanjian perlindungan antara perusahaan asuransi dan nasabah. Dokumen ini berisi informasi mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak, jenis perlindungan yang diberikan, nilai pertanggungan, jangka waktu, serta ketentuan klaim (Atikalina, 2023). Dalam praktiknya, dokumen asuransi bukan hanya sekadar administrasi, tetapi juga merupakan bukti hukum. Artinya, jika terjadi sengketa atau klaim, dokumen tersebut menjadi dasar penentuan keputusan. Oleh karena itu, dokumen asuransi harus disusun, disimpan, dan dijaga dengan baik. Secara umum,

asuransi sendiri diatur dalam hukum perdata dan peraturan perundang-undangan di Indonesia, seperti yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang serta Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa perjanjian asuransi harus dibuktikan secara tertulis melalui polis (Antow, 2023). Dalam kegiatan operasional, dokumen asuransi terdiri dari beberapa bentuk, antara lain:

1. Dokumen Legal & Perizinan

Dokumen ini menunjukkan legalitas dan kepatuhan hukum seperti. Akta pendirian perusahaan asuransi, SK Kemenkumham, Izin usaha dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan), NPWP perusahaan, Anggaran Dasar & Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), Perjanjian kerja sama bancassurance antara Bank Sinarmas dan perusahaan asuransi.

2. Dokumen produk asuransi

Dokumen ini yang berkaitan langsung dengan produk yang di jual seperti polis asuransi, ringkasan informasi produk dan layanan, ketentuan umum dan ketentuan khusus polis, brosur dan ilustrasi manfaat, table manfaat dan premi, perubahan polis.

3. Dokumen nasabah asuransi

Dokumen yang di kumpulkan dari nasabah seperti formulir pengajuan asuransi, formulir data diri nasabah, fotokopi ktp atau identitas resmi, npwp jika di perlukan, surat keterangan sehat, hasil *medical check up*, rekening bank dengan autodebet premi.

4. Dokumen klaim asuransi

Dokumen ini di gunakan saat nasabah mengajukan klaim. Formulir klaim, polis asli atau nomor polis, identitas tertanggung, surat keterangan dokter atau rumah sakit, kwitansi bukti pembayaran klaim kesehatan, surat kematian, dokumen pendukung lain sesuai jenis klaim asuransi.

5. Dokumen oprasional dan internal

Dokumen tersebut di gunakan untuk pengelolaan dan pengawasan seperti. Sop, laporan premi dan klaim, laporan ojk, dokumen manajemen resiko, dokumen kepatuhan dan audit internal.

6. Dokumen asuransi kredit (jika terkait kredit bank)

Untuk dokumen tersebut produk kredit di Bank Sinarmas yaitu perjanjian kredit, polis asuransi kredit, surat persetujuan penutupan asuransi, daftar debitur tertanggung.

Dokumen asuransi memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan perasuransian. Pertama, dokumen asuransi berfungsi sebagai bukti hukum yang sah apabila terjadi perselisihan antara nasabah dan perusahaan asuransi, karena seluruh isi perjanjian tercantum secara tertulis di dalamnya. Kedua, dokumen asuransi berfungsi sebagai alat administrasi yang membantu perusahaan dalam mengelola data nasabah, mencatat transaksi, serta memantau kewajiban pembayaran premi secara tertib. Ketiga, dokumen ini menjadi sumber informasi yang memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Selain itu, dokumen asuransi juga berfungsi sebagai alat pengendalian risiko, karena melalui dokumen tersebut perusahaan dapat memastikan bahwa setiap risiko telah dicatat, dianalisis, dan diproses sesuai prosedur. Oleh karena itu, karena memiliki fungsi yang sangat penting, dokumen asuransi harus dikelola dengan sistem yang rapi, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan (Atikalina, 2023).

Dokumen asuransi memiliki karakteristik khusus karena mengandung data pribadi dan informasi keuangan nasabah yang bersifat rahasia sehingga tidak boleh diakses oleh sembarang pihak, memiliki kekuatan hukum yang dapat dijadikan bukti dalam penyelesaian sengketa, serta mempunyai masa simpan tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, karakteristik tersebut menuntut adanya sistem pengelolaan arsip yang baik agar dokumen tetap aman, utuh, dan mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Dalam penelitian mengenai manajemen dokumen arsip asuransi di lingkungan perbankan, dokumen asuransi menjadi objek utama yang dikaji. Penelitian dapat menilai bagaimana proses penyimpanan dilakukan, bagaimana sistem keamanan diterapkan, serta apakah pengelolaan dokumen sudah sesuai dengan prinsip kearsipan yang baik. Dengan memahami konsep dokumen asuransi secara teoritis, penelitian memiliki dasar yang kuat untuk menganalisis praktik di lapangan dan memberikan rekomendasi perbaikan.

2.2.5 Keterkaitan Penelitian Dalam Prespektif Islam

Perspektif Islam dapat dilihat dari pentingnya pengelolaan informasi dan pencatatan yang baik dalam setiap kegiatan muamalah. Dalam Islam, setiap transaksi dianjurkan untuk dicatat secara jelas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman, menjaga kepercayaan, serta melindungi hak dan kewajiban semua pihak yang terlibat (Tadris, 2024). Prinsip tersebut sejalan dengan konsep manajemen arsip, dimana dokumen harus dibuat, dicatat, disimpan, dan dijaga dengan baik agar dapat digunakan sebagai bukti yang sah ketika dibutuhkan. Pengelolaan arsip dokumen asuransi di bank juga berkaitan dengan nilai amanah (tanggung jawab), kejujuran, dan ketertiban administrasi, karena dokumen tersebut berisi data nasabah dan informasi penting yang harus dijaga kerahasiaannya (Tuzzuhro, 2023). Hal ini juga sesuai dengan ajaran Islam dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam QS. Al-Baqarah ayat 282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكُنْ بِبَيْنِكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۖ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْطِيعُ أَنْ يُمْلِئَ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تُكْتَبَ لَهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ ۚ وَأَذْنَىٰ ۖ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ ۚ فَسَوْفَ يَكُمُ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah pencatat menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajar-kan kepadanya. Hendaklah dia mencatat(-nya) dan orang yang berutang itu mendiktekan(-nya). Hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia menguranginya sedikit pun. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya, lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Mintalah kesaksian dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara

orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada) sehingga jika salah seorang (saksi perempuan) lupa, yang lain mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Janganlah kamu bosan mencatatnya sampai batas waktunya, baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu pada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perniagaan tunai yang kamu jalankan di antara kamu. Maka, tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak mencatatnya. Ambillah saksi apabila kamu berjual beli dan janganlah pencatat mempersulit (atau dipersulit), begitu juga saksi. Jika kamu melakukan (yang demikian), sesungguhnya hal itu suatu kefasikan padamu. Bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Qs. Al-Baqarah ayat 282.)

Ayat di atas yang menganjurkan untuk mencatat setiap transaksi utang piutang atau perjanjian agar jelas dan tidak menimbulkan perselisihan di kemudian hari. Ayat tersebut menunjukkan bahwa pencatatan dokumen dan pengelolaan informasi merupakan bagian dari prinsip keteraturan dan tanggung jawab dalam Islam (Astuti, 2020). Dengan demikian, penelitian tentang manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang memiliki keterkaitan dengan perspektif Islam karena menekankan pentingnya pencatatan yang rapi, pengelolaan yang teratur, serta menjaga amanah dan kepercayaan dalam setiap kegiatan administrasi dan transaksi.

BAB III

METODE PENELITIAN

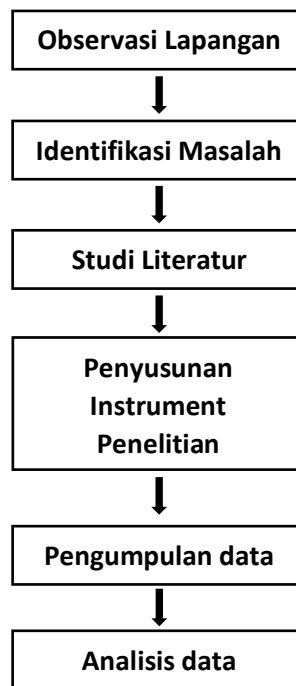
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses manajemen dokumen arsip asuransi dilaksanakan di Bank Sinarmas Kota Malang berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Melalui metode ini, peneliti dapat menggali informasi secara rinci dari pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip, serta mengamati sistem yang diterapkan dalam kegiatan sehari-hari. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pedoman dari ISO 15489-1:2016 sebagai acuan analisis. Standar tersebut digunakan untuk menilai aspek-aspek penting dalam manajemen arsip, seperti kebijakan, tanggung jawab, proses penciptaan dan pencatatan dokumen, sistem penyimpanan, pengendalian arsip, penilaian dan penyusutan, serta monitoring dan evaluasi. Dengan menggunakan pedoman ISO 15489-1:2016 (Regina, 2020).

penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi yang ada, tetapi juga membandingkannya dengan prinsip pengelolaan arsip yang telah diakui secara internasional (Utomo, 2020). Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara praktik manajemen dokumen arsip asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dengan standar pengelolaan arsip yang baik dan sistematis.

3.2 Alur Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan menggunakan urutan dan langkah-langkah yang dilakukan peneliti secara sistematis mulai dari observasi lapangan, identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrument penelitian, pengumpulan data dan analisis data. Seperti pada alur penelitian berikut.



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian
(Sumber : Hasil Olah Data Peneliti, 2026)

a. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses manajemen dokumen arsip asuransi dilaksanakan di Bank Sinarmas Kota Malang. Melalui observasi, peneliti dapat melihat kondisi nyata di tempat penyimpanan arsip, sistem penataan dokumen, cara pegawai mengelola dan mencari kembali dokumen, serta bagaimana keamanan dan kerahasiaan arsip dijaga. Observasi juga bertujuan untuk mencocokkan antara prosedur yang dijelaskan saat wawancara dengan praktik yang benar-benar terjadi di lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dalam pengelolaan dokumen asuransi.

b. Identifikasi Masalah

Penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen arsip asuransi. Pada tahap ini peneliti melihat adanya kemungkinan ketidakteraturan dalam penyimpanan, kurangnya sistem pengendalian, atau belum adanya pedoman yang jelas dalam pengelolaan arsip.

c. Studi Literatur

Peneliti mempelajari teori-teori yang relevan, terutama mengenai manajemen arsip dan standar ISO 15489-1:2016. Tahap ini bertujuan untuk membangun dasar teori yang akan digunakan sebagai acuan dalam menganalisis kondisi di lapangan.

d. Penyusunan Instrument Penelitian

Berdasarkan teori dan fokus penelitian, peneliti menyusun pedoman wawancara dan lembar observasi. Pertanyaan yang dibuat disesuaikan dengan aspek-aspek dalam ISO, seperti kebijakan, tanggung jawab, proses penciptaan dokumen, penyimpanan, pengendalian, serta evaluasi.

e. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan pegawai asuransi Bank Sinarmas, observasi terhadap sistem penyimpanan dan pengelolaan arsip, dokumentasi berupa pedoman kerja dan dokumen pendukung lainnya.

f. Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian di analisis melalui Reduksi data (memilih data yang relevan), Penyajian data (menyusun secara sistematis), penarikan kesimpulan sederhana.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sinarmas Kota Malang yang berlokasi di Jl. Jendral Basuki Rahmat No.58, Kauman, kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119, Indonesia. Penelitian ini berlangsung selama enam bulan mulai dari bulan yang di mulai dari bulan Januari sampai bulan Juni 2026 seperti pada table di bawah.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini. Dalam penelitian tentang manajemen dokumen arsip asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang, subjek penelitian terdiri dari pegawai yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan dokumen asuransi. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami dan terlibat dalam kegiatan penciptaan,

penyimpanan, pengendalian, serta penyusutan dokumen arsip (Asniar et al., 2020).

Subjek penelitian meliputi Pegawai asuransi dan pimpinan asuransi. Pegawai asuransi memiliki peran sebagai administrasi atau operasional, yang bertanggung jawab dalam pencatatan dan penyimpanan dokumen asuransi, menangani layanan asuransi, penerimaan berkas, penginputan data, serta pengarsipan dokumen nasabah. Pimpinan atau supervisor bagian terkait, yang memiliki peran dalam pengawasan dan pengambilan keputusan mengenai sistem pengelolaan arsip.

Subjek-subjek tersebut dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung mengenai prosedur pengelolaan dokumen asuransi. Melalui wawancara dan interaksi dengan mereka, peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam mengenai kebijakan, praktik, serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah manajemen dokumen arsip asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang. Fokus yang dikaji meliputi proses penciptaan, pencatatan, penyimpanan, pengamanan, dan penyusutan dokumen asuransi. Selain itu, penelitian ini juga menilai kesesuaian pengelolaan arsip dengan pedoman ISO 15489-1:2016 sebagai acuan dalam pengelolaan arsip yang baik dan sistematis.

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pegawai yang terlibat dalam pengelolaan dokumen arsip asuransi melalui wawancara dan observasi di Bank Sinarmas Kota Malang. Data ini digunakan untuk mengetahui praktik pengelolaan arsip yang berlangsung di lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti pedoman kerja, arsip internal, serta literatur yang berkaitan dengan manajemen arsip dan pedoman ISO 15489-1:2016. Kedua sumber data tersebut digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil penelitian.

3.6 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam penelitian karena menjadi cara utama untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Melalui teknik yang tepat, data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan mendukung tercapainya tujuan penelitian (Rosini, 2019). Pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan terarah akan membantu peneliti mendapatkan hasil yang akurat, sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan, berikut metode pengumpulan data yang digunakan, antara lain:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pegawai yang terlibat dalam pengelolaan dokumen arsip asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai sistem pengelolaan arsip, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga keamanan dan ketertiban dokumen. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan aspek manajemen arsip dan mengacu pada ISO 15489-1:2016. Berikut merupakan kisi-kisi wawancara:

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Wawancara
(Sumber : Hasil olah data peneliti, 2026)

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	Kebijakan	1. Tujuan Pengelolaan arsip 2. Ruang lingkup arsip yang teratur 3. Prinsip-prinsip pengelolaan arsip 4. Tanggung jawab semua pihak	1. Apakah ada kebijakan yang di terapkan di bank sinarmas terkait tujuan pengelolaan arsip? 2. Bagaimana pengelolaan arsip dokumen asuransi yang dilakukan saat ini membantu meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen? 3. Apa saja kebijakan dalam ruang lingkup dokumen arsip asuransi yang dikelola di Bank Sinarmas Kota Malang, dan bagaimana pengelompokannya agar tetap teratur sesuai kebijakan?” 4. Bagaimana sistem pengaturan arsip (baik fisik maupun digital) diterapkan untuk memastikan setiap dokumen asuransi tersusun rapi dan mudah ditemukan saat dibutuhkan? 5. Apa saja kebijakan prinsip- prinsip yang diterapkan dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang, seperti prinsip keamanan, kerahasiaan, dan kemudahan akses? 6. Bagaimana penerapan prinsip- prinsip pengelolaan arsip tersebut dalam kegiatan sehari-hari, dan

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
			sejauh mana prinsip tersebut membantu menjaga ketertiban serta keakuratan dokumen asuransi? 7. Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dan bagaimana perannya dalam pengelolaan arsip agar tetap teratur? 8. Apakah ada kebijakan terkait indikator tanggung jawab
2.	Tanggung jawab	1. Adanya penanggung jawab arsip 2. Batas tugas dan kewenangan	1. Bagaimana penunjukan petugas atau pihak yang mengelola arsip di instansi ini? 2. Siapa yang bertanggung jawab atas pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang, dan apa saja tugas serta wewenangnya? 3. Bagaimana peran penanggung jawab arsip dalam memastikan dokumen asuransi dikelola secara tertib, aman, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku? 4. Bagaimana pembagian tugas dan kewenangan dalam pengelolaan arsip yang diterapkan di tempat ini?
3.	Monitoring dan evaluasi	1. Pengawasan terhadap pengelolaan arsip 2. penilaian terhadap sistem pengelolaan arsip	1. Bagaimana cara pengawasan secara berkala terhadap pengelolaan arsip? 2. Apa saja bentuk evaluasi atau kontrol yang diterapkan untuk memastikan pengelolaan arsip

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
			berjalan sesuai prosedur dan terhindar dari kesalahan atau penyalahgunaan? 3. Bagaimana penilaian terhadap sistem pengelolaan arsip yang telah di terapkan? 4. Apa saja bentuk evaluasi atau kontrol yang diterapkan untuk memastikan pengelolaan arsip berjalan sesuai prosedur dan terhindar dari kesalahan atau penyalahgunaan?
4.	Penilaian	1. Penentuan nilai guna arsip 2. Penetapan masa simpan arsip	1. Bagaimana cara menentukan nilai guna dokumen arsip di instansi ini ? 2. Apa saja kriteria yang digunakan dalam menentukan apakah suatu arsip masih memiliki nilai guna atau sudah dapat dipindahkan maupun dimusnahkan? 3. apakah ada dasar pada kearsipan yang di terapkan? 4. Bagaimana penentuan masa simpan arsip dokumen asuranssi yang di terapkan?
5.	Kompentensi dan pelatihan	1. Kompentensi pegawai dalam pengelolaan arsip 2. Pelatihan kearsipan bagi pegawai	1. Bagaimana pegawai yang mengelola arsip memiliki pemahaman tentang sistem kearsipan? 2. Apakah terdapat pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
			kemampuan dalam mengelola arsip?
6.	Pengendalian record	1. Keamanan dan perlindungan arsip 2. Pengendalian akses arsip	1. Bagaimana upaya menjaga keamanan dan perlindungan arsip dokumen asuransi? 2. Siapa saja yang di perbolehkan mengakses arsip dokumen asuransi?
7.	Penciptaan	1. Pembuatan arsip dari kegiatan atau transaksi 2. pencatatan dokumen asuransi	1. Kapan dokumen asuransi di buat dalam proses pelayanan nasabah dan siapa yang membuat arsip? 2. Bagaimana proses pencatatan dokumen asuransi setelah dibuat?
8.	Pencataan dan penginputan	1. Proses pencatatan arsip atau penginputan 2. Pemberian identitas pada arsip	1. Bagaimana proses pencatatan atau penginputan dokumen arsip asuransi kedalam sistem? 2. apakah setiap dokumen arsip di beri identitas khusus atau kode khusus saat di catat?
9.	pengelolaan	1. Klasifikasi dan penyimpanan arsip 2. Penyusutan arsip sesuai jadwal retensi	1. Bagaimana proses klasifikasi dan penyimpnan arsip yang dilakukan? 2. Bagaimana proses penyusutan arsip sesuai jadwal retensi yang di tentukan?

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengelolaan dokumen arsip asuransi. Peneliti memperhatikan kondisi ruang penyimpanan, sistem penataan dokumen, keamanan arsip, serta cara pegawai

mencari dan mengembalikan dokumen. Observasi bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara hasil wawancara dengan praktik yang terjadi di lapangan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen pendukung seperti pedoman kerja, struktur organisasi, daftar arsip, serta dokumen kebijakan internal yang berkaitan dengan pengelolaan arsip. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

3.7 Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data yang telah diperoleh agar memiliki makna dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai (Asniar et al., 2020).

a. Reduksi Data

Memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan manajemen dokumen arsip asuransi. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian disisihkan agar pembahasan lebih terarah (Asniar et al., 2020).

b. Penyajian Data

Menyusun data dalam bentuk uraian yang sistematis sehingga mudah dipahami. Pada tahap ini, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun berdasarkan aspek-aspek pengelolaan arsip yang mengacu pada pedoman ISO 15489-1:2016.

c. Penarikan Kesimpulan

Merumuskan temuan penelitian berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan diambil dengan membandingkan kondisi di lapangan dengan prinsip manajemen arsip yang baik, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian serta hal-hal yang perlu diperbaiki (Asniar et al., 2020).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan secara rinci dari hasil dan pembahasan penelitian. Memberikan hasil wawancara dengan seluruh informan yang terlibat dalam proses manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang disertai dengan observasi dan dokumentasi sebagai pelengkap data yang telah di temukan. Dan menguraikan secara rinci pembahasan penelitian sesuai hasil dari penelitian. Implementasi manajemen arsip dokumen asuransi merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan ISO 15489-1:2016, pengelolaan arsip dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen dapat dibuat, dicatat, disimpan, dikelola, dan diakses secara tepat sesuai kebutuhan organisasi.

Pengelolaan arsip yang baik juga bertujuan untuk menjaga keamanan data, mempermudah pencarian dokumen, serta meminimalkan risiko kehilangan arsip baik dalam bentuk digital maupun fisik. Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh secara langsung di Bank Sinarmas Kota Malang, implementasi manajemen arsip dokumen asuransi dilakukan melalui pengelolaan arsip berbasis digital dan arsip fisik sebagai dokumen pendukung. Arsip digital digunakan sebagai pusat penyimpanan data dan administrasi asuransi, sedangkan arsip fisik masih digunakan untuk kebutuhan tertentu seperti dokumen pendukung nasabah dan hardfile administrasi. Penerapan manajemen arsip tersebut berdasarkan aspek-aspek dalam ISO 15489-1:2016 dapat diuraikan dan disajikan dalam hasil dan pembahasan penelitian berikut dan penelitian ini di laksanakan dengan dukungan dari pegawai asuransi yang berjumlah 3 orang.

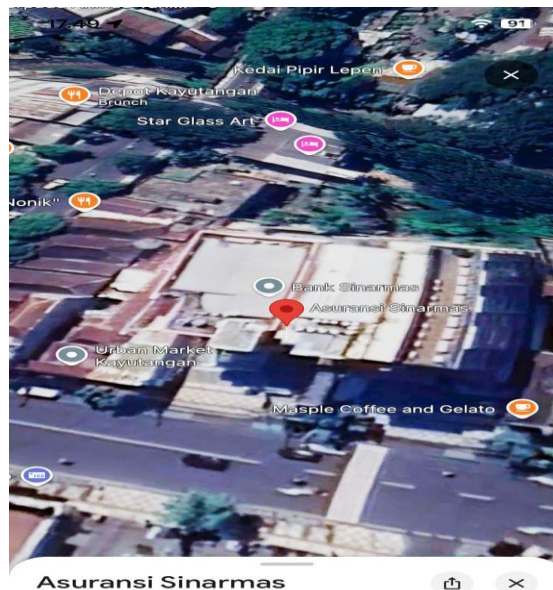
Tabel 4.1 Identitas Informan

No	Nama Pegawai	Inisial	Bidang Pekerjaan
1	Nunung Sulistiyani	NS	<i>Branch Manager</i>
2	Abd. Rachman Qayum	AR	<i>Bancassurance Specialist</i>
3	Bima Prasetya	BP	<i>Bancassurance Specialist</i>

(Sumber: Hasil olah data peneliti, 2026)

4.1.1 Gambaran umum Asuransi Bank Sinarmas Kota Malang

Bank Sinarmas merupakan salah satu lembaga perbankan yang menyediakan berbagai layanan keuangan, seperti tabungan, kredit, serta layanan tambahan berupa produk asuransi. Dalam pelaksanaan layanan asuransi, bank bekerja sama dengan perusahaan asuransi untuk memberikan perlindungan kepada nasabah, baik dalam bentuk asuransi jiwa maupun asuransi lainnya. Kantor Pusat Bank Sinarmas di Kota Malang berlokasi di jalan Jendral Basuki Rahmat No.58, Kauman, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi Gedung kantor pusat Bank Sinarmas juga berdampingan dengan gedung perbankan lainnya, selain gedung pusat Bank Sinarmas memiliki cabang pusat yang ada di malang di Jalan Doktor Cipto, Rempal Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.



Gambar 4.1 Letak Geografis Kantor Asuransi Bank Sinarmas

(Sumber : https://maps.app.goo.gl/8WT29VFMXNPSb8FU7?g_st=ic, di akses pada 15 Mei 2026 pukul 15.00 WIB)

Gambar di atas menunjukkan lokasi gedung asuransi Bank Sinarmas Kota Malang. Memiliki posisi yang sangat strategis karena terletak di kawasan pusat kota. Lokasi ini berada di area yang ramai aktivitas perkantoran, perdagangan, dan layanan publik sehingga mudah ditemukan serta diakses oleh masyarakat dari berbagai wilayah di Kota Malang.

Selain berada di tengah kota, akses menuju gedung bank juga didukung oleh jalan utama yang dilalui kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Kondisi ini

memudahkan nasabah, karyawan, maupun masyarakat yang ingin melakukan transaksi perbankan tanpa mengalami kesulitan dalam menjangkau lokasi. Letaknya yang dekat dengan pusat aktivitas masyarakat membuat keberadaan bank menjadi lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Keunggulan lokasi tersebut juga memberikan nilai tambah bagi operasional bank karena mempermudah mobilitas serta mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Dengan posisi yang mudah dijangkau dan berada di lingkungan yang strategis, Bank Sinarmas menjadi salah satu pilihan layanan perbankan yang praktis bagi masyarakat Kota Malang.

Struktur organisasi di perbankan di bagian asuransi pada Bank Sinarmas Kota Malang di Pimpin oleh Nunung Sulistiyani yang bertanggung jawab dan mengontrol pelaksanaan seluruh layanan asuransi. Di bawahnya terdapat dua *bancassurance specialist* yaitu bertugas sebagai tenaga pemasar profesional dari perusahaan asuransi yang ditempatkan di Kantor Bank Sinarmas Kota Malang, selain sebagai pemasar asuransi *bancassurance* juga melakukan seluruh aktivitas asuransi dan bertanggung jawab dalam pencatatan dan penyimpanan dokumen asuransi, layanan asuransi, penerimaan berkas, penginputan data, serta pengarsipan dokumen nasabah.

Kantor Pusat Bank Sinarmas di Kota Malang menjadi lokasi penelitian karena memiliki aktivitas pengelolaan dokumen asuransi yang cukup aktif. Setiap transaksi yang berkaitan dengan asuransi, seperti pendaftaran, persetujuan polis, hingga pengajuan klaim, menghasilkan dokumen yang perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan dokumen arsip asuransi di kantor ini umumnya ditangani oleh bagian *bancassurance specialist*. Kegiatan pengelolaan arsip meliputi penerimaan dokumen, pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, hingga proses temu kembali saat dokumen dibutuhkan. Dokumen yang dikelola terdiri dari berbagai jenis, seperti formulir pengajuan asuransi, salinan identitas nasabah, polis asuransi, serta dokumen klaim. Arsip tersebut disimpan dalam bentuk fisik dan sebagian telah dialihkan ke bentuk digital untuk memudahkan pengelolaan. Gambar di bawah menunjukkan dokumentasi gedung Bank Sinarmas yang berada di Kota Malang yang dijadikan tempat penelitian.



Gambar 4.2 Gedung Bank Sinarmas

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2026)

Dalam praktiknya, pengelolaan arsip belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Masih terdapat beberapa kendala, seperti penataan arsip fisik yang belum rapi, sistem klasifikasi yang belum konsisten, tidak ada SOP pada penyimpanan arsip fisiknya hal ini sangat menyulitkan karyawan yang bertugas, arsip fisik yang masih di letakan di atas meja atau laci lemari karyawan dan ada yang di letakan di dalam kotak yang tersedia, sudah di beri label namun tidak tertata dengan rapi.



Gambar 4.3 Kondisi penyimpanan arsip fisik asuransi Bank Sinarmas

(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas menunjukkan bahwa penataan arsip fisik yang belum teratur, berdasarkan hasil observasi arsip masih di simpan di dalam kardus bekas dan tidak ada pelabelan yang jelas, dari arsip fisik perbankan dan asuransi di jadikan satu di dalam ruangan yang sama, dan banyak barang lain selain dari dokumen arsip fisik, contohnya ada mesin print yang sudah tidak terpakai dan ada mesin penghitung uang yang sudah tidak terpakai di jadikan di satu. kemudian nama pelabelan hanya

di beri keterangan contoh (transaksi 2024) menandakan tidak ada kejelasan transaksi apa yang disimpan karena tidak dibedakan mana dokumen arsip asuransi, teller dan lain sebagainya. Hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktivitas administrasi asuransi dilakukan melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank maupun perusahaan asuransi. Setiap dokumen yang diterima, seperti formulir pengajuan, identitas nasabah, maupun dokumen pendukung lainnya, terlebih dahulu diunggah (upload) ke dalam sistem aplikasi. Data tersebut kemudian tersimpan secara digital dan menjadi acuan utama dalam proses verifikasi, persetujuan, hingga penerbitan polis.

Dengan demikian, arsip digital menjadi sumber informasi utama karena lebih mudah diakses, cepat ditemukan, dan dapat digunakan secara langsung dalam proses kerja. Sementara itu, arsip fisik lebih berfungsi sebagai dokumen pendukung atau cadangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip fisik cenderung bergantung pada sistem digital. Namun demikian, apabila ketergantungan terhadap sistem digital terlalu tinggi dan tidak diimbangi dengan penataan arsip fisik yang baik, maka dapat menimbulkan risiko dalam kegiatan operasional. Apabila terjadi gangguan atau kerusakan pada sistem aplikasi, proses pencarian data akan menjadi terhambat. Selain itu, jika arsip fisik tidak disusun secara sistematis, karyawan akan mengalami kesulitan dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan secara cepat. Hal ini dapat berdampak pada terhambatnya pelayanan kepada nasabah serta menurunnya efisiensi kerja.

4.1.2 Hasil Penelitian berdasarkan aspek standar ISO 15489:1-2016

Pada bagian ini disajikan hasil dan pembahasan penelitian mengenai pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang. Penyajian hasil penelitian mengacu pada aspek-aspek dalam standar ISO 15489:1-2016, meliputi kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian arsip, kompetensi dan pelatihan, pengendalian records, penciptaan arsip, pencatatan dan penginputan, serta pengelolaan arsip. Data yang digunakan diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung.

a. Kebijakan (*policy*)

Kebijakan merupakan aturan maupun pedoman resmi yang menjadi dasar dalam pengelolaan arsip, di dalam standar ISO 15489:1-2016, organisasi diwajibkan memiliki kewajiban yang tertulis tentang bagaimana pengelolaan arsip (Standardization, 2008). Kebijakan ini memuat tentang tujuan pengelolaan arsip, ruang lingkup arsip yang teratur, prinsip-prinsip pengelolaan arsip dan tanggung jawab semua pihak. Dalam konteks dokumen asuransi di bank kebijakan ini penting agar setiap pegawai memahami bahwa dokumen asuransi bukan hanya kertas biasa, tetapi bukti hukum yang harus dijaga keamanannya. Berdasarkan hasil wawancara, kebijakan tujuan pengelolaan arsip dokumen asuransi adalah untuk mendukung kelancaran proses administrasi serta memudahkan pencarian dokumen saat dibutuhkan. Selain itu, kebijakan pengelolaan arsip juga bertujuan untuk menjaga keamanan dokumen serta mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan data.

Berdasarkan indikator tujuan pengelolaan arsip, pihak pimpinan Bank Sinarmas secara resmi memberikan kebijakan wajib digitalisasi administrasi asuransi yang berfokus pada sistem aplikasi. Kebijakan ini secara nyata ada di dalam operasional bank, di mana pimpinan menginstruksikan peralihan media simpan dari manual ke server digital demi mempermudah proses pencarian atau temu kembali dokumen nasabah secara instan, serta sebagai langkah manajemen risiko untuk meminimalkan potensi kerusakan atau kehilangan berkas penting. Keberadaan aturan ini dipertegas oleh informan AR dalam wawancaranya yang menyatakan.

“Iya, kebijakannya jelas ada mbak. Dari pihak pimpinan pusat maupun kepala cabang di sini, kami memang diberikan kebijakan dan instruksi tegas untuk memfokuskan seluruh pengelolaan arsip dokumen asuransi ke sistem digital, yaitu lewat aplikasi resmi bank. Jadi, pimpinan tidak mau lagi kita repot dan bertumpu pada pemberkasan manual.” (AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa adanya kebijakan yang di berikan oleh pimpinan pusat atau cabang, yang dimana kebijakan di terapkan untuk seluruh pengelolaan di lakukan secara digital agar mempermudah kerja dan tidak ada pemberkasan manual atau fisik.

Pada saat wawancara pimpinan NS juga menjelaskan terkait kebijakan tujuan pengelolaan arsip yang mengatur beberapa poin detail dari, Kebijakan

pemusatan media simpan yang dimana pimpinan menetapkan bahwa media penyimpanan utama data nasabah bukan lagi lemari fisik atau gudang arsip, melainkan server terintegrasi milik perusahaan melalui aplikasi khusus, Kebijakan standarisasi kecepatan layanan yaitu pimpinan menuntut adanya efisiensi waktu kerja, Kebijakan digitalisasi ini diberikan agar proses pencarian (temu kembali) dokumen nasabah terstandarisasi secara instan, sehingga pelayanan kepada nasabah jauh lebih cepat, Kebijakan Manajemen Risiko Pimpinan mengeluarkan kebijakan ini sebagai langkah preventif untuk mengamankan aset informasi perusahaan. Dokumen kertas rawan sobek, basah, atau terselip, sehingga pimpinan mewajibkan konversi ke digital demi meminimalkan risiko kehilangan berkas-berkas penting nasabah.

Kebijakan tujuan pengelolaan arsip fisik masih belum di terapkan pada Bank Sinarmas, di karenakan pihak manajemen asuransi sengaja mengalihkan seluruh fokus tata kelola dan operasionalnya ke arah digitalisasi penuh. Pihak asuransi menganggap bahwa sistem aplikasi yang ada saat ini sudah sangat memadai, aman, dan mencakup seluruh kebutuhan administrasi nasabah. Akibatnya, keberadaan dokumen fisik (kertas) hanya dipandang sebagai berkas pendukung sementara atau input awal saja, sehingga perusahaan merasa tidak perlu membuat regulasi, klasifikasi, ataupun kode penyimpanan khusus untuk dokumen fisiknya.

Berdasarkan indikator ruang lingkup arsip yang teratur, kebijakan yang diberikan oleh manajemen menunjukkan adanya ketimpangan yang nyata antara dokumen elektronik dan fisik. Di satu sisi, kebijakan untuk ruang lingkup arsip digital dinyatakan ada dan telah terintegrasi secara ketat ke dalam sistem aplikasi bank. Manajemen memberikan regulasi bahwa setiap dokumen nasabah yang diunggah wajib dimasukkan ke dalam menu dan kategori elektronik yang sudah disediakan, sehingga dokumen otomatis terkelompokkan dengan rapi, terstruktur, dan sistematis sesuai jenisnya. Di sisi lain, kebijakan untuk ruang lingkup arsip fisik dinyatakan tidak ada sama sekali, karena perusahaan tidak menetapkan SOP tertulis, klasifikasi, kode penomoran, ataupun sistem pelabelan resmi untuk berkas berbentuk kertas. Kondisi ini dibuktikan secara detail melalui transkrip wawancara dengan informan BP selaku *Bancassurance Specialist* yang menyatakan,

"Untuk arsip digital sudah terstruktur di dalam sistem, jadi setiap dokumen memiliki tempat dan bagian masing-masing sesuai jenis dokumennya"

sedangkan kalau untuk arsip fisik belum ada klasifikasi atau penataan khusus sehingga penyimpanannya masih belum optimal." (BP, Wawancara personal, 18 mei 2026)

Pernyataan di atas di jelaskan bahwa kebijakan terkait ruang lingkup arsip hanya di lakukan secara digital saja karena sudah terstruktur di dalam sistem dan setiap bagian memiliki tempat masing-masing di dalam sistem, dan fisik masih belum ada kebijakan tertulis atau kebijakan tidak tertulis. Kurangnya regulasi fisik dari pihak manajemen membuat pengelolaan berkas kertas di lapangan berjalan tanpa standar baku dan penataannya diserahkan sepenuhnya kepada kreativitas mandiri para pegawai.

Terkait dengan prinsip-prinsip pengelolaan arsip, kebijakan yang diberikan oleh manajemen Bank Sinarmas dinyatakan ada dan sangat ketat, khususnya pada aspek keamanan dan kerahasiaan data digital. Manajemen menetapkan SOP bahwa hak akses sistem dibatasi secara ketat menggunakan akun dan kata sandi khusus yang hanya diberikan kepada pegawai bancassurance atas izin pimpinan. Selain itu, kebijakan digital ini mewajibkan penggunaan fitur e-KYC dan tanda tangan elektronik demi menjamin keabsahan dokumen. Sebaliknya, untuk prinsip pengelolaan fisik, kebijakannya tidak ada sehingga keamanannya sangat lemah. Dokumen fisik diposisikan hanya sebagai input awal, yang jika sudah diunggah ke aplikasi akan langsung disobek dan dibuang. Hal ini dibuktikan melalui transkrip wawancara dengan informan BP yang menyatakan,

"Akses terhadap data dan dokumen asuransi tidak bisa dibuka oleh semua pegawai. Hanya pegawai bancassurance yang memiliki akun dan kode akses khusus yang diberikan oleh pimpinan," (BP, Wawancara personal, 18 mei 2026).

Di jelaskan bahwasanya data atau dokumen tidak bisa di buka oleh sembarangan orang, hanya pegawai yang punya kode agen dan pernyataan di perkuat oleh penjelasan informan BP yang menjelaskan, Sistem keamanannya juga menggunakan tanda tangan elektronik dan e-KYC supaya data nasabah tetap aman dan terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AR, Bank Sinarmas Kota Malang telah menerapkan kebijakan pembagian tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen asuransi. Kebijakan ini mengatur bahwa bagian *bancassurance* bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi dokumen, mulai

dari pengecekan kelengkapan berkas hingga pengunggahan dokumen ke sistem. Informan AR menyatakan,

“Kami bertugas mengecek kelengkapan berkas, menginput data, dan mengunggah dokumen ke aplikasi.” (AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Sementara itu, kepala cabang bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan memastikan seluruh proses pengelolaan dokumen dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas tersebut, setiap pegawai memahami tanggung jawabnya sehingga pengelolaan dokumen dapat berjalan lebih tertib, efektif. meskipun dalam hasil wawancara tidak disebutkan nama kebijakannya secara spesifik. Kebijakan tersebut terlihat dari adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas dalam pengelolaan dokumen asuransi. Bagian *bancassurance* bertanggung jawab dalam proses operasional, seperti memeriksa kelengkapan berkas, menginput data, dan mengunggah dokumen ke sistem. Sementara itu, kepala cabang bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan memastikan seluruh proses berjalan sesuai prosedur perusahaan.

Bank Sinarmas telah melaksanakan kebijakan digitalisasi dokumen dengan mengunggah dokumen asuransi nasabah ke dalam sistem aplikasi perusahaan sebagai bentuk penyimpanan elektronik. Kebijakan ini mendukung efisiensi pengelolaan informasi dan memudahkan akses terhadap dokumen yang dibutuhkan dalam proses operasional. Namun, berdasarkan hasil pengamatan, belum terdapat kebijakan maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang secara khusus mengatur pengelolaan arsip fisik dokumen nasabah. Ketiadaan regulasi tersebut menyebabkan pegawai tidak memiliki pedoman yang seragam dalam melakukan pengodean, penomoran, pelabelan, penyimpanan, maupun pemeliharaan berkas fisik. Akibatnya, dokumen asuransi nasabah cenderung disimpan secara mandiri oleh masing-masing petugas *bancassurance* di laci meja kerja atau lemari pribadi, bukan pada ruang arsip terpusat yang memiliki sistem pengamanan dan pengendalian yang memadai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip fisik di Bank Sinarmas belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip tata kelola perbankan yang baik, khususnya dalam aspek pengendalian internal, manajemen risiko, dan

perlindungan data nasabah. Dampak yang paling krusial adalah munculnya risiko keamanan informasi akibat tidak adanya aturan resmi mengenai retensi dan pemusnahan arsip. Dalam praktiknya, beberapa pegawai melakukan pemusnahan dokumen dengan cara menyobek dan membuang berkas langsung ke tempat sampah setelah dokumen diunggah ke sistem. Tindakan ini berpotensi menimbulkan kebocoran data karena informasi nasabah masih dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Oleh karena itu, Bank Sinarmas perlu menyusun kebijakan dan SOP tertulis terkait pengelolaan arsip fisik agar tercipta standar kerja yang seragam, meningkatkan keamanan informasi, serta mendukung kepatuhan terhadap prinsip tata kelola dan manajemen risiko yang berlaku di sektor perbankan Indonesia.

ISO 15489:1-2016, organisasi diwajibkan memiliki kebijakan tertulis tentang bagaimana arsip di kelola (Standardization, 2008). Ada beberapa indikator pada aspek kebijakan tentang tujuan pengelolaan arsip, ruang lingkup arsip yang teratur, prinsip-prinsip pengelolaan arsip dan tanggung jawab semua pihak (Junandi, 2022). Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang lebih berfokus pada penggunaan sistem digital dalam proses administrasi asuransi. Seluruh dokumen nasabah yang berkaitan dengan pengajuan asuransi, pembayaran, maupun klaim akan diinput dan diunggah ke dalam sistem aplikasi agar data lebih mudah disimpan dan ditemukan kembali saat dibutuhkan.

Penggunaan sistem digital tersebut membantu meningkatkan efisiensi kerja pegawai karena proses pencarian dokumen dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan pencarian manual pada arsip fisik. Selain itu, penyimpanan digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan data karena dokumen telah tersimpan di dalam sistem aplikasi. Menurut (Lestari, 2024) mengenai manajemen arsip, pengelolaan arsip yang baik seharusnya tidak hanya berfokus pada arsip digital, tetapi juga memperhatikan pengelolaan arsip fisik agar dokumen tetap aman dan mudah ditemukan apabila terjadi gangguan pada sistem digital. Selain itu, pengelolaan arsip fisik juga seharusnya memiliki klasifikasi, kode arsip, dan SOP penyimpanan yang jelas agar proses temu kembali dokumen dapat dilakukan secara lebih efektif.

Pada indikator ruang lingkup pengelolaan arsip yang teratur bertujuan agar seluruh dokumen dapat tersusun secara sistematis, mudah ditemukan kembali, serta terjaga keamanan dan keakuratan informasinya. Pengelolaan arsip yang teratur juga memerlukan adanya klasifikasi, sistem penyimpanan, dan pengendalian dokumen baik dalam bentuk digital maupun fisik (Standardization, 2008). Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, ruang lingkup arsip dokumen asuransi sudah cukup teratur pada sistem digital. Seluruh dokumen nasabah seperti data identitas, polis asuransi, dokumen klaim, dan bukti pembayaran diinput dan diupload sesuai jenis dokumen yang tersedia dalam sistem aplikasi. Kondisi tersebut memudahkan pegawai dalam melakukan pencarian data dan mempercepat proses pelayanan kepada nasabah. Namun, pengelolaan arsip fisik masih belum optimal karena belum memiliki klasifikasi dan kode penyimpanan khusus.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ruang lingkup pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang masih lebih berfokus pada arsip digital dibandingkan arsip fisik. Berdasarkan hasil analisis peneliti, penggunaan sistem digital telah membantu menciptakan pengelolaan arsip yang lebih teratur, efisien, serta memudahkan proses pencarian dan penyimpanan dokumen. Namun demikian, meskipun praktik pengelolaan arsip digital telah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari, kebijakan dan prosedur yang mengatur pengelolaan arsip tersebut belum terdokumentasi secara formal dan belum disusun berdasarkan standar ISO 15489-1:2016. Padahal, standar tersebut menekankan pentingnya kebijakan, prosedur, serta dokumentasi yang jelas sebagai pedoman dalam menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan keberlanjutan pengelolaan arsip.

Selain itu, pengelolaan arsip fisik masih perlu ditingkatkan melalui penataan, klasifikasi, dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih jelas agar seluruh dokumen dapat tersimpan dan dikelola secara sistematis sesuai prinsip pengelolaan arsip dalam ISO 15489-1:2016. Keberadaan SOP dan dokumentasi kebijakan yang tertulis tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja bagi pegawai, tetapi juga menjadi langkah mitigasi risiko apabila terjadi gangguan pada sistem aplikasi digital. Dalam kondisi tersebut, arsip fisik yang tertata dengan baik dan dikelola berdasarkan prosedur yang jelas akan mempermudah pegawai dalam mengakses informasi serta menjaga kelancaran proses kerja organisasi.

Kemudian dalam prinsip-prinsip pengelolaan arsip meliputi keamanan, kerahasiaan, keakuratan informasi, serta kemudahan akses dokumen. Prinsip tersebut diterapkan agar arsip dapat digunakan secara tepat dan terhindar dari kehilangan maupun penyalahgunaan data (Pertama, 2016). Pada penelitian ini di hasilkan prinsip pengelolaan arsip lebih banyak diterapkan pada sistem digital. Dokumen asuransi nasabah disimpan dalam aplikasi yang hanya dapat diakses oleh pihak bancassurance menggunakan akun dan kode khusus dari pimpinan. Selain itu, nasabah juga memiliki aplikasi tersendiri yang dilengkapi sistem keamanan seperti tanda tangan elektronik dan e-KYC (*electronic Know Your Customer*).

Penerapan sistem tersebut menunjukkan adanya upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu pegawai dalam mengakses dan menemukan kembali dokumen secara lebih cepat sehingga mendukung prinsip kemudahan akses arsip. Namun, pada arsip fisik penerapan prinsip pengelolaan arsip masih belum optimal karena penyimpanannya masih dilakukan secara sederhana dan belum memiliki sistem klasifikasi yang jelas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan risiko kesalahan penyimpanan atau kesulitan dalam pencarian dokumen apabila arsip dibutuhkan kembali. Berdasarkan analisis peneliti, prinsip-prinsip pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik dalam pengelolaan digital karena keamanan dan akses data telah diatur melalui sistem aplikasi. Akan tetapi, pengelolaan arsip fisik masih perlu diperbaiki agar penerapan prinsip keamanan, keteraturan, dan kemudahan akses dapat berjalan lebih optimal sesuai ISO 15489-1:2016.

Tanggung jawab dalam pengelolaan arsip harus ditetapkan secara jelas agar setiap proses pengelolaan dokumen dapat berjalan dengan baik dan terkontrol. Pembagian tanggung jawab diperlukan untuk memastikan arsip dikelola, disimpan, dan diamankan oleh pihak yang memiliki kewenangan (Rakhmawati, 2021). Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, pengelolaan arsip dokumen asuransi menjadi tanggung jawab utama pihak *bancassurance*. Pegawai *bancassurance* bertugas menangani seluruh proses administrasi asuransi mulai dari pelayanan nasabah, pengecekan dokumen, penginputan data, hingga pengunggahan dokumen ke dalam sistem aplikasi. Selain itu, pimpinan juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan asuransi dan

penggunaan sistem. Pembagian tanggung jawab tersebut membantu proses pengelolaan dokumen berjalan lebih terarah karena setiap pihak telah memiliki tugas masing-masing. Hal tersebut juga memudahkan proses pengawasan dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengelolaan data nasabah.

Namun, pada pengelolaan arsip fisik tanggung jawab penyimpanan masih dilakukan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance*. Kondisi tersebut terjadi karena belum adanya sistem penyimpanan arsip fisik yang terpusat maupun SOP khusus terkait pengelolaannya. Pengelolaan arsip yang baik memerlukan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas agar arsip dapat dikelola secara efektif dan mudah dikendalikan. Dengan adanya tanggung jawab yang terstruktur, proses penyimpanan dan penggunaan arsip akan lebih tertib dan aman (Setiawan, 2025). Tanggung jawab pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup jelas pada pengelolaan arsip digital karena telah dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan khusus. Akan tetapi, tanggung jawab terhadap pengelolaan arsip fisik masih perlu diperjelas agar penyimpanannya lebih teratur dan tidak hanya bergantung pada masing-masing pegawai.

Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489-1:2016, kebijakan pengelolaan arsip yang diterapkan hampir sesuai dengan tujuan pengelolaan arsip, karena belhm sepenuhnya mengikuti standar iso dimanapada standar iso harus terdokumentasikan dan tertuliskan. yaitu menjaga informasi agar tetap aman, mudah diakses, dan mendukung kegiatan organisasi. Hal tersebut terlihat dari adanya sistem penyimpanan digital yang terstruktur serta pembatasan akses data hanya kepada pihak tertentu, yaitu pegawai *bancassurance* yang memiliki kode akses khusus dari pimpinan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, kebijakan pengelolaan arsip fisik masih belum optimal. Hal tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan pengelolaan arsip digital sehingga arsip fisik hanya dijadikan dokumen pendukung dan penyimpanannya masih dilakukan secara sederhana oleh masing-masing pegawai. Selain itu, belum terdapat SOP khusus terkait penataan dan penyimpanan arsip fisik. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang sudah mengikuti perkembangan digitalisasi administrasi asuransi. Akan tetapi, pengelolaan arsip

fisik masih perlu diperhatikan agar pengelolaan dokumen dapat berjalan lebih seimbang dan sesuai dengan prinsip pengelolaan arsip dalam ISO 15489-1:2016.

b. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen arsip. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dapat membantu proses pengelolaan arsip berjalan lebih teratur, efektif, dan meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pengelolaan dokumen (Standardization, 2008). Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, tanggung jawab pengelolaan arsip dokumen asuransi melibatkan beberapa pihak yang memiliki peran masing-masing. Namun, pihak yang paling berperan dalam pengelolaan arsip adalah bagian *bancassurance* sebagai pegawai yang menangani layanan asuransi secara langsung.

Bagian *bancassurance* bertanggung jawab terhadap seluruh proses administrasi asuransi, mulai dari penerimaan dokumen nasabah, pemeriksaan kelengkapan dokumen, penginputan data, hingga pengunggahan dokumen ke dalam sistem aplikasi. Selain itu, *bancassurance* juga bertugas memastikan data yang dimasukkan sesuai dengan dokumen asli agar tidak terjadi kesalahan informasi.

Proses pengelolaan dokumen dilakukan oleh pegawai dari cek dokumen dari nasabah kemudian input data nasabah sampai upload sistem dilakukan menjadi satu tanggung jawab, untuk penyimpanan dokumen arsip dilakukan oleh pegawai masing-masing dan bertanggung jawab atas nasabahnya. kemudian pimpinan (NS) juga mengatakan bahwa pimpinan lebih kearah pengawasan dan memastikan segala proses berjalan sesuai dengan prosedur atau aturan, seperti apa yang di katakan di bawah ini.

“Batas tugas dan kewenangan dalam pengelolaan arsip sudah dibagi sesuai posisi masing-masing. Pihak bancassurance memiliki kewenangan dalam mengelola dokumen asuransi, seperti memeriksa kelengkapan dokumen, menginput data, dan mengupload dokumen ke sistem. Sedangkan saya sebagai pimpinan memiliki kewenangan dalam pengawasan dan memastikan seluruh proses pengelolaan arsip serta kegiatan asuransi berjalan sesuai prosedur dan aturan yang berlaku.” (NS,Wawancara Personal, 18 Mei 2026)

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip lebih banyak dipusatkan pada bagian *bancassurance* karena seluruh kegiatan administrasi asuransi dilakukan melalui bagian tersebut. Selain *bancassurance*, pimpinan

cabang juga memiliki tanggung jawab dalam bentuk pengawasan terhadap seluruh kegiatan asuransi, termasuk pengelolaan arsip dokumen. Pimpinan bertugas memastikan bahwa proses pengelolaan dokumen berjalan sesuai prosedur dan tidak terjadi penyalahgunaan ataupun kesalahan dalam pengelolaan data. Dalam praktiknya, sistem digital menjadi bagian utama dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi. Seluruh dokumen yang diterima akan langsung diunggah ke dalam aplikasi sehingga memudahkan proses penyimpanan dan pencarian data. Dengan adanya sistem tersebut, tanggung jawab pegawai tidak hanya sebatas menyimpan dokumen, tetapi juga memastikan data yang diinput ke sistem benar dan lengkap.

Dalam pelaksanaannya, pihak *bancassurance* menjadi bagian yang paling bertanggung jawab terhadap pengelolaan arsip karena seluruh proses administrasi asuransi dilakukan melalui mereka. Setiap dokumen yang diterima dari nasabah akan diperiksa terlebih dahulu sebelum diinput dan diupload ke dalam sistem aplikasi. Hal tersebut dilakukan agar data yang tersimpan tetap lengkap dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Selain pihak *bancassurance*, pimpinan juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan pengelolaan asuransi dan penggunaan sistem aplikasi. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa proses administrasi berjalan sesuai prosedur dan mengurangi terjadinya kesalahan dalam penginputan maupun penyimpanan data nasabah.

Pada saat wawancara informan mengatakan terdapat ketimpangan yang signifikan antara tanggung jawab pengelolaan arsip berbasis digital dan fisik. Fokus tanggung jawab para pegawai saat ini tersedot sepenuhnya pada aplikasi digital karena sistem tersebut menjadi pusat operasional utama yang dinilai sudah sangat membantu dan akuntabel. Sebaliknya, pengelolaan arsip fisik (berkas kertas) dinilai belum berjalan optimal karena belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) baku dari bank, ketiadaan pedoman klasifikasi atau sistem penomoran yang seragam, serta belum adanya gudang arsip atau sarana penyimpanan yang terpusat untuk unit asuransi. Akibat absennya regulasi formal tersebut, pimpinan menyerahkan beban tanggung jawab penyimpanan berkas fisik ini secara mandiri kepada kreativitas dan integritas masing-masing individu pegawai. Kondisi penyimpanan fisik mandiri ini melahirkan inisiatif personal sekaligus memicu kendala operasional yang menantang bagi para petugas di lapangan.

Informan BP menjelaskan bahwa dia berinisiatif mengelompokkan sendiri dokumen nasabah ke dalam map plastik (clear holder) atau ordner berdasarkan nama nasabah atau bulan transaksi, lalu menyimpannya di laci meja kerja pribadi. Penataan mandiri tanpa panduan ketat ini berdampak pada penumpukan berkas kertas dari waktu ke waktu. Keterbatasan ruang penyimpanan di dalam laci meja kerja membuat dokumen fisik rentan terselip atau tertukar, serta menurunkan nilai estetika ruang kerja. Selain masalah penumpukan fisik, batasan tanggung jawab pegawai juga diuji ketika menghadapi kendala digital, seperti sistem aplikasi yang error atau jaringan internet yang lambat. Dalam situasi darurat tersebut, wewenang *Bancassurance Specialist* terbatas hanya pada dokumentasi kendala berupa pengambilan tangkapan layar (*screenshot*) dan pelaporan berjenjang kepada *Branch Manager* atau tim *IT* pusat, mengingat mereka tidak memiliki akses teknis untuk memperbaiki sistem. Selama masa tunggu perbaikan sistem, tanggung jawab petugas beralih secara manual untuk memastikan keamanan dokumen fisik nasabah serta mencatat transaksi yang tertunda agar data finansial tidak hilang.

Berdasarkan hasil penelitian, pembagian tanggung jawab dalam pengelolaan arsip sudah cukup jelas karena setiap pihak memiliki tugas dan kewenangan masing-masing. *Bancassurance* bertanggung jawab dalam pengelolaan dokumen secara langsung, sedangkan pimpinan bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengendalian kegiatan administrasi asuransi. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, tanggung jawab pengelolaan arsip harus dilakukan secara jelas agar setiap proses pengelolaan dokumen dapat berjalan secara efektif, aman, dan terkontrol. Penetapan tanggung jawab juga penting untuk menjaga keamanan informasi dan memastikan arsip dapat digunakan kembali saat dibutuhkan. Pengelolaan arsip memerlukan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas agar proses penciptaan, penggunaan, penyimpanan, dan pengendalian arsip dapat berjalan sesuai prosedur organisasi (Habna, 2026). Selain itu, menurut (Rahmawati, 2019), pengelolaan arsip yang baik harus dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab agar arsip tetap teratur dan mudah dikendalikan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian, tanggung jawab terhadap pengelolaan arsip fisik masih belum berjalan optimal. Arsip fisik biasanya masih disimpan

secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* sesuai dokumen nasabah yang ditangani. Kondisi tersebut terjadi karena belum adanya SOP dan sistem penyimpanan arsip fisik yang terpusat di perusahaan. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang masih lebih berfokus pada pengelolaan arsip digital dibandingkan arsip fisik. Hal tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan penggunaan sistem digital dalam kegiatan administrasi asuransi sehingga pengelolaan arsip fisik belum menjadi fokus utama. Meskipun demikian, penerapan tanggung jawab dalam pengelolaan arsip digital sudah cukup baik karena adanya pembatasan akses data, pengawasan pimpinan, serta pengelolaan dokumen yang dilakukan langsung oleh pihak *bancassurance*. Akan tetapi, tanggung jawab terhadap pengelolaan arsip fisik masih perlu diperjelas dan ditingkatkan agar penyimpanan dokumen dapat lebih teratur, aman, dan sesuai dengan prinsip pengelolaan arsip dalam ISO 15489-1:2016.

Guna mengoptimalkan manajemen kearsipan di masa mendatang, pihak bank perlu segera melakukan penguatan di sektor pengelolaan fisik. Solusi mendesak yang sangat dibutuhkan oleh para pegawai adalah perumusan SOP tertulis yang mengatur tata cara retensi dan pemusnahan dokumen fisik asuransi secara seragam, serta penyediaan fasilitas penyimpanan yang terstandarisasi dan aman, seperti lemari arsip terkunci (*filig cabinet*), agar dokumen fisik tidak lagi menumpuk secara liar di meja kerja pegawai.

c. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi merupakan bagian penting dalam pengelolaan arsip karena berfungsi untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dokumen berjalan sesuai prosedur serta mengurangi risiko kesalahan dalam penyimpanan maupun penginputan data (Standardization, 2008). Dalam standar ISO 15489:1-2016, monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas sistem pengelolaan arsip dan mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, monitoring pengelolaan arsip dokumen asuransi dilakukan melalui pengawasan terhadap proses penginputan data dan kelengkapan dokumen yang diunggah ke dalam sistem aplikasi. Pengawasan tersebut umumnya dilakukan oleh pimpinan cabang dan pihak terkait untuk

memastikan bahwa dokumen yang diproses telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

“Biasanya ada pengecekan kembali dokumen dan data yang sudah diinput supaya tidak terjadi kesalahan.” (AR,Wawancara Personal, 18 Mei 2026)

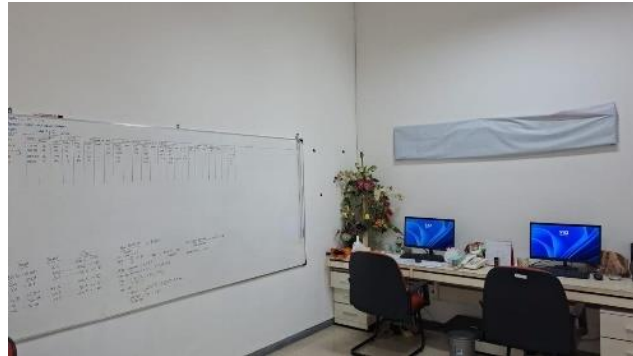
Hal ini menunjukkan bahwa monitoring dilakukan dengan cara memeriksa kembali kesesuaian antara dokumen asli dengan data yang telah dimasukkan ke dalam sistem. Proses tersebut bertujuan untuk menjaga keakuratan data dan meminimalkan kesalahan administrasi. Dalam praktiknya, penggunaan sistem digital cukup membantu proses monitoring karena data dapat langsung dicek melalui aplikasi. Namun, pengawasan terhadap arsip fisik masih belum optimal karena pengelolaan lebih berfokus pada sistem digital. Penataan arsip fisik yang belum sepenuhnya rapi menyebabkan proses pemeriksaan dokumen manual masih membutuhkan waktu lebih lama. Pegawai (AR) mengatakan dalam wawancaranya, ketika sistem mengalami gangguan pegawai saat membutuhkan file produk asuransi untuk nasabah sangat kesulitan, karena penyimpanan fisiknya yang tidak optimal, maka harus menjelaskan kepada nasabah sesuai pengetahuan produk asuransi yang di ingat, kemudian setelah sistem sudah kembali membaik, pegawai akan mencetak atau mendownload dan akan mengirimkan file langsung ke nasabah atau melakukan prospek ulang. Dengan cara bertemu dengan nasabah lagi untuk menjelaskan kembali sesuai dengan data produk asuransi dan akan memakan waktu yang lebih lama.

Evaluasi juga dilakukan ketika ditemukan kendala dalam pengelolaan arsip, seperti kesalahan penginputan data, dokumen yang belum lengkap, atau kesulitan dalam pencarian arsip. Evaluasi dilakukan sebagai bentuk perbaikan agar kesalahan yang sama tidak kembali terjadi.

“Pengawasan biasanya dilakukan secara berkala melalui pengecekan dokumen dan data yang sudah diinput ke sistem. Selain itu, setiap pagi juga dilakukan briefing atau rapat sebelum memulai pekerjaan untuk mengevaluasi kendala yang terjadi sebelumnya dan mengingatkan kembali prosedur kerja agar tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan dokumen asuransi. Evaluasi dilakukan dengan melihat kesesuaian data, kelengkapan dokumen, serta ketepatan proses penginputan agar pekerjaan tetap berjalan sesuai aturan dan meminimalkan terjadinya kesalahan.” (NS,Wawancara Personal,18 Mei 2026)

Pada wawancara di atas mengatakan bahwa pengawasan di lakukan secara

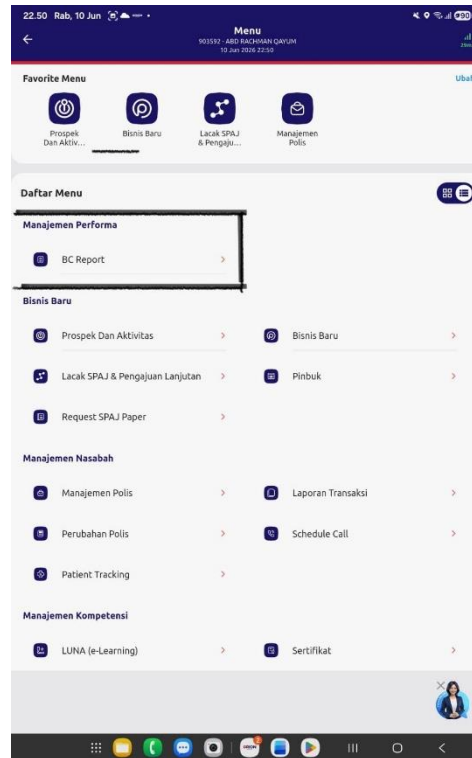
berkala, dari dokumen dan data yang sudah di input di dalam sistem aplikasi, pimpinan juga selalu melakukan briefing pagi sebelum memulai pekerjaan, untuk melakukan evaluasi dan monitoring. Informan BP dalam wawancara juga menjelaskan bahwa monitoring dan evaluasi tidak hanya terkait dengan arsip, namun keseluruhan dari pengelolaan asuransi. Kegiatan monitoring dilakukan setiap pagi, dan evaluasi dilakukan berkala setiap satu minggu sekali.



Gambar 4.4 Kondisi ruangan asuransi Bank Sinarmas

(Sumber: Dokumentasi peneliti 2026)

Gambar di atas menunjukkan kondisi ruangan asuransi, yang dimana ada dua komputer untuk dua pegawai masing-masing satu, Komputer di gunakan untuk seluruh proses kegiatan asuransi, pegawai juga di berikan tab pribadi untuk oprasional pekerjaan, dalam kondisi ruangan di atas menunjukkan ada papan penjelasan untuk evaluasi, monitoring atau rapat lainnya dari pimpinan atau tim asuransi.



Gambar 4.5 Menu digital manajemen performa

(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas yang di dalam garis kotak hitam menjelaskan tentang menu manajemen performa Bagian ini fokus pada hasil kerja pegawai sebagai *bancaasurane*. Pada menu (BC Report) yaitu singkatan dari *Business Center Report*. Isinya adalah laporan angka-angka pencapaian pegawai, seperti jumlah premi yang masuk dan target yang sudah tercapai. Yang di mana laporan tersebut akan di monitoring langsung oleh pimpinan melalui sistem dan akan di evaluasi.

Monitoring dilakukan melalui pengawasan terhadap proses penginputan data, pengecekan dokumen nasabah, serta evaluasi terhadap pekerjaan pegawai *bancassurance* yang di lakukan oleh pimpinan. Dalam pelaksanaannya, pimpinan memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan administrasi asuransi. Pengawasan dilakukan secara berkala melalui briefing atau rapat sebelum memulai pekerjaan. Kegiatan tersebut digunakan untuk membahas target kerja, kendala yang terjadi, serta mengevaluasi kesalahan dalam penginputan data atau pengelolaan dokumen. Selain itu, monitoring juga dilakukan dengan cara pengecekan ulang terhadap dokumen yang telah diinput ke dalam sistem aplikasi.

Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa data yang tersimpan sudah sesuai dengan dokumen asli nasabah dan mengurangi risiko kesalahan informasi dalam sistem. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, monitoring dan evaluasi merupakan bagian penting dalam pengelolaan arsip karena digunakan untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dokumen berjalan sesuai prosedur organisasi. Monitoring juga bertujuan untuk menjaga keakuratan data, keamanan dokumen, dan efektivitas sistem pengelolaan arsip.

Meskipun sistem pemantauan kearsipan digital dinilai sudah sangat terstruktur, hasil evaluasi berkala mengidentifikasi adanya hambatan infrastruktur teknologi yang krusial. (AR) dan (BP) selaku pelaksana di lapangan mengungkapkan bahwa kendala terbesar dalam operasional digital terletak pada ketidakstabilan jaringan internet kantor serta kondisi sistem aplikasi pusat yang sesekali mengalami gangguan (down atau error). Dampak dari kegagalan sistem ini adalah terhambatnya alur pengunggahan dokumen dan tertundanya proses verifikasi data di kantor pusat sehingga berkas asuransi yang semestinya segera terarsip terpaksa mengantre. Guna mengantisipasi kendala tersebut, langkah mitigasi atau solusi darurat yang diambil oleh para petugas—berdasarkan hasil evaluasi bersama pimpinan saat briefing adalah melakukan pencatatan manual sementara atas data transaksi nasabah dan bergegas mengamankan berkas fisiknya. Penanganan darurat yang tertib ini terbukti mampu menjamin akuntabilitas manajemen kearsipan sehingga tidak ada satupun data finansial nasabah yang hilang atau tercecer selama sistem aplikasi bermasalah.

Monitoring dan evaluasi perlu dilakukan secara berkala agar organisasi dapat mengetahui efektivitas pengelolaan arsip serta memperbaiki kendala yang terjadi dalam proses administrasi (Mutmainah, 2025). Pengawasan dalam pengelolaan arsip penting dilakukan untuk menjaga keteraturan dokumen dan meminimalkan kesalahan dalam penyimpanan maupun penggunaan arsip (Jannana, 2018). Berdasarkan hasil penelitian, monitoring dan evaluasi pada pengelolaan arsip digital sudah berjalan cukup baik karena adanya pengawasan langsung dari pimpinan serta pengecekan data dalam sistem aplikasi. Penggunaan sistem digital juga membantu proses monitoring menjadi lebih mudah karena data dapat dilihat dan diperiksa secara langsung melalui aplikasi. Namun, monitoring terhadap arsip

fisik masih belum optimal karena penyimpanannya masih dilakukan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* dan belum terdapat sistem pengawasan khusus terkait penataan arsip fisik. Kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih berfokus pada pengelolaan arsip digital dibandingkan arsip fisik. Menurut analisis peneliti, monitoring dan evaluasi yang dilakukan di Bank Sinarmas Kota Malang sudah membantu meningkatkan ketelitian pegawai dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen asuransi. Akan tetapi, pengawasan terhadap arsip fisik masih perlu ditingkatkan agar seluruh proses pengelolaan arsip dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016.

d. Penilaian (*Appraisal*)

Penilaian arsip (*appraisal*) merupakan proses menentukan nilai guna arsip untuk mengetahui apakah arsip masih digunakan secara aktif atau sudah tidak aktif. Dalam standar ISO 15489:1-2016, penilaian arsip dilakukan sebagai dasar dalam menentukan penyimpanan, pemeliharaan, serta tindakan lanjutan terhadap arsip (Standardization, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, penilaian arsip dokumen asuransi dilakukan dengan melihat tingkat penggunaan dan kebutuhan dokumen dalam kegiatan operasional. Dokumen yang masih sering digunakan dalam proses pelayanan nasabah akan tetap disimpan dalam sistem dan mudah diakses, sedangkan dokumen yang sudah jarang digunakan akan tetap tersimpan sebagai data pendukung. Dalam praktiknya, sebagian besar arsip dokumen asuransi disimpan dalam bentuk digital melalui sistem aplikasi. Penyimpanan digital tersebut memudahkan pegawai dalam mengakses kembali dokumen apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. Oleh karena itu, penilaian arsip lebih banyak dilakukan berdasarkan status penggunaan dokumen di dalam sistem.

“Dokumen yang masih aktif biasanya tetap ada di sistem dan masih sering dipakai untuk kebutuhan nasabah atau pengecekan data.” (AR, Wawancara Personal, 18 Mei 2026)

Pada data wawancara di atas, di jelaskan arsip yang masih di butuhkan sesuai dengan kepentingan atau keperluan nasabah asuransi, baik data nasabah atau *rilpay* produk masih di simpan semua di dalam satu sistem yang sama, guna untuk pengecekan data nasabah juga.

Selain itu, penilaian arsip juga dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen sebelum data disimpan ke dalam sistem. Dokumen yang tidak lengkap biasanya akan dikembalikan untuk diperbaiki terlebih dahulu agar tidak menimbulkan kesalahan dalam proses administrasi. Meskipun pengelolaan arsip digital sudah cukup baik, pengelolaan arsip fisik masih belum sepenuhnya optimal. Arsip fisik tetap disimpan sebagai dokumen pendukung, namun penataannya belum dilakukan secara maksimal karena fokus utama pengelolaan lebih diarahkan pada sistem digital.

“Penentuan masa simpan arsip dokumen asuransi biasanya kami mengikuti masa aktif asuransi nasabah di dalam sistem. Selama asuransi masih aktif, data dan dokumen tetap disimpan dan digunakan. Jika masa asuransi sudah berakhir, maka status di sistem akan berubah menjadi habis atau tidak aktif, sehingga dokumen tersebut tidak lagi digunakan dalam kegiatan operasional. Namun, arsip fisik juga tetap dibutuhkan, terutama ketika nasabah ingin membaca atau melihat langsung produk asuransi dalam bentuk dokumen fisik, bukan hanya file digital. Oleh karena itu, meskipun pengelolaan lebih banyak dilakukan melalui sistem digital, dokumen fisik tetap disediakan sebagai pendukung pelayanan kepada nasabah.”
(NS, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Wawancara di atas menjelaskan masa simpan arsip itu sesuai dengan masa aktif nasabah asuransi, ketika masa asuransi nasabah sudah selesai maka otomatis di sistem melakukan pembaruan dengan adanya keterangan bahwa masa asuransi sudah habis atau sudah di klaim oleh nasabah, maka dalam kurun waktu selama satu bulan otomatis data nasabah akan hilang dari sistem, namun pada kenyataannya arsip fisik masih di butuhkan ketika nasabah ingin membaca produk rilpay produk dengan hardfile.

Dalam praktiknya, penyimpanan arsip fisik masih belum optimal karena pengelolaan lebih difokuskan pada sistem digital. Untuk kebutuhan tertentu, pegawai biasanya mencetak kembali dokumen dari aplikasi dan menjadikannya hardfile. Jika dokumen berkaitan dengan data nasabah, maka arsip fisik akan disimpan di dalam map khusus sebagai data pendukung. Namun, untuk dokumen produk asuransi lainnya, setelah dicetak biasanya langsung dibawa oleh nasabah dan tidak disimpan kembali oleh pegawai. Meskipun demikian, data fisik nasabah tetap difoto atau discan kemudian diunggah ke dalam sistem aplikasi. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalkan risiko kehilangan data dan memudahkan pencarian

dokumen apabila sewaktu-waktu dibutuhkan, seperti yang di katakan pegawai pada saat wawancara.

“Kalau dari kami ketika berkunjung ke nasabah untuk prospek produk asuransi, kami akan cetak file dan kami berikan ke nasabahnya langsung untuk kami jelaskan produknya yang kami tawarkan, ketika nanti nasabah berminat membeli biasanya data nasabah langsung di foto atau di print di simpan di map tetapi langsung kami scan untuk upload ke sistem”.
(BP, Wawancara personal, 18 Mei 2026)



Gambar 4.6 Penyimpanan dokumen fisik asuransi Bank Sinarmas

(Sumber : Dokumentasi peneliti 2026)

Gambar di atas menunjukkan kondisi map dokumen penting atau data nasabah yang harus di simpan secara rapi, khusus untuk data nasabah harus di letakan pada map yang di sediakan oleh kantor. Dokumen setiap nasabah di bedakan mapnya. Beda lagi dengan dokumen arsip fisik rilplay produk asuransi atau dokumen lainnya bisa di simpan oleh pegawai langsung di map pribadinya atau map lain, selain map khusus data pribadi nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, *appraisal* atau penilaian arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dilakukan untuk menentukan nilai guna dan masa simpan dokumen asuransi. Penilaian arsip dilakukan berdasarkan kebutuhan penggunaan data, masa aktif asuransi nasabah, serta kepentingan administrasi perusahaan. Dalam pelaksanaannya, dokumen asuransi yang masih aktif akan tetap tersimpan dan digunakan dalam sistem aplikasi karena masih berkaitan dengan kebutuhan pelayanan nasabah, pembayaran, maupun pengajuan klaim. Sedangkan dokumen nasabah yang masa asuransinya telah habis akan

berubah status menjadi tidak aktif di dalam sistem aplikasi dan secara otomatis tidak lagi digunakan dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Penggunaan sistem digital membantu proses penilaian arsip menjadi lebih mudah karena status data nasabah dapat diketahui langsung melalui sistem. Selain itu, sistem juga membantu pegawai dalam membedakan arsip yang masih aktif dan arsip yang sudah tidak digunakan lagi. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, *appraisal* atau penilaian arsip dilakukan untuk menentukan arsip yang masih memiliki nilai guna dan arsip yang sudah dapat dipindahkan atau dimusnahkan sesuai ketentuan organisasi. Penilaian arsip penting dilakukan agar penyimpanan dokumen lebih teratur dan tidak menumpuk data yang sudah tidak diperlukan.

Selain penilaian nilai guna arsip, penilaian implementasi juga di terapkan. Pada saat wawancara (NS) selaku *Branch Manager* menjelaskan bahwa indikator atau parameter utama yang digunakan oleh pihak manajemen untuk menilai kesuksesan implementasi sistem arsip digital didasarkan pada dua hal, yaitu kecepatan proses dan tingkat kelengkapan data (*zero reject*). Sistem kearsipan elektronik ini dinilai berhasil apabila *Bancassurance* mampu menyelesaikan penginputan data nasabah, memverifikasi identitas lewat fitur e-KYC, dan mengunggah dokumen pendukung tanpa penundaan pada hari yang sama (*same-day service*). Secara berkala, keberhasilan ini diukur melalui laporan bulanan pada BC Report apabila grafik menunjukkan angka pending yang minim dan proses penerbitan polis nasabah dari kantor pusat berjalan cepat, maka performa kearsipan digital kantor cabang dianggap sukses memenuhi standar perusahaan.

(AR) juga mengatakan (AR) menilai bahwa keberadaan fitur tanda tangan elektronik dan sistem unggah langsung sangat mendongkrak nilai efisiensi kerja mereka. Penilaian kinerja tidak lagi diukur secara konvensional seperti berdasarkan kerapian lemari fisik yang mereka tata, melainkan dinilai secara transparan dari aspek kecepatan dan akurasi data yang berhasil mereka masukkan ke dalam sistem. Hasil penilaian berkala terhadap keberadaan dokumen fisik (berkas kertas) Memunculkan catatan kritis mengenai kelayakan dan risiko keamanan kerja (risk assessment). Pimpinan cabang mengakui secara jujur bahwa kondisi penyimpanan dokumen fisik saat ini Kurang ideal dan menyimpan tingkat risiko yang cukup tinggi. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis dari kantor pusat

mengenai jadwal retensi menyebabkan penumpukan Berkas kertas di laci meja kerja pegawai menjadi tidak terhindarkan. Penilaian pimpinan Menunjukkan metode penyimpanan mandiri ini rentan terhadap risiko kerusakan fisik kertas dan Potensi dokumen terselip, meskipun di lapangan para petugas sejauh ini dinilai sangat berhati-hati dalam menjaga berkas tersebut. Penilaian senada disampaikan oleh Bima Prasetya (BP) yang Mengevaluasi dampak penumpukan berkas fisik dari sisi efisiensi dan produktivitas ruang kerja Harian. Menurutnya, pertumbuhan volume berkas nasabah yang terus bertambah setiap bulan tidak sebanding dengan kapasitas laci meja yang terbatas. Kondisi tersebut dinilai cukup mengganggu kenyamanan kerja, sehingga pegawai memandang perlu adanya standarisasi dan penilaian kelayakan fasilitas kantor melalui penyediaan sarana penyimpanan komunal yang aman, seperti lemari arsip khusus (*filig cabinet*), agar dokumen operasional nasabah tidak bercampur dengan perlengkapan pribadi pegawai.

Informan juga mengatakan kalau keberadaan arsip fisik tidak dapat dihilangkan sepenuhnya meskipun digitalisasi telah mendominasi. Berkas fisik kertas tetap bernilai penting sebagai instrumen pendukung pelayanan langsung tatap muka, terutama guna memfasilitasi kebutuhan nasabah yang secara psikologis masih ingin membaca, memegang, atau melihat langsung isi klausul produk asuransi mereka dalam bentuk dokumen cetak. aspek penilaian juga menyentuh dimensi kecakapan pegawai melalui evaluasi kompetensi berkala dan berjenjang serta penilaian mandiri.

Pimpinan cabang melakukan penilaian kompetensi harian bukan sekadar pada kondisi normal, melainkan dari cara para petugas *Bancassurance* melakukan mitigasi risiko saat menghadapi kendala teknis, seperti ketika jaringan internet atau sistem aplikasi pusat sedang *down*. Ketanggapan petugas dalam mengamankan berkas fisik nasabah dan melakukan pencatatan manual sementara menjadi poin krusial dalam penilaian kedisiplinan dan profesionalisme kerja mereka. Melalui *self-assessment*, tim *Bancassurance* yang diwakili oleh BP menilai bahwa secara kompetensi teknologi, para pegawai sudah sangat siap, cekatan terhadap kebijakan pengurangan penggunaan kertas. Pegawai sangat mengharapkan pihak manajemen memberikan penilaian khusus untuk segera menerbitkan SOP pemusnahan dokumen fisik, sehingga kompetensi kearsipan yang dimiliki oleh para staf di

kantor cabang bisa berjalan secara menyeluruh dan berimbang antara digital dan pengelolaan dokumen fisik.

Penilaian arsip dilakukan untuk memastikan bahwa arsip yang disimpan benar-benar memiliki nilai administratif, hukum, maupun informasi bagi organisasi (Siagian, 2025). Selain itu arsip harus dinilai berdasarkan nilai guna primer dan sekunder agar organisasi dapat menentukan dokumen yang masih perlu disimpan dan dokumen yang sudah tidak memiliki kegunaan (Wahyuni, 2022). Berdasarkan hasil penelitian, penilaian arsip digital sudah cukup baik karena seluruh data nasabah tersimpan dalam sistem dan dapat diketahui status aktif maupun tidak aktifnya. Namun, untuk arsip fisik belum terdapat jadwal retensi maupun pengelolaan khusus terkait pemindahan atau penyusutan arsip. Arsip fisik biasanya hanya digunakan sebagai dokumen pendukung dan disimpan oleh masing-masing pegawai *bancassurance*. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan pengelolaan arsip digital dibandingkan arsip fisik. Meskipun demikian, penerapan *appraisal* pada arsip digital sudah membantu proses pengelolaan data menjadi lebih efektif karena dokumen yang masih memiliki nilai guna dapat dipertahankan, sedangkan dokumen yang sudah tidak aktif dapat dikurangi penggunaannya dalam sistem administrasi.

e. Kompetensi dan Pelatihan

Kompetensi dan pelatihan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang. Dalam pelaksanaannya, pegawai khususnya bagian *bancassurance* dituntut memiliki kemampuan dalam mengelola dokumen, memahami produk asuransi, serta mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan dalam kegiatan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, pihak *bancassurance* secara rutin mengikuti tes dan pelatihan yang berkaitan dengan kegiatan asuransi. Pelatihan tersebut umumnya dilakukan secara *online* maupun *offline*. Pelatihan online biasanya disediakan melalui aplikasi perusahaan atau dilakukan melalui aplikasi Zoom bersama seluruh *bancassurance* wilayah Jawa Timur. Selain itu, terdapat juga pelatihan *offline* berupa *training* atau *event* yang dilaksanakan di beberapa kota seperti Surabaya dan Jakarta seperti yang di katakana oleh pegawai pada saat wawancara.

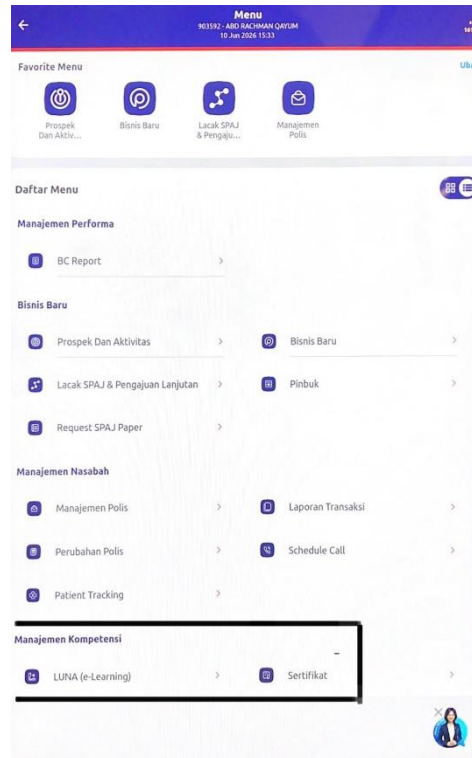
“Biasanya kami ada training dan tes untuk bancassurance, kadang online lewat aplikasi atau Zoom dengan bancassurance Jawa Timur, dan kadang

juga ada training langsung di Surabaya atau Jakarta.” (AR, Wawancara Personal, 18 Mei 2026)

Materi pelatihan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan produk dan pelayanan asuransi, tetapi juga mencakup penggunaan sistem aplikasi dalam pengelolaan dokumen. Pegawai diberikan pemahaman mengenai cara penginputan data, pengunggahan dokumen, serta pengelolaan arsip digital agar proses administrasi dapat berjalan dengan baik dan meminimalkan kesalahan data. Dengan adanya pelatihan tersebut, pegawai menjadi lebih memahami prosedur kerja serta mampu mengoperasikan sistem pengelolaan dokumen secara lebih efektif. Hal ini membantu meningkatkan ketelitian dan efisiensi dalam pengelolaan arsip digital.

“Untuk kami pegawai bancassurance biasanya ada tes dan pelatihan secara rutin terkait asuransi dan penggunaan sistem aplikasi. Pelatihannya ada yang online melalui aplikasi atau Zoom bersama bancassurance wilayah Jawa Timur, dan ada juga training offline di Surabaya atau Jakarta. Materi yang diberikan bukan hanya tentang produk asuransi, tetapi juga cara penginputan data dan pengelolaan dokumen di sistem aplikasi. Namun, untuk pengelolaan arsip fisik sendiri belum ada pelatihan atau SOP khusus karena pengelolaan lebih difokuskan pada sistem digital.” (BP, Wawancara Personal, 18 Mei 2026)

Pegawai mengatakan pada saat wawancara, bahwa tes dan pelatihan untuk uji kemampuan pegawai di lakukan secara rutin bisa *online* atau *offline* di kota-kota tertentu, materi yang di berikan pada saat tes atau pelatihan yaitu tentang produk asuransi baik produk baru atau lama, selain materi tentang produk asuransi biasanya pegawai juga mendapat materi keterampilan perbankan, seperti cara berpenampilan, berkomunikasi dan melakukan penjualan dengan nasabah itu seperti apa kalau sebagai sales asuransi yang baik, adapun materi tentang pengetahuan aplikasi digital yang di sediakan dari cara input dan pengelolaan dokumen, pada kata pegawai di atas di jelaskan kalau terkait materi tentang manajemen arsip fisiknya masih belum ada, sehingga belum ada SOPnya terkait manajemen arsip fisik. Pada saat wawancara informan juga menjelaskan jadwal pelatihan atau uji kompetensi selalu rutin tiap bulan sekali tapi untuk hari dilaksanakannya di sesuaikan dengan permintaan pusat.



Gambar 4.7 Kompetensi online aplikasi Bank Sinarmas

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026)

Gambar di atas yang diberi garis kotak menunjukkan bagian dari manajemen kompetensi, bagian untuk pengembangan diri sebagai pegawai profesional, pada template (LUNA E-Learning) yaitu Platform belajar *online*. Isinya materi tentang produk asuransi terbaru, teknik jualan, hingga peraturan perusahaan. Kemudian untuk (Sertifikat) yaitu tempat menyimpan dan melihat sertifikat pelatihan atau lisensi keagenan (seperti AAJI) yang sudah *bancassurane* selesaikan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian, pelatihan terkait pengelolaan arsip fisik masih belum tersedia secara khusus. Selain itu, belum terdapat SOP khusus mengenai penataan dan pengelolaan arsip fisik. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan arsip fisik belum berjalan secara optimal karena fokus utama pengelolaan lebih diarahkan pada sistem digital. Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489:1-2016, kompetensi pegawai dalam pengelolaan arsip seharusnya didukung dengan pelatihan yang mencakup pengelolaan arsip secara menyeluruh, baik digital maupun fisik. Dengan demikian, pengelolaan dokumen dapat berjalan lebih teratur, konsisten, dan sesuai prosedur (Standardization, 2008).

“Pelatihan yang diberikan saat ini lebih difokuskan pada pengelolaan arsip digital dan penggunaan sistem aplikasi karena seluruh proses

administrasi asuransi sudah dilakukan secara online. Sedangkan untuk pengelolaan arsip fisik sendiri belum ada pelatihan atau SOP khusus, karena arsip fisik hanya digunakan sebagai dokumen pendukung.” (NS, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Seperti yang di katakan pegawai di atas bahwa pelatihan hanya berfokus pada pengelolaan arsip digital di karenakan seluruh proses asuransi di lakukan secara *online*, jadi tidak ada materi atau SOP tentang arsip fisik, karena arsip fisik hanya di gunakan untuk dokumen pendukung saja.

(AR) menilai bahwa program pelatihan ini memberikan dampak yang sangat baik terhadap kesiapan kerja harian mereka. Berkat pelatihan tersebut, para petugas memiliki kompetensi yang unggul dalam mengoperasikan fitur-fitur keamanan perbankan, seperti sistem validasi identitas elektronik (e-KYC) dan penyematan tanda tangan digital. Namun, hasil analisis terhadap dinamika di lapangan menyatakan adanya kesenjangan (gap) kompetensi yang cukup mencolok antara pengelolaan arsip digital dan arsip fisik. Bima Prasetya (BP) mengungkapkan bahwa fokus utama program pelatihan dari manajemen sejauh ini memang sepenuhnya dicurahkan pada penguatan kompetensi teknologi demi mendukung gerakan pengurangan penggunaan kertas. Sebaliknya, para petugas sama sekali tidak dibekali dengan pelatihan formal mengenai dasar-dasar ilmu kearsipan fisik, seperti klasifikasi kode arsip, manajemen indeks, ataupun prosedur teknis mengenai masa retensi dokumen kertas.

Akibat ketiadaan pembekalan regulasi fisik tersebut, kompetensi para petugas dalam mengelola berkas fisik nasabah di meja kerja murni didasarkan pada inisiatif kreatif dan perkiraan pribadi masing-masing individu. Pimpinan kantor cabang mengakui adanya keterbatasan pelatihan formal untuk sektor dokumen cetak ini, yang membuat penumpukan kertas di laci para petugas. Guna mengatasi ketimpangan tersebut, *Branch Manager* mengoptimalkan fungsi edukasi internal melalui pengarahan mandiri saat briefing rutin setiap pagi untuk terus mengingatkan para pegawai tentang pentingnya aspek kerapian dan keamanan penyimpanan berkas fisik.

Pada dasarnya Kompetensi dan pelatihan dalam pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan kegiatan administrasi asuransi dan penggunaan sistem aplikasi. Pelatihan diberikan kepada pihak *bancassurance*

sebagai pegawai yang bertanggung jawab langsung dalam pengelolaan dokumen asuransi. Dalam pelaksanaannya, pegawai *bancassurance* secara rutin mengikuti tes dan pelatihan terkait produk asuransi, pelayanan nasabah, serta penggunaan sistem aplikasi. Pelatihan dilakukan secara *online* maupun *offline*. Pelatihan *online* biasanya dilakukan melalui aplikasi Zoom bersama seluruh *bancassurance* wilayah Jawa Timur, sedangkan pelatihan *offline* dilakukan melalui kegiatan *training* atau *event* yang diselenggarakan di Surabaya maupun Jakarta. Selain pelatihan mengenai produk asuransi, pegawai juga mendapatkan pelatihan terkait penggunaan aplikasi dan pengelolaan arsip digital. Hal tersebut bertujuan agar pegawai mampu melakukan penginputan, pengunggahan, dan pencarian dokumen secara tepat dalam sistem aplikasi. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, kompetensi dan pelatihan merupakan bagian penting dalam pengelolaan arsip karena pegawai yang mengelola dokumen harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang sesuai dengan prosedur pengelolaan arsip. Pelatihan juga diperlukan untuk meningkatkan ketelitian pegawai dalam mengelola informasi dan menjaga keamanan data organisasi.

Organisasi perlu memastikan bahwa pegawai yang terlibat dalam pengelolaan arsip memiliki kompetensi yang memadai melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kemampuan kerja (Samarinda, 2020). Pengelolaan arsip yang baik memerlukan pegawai yang memahami prosedur dan sistem pengelolaan dokumen agar arsip dapat tersimpan dan digunakan secara efektif (Tenaga, 2021). Namun, berdasarkan hasil penelitian, pelatihan yang diberikan masih lebih berfokus pada pengelolaan arsip digital dan penggunaan sistem aplikasi. Sementara itu, belum terdapat pelatihan maupun SOP khusus terkait pengelolaan arsip fisik. Akibatnya, penyimpanan arsip fisik masih dilakukan secara sederhana oleh masing-masing pegawai *bancassurance*. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih menyesuaikan pelatihan dengan perkembangan administrasi asuransi yang saat ini berbasis digital. Penggunaan sistem digital dianggap lebih efektif dalam mendukung kegiatan kerja pegawai sehingga pelatihan lebih diprioritaskan pada penggunaan aplikasi dan pengelolaan data digital. Meskipun demikian, kompetensi pegawai dalam pengelolaan arsip digital sudah cukup baik karena didukung dengan pelatihan rutin dan penggunaan

sistem aplikasi yang terstruktur. Akan tetapi, pelatihan terkait pengelolaan arsip fisik masih perlu diperhatikan agar pengelolaan dokumen dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016.

f. Pengendalian Record

Pengendalian records merupakan proses pengawasan dan pengaturan arsip agar dokumen tetap aman, terjaga kerahasiaannya, serta mudah diakses saat dibutuhkan. Dalam standar ISO 15489:1-2016, pengendalian records dilakukan untuk memastikan arsip dikelola secara tertib dan terhindar dari kehilangan, kerusakan, maupun penyalahgunaan data (Standardization, 2008). Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, pengendalian arsip dokumen asuransi lebih banyak dilakukan melalui sistem digital. Seluruh dokumen nasabah yang berkaitan dengan asuransi akan diinput dan diunggah ke dalam sistem aplikasi sehingga data dapat tersimpan secara terpusat dan lebih mudah dikontrol. Akses terhadap sistem tidak dapat digunakan oleh semua pegawai. Hanya pegawai *bancassurance* yang memiliki akses untuk membuka dan mengelola data asuransi. Selain itu, akses tersebut juga menggunakan kode atau akun khusus yang diberikan oleh pimpinan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain, seperti apa yang di katakan pegawai pada saat di wawancara.

“Akses terhadap data dan dokumen asuransi tidak bisa dibuka oleh semua pegawai. Hanya pegawai bancassurance yang memiliki akun dan kode akses khusus yang diberikan oleh pimpinan. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah agar tidak sembarang orang dapat melihat atau mengubah dokumen di dalam sistem.” (AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Selain digunakan oleh pegawai, pihak nasabah juga memiliki aplikasi khusus untuk mengakses layanan asuransi secara mandiri. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melihat polis secara lengkap, melakukan pengajuan klaim digital, mengelola pembayaran, melihat data pribadi, memperoleh informasi jaringan layanan kesehatan, serta mengetahui informasi produk secara lebih transparan. Namun, akses aplikasi tersebut tidak dapat digunakan oleh semua orang, melainkan hanya nasabah yang memiliki produk asuransi. Selain itu, proses akses dan penggunaan aplikasi juga dilengkapi dengan sistem keamanan seperti tanda tangan elektronik dan e-KYC (*electronic Know Your Customer*) untuk memastikan

keamanan identitas dan kerahasiaan data nasabah. Dengan adanya sistem digital tersebut, pengendalian arsip dan data asuransi menjadi lebih aman, teratur, dan mudah diakses. Seperti apa yang di katakana pegawai di bawah ini.

“Untuk nasabah juga ada aplikasi khusus asuransi yang bisa digunakan untuk melihat polis, pengajuan klaim digital, pembayaran, data pribadi, dan informasi produk. Tapi aplikasi tersebut hanya bisa diakses oleh nasabah yang memiliki asuransi. Sistem keamanannya juga menggunakan tanda tangan elektronik dan e-KYC supaya data nasabah tetap aman dan terjaga.” (BP, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengendalian arsip digital dilakukan melalui pembatasan akses pada sistem aplikasi. Dengan adanya akses khusus tersebut, data nasabah dapat lebih terjaga keamanannya dan hanya dapat digunakan oleh pihak yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan asuransi. Selain pengendalian digital, arsip fisik juga masih digunakan sebagai dokumen pendukung. Namun, pengelolaan arsip fisik belum dilakukan secara optimal karena belum terdapat SOP khusus terkait penyimpanannya. Dalam praktiknya, arsip fisik biasanya disimpan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* sesuai data nasabah yang ditangani. Untuk keamanan arsip fisik belum dilakukan, karena di jelaskan bahwasanya pegawai masih dengan mudah menyimpan dokumen atau data nasabah asuransi dengan sendiri, dan tidak ada kebijakan khusus terkait keamanan atau penyimpanan dokumen fisik, informan mengatakan pada saat wawancara bahwa kebijakan keamanan tidak tertulis maupun secara lisan, hanya pengetahuan pribadi pegawai untuk menyimpan dokumen fisiknya secara pribadi. Tidak ada jadwal retensi dan tidak ada klasifikasi arsip fisiknya yang di simpan pribadi oleh pegawai.

Meskipun demikian, untuk meminimalkan risiko kehilangan data, dokumen fisik nasabah tetap difoto atau discan kemudian diunggah ke dalam sistem aplikasi. Dengan cara tersebut, data masih dapat diakses kembali meskipun dokumen fisik mengalami kerusakan atau kehilangan. Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489:1-2016, pengendalian records seharusnya dilakukan secara menyeluruh baik pada arsip digital maupun fisik. Pengelolaan arsip perlu didukung dengan sistem keamanan, pengaturan akses, serta prosedur penyimpanan yang jelas agar dokumen dapat terjaga dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengendalian records di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik dalam

pengelolaan arsip digital karena menggunakan sistem aplikasi dan akses khusus bagi pegawai *bancassurance*. Namun, pengendalian arsip fisik masih perlu ditingkatkan agar pengelolaannya lebih teratur dan risiko kehilangan dokumen dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dilakukan untuk menjaga keamanan, kerahasiaan, dan keakuratan data nasabah. Pengendalian arsip lebih banyak diterapkan pada sistem digital karena seluruh proses administrasi asuransi dilakukan melalui aplikasi yang telah disediakan perusahaan. Dalam pelaksanaannya, tidak semua pegawai dapat mengakses data dan sistem aplikasi. Akses sistem hanya dimiliki oleh pihak *bancassurance* yang telah diberikan akun dan kode khusus dari pimpinan. Hal tersebut dilakukan untuk membatasi penggunaan data nasabah dan menghindari penyalahgunaan informasi. Selain itu, nasabah juga memiliki aplikasi tersendiri untuk mengakses layanan asuransi seperti melihat polis, pengajuan klaim digital, manajemen pembayaran, data pribadi, dan informasi produk asuransi. Sistem tersebut telah dilengkapi dengan keamanan berupa tanda tangan elektronik dan e-KYC (*electronic Know Your Customer*) untuk memastikan keamanan identitas dan data nasabah. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, pengendalian records dilakukan agar arsip tetap aman, terlindungi, dan hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki kewenangan. Pengendalian arsip juga bertujuan untuk menjaga keaslian dan keakuratan informasi dalam dokumen organisasi.

Pengendalian records harus dilakukan melalui pengaturan akses, perlindungan informasi, dan pengawasan penggunaan arsip agar keamanan dokumen tetap terjaga (Cahyani, 2021). Selain itu, menurut (Damanik, 2025), pengendalian arsip penting dilakukan untuk menjaga integritas dan kepercayaan terhadap informasi yang dimiliki organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian arsip digital di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik karena menggunakan sistem akses terbatas dan perlindungan data digital. Penggunaan aplikasi juga membantu proses pencarian dan pengawasan dokumen menjadi lebih mudah dan cepat. Namun, pengendalian terhadap arsip fisik masih belum optimal karena penyimpanannya masih dilakukan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* dan belum terdapat sistem klasifikasi maupun pengamanan

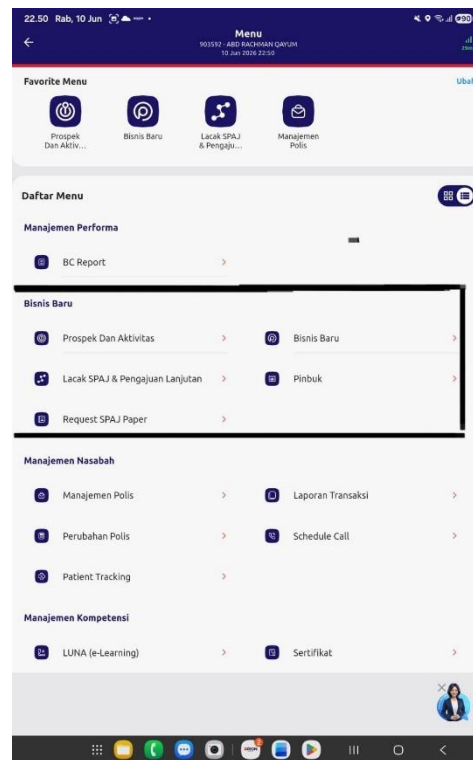
khusus. Kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan pengelolaan arsip digital dibandingkan arsip fisik. Menurut analisis peneliti, penerapan pengendalian records pada sistem digital sudah sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016 karena telah menerapkan keamanan akses dan perlindungan data nasabah. Akan tetapi, pengendalian terhadap arsip fisik masih perlu ditingkatkan agar seluruh dokumen dapat tersimpan secara lebih aman, teratur, dan mudah dikendalikan.

g. Penciptaan (*creating*)

Penciptaan arsip merupakan tahap awal dalam proses pengelolaan arsip yang berkaitan dengan munculnya dokumen sebagai hasil dari suatu kegiatan atau transaksi (Standardization, 2008). Dalam standar ISO 15489:1-2016, penciptaan arsip dilakukan untuk memastikan setiap informasi penting terdokumentasi dengan baik dan dapat digunakan kembali apabila dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, penciptaan arsip dokumen asuransi terjadi dari berbagai kegiatan administrasi asuransi yang dilakukan oleh pihak *bancassurance* bersama nasabah. Arsip yang dihasilkan umumnya berasal dari proses pengajuan asuransi, pendaftaran nasabah, pengajuan klaim, hingga proses pembayaran asuransi. Dokumen yang tercipta meliputi Dokumen legal dan perizinan, dokumen produk asuransi, dokumen nasabah asuransi, dokumen klaim asuransi, dokumen operasional dan internal, dan dokumen kredit jika terkait dengan bank. Dalam praktiknya, setiap dokumen yang diterima dari nasabah akan diperiksa terlebih dahulu kelengkapannya oleh pihak *bancassurance*. Setelah itu, dokumen akan diinput dan diunggah ke dalam sistem aplikasi sebagai arsip digital. Gambar di bawah menunjukkan contoh dokumen fisik yang berupa formulir untuk nasabah yang harus diisi kemudian difoto dan diupload ke sistem, dokumen tersebut sudah tersedia di dalam sistem aplikasi, lalu pegawai print atau cetak untuk kebutuhan khusus atau hanya sebagai pendukung saja, setelah dokumen dicetak, diisi sesuai keperluan nasabah lalu dikirim dalam sistem.

Pada proses penciptaan, untuk seluruh pembuatan dan pencatatan dilakukan oleh pegawai, pegawai sudah menggunakan seluruh akses sistem aplikasi, seluruh pelayanan baik pengelolaan dilakukan di dalam satu aplikasi. Yang dimana nanti pegawai bisa mencetak atau download formulir yang dibutuhkan pada saat proses

asuransi, dari mulai list visit datar nasabah siapa yang akan di prospek sampai dengan nanti nasabah yang membeli produk asuransi.



Gambar 4.8 Menu aplikasi digital asuransi

(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas yang di beri garis kotak menjelaskan bahwa salah satu proses penciptaan arsip juga dilakukan di dalam aplikasi, pada menu tersebut khusus untuk pelayanan nasabah juga. pegawai atau pimpinan bisa memantau melalui menu di dalam aplikasi tersebut. Pada menu (Prospek Dan Aktivitas) yaitu tempat mencatat daftar calon nasabah (prospek) dan jadwal pertemuan atau telepon yang akan Anda lakukan, (Lacak SPAJ & Pengajuan Lanjutan) SPAJ adalah Surat Permohonan Asuransi Jiwa. Menu ini gunanya untuk memantau apakah pendaftaran nasabah baru Anda sudah diterima, masih diproses, atau ada berkas yang kurang, (Request SPAJ Paper) yaitu untuk memesan formulir pendaftaran fisik (kertas) jika Anda tidak menggunakan sistem digital penuh, menu (Bisnis Baru) Pintu masuk untuk mulai menginput data nasabah baru secara digital, kemudian (Pinbuk) Singkatan dari Pindah Buku. Biasanya digunakan untuk urusan administrasi transfer dana atau pembayaran premi antar rekening/polis.

tidak sesuai lagi dengan kondisi saat ini. Dokumen ini berfungsi sebagai jaminan legal agar seluruh catatan dalam sistem perusahaan tetap akurat dan sejalan dengan identitas asli pemilik akun. Ketepatan data ini sangat krusial karena perusahaan asuransi membutuhkan informasi yang valid untuk mengirimkan surat pemberitahuan penting, mengonfirmasi transaksi keuangan, hingga memproses klaim manfaat ketika risiko kesehatan atau jiwa terjadi di kemudian hari.

Biasanya, nasabah akan mencari dan mengisi formulir ini ketika mengalami perubahan siklus hidup atau perpindahan domisili. Contoh yang paling sering ditemui adalah saat nasabah pindah rumah atau berganti nomor telepon, sehingga alamat surat-menyurat dan kontak utama harus segera diperbarui agar tidak kehilangan informasi penting. Selain itu, formulir ini juga wajib digunakan jika nasabah melakukan pergantian nomor rekening bank untuk keperluan pembayaran premi otomatis, atau ketika nasabah wanita berganti status pernikahan yang menyebabkan perubahan nama belakang pada kartu identitasnya.

Melalui pengisian berkas ini, nasabah juga bisa mengatur ulang hal-hal administratif yang sifatnya jangka panjang. Nasabah dapat memperbarui daftar ahli waris atau pihak yang ditunjuk untuk menerima manfaat asuransi jika terjadi perubahan situasi keluarga, seperti kelahiran anak atau kematian anggota keluarga sebelumnya. Dengan mengajukan pembaruan data secara resmi, nasabah memastikan bahwa seluruh hak perlindungannya tetap aman, komunikasi dengan pihak asuransi berjalan lancar, dan proses birokratis di masa depan tidak akan terhambat oleh masalah salah ketik atau data yang kedaluwarsa.

MSIG FORMULIR Cetak Ulang Polis & Kartu Medical

Saya, Pemegang Polis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pemegang Polis: _____

Alamat Polis: _____

Dengan ini mengajukan permintaan serta memberikan pernyataan sebagai berikut:

☐ **CETAK ULANG POLIS**

Alasan permintaan cetak ulang Polis:

☐ Polis Elektronik (keperluan menyimpan Polis dengan format cetak)

☐ Lain-lain, jelaskan: _____

Syarat & Ketentuan:

- Lampirkan fotokopi identitas diri Pemegang Polis
- Lampirkan bukti pembayaran biaya administrasi sebesar Rp150.000.
- Pembayaran ditransfer ke rekening Bank Syariah Virtual Account

☐ **CETAK ULANG KARTU PESERTA MEDICAL BENEFIT**

Mengajukan untuk Cetak Ulang Kartu Peserta atas nama:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Syarat & Ketentuan:

- Lampirkan fotokopi identitas diri Pemegang Polis
- Lampirkan bukti pembayaran biaya administrasi sebesar Rp12.500.
- Pembayaran ditransfer ke rekening Bank Syariah Virtual Account

Saya menyatakan bahwa seluruh informasi dan data yang dicantumkan dalam Formulir Kehilangan ini adalah benar, sesuai dokumentasi yang dimiliki informasi dan data yang saya berikan tidak dapat benar, maka saya mengajukan dan membatalkan PT MSIG Life Insurance Indonesia Tbk dari segala perantara, komisi, agensi dalam bentuk apapun termasuk namun tidak terbatas pada permintaan ganti rugi dari pihak manapun. Demikian Formulir Kehilangan ini saya buat danandatangani tanpa paksaan dari pihak manapun untuk dipergunakan sesuai maksud dan tujuan tersebut di atas.

Ditandatangani di: _____

Tanggal: □ □ □ □ □ □

Revisi: _____

Lampirkan fotokopi identitas diri

Pemegang Polis

Tanda Tangan & Nama Jelas

Jangan menandatangani formulir ini dalam keadaan kosong

Kantor Pusat: Gedung Landmark Sudirman Lt. 6, Jl. Jend. Sudirman No. 21, Jakarta 10220

© 2019 MSIG Life Insurance, Inc. | T: 021 234 1234 | E: info@msig.co.id | @msiglife | @msiglife.co.id

PT MSIG Life Insurance Indonesia Tbk Berizin dan Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

VEGA

Gambar 4.11 Contoh dokumen fisik formulir polis dan kartu kesehatan
(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2026)

Pada gambar di atas menunjukkan salah satu contoh dokumen fisik formulir cetak ulang polis dan kartu medical yaitu merupakan berkas administrasi resmi yang disediakan oleh perusahaan asuransi untuk mengajukan pembuatan kembali dokumen-dokumen penting yang hilang, rusak, atau memerlukan pembaruan fisik. Polis asuransi dan kartu medis digital memang sudah banyak tersedia, namun keberadaan dokumen cetak fisik tetap menjadi pegangan hukum dan bukti kepesertaan yang sangat berharga bagi nasabah. Melalui formulir ini, nasabah memberikan instruksi tertulis sekaligus pernyataan resmi bahwa dokumen terdahulu sudah tidak dapat digunakan lagi dan memerlukan salinan baru yang sah dari perusahaan.

Kasus yang paling sering mendasari pengisian formulir ini adalah ketika nasabah mengalami musibah seperti dokumen yang terselip, hilang saat bepergian, atau rusak akibat bencana seperti banjir dan kebakaran. Selain faktor kehilangan, nasabah juga memerlukan formulir ini jika terjadi perubahan data yang cukup signifikan pada lembar bagian depan polis atau kartu medis, misalnya perubahan ejaan nama yang mendasar atau penggantian nomor kepesertaan. Dengan mengisi surat pengajuan ini, perusahaan asuransi akan memproses pencetakan ulang sesuai dengan data terbaru yang tertera pada sistem operasional mereka.

Dalam proses pengajuannya, nasabah biasanya diminta untuk melengkapi berkas ini dengan beberapa dokumen pendukung demi menjaga keamanan akun, seperti salinan kartu identitas diri yang masih berlaku. Jika dokumen lama hilang, perusahaan asuransi sering kali mewajibkan nasabah untuk melampirkan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian setempat guna mencegah risiko penyalahgunaan identitas oleh pihak ketiga. Setelah seluruh proses verifikasi selesai dan biaya cetak ulang (jika ada) telah diselesaikan, perusahaan akan mengirimkan dokumen polis serta kartu medical yang baru langsung ke alamat domisili nasabah yang terdaftar.

MSIG OPS001

FORMULIR PERNYATAAN CHURNING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama (Calon) Pemegang Polis : _____

Nama (Calon) Tertanggung : _____

No. SPAJ / Polis : _____

No. KTP : _____

Alamat : _____

Selanjutnya disebut sebagai "Klien"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Memahami dan mengerti bahwa Manfaat atau Perlindungan dari produk Asuransi/Polis baru dapat berbeda dengan Produk Asuransi/Polis produk/Polis sebelumnya yang Saya/Klien miliki (masih aktif/ditutup/batal/turun Premi).
2. Melakukan pemutusan kontrak Polis sebelumnya, atau perubahan penurunan Premi dalam kurun waktu 6 bulan sejak sebelum dan/atau setelah Polis baru terbit.
3. Telah mendapat penjelasan dari Tenaga Pemasar mengenai kemungkinan kerugian yang dapat Klien alami apabila membeli Produk Asuransi/Polis baru ini dengan menggunakan dana yang berasal dari Polis lainnya dan/atau akibat pengakhiran Polis sebelumnya.
4. Tenaga Pemasar telah menjelaskan terkait permohonan Produk Asuransi/Polis baru, maka terdapat pemberitahuan:
 - a. Masa Tunggu (waiting period) dan tidak dapat mengajukan klaim untuk Produk Asuransi yang memiliki Masa Tunggu
 - b. Perubahan Masa Berlaku Asuransi
 - c. Biaya-biaya baru yang dikenakan pada Produk Asuransi/Polis baru (seperti biaya akuisisi dan biaya asuransi)
5. Memberikan persetujuan untuk melanjutkan proses pengajuan Produk Asuransi/Polis baru.
6. Klien bertanggung jawab atas segala risiko terkait uang pertanggungan terhadap ahli waris maupun pihak-pihak lainnya yang merasa memiliki kepentingan atas manfaat uang pertanggungan apabila terjadi risiko kematian atas diri Tertanggung.
7. Surat pernyataan ini tidak akan berakhir karena sebab atau peristiwa apapun juga kecuali hak dan kewajiban pihak terkait telah dipenuhi sebagaimana ketentuan dalam Polis Asuransi.
8. Pernyataan ini Klien buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditanda tangani di : _____

Tanggal : _____

Nama (Calon) Pemegang Polis	Nama (Calon) Tertanggung	Tenaga Pemasar
Nama lengkap dan Tanda tangan	Nama lengkap dan Tanda tangan	Nama lengkap dan Tanda tangan

Dokumen ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari SPAJ.

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 4.12 Contoh dokumen fisik formulir pernyataan *churning*
(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas menunjukkan salah satu contoh dokumen fisik formulir pernyataan *Churning*. Formulir pernyataan *churning* merupakan dokumen khusus dalam industri asuransi yang wajib diisi ketika nasabah berencana menutup atau membatalkan polis asuransi lama yang masih aktif untuk kemudian membeli polis asuransi baru. Istilah *churning* sendiri mengacu pada tindakan mengganti produk asuransi lama dengan yang baru dalam jangka waktu yang berdekatan. Formulir ini diterbitkan oleh perusahaan asuransi sebagai instrumen perlindungan konsumen serta bentuk transparansi, guna memastikan bahwa nasabah benar-benar memahami

segala risiko, kerugian, dan konsekuensi finansial yang timbul akibat keputusan perpindahan tersebut.

Melalui pengisian dokumen ini, nasabah diberikan penjelasan tertulis mengenai kerugian yang berpotensi dialami akibat menghentikan polis lama. Kerugian tersebut bisa berupa hilangnya nilai tunai atau saldo investasi yang sudah terbentuk, keharusan membayar biaya administrasi kepesertaan yang baru, hingga risiko penolakan klaim karena masa tunggu penyakit terulang kembali dari awal pada polis yang baru. Selain itu, formulir ini juga mencantumkan perbandingan fitur antara kedua produk agar nasabah dapat melihat secara objektif apakah manfaat dari polis baru memang jauh lebih baik atau justru cenderung merugikan.

Keberadaan formulir ini sangat penting untuk mencegah adanya dorongan yang tidak sehat dari pihak luar atau oknum agen yang sengaja menyarankan pembatalan polis hanya demi mendapatkan komisi dari produk baru. Dengan menandatangani surat pernyataan ini, nasabah menyatakan secara sadar bahwa keputusan untuk mengganti asuransi tersebut diambil atas kemauan sendiri tanpa adanya unsur paksaan atau informasi yang dimanipulasi. Dokumen ini menjadi bukti legal bagi perusahaan asuransi bahwa mereka telah menjalankan kewajiban untuk mengedukasi dan melindungi hak-hak nasabah sebelum transaksi perpindahan produk tersebut disetujui.

**RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (RIPLAY) PERSONAL
SINARMAS MAXI LIFE**

SINARMAS MAXI LIFE merupakan produk Asuransi Jiwa seumur hidup dengan pilihan masa pembayaran premi yang memberikan manfaat asuransi berupa Uang Pertanggungan jika Tertanggung meninggal dunia selama Masa Asuransi atau Tertanggung hidup sampai dengan akhir Masa Asuransi, produk ini diterbitkan oleh PT MSIG Life Insurance Indonesia Tbk.

Data Calon Pemegang Polis dan Calon Tertanggung		Data Calon Tertanggung	
Nama / Usia / Jenis Kelamin	FELENSIA CLARA SANTA HENDRIYANTO / 22 Tahun / Wanita	Nama / Usia / Jenis Kelamin	YENNY HENDRIYAWATI S.KOM. / 53 Tahun / Wanita
Pekerja / Kelas Pekerjaan	-	Pekerja / Kelas Pekerjaan	-
Type Medis	-	Type Medis	NM
Hubungan dengan Tertanggung	-	Hubungan dengan Pemegang Polis	-

Manfaat Asuransi				
Nama Produk Asuransi	Masa Asuransi (sampai usia Tertanggung)	Uang Pertanggungan	Masa Pembayaran Premi	Premi
Manfaat Asuransi Pokok				
SINARMAS MAXI LIFE	100 tahun	Rp580.500.000	5 tahun	Rp38.347.830

Data Pembayaran Premi		
Frekuensi Pembayaran Premi	Mata Uang	Masa Pembayaran Premi
Tahunan	Rupiah	5 Tahun
Premi Pertanggungan Substandard		
Total Premi Pokok	Total Premi Asuransi Tambahan	Total Premi
Rp. 50.017.912	-	Rp. 50.017.912

Gambar 4.13 Contoh dokumen fisik produk dan layanan

(Sumber :Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas adalah salah satu contoh dokumen fisik tentang produk asuransi yang di sediakan oleh Bank Sinarmas Kota Malang. Dokumen produk asuransi merupakan sekumpulan berkas resmi dan tertulis yang memuat seluruh informasi mendetail, aturan main, serta dasar hukum mengenai program perlindungan yang dipilih oleh nasabah. Rangkaian dokumen ini diterbitkan langsung oleh perusahaan asuransi untuk menjamin transparansi informasi sebelum dan sesudah nasabah memutuskan untuk membeli sebuah produk. Keberadaan berkas-berkas ini sangat penting karena berfungsi sebagai panduan utama bagi nasabah untuk mengetahui secara pasti apa saja hak yang akan mereka terima serta kewajiban apa saja yang harus mereka penuhi selama masa kontrak asuransi berjalan.

Di dalam kumpulan dokumen tersebut, terdapat beberapa bagian krusial yang memiliki fungsi berbeda namun saling melengkapi. Bagian pertama yang biasanya ditemui sejak awal adalah ringkasan informasi produk, yang menyajikan penjelasan singkat mengenai manfaat asuransi, target konsumen, serta simulasi biaya yang harus dikeluarkan. Selanjutnya, terdapat pula lembar ilustrasi yang menggambarkan perkiraan perkembangan dana atau nilai tunai dari waktu ke waktu, terutama pada jenis asuransi yang memiliki unsur investasi. Dokumen-dokumen awal ini membantu nasabah untuk membandingkan dan memilih produk yang paling sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan finansial mereka.

Setelah nasabah resmi bergabung, dokumen produk ini akan menjelma menjadi bagian dari buku polis yang mengikat kedua belah pihak secara hukum. Di dalamnya tercantum pasal-pasal mendetail mengenai ketentuan klaim, daftar penyakit yang dijamin, hingga hal-hal yang dikecualikan dari perlindungan asuransi. Melalui dokumen yang lengkap dan jelas ini, nasabah terhindar dari kesalahpahaman di masa depan, karena seluruh aturan mengenai kapan manfaat bisa dicairkan dan apa saja batasan produknya sudah tertulis dengan gamblang secara hitam di atas putih.

**Formulir Penebusan (Surrender)
dan Pembatalan Polis**

Apakah Anda sudah Yakin ?

Perlu Anda perhatikan saat melakukan Penebusan (Surrender) dan Pembatalan Polis:
Anda akan kehilangan perlindungan asuransi untuk anda dan keluarga

Dengan melakukan Penebusan (Surrender) dan Pembatalan Polis, Anda akan kehilangan manfaat perlindungan Asuransi dan juga potensi pengembangan nilai investasi

Syarat & ketentuan pengajuan Penebusan (Surrender) dan Pembatalan Polis:
Pengajuan hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Polis (Peserta)



Baca dengan
selama petunjuk
pada formulir.



Isi dengan lengkap dan
lampirkan salinan
Identitas Diri
(KTP/DM/Passpor/KITAS),
buku polis dan salinan
buku tabungan.



Lengkapi alamat saat ini,
email dan no. telepon,
serta kirim Formulir ke
PT AXA Financial Indonesia.

1. Informasi Data Polis

Honor Polis:

Nama Pemegang Polis (Peserta):

Nama Tertanggung (Peserta yang diasuransikan):

2. Bagaimana kami dapat menghubungi Anda

Alamat surat menyurat:

Kota: Kode Pos:

Homor telepon yang bisa dihubungi (termasuk Kode Wilayah):

Telepon Rumah:

Telepon Kantor:

Telepon Seluler:

Email:

Keterangan :
Jika tidak ada
pembatalan, bisa
perlu data.

1 dari 3
POS-002/04/01/2012

CS Dipindai dengan CamScanner

Gambar 4.14 Contoh dokumen fisik formulir penebusan dan pembatal polis
(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas menunjukkan salah satu dokumen fisik yaitu formulir penebusan atau pembatalan polis, Formulir penebusan atau pembatalan polis yang sering juga dikenal dengan istilah formulir *surrender* yaitu merupakan dokumen resmi yang digunakan ketika nasabah memutuskan untuk mengakhiri kontrak asuransinya secara permanen sebelum masa kontrak tersebut habis. Dokumen ini berfungsi sebagai pernyataan tertulis yang sah dari nasabah bahwa segala bentuk perlindungan yang selama ini melekat pada polis tersebut akan dihentikan. Dengan mengajukan berkas ini, hubungan hukum antara nasabah dan perusahaan asuransi dinyatakan selesai, sehingga perusahaan tidak lagi memiliki kewajiban untuk menanggung risiko kesehatan atau jiwa nasabah di masa mendatang.

Pengisian formulir ini biasanya diikuti dengan proses penarikan seluruh sisa dana atau nilai tunai yang telah terbentuk di dalam polis tersebut, khususnya pada jenis asuransi jiwa tradisional atau asuransi investasi (*unit link*). Nasabah umumnya mengambil langkah ini karena berbagai alasan, seperti adanya perubahan rencana keuangan, kebutuhan dana tunai dalam jumlah besar yang sangat mendesak, atau karena merasa produk tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan saat ini. Setelah formulir diproses dan disetujui, perusahaan asuransi akan mentransfer sisa

uang yang hakiki ke rekening pribadi nasabah setelah dikurangi biaya-biaya administrasi atau biaya pembatalan yang berlaku.

Namun, pengajuan pembatalan ini menuntut ketelitian karena memiliki dampak finansial yang cukup besar bagi nasabah. Melalui formulir ini, nasabah juga menyatakan keahamannya bahwa uang yang diterima mungkin tidak akan utuh sebesar total premi yang pernah disetorkan, terutama jika usia polis masih tergolong baru. Selain kehilangan investasi, nasabah juga otomatis kehilangan seluruh proteksi medis atau jiwa yang berharga, yang berarti jika terjadi risiko buruk setelah pembatalan, biaya yang timbul harus ditanggung sendiri secara pribadi. Oleh karena itu, dokumen ini menjadi bukti otentik bagi perusahaan bahwa nasabah telah secara sadar menerima segala konsekuensi dari penutupan asuransi tersebut.

Gambar 4.15 Contoh dokumen fisik formulir penambahan atau perubahan produk asuransi

(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2026)

Gambar di atas menunjukkan salah satu contoh dokumen fisik yaitu formulir permintaan asuransi jiwa, formulir tersebut merupakan dokumen resmi yang digunakan oleh nasabah ketika ingin meningkatkan kualitas perlindungan atau menyesuaikan ketentuan proteksi yang sudah ada agar sejalan dengan kondisi hidup terbaru. Dokumen ini bertindak sebagai jaminan tertulis bahwa nasabah ingin

melakukan modifikasi pada kontrak asuransi yang sedang berjalan tanpa harus menutup polis lama dan membeli polis baru dari awal. Melalui berkas ini, perusahaan asuransi dapat meninjau kembali profil risiko nasabah guna menghitung ulang biaya serta manfaat yang akan disesuaikan.

Pada umumnya, nasabah memanfaatkan formulir ini untuk melakukan dua jenis penyesuaian utama yang berkaitan dengan manfaat perlindungan. Pertama adalah untuk menambah program proteksi tambahan atau yang biasa disebut dengan *rider*, seperti menyertakan asuransi penyakit kritis atau tunjangan rawat inap yang sebelumnya belum terdaftar dalam polis utama. Kedua, formulir ini juga dipakai ketika nasabah ingin menaikkan uang pertanggungan jiwa atau meningkatkan kelas kamar pada manfaat asuransi kesehatan karena merasa nilai perlindungan yang lama sudah tidak mencukupi akibat faktor inflasi biaya medis.

Proses pengajuan dokumen ini sering kali membutuhkan peninjauan ulang terhadap kondisi kesehatan nasabah saat ini. Tergantung pada jenis penambahan manfaat yang diajukan, nasabah biasanya diminta untuk mengisi kembali kuesioner kesehatan atau bahkan menjalani pemeriksaan medis ulang jika peningkatan proteksi yang diinginkan cukup besar. Setelah formulir ini diverifikasi dan disetujui oleh pihak perusahaan asuransi, nasabah akan menerima lembar adendum atau amandemen polis yang baru, dan kewajiban pembayaran premi bulanan pun akan disesuaikan dengan nilai perlindungan yang telah ditingkatkan tersebut.

Penejelasan di atas merupakan salah satu contoh dokumen yang di buat kegiatan atau transaksi pada asuransi, dokumen tersebut di buat ketika pelayanan nasabah, dari nasabah mau melakukan klaim, perubahan, pendaftaran asuransi, dokumen sudah di cetak atau di sediakan oleh sistem, kemudian di cetak oleh pegawai untuk keperluan nasabah, seluruh pelayanan di lakukan oleh pegawai asuransi, sesuai dengan pernyataan wawancara oleh pegawai di bawah ini.

“Dokumen asuransi dibuat saat proses pelayanan nasabah, terutama ketika nasabah melakukan pengajuan asuransi, pendaftaran, atau klaim. Dokumen tersebut biasanya dibuat dan diproses oleh pihak bancassurance yang menangani langsung layanan asuransi, mulai dari pengisian data, pengecekan dokumen, hingga penginputan ke dalam sistem aplikasi.” (AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Hal tersebut menunjukkan bahwa penciptaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang lebih banyak berfokus pada sistem digital. Dokumen fisik yang diterima

dari nasabah akan dijadikan arsip digital melalui proses upload atau scan ke dalam aplikasi. Penggunaan sistem digital membantu proses penciptaan arsip menjadi lebih cepat dan efisien karena data dapat langsung tersimpan dalam sistem dan mudah diakses kembali saat dibutuhkan. Selain itu, penyimpanan digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan data. Namun, dalam pelaksanaannya, arsip fisik masih tetap digunakan sebagai dokumen pendukung, terutama untuk kebutuhan tertentu atau sebagai bukti administrasi.

Meskipun demikian, penyimpanan arsip fisik masih belum optimal karena lebih banyak bergantung pada sistem digital. Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489:1-2016, proses penciptaan arsip seharusnya dilakukan secara lengkap, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan agar informasi yang dihasilkan memiliki nilai guna bagi organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penciptaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang telah berjalan melalui sistem digital yang mendukung proses administrasi menjadi lebih cepat dan teratur. Namun, pengelolaan arsip fisik masih perlu diperhatikan agar seluruh dokumen dapat tersimpan secara lebih optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, penciptaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dilakukan pada saat proses pelayanan nasabah berlangsung. Arsip dibuat ketika nasabah melakukan pengajuan asuransi, pengisian data diri, pembayaran, maupun pengajuan klaim. Dokumen tersebut kemudian menjadi bagian penting dalam kegiatan administrasi asuransi dan digunakan sebagai bukti transaksi serta informasi nasabah. Dalam pelaksanaannya, pihak *bancassurance* menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam proses penciptaan dokumen asuransi. Pegawai *bancassurance* membantu nasabah dalam melengkapi data dan memastikan seluruh dokumen yang dibutuhkan telah sesuai dengan ketentuan perusahaan sebelum diproses lebih lanjut. Setelah dokumen lengkap, data nasabah akan dicatat dan diinput ke dalam sistem aplikasi sebagai arsip digital. Selain itu, dokumen fisik juga akan difoto atau discan kemudian diunggah ke dalam sistem untuk meminimalkan risiko kehilangan data. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses penciptaan arsip sudah memanfaatkan sistem digital dalam kegiatan administrasi asuransi. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, penciptaan arsip dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan organisasi memiliki bukti

informasi yang jelas, akurat, dan dapat digunakan kembali saat dibutuhkan. Arsip yang diciptakan juga harus mampu menunjukkan aktivitas dan transaksi yang dilakukan organisasi.

Proses penciptaan arsip harus dilakukan secara lengkap dan sesuai prosedur agar informasi yang dihasilkan dapat dipercaya dan digunakan sebagai bukti kegiatan organisasi (Mustika, 2018). Selain itu, menurut (Regina, 2020), arsip yang baik harus diciptakan secara teratur agar memiliki nilai informasi dan memudahkan proses pengelolaan dokumen di kemudian hari. Berdasarkan hasil penelitian, penciptaan arsip digital di Bank Sinarmas Kota Malang sudah berjalan cukup baik karena seluruh dokumen nasabah langsung dicatat dan diunggah ke dalam sistem aplikasi sesuai jenis dokumen yang dibutuhkan. Sistem digital juga membantu mempercepat proses administrasi dan memudahkan pencarian data. Namun, pada arsip fisik penciptaannya masih sebatas dokumen pendukung dan belum memiliki pengelolaan khusus setelah digunakan. Arsip fisik biasanya hanya dicetak untuk kebutuhan pelayanan nasabah dan sebagian besar tidak disimpan secara terpusat oleh perusahaan. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan penciptaan arsip digital dalam kegiatan administrasi asuransi. Meskipun demikian, penciptaan arsip digital yang diterapkan sudah cukup sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016 karena dokumen telah dibuat, dicatat, dan disimpan secara sistematis dalam sistem aplikasi.

h. Pencatatan atau penginputan (*capturing*)

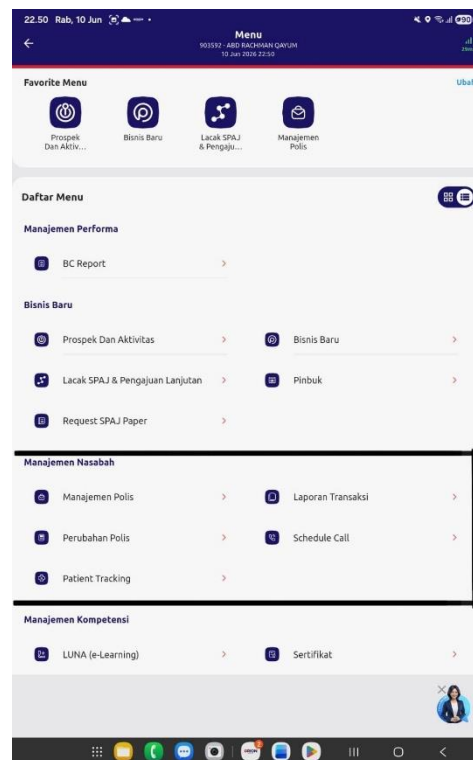
Pencatatan dan penginputan arsip merupakan proses penting dalam pengelolaan dokumen karena berkaitan dengan penyimpanan informasi ke dalam sistem agar data dapat digunakan kembali saat dibutuhkan (Standardization, 2008). Dalam standar ISO 15489:1-2016, pencatatan arsip dilakukan untuk memastikan setiap dokumen tersimpan secara sistematis, akurat, dan mudah diakses. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang, proses pencatatan dan penginputan arsip dokumen asuransi dilakukan secara digital melalui sistem aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan.

Kemudian pegawai juga mengatakan ketika seluruh proses selesai, pegawai mengecek lalu data di catat dan di input ke dalam sistem aplikasi, guna untuk proses lebih lanjut dan penyimpanan data, proses tersebut dilakukan untuk meminimalisir

kehilangan data, memudahkan segala pengelolaan asuransi. Seperti yang di katakana pegawai di bawah ini.

“Setelah dokumen asuransi dibuat dan dilengkapi oleh nasabah, pihak bancassurance akan melakukan pengecekan terlebih dahulu. Setelah itu, data dicatat dengan cara diinput dan diupload ke dalam sistem aplikasi sebagai arsip digital. Proses tersebut dilakukan agar dokumen lebih mudah disimpan, dicari kembali, dan meminimalkan risiko kehilangan data.” (BP, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Seluruh dokumen di upload pada sistem aplikasi yang sudah terstruktur dan sesuai dengan kegunaannya. Seperti pada gambar di bawah



Gambar 4.16 Dokumen digital khusus nasabah asuransi Bank Sinarmas
(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2026)

Gambar di atas yang di beri garis kotak menjelaskan tempat mengelola nasabah yang sudah resmi menjadi nasabah asuransi. (Manajemen Polis) berisi daftar semua nasabah beserta detail asuransi yang mereka miliki, (Perubahan Polis) yaitu jika nasabah ingin mengubah data, seperti ganti alamat, naik plafon asuransi, atau ganti ahli waris, prosesnya lewat sini, (*Patient Tracking*) yaitu fitur untuk memantau kondisi nasabah yang sedang dirawat di rumah sakit (klaim berjalan), (Laporan Transaksi) yaitu rekam jejak pembayaran premi atau penarikan dana yang

dilakukan nasabah, (*Schedule Call*) yaitu pengingat otomatis untuk menghubungi nasabah, misalnya saat mereka ulang tahun atau saat jatuh tempo pembayaran.

Setelah dokumen diterima dari nasabah, pihak *bancassurance* akan melakukan pemeriksaan kelengkapan data terlebih dahulu sebelum dokumen diproses lebih lanjut.

“Setelah dokumen lengkap, data langsung diinput dan dokumennya diupload ke sistem supaya lebih mudah dicari lagi, Untuk arsip fisik tidak ada kode atau penomoran khusus karena penyimpanannya masih sederhana. Namun, untuk arsip digital sudah terstruktur di dalam sistem, jadi setiap dokumen harus diupload sesuai jenis dan ketentuan dokumen yang ada di aplikasi.” (AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Di jelaskan oleh pernyataan pegawai di atas pada saat wawancara, dokumen yang sudah lengkap dan seluruh proses telah selesai langsung di upload ke dalam sistem aplikasi agar mudah di akses oleh pimpinan untuk proses lanjutan dan agar mudah di cari. Untuk dokumen fisik yang telah di cetak di simpan pribadi oleh pegawai atau di simpan di dalam kantor, arsip fisik sendiri tidak ada kode atau penomoran label karena penyimpanannya hanya sebatas untuk dokumen pendukung, karena perusahaan lebih fokus penggunaan sistem digital karena membantu proses pencatatan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan pencatatan manual. Pegawai dapat mencari data nasabah melalui sistem hanya dengan memasukkan informasi tertentu seperti nama nasabah atau nomor polis. Selain itu, sistem digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan data karena seluruh dokumen tersimpan secara elektronik. Apabila dokumen fisik hilang atau rusak, data masih dapat diakses kembali melalui sistem aplikasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kemungkinan kesalahan penginputan data apabila pegawai kurang teliti. Oleh karena itu, proses pengecekan ulang terhadap data yang telah diinput menjadi hal penting agar informasi yang tersimpan tetap akurat.

Dalam praktiknya, arsip fisik masih digunakan sebagai dokumen pendukung, tetapi pengelolaannya belum dilakukan secara optimal karena fokus utama penyimpanan lebih diarahkan pada sistem digital. Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489:1-2016, pencatatan dan penginputan arsip seharusnya dilakukan secara konsisten dan sesuai prosedur agar informasi yang tersimpan memiliki keakuratan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa proses pencatatan dan penginputan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang telah berjalan dengan memanfaatkan sistem digital yang membantu mempercepat pekerjaan dan memudahkan pencarian data. Namun, ketelitian dalam proses penginputan tetap perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan informasi dalam sistem.



Gambar 4.17 Ruangannya pelayanan nasabah asuransi Bank Sinarmas
(Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026)

Gambar di atas menunjukkan ruangan pelayanan nasabah asuransi, yang akan membeli produk atau melakukan perubahan, klaim asuransi. Di lakukan di satu ruangan tersebut, selain di ruangan tersebut pegawai mengatakan bahwa proses pelayanan nasabah bisa di lakukan di manapun baik online atau offline di caffe, rumah nasabah atau tempat tertentu sesuai denfgan kesepakatan pegawai dan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, pencatatan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dilakukan melalui sistem digital yang digunakan dalam proses administrasi asuransi. Pencatatan dilakukan setelah dokumen nasabah diterima dan diperiksa kelengkapannya oleh pihak bancassurance. Selanjutnya, data nasabah akan diinput dan dicatat ke dalam sistem aplikasi sesuai jenis dokumen yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaannya, proses pencatatan dilakukan secara terstruktur karena sistem aplikasi telah memiliki bagian dan tempat penyimpanan tersendiri untuk setiap dokumen asuransi. Dokumen seperti identitas nasabah, formulir pengajuan, polis, dan dokumen pendukung lainnya harus diupload sesuai ketentuan dalam sistem aplikasi. Hal tersebut membantu pegawai dalam memastikan bahwa seluruh data tersimpan secara lengkap dan mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu

meminimalkan risiko kehilangan data karena dokumen yang telah dicatat akan tersimpan secara otomatis dalam sistem aplikasi. Jika dokumen fisik hilang atau rusak, data masih dapat diakses kembali melalui arsip digital yang telah tersimpan.

Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, pencatatan arsip dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen yang dihasilkan organisasi dapat direkam, disimpan, dan digunakan sebagai bukti kegiatan maupun informasi organisasi. Proses pencatatan juga bertujuan menjaga keakuratan dan keaslian informasi agar arsip dapat digunakan kembali secara tepat.

Menurut (Yuria, 2021), proses capturing atau pencatatan arsip harus dilakukan secara sistematis agar informasi dapat tersimpan dengan aman, lengkap, dan mudah diakses oleh pihak yang berwenang. Selain itu, pencatatan arsip yang baik akan membantu organisasi dalam menjaga keteraturan dokumen dan mempermudah proses temu kembali arsip (Dwi, 2021). Berdasarkan hasil penelitian, pencatatan arsip digital di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik karena seluruh dokumen telah dicatat dan diinput secara langsung ke dalam sistem aplikasi. Sistem digital yang digunakan juga membantu meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses pelayanan kepada nasabah. Namun, pencatatan arsip fisik masih belum optimal karena belum terdapat kode maupun klasifikasi khusus dalam penyimpanannya. Arsip fisik biasanya hanya disimpan secara sederhana oleh masing-masing pegawai bancassurance sebagai dokumen pendukung administrasi. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan pencatatan dan penyimpanan arsip secara digital dibandingkan fisik. Meskipun demikian, penerapan pencatatan arsip digital yang dilakukan sudah cukup sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016 karena dokumen telah dicatat, disimpan, dan diakses secara sistematis melalui sistem aplikasi.

i. Pengelolaan (*managing*)

Pengelolaan arsip merupakan proses pengaturan dokumen mulai dari penerimaan, penyimpanan, penggunaan, hingga pemeliharaan arsip agar informasi yang terdapat di dalam dokumen tetap terjaga dan mudah digunakan kembali saat dibutuhkan (Standardization, 2008). Dalam standar ISO 15489:1-2016, pengelolaan arsip dilakukan untuk memastikan dokumen dapat dikelola secara efektif, aman, dan teratur sesuai kebutuhan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian

di Bank Sinarmas Kota Malang, pengelolaan arsip dokumen asuransi lebih banyak dilakukan melalui sistem digital. Seluruh dokumen yang berkaitan dengan kegiatan asuransi, seperti formulir pengajuan, data identitas nasabah, polis asuransi, hingga dokumen klaim akan diinput dan diunggah ke dalam sistem aplikasi. Dokumen di terima ketika nasabah melakukan pembelian asuransi. Di simpan di dalam sistem dan di gunakan sampai masa aktif asuransi selesai. Penggunaan sistem digital membantu proses pengelolaan arsip menjadi lebih cepat dan efisien. Pegawai dapat mencari data nasabah dengan mudah melalui sistem tanpa harus mencari dokumen secara manual. Selain itu, penyimpanan digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan data karena dokumen tersimpan secara elektronik.

Penataan arsip fisik tidak ada SOPnya seperti klasifikasi, pelabelan atau penataan khusus, di karenakan seluruh kegiatan atau proses asuransi menggunakan sistem digital atau aplikasi, sehingga di katakana penataan arsip belum optimal, kalau penataan pada arsip digital semua sudah terstruktur dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara pada pegawai di bawah ini.

“Kalau untuk arsip fisik belum ada klasifikasi atau penataan khusus sehingga penyimpanannya masih belum optimal. Namun, untuk arsip digital sudah terstruktur di dalam sistem, jadi setiap dokumen memiliki tempat dan bagian masing-masing sesuai jenis dokumennya.” AR, Wawancara personal, 18 Mei 2026)

Penyimpanan arsip fisik di lakukan dengan cara pegawai setelah cetak dokumen melalui aplikasi, di cetak untuk kebutuhan nasabah, seperti contoh formulir yang harus di isi kemudian di foto dan di scan di upload ke dalam sistem, dokumen fisik tersebut terkadang di bawa pribadi oleh pegawai atau di letakan dalam map di kantor. Kemudian dalam wawancara pegawai juga mengatakan untuk proses penyusutan sesuai jadwal retensi hanya berlaku pada arsip digital, dimana ketika seluruh dokumen nasabah atau dokumen asuransi lainnya yang di dalam sistem sudah tidak di gunakan maka akan otomatis hilang atau terhapus, untuk dokumen nasabah tentunya untuk produk asuransi ketika asuransi sudah habis masa nya maka akan ada keterangannya habis atau selesai. Dan untuk dokumen fisik hanya sebagai pendukung dan masih belum optimal juga tidak ada jadwal retensinya, karena pada wawancara (AR) mengatakan kalau arsip fisik yang di

simpan pribadi oleh pegawai ketika sudah selesai di upload di sistem dan tidak di butuhkan lagi akan di sobek dan di buang di tempat sampah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Bank Sinarmas Kota Malang sudah mengikuti perkembangan digitalisasi dalam kegiatan administrasi asuransi. Sistem aplikasi menjadi pusat utama penyimpanan dan pengelolaan data dokumen asuransi. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan arsip dilakukan oleh pihak *bancassurance* yang bertanggung jawab mulai dari pengecekan dokumen, penginputan data, hingga pengunggahan dokumen ke dalam sistem. Selain itu, pimpinan juga melakukan pengawasan terhadap proses pengelolaan arsip agar berjalan sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun pengelolaan digital sudah cukup baik, arsip fisik masih tetap digunakan sebagai dokumen pendukung. Arsip fisik biasanya berupa hardfile data nasabah atau dokumen tertentu yang dicetak dari sistem aplikasi untuk kebutuhan pelayanan dan administrasi. Namun, berdasarkan hasil penelitian, penyimpanan arsip fisik masih belum optimal. Arsip fisik belum memiliki sistem penataan atau kode khusus dan biasanya disimpan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* sesuai data nasabah yang ditangani.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip masih berfokus pada sistem digital sehingga pengelolaan arsip fisik belum dilakukan secara maksimal. Apabila terjadi gangguan pada sistem aplikasi dan arsip fisik tidak tersusun dengan baik, maka dapat menyulitkan pegawai dalam mencari dokumen secara manual. Selain itu, untuk meminimalkan risiko kehilangan data, dokumen fisik nasabah tetap difoto atau discan kemudian diunggah ke dalam sistem aplikasi. Hal tersebut dilakukan agar data tetap tersimpan meskipun dokumen fisik mengalami kerusakan atau kehilangan. Dalam pengelolaan arsip digital, keamanan data juga menjadi perhatian penting. Tidak semua pegawai dapat mengakses sistem aplikasi karena hanya pihak *bancassurance* yang memiliki akun dan kode akses khusus dari pimpinan. Dengan adanya pembatasan akses tersebut, kerahasiaan data nasabah dapat lebih terjaga. Jika dikaitkan dengan standar ISO 15489:1-2016, pengelolaan arsip seharusnya dilakukan secara menyeluruh, baik pada arsip digital maupun fisik, agar seluruh dokumen dapat tersimpan secara aman, teratur, dan mudah ditemukan. Selain itu, pengelolaan arsip juga perlu didukung dengan prosedur yang jelas dan sistem penyimpanan yang konsisten. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik dalam penerapan sistem digital karena membantu efisiensi kerja dan keamanan data. Namun, pengelolaan arsip fisik masih perlu ditingkatkan agar penyimpanan dokumen lebih teratur dan dapat mendukung kegiatan operasional secara optimal.

(NS) selaku Branch Manager menjelaskan bahwa pengelolaan arsip digital di kantor cabang dilakukan melalui sistem aplikasi yang dibuat dan dikelola oleh kantor pusat. Pemeliharaan server, keamanan sistem, serta perlindungan data dari kerusakan maupun serangan siber menjadi tanggung jawab tim IT pusat. Sementara itu, di tingkat cabang, fokus utama adalah mengatur dan menjaga keamanan akses ke sistem. Manajemen menerapkan pembatasan hak akses yang ketat, sehingga hanya petugas Bancassurance Specialist yang memiliki akun dan kode akses khusus. Dengan cara ini, data keuangan nasabah dapat tetap terjaga kerahasiaannya dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang, termasuk pegawai dari unit kerja lain di bank.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang lebih berfokus pada pengelolaan arsip digital dibandingkan arsip fisik. Pengelolaan arsip dilakukan melalui sistem aplikasi yang digunakan untuk menyimpan, mengatur, mencari, dan mengendalikan dokumen asuransi nasabah. Dalam pelaksanaannya, seluruh dokumen asuransi seperti data identitas nasabah, formulir pengajuan, polis asuransi, hingga dokumen klaim akan diinput dan diunggah ke dalam sistem aplikasi. Sistem digital tersebut membantu pegawai dalam mengakses dan menemukan kembali dokumen dengan lebih cepat sehingga meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan data karena dokumen telah tersimpan secara elektronik di dalam aplikasi. Jika dokumen fisik mengalami kerusakan atau hilang, data nasabah masih dapat dilihat kembali melalui sistem digital. Jika dikaitkan dengan ISO 15489-1:2016, pengelolaan arsip dilakukan untuk memastikan dokumen dapat digunakan, disimpan, dipelihara, dan ditemukan kembali secara efektif sesuai kebutuhan organisasi. Pengelolaan arsip juga bertujuan menjaga keamanan dan keakuratan informasi agar tetap dapat digunakan sebagai bukti kegiatan organisasi.

Pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis mulai dari penciptaan, penggunaan, penyimpanan, hingga pengendalian arsip agar informasi tetap aman dan mudah diakses (Nur, 2021). Selain itu, menurut (Azmi, 2022), pengelolaan arsip yang baik harus mampu menjaga keteraturan dokumen sehingga proses temu kembali arsip dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan arsip digital di Bank Sinarmas Kota Malang sudah cukup baik karena sistem aplikasi telah memiliki struktur penyimpanan sesuai jenis dokumen. Hal tersebut membantu pegawai dalam melakukan pencarian data dan mendukung kegiatan administrasi asuransi menjadi lebih efektif. Namun, pengelolaan arsip fisik masih belum optimal karena belum terdapat klasifikasi dan sistem penyimpanan khusus. Arsip fisik biasanya masih disimpan secara pribadi oleh masing-masing pegawai *bancassurance* sesuai dokumen nasabah yang ditangani. Selain itu, belum adanya SOP terkait pengelolaan arsip fisik menyebabkan penyimpanannya masih dilakukan secara sederhana. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut terjadi karena perusahaan lebih memprioritaskan penggunaan sistem digital dalam kegiatan administrasi asuransi sehingga pengelolaan arsip fisik belum menjadi fokus utama. Meskipun demikian, pengelolaan arsip digital yang diterapkan sudah membantu meningkatkan efisiensi kerja, keamanan data, dan kemudahan akses dokumen sesuai prinsip ISO 15489-1:2016.

4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian dalam Prespektif Islam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang sudah lebih berfokus pada sistem digital yang membantu proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengamanan data nasabah menjadi lebih cepat dan efisien. Pengelolaan arsip dilakukan oleh pihak *bancassurance* dengan pengawasan pimpinan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala. Namun, pengelolaan arsip fisik masih belum optimal karena belum memiliki SOP dan sistem penyimpanan yang terstruktur sehingga masih perlu dilakukan perbaikan agar pengelolaan arsip dapat berjalan lebih tertib dan sesuai dengan prinsip ISO 15489-1:2016.

Dalam Islam, setiap aktivitas yang dilakukan manusia harus dikerjakan secara tertib, teratur, dan dapat dipertanggung jawabkan agar memberikan manfaat serta menghindari kerugian di kemudian hari (Bafadhol, 2017). Salah satu ayat Al-

Qur'an yang berkaitan dengan hal tersebut adalah QS. Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan." (Qs.Al-Hasyr ayat 18)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia diperintahkan untuk memperhatikan, mempersiapkan, dan mengevaluasi segala sesuatu yang dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masa depan. Dalam konteks administrasi dan pengelolaan dokumen, ayat ini dapat dipahami sebagai pentingnya perencanaan, pencatatan, pengawasan, dan pengelolaan informasi secara baik agar suatu pekerjaan dapat berjalan dengan tertib dan terarah (Islam, 2025).

Al-Hasyr sangat cocok dikaitkan dengan hasil penelitian mengenai manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang karena ayat tersebut menjelaskan tentang pentingnya tanggung jawab, perencanaan, evaluasi, dan persiapan terhadap sesuatu yang dilakukan untuk kebutuhan di masa mendatang. Dalam hasil penelitian, pengelolaan arsip dokumen asuransi dilakukan melalui sistem digital agar data nasabah dapat tersimpan dengan aman, mudah ditemukan kembali, dan digunakan saat dibutuhkan. Penggunaan sistem digital tersebut menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam mempersiapkan dan menjaga informasi untuk kepentingan pelayanan di masa depan. Hal ini sesuai dengan makna QS. Al-Hasyr ayat 18 yang mengajarkan agar setiap manusia memperhatikan dan mempersiapkan apa yang telah dilakukan untuk hari esok.

Selain itu, dalam penelitian juga ditemukan adanya monitoring dan evaluasi melalui briefing serta pengecekan data secara berkala sebelum memulai pekerjaan. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam penginputan data dan memastikan dokumen tersimpan dengan baik. Hal ini menunjukkan adanya proses evaluasi pekerjaan yang sejalan dengan nilai dalam QS. Al-Hasyr ayat 18. Ayat tersebut juga berkaitan dengan tanggung jawab pegawai dalam menjaga

amanah berupa data dan dokumen nasabah (Qur, 2021). Pegawai bancassurance bertanggung jawab mengelola, menyimpan, dan menjaga keamanan informasi agar tidak hilang maupun disalahgunakan. Dalam Islam, menjaga amanah dan bekerja secara tertib merupakan bagian dari tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan baik.

Dengan demikian, QS. Al-Hasyr ayat 18 cocok dengan hasil penelitian karena implementasi manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang telah menunjukkan adanya perencanaan, pengelolaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap dokumen sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjaga informasi untuk kebutuhan di masa mendatang.

Adapun ayat Al-Quran yang terkait dengan hasil penelitian ini yang menjelaskan tentang larangan berlaku curang dan pentingnya bersikap jujur serta teliti dalam setiap pekerjaan yaitu QS. Al-Mutaffifin ayat 1-3 yang berbunyi:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

“Celakalah bagi orang-orang yang curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.” (Qs. Al-Mutaffifin ayat 1-3)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia diperintahkan untuk berlaku jujur, tepat, dan tidak mengurangi hak orang lain dalam segala bentuk pekerjaan maupun transaksi. Sikap curang, tidak teliti, dan tidak bertanggung jawab dapat merugikan pihak lain dan bertentangan dengan ajaran Islam.

QS. Al-Mutaffifin ayat 1–3 sangat sesuai dengan hasil penelitian mengenai manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang karena dalam pengelolaan arsip diperlukan ketelitian, keakuratan, dan kejujuran dalam pencatatan maupun penginputan data nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh dokumen asuransi seperti data identitas nasabah, polis, pembayaran, dan dokumen klaim dicatat dan diinput ke dalam sistem aplikasi. Proses tersebut harus dilakukan secara benar dan teliti agar tidak terjadi kesalahan informasi yang dapat merugikan nasabah maupun perusahaan (Oktavia, 2025). Selain itu, pengelolaan arsip digital dilakukan melalui sistem yang terstruktur dan hanya dapat diakses oleh

pihak tertentu untuk menjaga keamanan dan keakuratan data. Hal tersebut menunjukkan adanya usaha perusahaan dalam menjaga ketepatan informasi dan menghindari kesalahan administrasi.

Ayat ini juga berkaitan dengan tanggung jawab pegawai bancassurance dalam mengelola dokumen asuransi. Pegawai harus memastikan bahwa data yang diinput sesuai dengan dokumen asli nasabah serta tidak boleh ada manipulasi maupun kesalahan dalam pencatatan informasi. Ketelitian dalam bekerja menjadi hal penting karena dokumen asuransi berkaitan dengan hak dan kepentingan nasabah. Dalam hasil penelitian juga ditemukan bahwa monitoring dan evaluasi dilakukan melalui briefing dan pengecekan data secara berkala untuk meminimalkan kesalahan penginputan. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya menjaga ketelitian dan keakuratan administrasi sesuai nilai yang terkandung dalam QS. Al-Mutaffifin ayat 1–3. Dengan demikian, QS. Al-Mutaffifin ayat 1–3 cocok dikaitkan dengan hasil penelitian karena implementasi manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang memerlukan kejujuran, ketelitian, dan tanggung jawab dalam pencatatan, penginputan, dan pengelolaan data agar informasi tetap akurat dan tidak merugikan pihak lain.

Maqasid Syariah adalah tujuan utama ditetapkan hukum Islam untuk menciptakan kemaslahatan dan melindungi kehidupan manusia. Konsep ini menjelaskan bahwa setiap aturan dalam Islam memiliki tujuan untuk menjaga kepentingan manusia agar terhindar dari kerugian maupun kerusakan. Dalam Maqasid Syariah terdapat lima tujuan utama, yaitu menjaga agama (*hifz ad-din*), menjaga jiwa (*hifz an-nafs*), menjaga akal (*hifz al-aql*), menjaga keturunan (*hifz an-nasl*), dan menjaga harta (*hifz al-mal*). Oleh karena itu, Maqasid Syariah tidak hanya diterapkan dalam ibadah, tetapi juga dalam kegiatan sosial, ekonomi, administrasi, dan pekerjaan sehari-hari.

Konsep Maqasid Syariah memiliki keterkaitan dengan penelitian mengenai manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang, Maqasid Syariah dikenal dengan istilah Al-Kulliyat Al-Khamsah atau lima tujuan utama syariat Islam, yaitu Hifz ad-Din (Menjaga Agama) tujuannya untuk menjaga keimanan dan pelaksanaan agama agar manusia tetap menjalankan ajaran Islam dengan baik, Hifz an-Nafs (Menjaga Jiwa) tujuannya untuk melindungi

keselamatan dan kehidupan manusia, Hifz al-Aql (Menjaga Akal) tujuannya menjaga akal manusia agar dapat berpikir dengan baik dan tidak rusak, Hifz an-Nasl (Menjaga Keturunan) tujuannya menjaga kehormatan dan keberlangsungan keturunan manusia, Hifz al-Mal (Menjaga Harta) tujuannya menjaga harta dan hak milik agar tidak hilang, rusak, atau disalahgunakan (Muslimin, 2022). Terutama pada aspek *hifz al-mal* atau menjaga harta. Pengelolaan arsip dokumen asuransi dilakukan untuk menjaga data, informasi, dan hak nasabah agar tetap aman, tidak hilang, serta mudah digunakan kembali saat dibutuhkan. Selain itu, penggunaan sistem digital, pembatasan akses data, dan pengamanan dokumen juga menunjukkan adanya upaya menjaga keamanan informasi sebagai bentuk tanggung jawab dan perlindungan terhadap hak nasabah. Dengan demikian, implementasi manajemen arsip dokumen asuransi sejalan dengan tujuan Maqasid Syariah dalam menjaga kemaslahatan dan keamanan informasi.

Implikasi praktis dari penerapan manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang adalah meningkatnya keamanan informasi, kemudahan temu kembali dokumen, efisiensi pelayanan kepada nasabah, serta perlindungan terhadap hak-hak finansial nasabah. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip fisik masih belum sepenuhnya optimal karena belum didukung oleh kebijakan khusus, standar operasional prosedur (SOP), sistem klasifikasi arsip, dan mekanisme pengawasan yang terstruktur. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan arsip dan hak-hak nasabah. Oleh karena itu, penguatan tata kelola arsip fisik menjadi penting agar tujuan Hifz al-Mal dapat diwujudkan secara lebih komprehensif, baik pada arsip digital maupun arsip fisik. Dengan demikian, implementasi manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang dapat dipandang sejalan dengan prinsip Maqasid Syariah, terutama dalam menjaga harta (Hifz al-Mal) dan mendukung pengelolaan informasi yang berkualitas (Hifz al-Aql), sehingga memberikan kemaslahatan bagi nasabah, pegawai, dan institusi perbankan secara keseluruhan (Uyun, 2018).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen arsip dokumen asuransi di Bank Sinarmas Kota Malang telah berjalan cukup baik pada aspek pengelolaan arsip digital. Sistem digital yang digunakan mampu mendukung proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengamanan dokumen secara efektif melalui penerapan akses terbatas, tanda tangan elektronik, dan e-KYC. Selain itu, tanggung jawab pengelolaan arsip telah dilaksanakan oleh pihak bancassurance dengan dukungan pengawasan dan evaluasi dari pimpinan.

Namun, pengelolaan arsip fisik masih belum optimal karena belum didukung oleh kebijakan dan SOP tertulis yang mengatur penyimpanan, klasifikasi, pengendalian, dan pemusnahan dokumen. Kondisi ini menyebabkan penyimpanan arsip fisik dilakukan secara tidak terstandar dan berpotensi menimbulkan risiko keamanan data nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan kebijakan dan prosedur tertulis terkait pengelolaan arsip fisik agar tercipta tata kelola arsip yang lebih tertib, aman, dan sesuai dengan prinsip manajemen arsip serta tata kelola perbankan yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank Sinarmas Kota Malang perlu menyusun SOP dan sistem penyimpanan arsip fisik yang lebih terstruktur untuk meningkatkan keamanan dan kemudahan temu kembali dokumen.
2. Perusahaan perlu memberikan pelatihan khusus mengenai pengelolaan arsip fisik guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam penataan dan penyimpanan dokumen.
3. Arsip fisik sebaiknya disimpan pada tempat penyimpanan khusus yang terorganisasi agar lebih mudah dikendalikan dan diakses.
4. Monitoring dan evaluasi pengelolaan arsip perlu dilakukan secara berkala untuk meminimalkan kesalahan dalam pencatatan dan penyimpanan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Caniago, I., Dalimunthe, A. A., Islam, U., & Sumatera, N. (2021). *Sistem pengelolaan arsip debitur*. 18(3), 392–396.
- Amalia, A. T. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (E-Arsip) Berbasis Microsoft Access Terhadap Efektivitas Penemuan Kembali Arsip Pada SMKN 4 Surabaya*. 10, 195–210.
- Antow. (2023). *Lex Crimen Vol.XII/No.2/Mei/2023 Tinjauan Hak dan Kewajiban Penanggung dan Tertanggung dalam Perasuransian di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*. 2.
- Asniar, A., Muharam, L. O., & Silondae, D. P. (2020). Faktor-Faktor penyebab rendahnya minat baca siswa. *Jurnal Ilmiah Bening : Belajar Bimbingan Dan Konseling*, 4(1). <https://doi.org/10.36709/bening.v4i1.10484>
- Astuti, I. (2020). *Konsep akutansi alquran*. 37–47.
- Atikalina, sidabariba aulia. (2023). *Perlindungan hukum terhadap lembaga perbankan akibat klaim asuransi jiwa kredit apabila terdapat penolakan pembayaran klaim*. 2(2), 265–276.
- Azmi. (2022). *Pengelolaan Arsip dalam Menunjang Layanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri*. 3, 57–69.
- Bafadhol. (2017). *Pendidikan Akhlak*. 0(12).
- Cahyani. (2021). *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 2(2), 231–243.
- Damanik. (2025). *Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik (RME) Puskesmas di Lingkungan Dinas Kesehatan , Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Batu Bara*.
- Dwi. (2021). *Pemanfaatan teknologi informasi pada pengelolaan arsip dinamis di bidang pelayanan pencatatan sipil Disdukcapil Kabupaten Karanganyar*. 13–23.
- Fathurrahman, M. (2018). *Pentingnya arsip sebagai sumber informasi*. 3(2), 215–225.
- Habna. (2026). *Strategi Kempemimpinan Dalam Mengelola Keamanan Arsip*

Pendidikan. 12.

- Hayat, B. (2024). *Electronic Document, Information, and Archive Management system in Economic Institutions ; A Descriptive Study Of The on Base System Article history : Keywords : Archives ; Documents ; Information ; Electronic Management ; Electronic Documents ; ELECTRO. 1–19.*
- Islam. (2025). *Implementasi Manajemen Dalam Pendidikan Islam. 10(36).*
- Jannana, N. S., & Islam, M. P. (2018). *Manajemen Arsip sebagai Bagian Hidup Organisasi : Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. 3(November), 335–351.*
- Junandi. (2022). *Penerapan Standar Nasional Indonesia dalam Tata Kelola Arsip Digi- tal di Kantor Arsip Universitas Indonesia. 13(2), 79–88.*
<https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art3>
- Latif, F. (2015). *Perancangan Sistem Elektronik Manajemen Arisp Elektronik. 3(1), 21–31.*
- Lestari. (2024). *Pengelolaan e - Archives melalui Document Management System Berbasis Website di PT . Bridgestone Tire Indonesia Management of e- Archives Through a Website-Based Document Management System at PT . Bridgestone Tire Indonesia. 3, 48–61.*
- Maharani. (2023). *Jurnal Pustaka Ilmiah Analisis Manajemen Arsip Dinamis. 9(2), 67–74.*
- Muslimin. (2022). *Konsep Maqasid As Syariah. 7(2).*
- Mustika. (2018). *Jurnal Iqra' Volume 1 2 No.01 Mei 2018 Pengelolaan arsip di detik Sumatera Selatan Reni Mustika, Aprillian Chairunesa, Desti Dwi Putri, dan Eksi Pratama. 1(01), 83–98.*
- Mutmainah. (2025). *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Pentingnya Pengelolaan Dokumen Digital Pribadi. 4(2), 154–164.*
- Nazifah, N. A., Khotimah, H., Iswandi, N., Nazifah, N. A., Khotimah, H., Anggraini, M., Studi, P., & Perpustakaan, I. (2019). *Sistem Manajemen Arsip di Mts Aulia Cendika. 2(2).*
- Nur. (2021). *Pengelolaan arsip di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Cianjur. 55–69.*
- Oktavia. (2025). *Keyword : Competence of administrative staff , effectiveness of*

- archive management , and educational institutions . Abstrak pendidikan . Pendahuluan. 2, 42–57.*
- Pertama. (2016). *Manajemen kearsipan. 12(3), 120–125.*
- Qur. (2021). *Program Studi Pendidikan Agama Islam. 14(01), 78–90.*
- Rahmawati, N. A. (2019). Urgensi Kelas Literasi Informasi Bagi Mahasiswa di Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan, 10.*
- Rakhmawati. (2021). *Peran Pengelolaan Dokumen Kepemilikan Aset Berbasis ISO 9001 : 2015 Terhadap Upaya Revitalisasi Jalur Kereta Api di Indonesia. 7(1), 94–104. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v7i1.32911>*
- Ramudin, R. P. (2019). *Pengelolaan Arsip Sesuai Standar Internasional (ISO 15489 - 1 : 2016) Studi Kasus Pengelolaan Arsip Bank Indonesia. 3(1), 14–25.*
- Regina. (2020). *Implementasi Iso 14589:2016 di Bank Indonesia. 19(43), 67–75.*
- Rosini, R.-. (2019). Pengaruh Literasi Informasi Kesehatan Melalui Edukomik Terhadap Peningkatan Pengetahuan Kesehatan Pada Anak Usia Dini. *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 2(1). <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v2i1.373>*
- Samarinda. (2020). *Pelatihan Kearsipan. 263–267.*
- Setiawan. (2025). *Peran Arsiparis dalam Menjamin Keaslian Dokumen Pejabat Publik. 4(4), 426–435.*
- Siagian. (2025). *Peningkatan Efisiensi Administrasi Desa. 3(2), 108–112.*
- Siti Eniyatul Uyun. (2018). Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah). *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman, 9(2), 53–54.*
- Standardization, the organization for. (2008). The International Organization for Standardization (ISO). *New Political Economy, 13(3), 357–367. <https://doi.org/10.1080/13563460802302693>*
- Tadris. (2024). *At-Tadris : Journal of Islamic Education At-Tadris : Journal of Islamic Education. 3(2), 154–169. <https://doi.org/10.56672/attadris.v3i2.161>*
- Tatyana. (2020). *Sistem Pengelolaan Kearsipan Debitur di Unit Adc PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Margonda. 09.*
- Tenaga. (2021). *Pelatihan Kearsipan Bagi Tenaga Pendidik. 1, 41–48.*
- Tuzzuhro, F. (2023). *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. 11(2), 78–*

87.

Utomo, T. P. (2020). Literasi Informasi Di Era Digital Dalam Perspektif Ajaran Islam. *Buletin Perpustakaan*, 3(1).

Wahyuni, E., & Sa, L. (2022). *Analysis of the Implementation of ISO 15489 : 2016 Record Management at Bank Indonesia Representative Offices*. 9(2), 585–594.

Wahyuningsih. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Digital*. 10, 419–425.

Yuria. (2021). *Peningkatan Pemahaman Arsip*. 01(1).

Zuhriana. (2025). *Manajemen Arsip Dokumen Bidang Tata Usaha Pendidikan Jambura Journal of Educational Management*. 6, 14–28.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-71.O/FST.01/TL.00/05/2026
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Sinarmas Kota Malang
Jl. Jenderal Basuki Rahmat No.58, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : WULAN WAHYU RIFANA
NIM : 210607110052
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI MANAJEMEN DOKUMEN ARSIP ASURANSI DI BANK SINARMAS KOTA MALANG
Dosen Pembimbing : GANIS CHANDRA PUSPITADEWI, S.IP., MA

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Bank Sinarmas Kota Malang dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 01 Mei 2026 sampai dengan 31 Mei 2026.

Malang, 25 Mei 2026
a.n Dekan
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Prof. Dr. EVIKA SANDI SAVITRI, M.P.
NIP. 197410182003122002

Gambar 6.1 Surat Izin Penelitian



Gambar 6.2 Dokumentasi wawancara dengan Branch Manager



Gambar 6.3 Dokumentasi wawancara bersama Bancassurance



Gambar 6.4 Dokumentasi wawancara bersama Bancassurance

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I NS

Aspek kebijakan

P: Apakah ada kebijakan yang di terapkan di bank sinarmas terkait manajemen dokumen asuransi?

- Ya ada, saya sebagai pimpinan menginstruksikan peralihan media simpan dari manual ke server digital demi mempermudah proses pencarian atau temu kembali dokumen nasabah secara instan, menginstruksikan peralihan media simpan dari manual ke server digital demi mempermudah proses pencarian atau temu kembali dokumen nasabah secara instan, serta sebagai langkah manajemen risiko untuk meminimalkan potensi kerusakan atau kehilangan berkas penting.

P: apakah ada kebijakan yang di terapkan di bank sinarmas terkait tujuan pengelolaan arsip?

- iya, untuk kebijakan pengelolaan ada 3 poin yang saya terapkan, Kebijakan pemusatan media simpan yang dimana pimpinan menetapkan bahwa media penyimpanan utama data nasabah bukan lagi lemari fisik atau gudang arsip, melainkan server terintegrasi milik perusahaan melalui aplikasi khusus, Kebijakan standarisasi kecepatan layanan yaitu pimpinan menuntut adanya efisiensi waktu kerja, Kebijakan digitalisasi ini diberikan agar proses pencarian (temu kembali) dokumen nasabah terstandarisasi secara instan, sehingga pelayanan kepada nasabah jauh lebih cepat, Kebijakan Manajemen Risiko Pimpinan mengeluarkan kebijakan ini sebagai langkah preventif untuk mengamankan aset informasi perusahaan. Dokumen kertas rawan sobek, basah, atau terselip, sehingga pimpinan mewajibkan konversi ke digital demi meminimalkan risiko kehilangan berkas-berkas penting nasabah.

P: untuk kebijakan fisik terkait tujuan pengelolaan arsip apakah ada?

- Sejauh ini belum ada, karena saya mengalihkan seluruh fokus tata kelola dan operasionalnya ke arah digitalisasi penuh

P: apa alasan Ibu sebagai pimpinan tidak membuat kebijakan pada tujuan pengelolaan arsip?

- Karena sistem aplikasi yang ada saat ini sudah sangat memadai, aman, dan mencakup seluruh kebutuhan administrasi nasabah

P: kalau terkait kebijakan ruang lingkup arsip yang teratur apa ada?

- iya ada, tapi khusus untuk pengelolaan digital, karena keseluruhan pengelolaan asuransi sudah ada di dalam sistem aplikasi. Yang disana itu sudah ada kebijakan masing-masing di setiap kebutuhannya.

P: bagaimana implementasi kebijakan pada sistem digital itu?

- Saya sebagai pimpinan memberikan regulasi bahwa setiap dokumen nasabah yang diunggah wajib dimasukkan ke dalam menu dan kategori elektronik yang sudah disediakan, sehingga dokumen otomatis terkelompokkan dengan rapi, terstruktur, dan sistematis sesuai jenisnya.

P: kalau untuk kebijakan arsip fisiknya bagaimana terkait keteraturan pada ruang lingkup arsipnya?

- sejauh ini tidak ada kebijakan atau sop khusus penyimpanan arsip fisik. Karena semua sudah sistem digital.

P: lalu bagaimana implementasi untuk arsip fisiknya?

- ya kami menyimpan personal atau bisa di simpan di dalam kantor. Untuk dokumen. Tetapi khususnya tidak ada klasifikasi, pelabelan atau penomoran khusus penyimpanan arsip fisik. Hanya sekedar penyimpanan biasa.

P: kalau terkait prinsip pada pengelolaan arsip apa ada kebijakan tertulis atau tidak tertulis yang di terapkan di bank sinarmas ini?

- iya ada, kebijakan secara lisan dan implementasi langsung. Khususnya arsip digital. Agar menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen.

P: bagaimana itu implementasinya?

- setiap pegawai tidak bisa sembarangan akses arsip atau sistem digital yang di sediakan. Hanya pegawai asuransi yang mempunyai kode yang di berikan oleh pusat.

P: lalu kalau untuk prinsip pada arsip fisiknya bagaimana?

- sejauh ini masih sama tidak optimal terkait kebijakan. Sesuai dengan pegawai personal untuk keamanan dan kerahasiaan nya.

P: untuk kebijakan tanggung jawab pada pengelolaan arsip apakah ada?

- Bancassurance bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi dokumen, mulai dari pengecekan kelengkapan berkas hingga pengunggahan dokumen ke sistem.

P: untuk kebijakan itu dari ibu sebagai pimpinan seperti apa?

- kalau saya hanya melakukan pengawasan, evaluasi dan monitoring

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

Aspek kebijakan

P: untuk kebijakan atau SOP untuk manajemen arsip dokumen asuransi apa ada di bank sinarmas ini?

- Iya, kebijakannya jelas ada mbak. Dari pihak pimpinan pusat maupun kepala cabang di sini, kami memang diberikan kebijakan dan instruksi tegas untuk memfokuskan seluruh pengelolaan arsip dokumen asuransi ke sistem digital, yaitu lewat aplikasi resmi bank. Jadi, pimpinan tidak mau lagi kita repot dan bertumpu pada pemberkasan manual

P: hanya untuk arsip atau bagaimana?

- untuk kebijakan juga di terapkan secara keseluruhan.

P: yang di maksud keseluruhan itu seperti apa?

- ya salah satu contohnya, seperti target penjualan, sop keterampilan kerja. Jadi itu yang di maksud keseluruhan

P: kalau untuk kebijakan tujuan pengelolaan arsip juga di terapkan ya?

- iya betul, tetapi sejauh ini hanya fokus pada pengelolaan digital nya, karena ya sejauh saya bekerja di sini untuk pengelolaan arsip fisik masih tidak beraturan.

P: tidak beraturan seperti apa itu ?

- ya arsip fisik itu dokumen salinan dari sistem semuanya, jadi arsip fisik ya hanya di perlukan ketika membutuhkan, contoh nasabah yang ingin mengisi formulir secara tulis atau nasabah yang ingin memahami rilplay produk dengan hardfile.

P: untuk kebijakan ruang lingkup arsip sendiri bagaimana penerapannya?

- kalau digital sangat teratur ya, karena semua sudah tersusun sesuai kebutuhan, dan seluruh dokumen di wajibkan di upload dalam sistem, tapi kalau untuk arsip fisiknya itu yang belum.

P: bagaimana itu penerapannya kalau memang pada arsip fisik belum ada kebijakan?

- ya kami pegawai hanya menyimpan personal segala arsip fisik salinan dari nasabah, karna semua juga tetap di upload di dalam sistem.

P: kalau untuk kebijakan prinsipnya apa ada?

- kalau untuk prinsip pengelolaan arsip tentu ada, kebijakan yang di berikan oleh pimpinan untuk menjaga keamanan arsip

P: apakah itu di terapkan di semua pengelolaan baik digital atau fisik?

- hanya digital saja, karena kami sebagai pegawai di beri kode akses yang tidak sembarang orang bisa akses sistem, jadi aman untuk data keseluruhan.

P: terus bagaimana untuk arsip fisiknya kalau tidak ada kebijakan?

- ya kami hanya menjaga personal saja untuk data nasabah yang bertanggung jawabkan kepada kami. Dan kami akan menjaga karena juga ketika kami sendiri menyebarkan itu juga tidak mungkin karena ada proses hukumnya dari perbankan sinarmas.

P: jadi memang tidak ada kebijakan khusus arsip fisiknya dari asuransi ya? Tapi dari sop perbankan?

- iya karena sop keseluruhan penyebaran data nasabah juga termasuk dalam pelanggaran hukum.

P: kalau untuk kebijakan pada tanggung jawab semua pihak pada asuransi bank sinarmas apa ada?

- ada, kami bancassurance bertugas mengecek kelengkapan berkas, menginput data, dan mengunggah dokumen ke aplikasi.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

Aspek kebijakan

P: untuk penerapan atau implementasi salah satu kebijakan yaitu dari ruang lingkup arsip itu bagaimana?

- Untuk arsip digital sudah terstruktur di dalam sistem, jadi setiap dokumen memiliki tempat dan bagian masing-masing sesuai jenis dokumennya sedangkan kalau untuk arsip fisik belum ada klasifikasi atau penataan khusus sehingga penyimpanannya masih belum optimal.

P: terus bagaimana untuk arsip fisiknya kalau begitu?

- ya kami sebagai pegawai hanya menyimpan di dalam map masing”, atau biasanya kami letakan di dalam map kantor atau lemari yang tersedia disana.

P: kemudian untuk kebijakan pada prinsip-prinsip arsip itu bagaimana?

- ya di terapkan oleh atasan langsung, untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan.

P: apakah semua itu untuk keseluruhan prinsip arsip digital dan fisik?

- tidak hanya digital saja.

P: untuk akses digitalnya bagaimana itu?

- Akses terhadap data dan dokumen asuransi tidak bisa dibuka oleh semua pegawai.

Hanya pegawai bancassurance yang memiliki akun dan kode akses khusus yang diberikan oleh pimpinan

P: kalau untuk fisiknya berarti bisa di akses oleh semua orang kalau tidak ada kebijakannya, sedangkan pegawai juga menyimpan personal?

- iya benar, tapi di jamin aman untuk data, karena kami sebagai pegawai juga tau kalau penyebaran atau penyalahgunaan data orang lain termasuk dari pelanggaran hukum.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

Aspek Tanggung jawab

P: apakah di bank sinarmas tentunya pada asuransi ada penanggung jawab arsip?

- iya ada, Batas tugas dan kewenangan dalam pengelolaan arsip sudah dibagi sesuai posisi masing-masing. Pihak bancassurance memiliki kewenangan dalam mengelola dokumen asuransi, seperti memeriksa kelengkapan dokumen, menginput data, dan mengupload dokumen ke sistem. Sedangkan saya sebagai pimpinan memiliki kewenangan dalam pengawasan dan memastikan seluruh proses pengelolaan arsip serta kegiatan asuransi berjalan sesuai prosedur dan aturan.

P: bagaimana urutan tugas atau wewenang yang di lakukan oleh bancassurance?

- bancassurance melakukan proses tanggung jawab dari mencari nasabah dengan memasarkan produk yang sudah di berikan oleh pusat, kemudian saat nasabah membeli produk maka data di serahkan kepada bancassurance guna untuk persyaratan asuransi, jadi tugasnya cek kelengkapan, input data, dan upload ke dalam sistem, kemudian juga menjaga dokumen atau data dari nasabah atau asuransi.

P: setelah bancassurance melakukan wewenang nya itu kemudian ibu sebagai pimpinan bagaimana?

- karena saya tugasnya adalah melakukan pengawasan, evaluasi dan monitoring.

Jadi tugas itu untuk keseluruhan bukan hanya untuk pengelolaan arsip namun semua pengelolaan asuransi termasuk arsip. Ketika ada closing nasabah saya bisa memantau juga by sistem, karena semua diwajibkan di upload ke dalam sistem. Maka ketika ada salah data atau apa juga otomatis terdeteksi oleh sistem.

P: untuk tanggung jawab arsip fisiknya apa ada penerapannya yang di lakukan oleh pimpinan atau bancassurance?

- karena arsip fisik tidak begitu optimal. Maka arsip fisik juga menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai atau pimpinan

P: bagaimana peran penanggung jawab arsip dalam memastikan dokumen asuransi di kelola secara tertib, aman dan sesuai dengan prosedur yang berlaku?

- kalau untuk bancassurance melakukan tanggung jawab arsip nasabahnya sendiri sendiri.

P: jadi bagaimana untuk memastikan semua itu sesuai?

- karena semua sudah tersistem digital jadi semua harus sesuai dengan sistem, karena saya juga bisa cek atau memantau langsung.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

Aspek Tanggung jawab

P: apakah ada tanggung jawab pengelolaan arsip dari asuransi ini?

- iya tentu ada, kalau dari kita bancassurance melakukan tanggung jawab pengelolaan seluruh administrasi nasabah

P: seperti apa itu contohnya?

- ya dari prospek nasabah kita juga menyiapkan dokumen produk untuk di jual, kemudian Kami yang menyortir berkas nasabah dari awal pendaftaran sampai proses klaim, lalu memasukkannya ke sistem aplikasi agar terdaftar resmi.

P: Terkait implementasi di lapangan, sejauh mana tanggung jawab pegawai terhadap keberadaan arsip digital jika dibandingkan dengan pengelolaan arsip fisik dokumen asuransi tersebut?

- Tanggung jawab utama kami saat ini sangat condong pada sistem digital. Kami bertanggung jawab penuh memastikan data yang diunggah ke aplikasi benar-benar valid, lengkap, dan menggunakan fitur keamanan seperti e-KYC serta tanda tangan elektronik. Namun, untuk arsip fisik (berkas kertas), tanggung jawab

penyimpanannya masih bersifat pribadi. Karena belum ada SOP baku dan sistem gudang arsip fisik yang terpusat untuk unit asuransi, berkas kertas nasabah sementara kami simpan sendiri-sendiri di laci meja atau map pribadi petugas.

P: lalu apakah ada dampaknya dari hal tersebut?

- Ya, dampaknya karena beban tanggung jawab fisik diserahkan ke masing-masing pegawai tanpa panduan klasifikasi yang ketat, dokumen fisik seringkali hanya menumpuk. Fokus tanggung jawab kami tersedot ke aplikasi digital karena sistem itu yang menjadi pusat operasional utama saat ini.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

Aspek Tanggung jawab

P: Mas Bima, selaku Bancassurance Specialist, bagaimana Anda menerjemahkan tanggung jawab pengelolaan data digital ini dalam alur kerja Anda sehari-hari dari awal nasabah datang?

- Tanggung jawab saya dimulai sejak pertama kali tatap muka dengan nasabah. Ketika nasabah setuju membuka produk asuransi, saya bertanggung jawab penuh untuk memeriksa keaslian berkas identitas mereka menggunakan fitur e-KYC (Electronic Know Your Customer). Setelah itu, saya yang menginput data ke aplikasi internal dan memastikan tanda tangan elektronik nasabah sudah tersemat dengan benar. Proses ini krusial karena sistem digital kami langsung terhubung secara terpusat, jadi jika saya salah memasukkan data, tanggung jawab mutlak ada pada saya selaku petugas yang mengeksekusi aplikasi tersebut.

P: Tadi sempat disinggung bahwa dokumen fisik disimpan secara pribadi di laci meja masing-masing karena belum ada SOP baku. Bisa dijelaskan bagaimana Anda mengelola tanggung jawab penyimpanan mandiri tersebut agar berkas tidak hilang?

- Jujur, ini menjadi beban tanggung jawab ekstra yang cukup menantang buat saya. Karena tidak ada pedoman klasifikasi atau sistem penomoran arsip fisik yang baku dari bank untuk dokumen asuransi, saya berinisiatif mengelompokkannya sendiri. Biasanya saya masukkan ke dalam map-map plastik (clear holder) atau ordner berdasarkan nama nasabah atau bulan transaksi, lalu saya simpan di laci meja kerja saya. Kendalanya, kalau berkas fisik sudah semakin menumpuk, laci meja tidak lagi muat dan risiko dokumen terselip atau tertukar menjadi sangat tinggi karena ruang

penyimpanan yang terbatas.

P: Dalam pengelolaan manajemen arsip berbasis aplikasi, kendala sistem seperti error atau jaringan lambat pasti pernah terjadi. Sejauh mana batasan tanggung jawab Anda dalam mengatasi kendala digital tersebut?

- Tanggung jawab saya terbatas pada pelaporan dan dokumentasi kendala. Jika aplikasi mengalami error saat saya sedang mengunggah dokumen nasabah, saya bertanggung jawab untuk segera mengambil tangkapan layar (screenshot) sebagai bukti, lalu melaporkannya kepada Ibu NS selaku Branch Manager atau langsung ke tim IT pusat. Saya tidak punya kewenangan atau akses teknis untuk memperbaiki sistem aplikasi itu sendiri. Sembari menunggu perbaikan, tanggung jawab saya beralih untuk memastikan dokumen fisik nasabah tetap aman dan mencatat secara manual transaksi yang tertunda agar data tidak hilang.

P: Menurut pandangan Anda pribadi, apa yang paling dibutuhkan agar tanggung jawab pengelolaan arsip dokumen asuransi ini baik fisik maupun digital bisa berjalan dengan lebih optimal di masa mendatang?

- Menurut saya, bank perlu segera merumuskan SOP tertulis yang khusus mengatur tata cara retensi dan pemusnahan dokumen fisik asuransi, serta menyediakan tempat penyimpanan komunal yang terstandarisasi, seperti lemari arsip khusus (filling cabinet) yang terkunci. Kalau untuk urusan digital, sistemnya sudah sangat membantu dan akuntabel. Namun, penguatan di sektor pengelolaan fisik sangat penting agar kami para pegawai memiliki acuan tanggung jawab yang seragam dan tidak lagi kebingungan menata berkas kertas yang terus bertambah setiap harinya.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

Aspek Monitoring dan evaluasi

P: apakah ada pengecekan pada pengelolaan arsip?

- Pengawasan biasanya dilakukan secara berkala melalui pengecekan dokumen dan data yang sudah diinput ke sistem. Selain itu, setiap pagi juga dilakukan briefing atau rapat sebelum memulai pekerjaan untuk mengevaluasi kendala yang terjadi sebelumnya dan mengingatkan kembali prosedur kerja agar tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan dokumen asuransi. Evaluasi dilakukan dengan melihat kesesuaian data, kelengkapan dokumen, serta ketepatan proses penginputan agar

pekerjaan tetap berjalan sesuai aturan dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

P: Bagaimana sistem atau mekanisme yang Ibu lakukan selaku pimpinan dalam memonitoring kerja kearsipan dokumen asuransi yang dilakukan oleh tim Bancassurance sehari-hari?

- Untuk monitoring harian, saya memanfaatkan fitur BC Report yang ada di dalam sistem aplikasi internal kami. Lewat menu laporan digital ini, saya bisa memantau secara real-time berapa banyak dokumen nasabah yang sudah diinput, diunggah (upload), atau jika ada data yang masih menggantung (pending) karena belum lengkap berkasnya. Jadi, pengawasan sisi digitalnya terpantau langsung lewat sistem kontrol elektronik tersebut.

P: Apakah ada monitoring yang dilakukan secara tatap muka atau evaluasi berkala di luar sistem digital tersebut?

- Ya, tentu saja. Kami mengadakan briefing rutin setiap pagi sebelum operasional kantor dimulai. Di dalam briefing tersebut, saya mengevaluasi capaian kerja harian, termasuk mengecek apakah para petugas menemui kendala dalam pengarsipan dokumen atau masalah teknis pada aplikasi pada hari sebelumnya. Ini menjadi ruang evaluasi langsung agar masalah di lapangan bisa cepat diselesaikan.

P: Ibu NS, bagaimana tanggapan Ibu selaku pimpinan mengenai hasil evaluasi penumpukan berkas fisik yang dikeluhkan oleh tim Bancassurance?

- Kami menyadari hasil evaluasi tersebut. Fokus industri perbankan saat ini memang diarahkan ke digitalisasi (Paperless) dengan fitur e-KYC dan tanda tangan elektronik untuk efisiensi. Namun, sebagai tindak lanjut monitoring ini, kami terus berkoordinasi dengan kantor pusat agar ke depan diterbitkan regulasi atau SOP yang lebih tegas mengenai standarisasi pemeliharaan dan pemusnahan dokumen fisik di tingkat cabang, supaya tidak menjadi beban penumpukan bagi pegawai.

P: Mengingat dokumen asuransi perbankan berisi data finansial yang sangat sensitif, bagaimana Ibu melakukan monitoring terhadap keamanan arsip dari risiko kebocoran data atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang?

- Kami menerapkan pengawasan ketat melalui sistem pembatasan hak akses (user privilege). Secara berkala, kami mengevaluasi daftar akun pegawai yang memiliki otoritas membuka aplikasi data asuransi tersebut. Hanya tim Bancassurance Specialist resmi (AR dan BP) yang memegang kode akses khusus. Jika ada pegawai

dari unit lain atau pihak luar yang mencoba mengakses tanpa izin, sistem digital kami akan mencatatnya, dan itu langsung menjadi bahan evaluasi keamanan pada briefing berikutnya.

P: Jika dari hasil monitoring BC Report ditemukan adanya kesalahan input data nasabah atau dokumen yang diunggah (upload) kurang jelas gambarnya, bagaimana proses evaluasi dan perbaikannya?

- Jika sistem memunculkan status pending atau reject dari pusat akibat dokumen kurang jelas, saya langsung menegur petugas yang bersangkutan saat itu juga atau dibahas di briefing pagi. Kami tidak menunggu waktu lama untuk evaluasi karena menyangkut waktu penerbitan polis nasabah.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

Aspek Monitoring dan evaluasi

P: Berdasarkan hasil monitoring selama ini, apa kendala utama yang sering dievaluasi terkait penggunaan aplikasi arsip asuransi digital, dan bagaimana dampaknya?

- Hasil evaluasi berkala kami menunjukkan kendala terbesar ada pada stabilitas jaringan atau sistem yang terkadang down. Ketika aplikasi sedang error atau lambat, proses pengunggahan dokumen asuransi nasabah menjadi terhambat. Dampaknya, proses verifikasi data dari pusat menjadi tertunda dan data yang seharusnya sudah tersip secara digital terpaksa mengantre.

P: Jika monitoring dokumen digital dilakukan lewat BC Report, bagaimana dengan monitoring dan evaluasi untuk keberadaan berkas fisik asuransi di kantor?

- Nah, ini yang menjadi catatan evaluasi penting. Monitoring untuk arsip fisik sebenarnya kurang berjalan optimal karena belum ada SOP baku mengenai pengelolaan, klasifikasi, hingga pemusnahan dokumen fisik asuransi di kantor cabang. Akibatnya, pemantauan kondisi fisik dokumen hanya didasarkan pada inisiatif kami masing-masing petugas.

P: Bagaimana dengan monitoring keamanan untuk berkas fisik yang disimpan mandiri di laci meja kerja Anda, Mas Rachman?

- Untuk berkas fisik, monitoring keamanannya murni mengandalkan kedisiplinan kami. Evaluasi dari pimpinan selalu mengingatkan agar setiap kali kami

meninggalkan meja kerja—baik saat istirahat maupun pulang kantor—laci tempat menyimpan map dokumen nasabah harus dalam keadaan terkunci rapat. Jadi, meskipun belum ada ruang arsip khusus di cabang, kami meminimalkan risiko kehilangan berkas fisik dengan kontrol mandiri tersebut.

P: Berdasarkan pemantauan Anda berdua sebagai pelaksana di lapangan, bagaimana hasil evaluasi efisiensi waktu setelah beralih menggunakan sistem manajemen arsip berbasis aplikasi digital ini?

- Secara umum, hasil evaluasi efisiensinya sangat tinggi. Jika dulu pencarian data nasabah harus membongkar tumpukan kertas satu per satu yang memakan waktu lama, sekarang dengan adanya aplikasi digital, kami tinggal memasukkan nama atau nomor identitas nasabah, dan seluruh riwayat dokumen langsung muncul dalam hitungan detik. Ini mempersingkat waktu layanan secara signifikan.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

Aspek Monitoring dan evaluasi

P: Bagaimana Mas Bima melihat tindakan evaluasi atau solusi yang diambil ketika sistem aplikasi tersebut mengalami gangguan?

- Jika dari hasil monitoring kami mendapati sistem sedang error, kami langsung mengevaluasinya bersama Ibu NS saat briefing atau melaporkannya langsung lewat grup koordinasi. Langkah evaluatif darurat yang kami lakukan adalah mencatat manual dulu transaksi nasabah dan mengamankan berkas fisiknya. Kami tidak bisa membetulkan aplikasinya sendiri karena itu ranah IT pusat, jadi fungsi evaluasi kami adalah memastikan tidak ada data nasabah yang tercecer selama sistem bermasalah.

P: Mas Bima, apa hasil evaluasi Anda terhadap dampak dari belum adanya SOP pengawasan dokumen fisik tersebut di meja kerja Anda?

- Evaluasi dari saya pribadi, dampaknya adalah terjadinya penumpukan berkas fisik. Karena tidak ada aturan tertulis (SOP) yang membatasi berapa lama berkas kertas ini harus disimpan di cabang (retensi) sebelum dimusnahkan atau dikirim ke gudang pusat, dokumen nasabah dari bulan-bulan lalu terus menumpuk di laci meja kami. Secara estetika dan keamanan kerja, ini berkali-kali kami evaluasi karena ruang penyimpanan mandiri kami sangat terbatas dan rawan terselip.

P: Mas Bima, apa tindakan korektif yang Anda lakukan sebagai tindak lanjut jika menerima hasil evaluasi kesalahan dokumen tersebut?

- Jika dievaluasi ada berkas yang kurang jelas atau keliru, saya bertindak cepat. Saya akan mengecek kembali arsip fisik asli nasabah yang ada di laci saya untuk dicocokkan kembali data-datanya. Jika masalahnya hanya pada kualitas pindaian (scan), saya akan melakukan proses upload ulang ke aplikasi. Keberadaan berkas fisik di meja kerja kami ini setidaknya mempermudah proses evaluasi korektif cepat seperti ini tanpa harus memanggil nasabah kembali ke kantor.

P: Berdasarkan pemantauan Anda berdua sebagai pelaksana di lapangan, bagaimana hasil evaluasi efisiensi waktu setelah beralih menggunakan sistem manajemen arsip berbasis aplikasi digital ini?

- Saya setuju. Evaluasi dari sisi efektivitas kerja juga menunjukkan fitur e-KYC dan tanda tangan elektronik sangat memangkas birokrasi pengiriman dokumen fisik ke kantor pusat. Hanya saja, efisiensi ini akan menjadi sempurna jika masalah ketidakstabilan jaringan yang kadang membuat sistem down dan masalah penumpukan berkas fisik di laci meja kerja kami bisa segera dicarikan solusinya oleh manajemen pusat.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK PENILAIAN

P: Ibu NS, apa saja indikator atau parameter yang digunakan oleh pihak manajemen untuk menilai bahwa implementasi sistem arsip digital asuransi di kantor cabang ini sudah berjalan dengan sukses?

- Penilaian utama kami didasarkan pada dua hal: kecepatan proses dan tingkat kelengkapan data (zero reject). Kami menilai sistem ini sukses jika Bancassurance Specialist mampu menyelesaikan input data nasabah, memverifikasi lewat e-KYC, dan mengunggah dokumen tanpa ada penundaan di hari yang sama. Jika laporan bulanan di BC Report menunjukkan grafis pending yang minim dan polis nasabah bisa terbit cepat dari pusat, maka penilaian kinerja kearsipan digital kami dianggap berhasil dan memenuhi standar perusahaan.

P: Terkait dokumen fisik asuransi yang disimpan secara mandiri di laci meja pegawai, bagaimana Ibu menilai risiko keamanan dan kelayakan metode

penyimpanan tersebut?

- Jika harus jujur dalam melakukan penilaian, kondisi penyimpanan fisik saat ini kurang ideal dan memiliki risiko (risk assessment) yang cukup tinggi. Karena belum adanya SOP tertulis dari pusat mengenai tata cara retensi (jangka waktu penyimpanan) dokumen fisik di cabang, penumpukan berkas di laci meja kerja pegawai menjadi tidak terhindarkan. Penilaian saya secara berkala menunjukkan bahwa metode ini rentan terhadap risiko kerusakan kertas atau dokumen terselip, meskipun sejauh ini tim kami sangat berhati-hati menjaganya.

P: Bagaimana proses penilaian terhadap kecakapan atau kompetensi para pegawai Bancassurance dalam mengoperasikan sistem kearsipan berbasis aplikasi ini?

- Penilaian kompetensi dilakukan secara berkala dan berjenjang. Sejak awal, para petugas Bancassurance sudah dibekali pelatihan khusus dari pusat mengenai sistem operasional aplikasi ini. Di tingkat cabang, saya menilai kompetensi harian mereka dari cara mereka menangani kendala teknis. Jika sistem sedang down, sejauh mana mereka tanggap melakukan langkah mitigasi seperti pencatatan manual dan pengamanan berkas fisik nasabah, itu menjadi poin penting dalam penilaian kedisiplinan kerja mereka.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK PENILAIAN

P: apakah ada nilai tentu pada masa guna arsip dan bagaimana itu?

- Penentuan masa simpan arsip dokumen asuransi biasanya kami mengikuti masa aktif asuransi nasabah di dalam sistem. Selama asuransi masih aktif, data dan dokumen tetap disimpan dan digunakan. Jika masa asuransi sudah berakhir, maka status di sistem akan berubah menjadi habis atau tidak aktif, sehingga dokumen tersebut tidak lagi digunakan dalam kegiatan operasional. Namun, arsip fisik juga tetap dibutuhkan, terutama ketika nasabah ingin membaca atau melihat langsung produk asuransi dalam bentuk dokumen fisik, bukan hanya file digital. Oleh karena itu, meskipun pengelolaan lebih banyak dilakukan melalui sistem digital, dokumen fisik tetap disediakan sebagai pendukung pelayanan kepada nasabah.

P: Bagaimana Mas Rachman menilai kegunaan praktis dari fitur digital ini dalam mendukung penilaian performa kerja harian Anda?

- Sistem aplikasi ini sangat membantu penilaian performa kami secara objektif. Karena tanda tangan sudah elektronik dan dokumen langsung terarsip di sistem pusat saat itu juga, nilai efisiensi kerja kami menjadi sangat bagus. Kami tidak perlu lagi dinilai berdasarkan berapa banyak lemari yang kami rapikan, melainkan seberapa cepat dan akurat data nasabah masuk ke dalam sistem.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK PENILAIAN

P: Mas Bima, bagaimana Anda menilai dampak penumpukan fisik ini terhadap kenyamanan dan produktivitas ruang kerja Anda sehari-hari?

- Penilaian saya dari sisi efisiensi ruang kerja, kondisi ini cukup mengganggu. Setiap bulan volume berkas fisik nasabah asuransi selalu bertambah, sementara laci meja kami terbatas. Kami menilai perlu adanya standarisasi penilaian kelayakan fasilitas, seperti pengadaan lemari arsip khusus (filling cabinet) agar dokumen fisik tidak bercampur dengan perlengkapan kerja pribadi pegawai di dalam laci.

P: Apakah ada masukan atau penilaian mandiri (self-assessment) dari Mas Bima terkait kemampuan tim dalam mengelola dinamika kearsipan ini?

- Secara kompetensi pengoperasian aplikasi digital, saya menilai tim kami sudah sangat siap dan adaptif dengan kebijakan paperless. Namun, tantangan terbesarnya bukan pada teknologi, melainkan pada penilaian regulasi fisik. Kami sangat berharap manajemen memberikan penilaian khusus untuk menerbitkan SOP pemusnahan dokumen fisik, agar kompetensi kami di bidang manajemen kearsipan bisa menyeluruh, baik dari aspek digital maupun pengelolaan dokumen konvensional.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK KOMPETENSI DAN PELATIHAN

P: Ibu NS, sebelum para Bancassurance Specialist ini diterjunkan langsung untuk mengelola dokumen asuransi nasabah, pelatihan apa saja yang wajib mereka ikuti terkait manajemen kearsipan berbasis aplikasi ini?

- Setiap pegawai Bancassurance yang ditempatkan di cabang, termasuk Mas Rachman dan Mas Bima, wajib mengikuti pelatihan intensif terpusat terlebih

dahulu. Pelatihan ini mencakup penguasaan teknis sistem aplikasi internal bank, tata cara menginput data, hingga simulasi proses scanning dan uploading dokumen. Kami memastikan mereka memiliki kompetensi dasar yang matang sebelum menyentuh data riil nasabah di lapangan.

P: Bagaimana tanggapan Ibu NS mengenai keterbatasan kompetensi pegawai dalam menata arsip fisik akibat absennya pelatihan khusus tersebut?

- Secara struktural, industri perbankan saat ini memang menuntut kompetensi teknologi yang tinggi dari pegawai. Namun, kami mengakui bahwa minimnya pelatihan pengarsipan dokumen fisik berkolerasi dengan penumpukan kertas di laci para petugas. Oleh karena itu, melalui briefing pagi rutin, saya selaku pimpinan mencoba memberikan pengarahan mandiri (edukasi internal) tentang pentingnya kerapian dan keamanan penyimpanan dokumen fisik, sembari menunggu adanya pembekalan pelatihan regulasi fisik yang baku dari kantor pusat.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK KOMPETENSI DAN PELATIHAN

P: kalau untuk kompetensi dan pelatihan apakah ada?

- Biasanya kami ada training dan tes untuk bancassurance, kadang online lewat aplikasi atau Zoom dengan bancassurance Jawa Timur, dan kadang juga ada training langsung di Surabaya atau Jakarta.

P: Mas Rachman, bagaimana Anda melihat dampak dari pelatihan tersebut terhadap kesiapan kompetensi Anda dalam menjalankan sistem kearsipan digital sehari-hari?

- Pelatihan kearsipan digital yang diberikan sangat aplikatif. Kami dilatih agar jeli melihat kelengkapan dokumen fisik nasabah sebelum memindahkannya ke sistem digital. Berkat pelatihan itu, kami menjadi sangat kompeten dalam mengoperasikan fitur-fitur keamanan seperti e-KYC dan validasi tanda tangan elektronik. Kompetensi digital ini memangkas banyak waktu operasional kami karena sistem penataan arsip di aplikasi sudah terstruktur otomatis oleh pusat.

P: Ketika sistem aplikasi digital mengalami gangguan (down), bagaimana pelatihan yang pernah didapatkan membantu meningkatkan kompetensi Anda dalam mengambil keputusan di lapangan?

- Dalam pelatihan awal, kami sudah ditanamkan kompetensi mitigasi risiko. Jika

sistem error, kami dilatih untuk tidak panik dan segera mengalihkan prosedur ke pencatatan manual sementara. Kami juga bertanggung jawab mengamankan dokumen fisik nasabah agar tidak terselip selama menunggu sistem pulih. Kemampuan beradaptasi dengan situasi darurat ini merupakan hasil dari doktrin kesiapan kerja saat pelatihan dulu.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK KOMPETENSI DAN PELATIHAN

P: Apakah dalam program pelatihan resmi tersebut juga diajarkan mengenai tata cara kompetensi pengelolaan berkas kertas atau arsip fisik asuransi?

- Nah, di situ letak celah pelatihannya. Fokus utama pelatihan dari manajemen memang sepenuhnya diarahkan pada kompetensi sistem digital demi mendukung gerakan paperless. Kami tidak dibekali pelatihan khusus mengenai ilmu kearsipan fisik konvensional, seperti sistem klasifikasi kode arsip, manajemen indeks, atau prosedur retensi dokumen. Akibatnya, kompetensi kami dalam mengelola berkas fisik di laci meja kerja didasarkan pada inisiatif dan perkiraan pribadi saja.

P: Menurut Mas Bima, apakah perlu diadakan pelatihan penyegaran (refreshment training) secara berkala untuk aspek manajemen arsip ini?

- Menurut saya sangat perlu. Teknologi aplikasi kan terus diperbarui, jadi pelatihan penyegaran penting agar kompetensi kami tetap up-to-date. Namun, yang paling krusial, pelatihan ke depan harus seimbang: tidak hanya mengasah kompetensi digital, tetapi juga memberikan edukasi bagi kami mengenai tata kelola pemeliharaan dan pemusnahan dokumen fisik yang menumpuk di kantor cabang.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK PENGENDALIAN RECORD

Bagaimana bentuk pengendalian record yang diterapkan di Bank Sinarmas Kota Malang dalam hal mengklasifikasikan dan membatasi hak akses terhadap data digital nasabah asuransi?

- Pengendalian record digital kami sudah tersentralisasi dan dikendalikan secara otomatis oleh sistem aplikasi pusat. Sistem klasifikasi datanya didasarkan pada nomor polis, nama nasabah, dan jenis produk asuransi yang diambil. Untuk

menjaga kerahasiaan, kami menerapkan pengendalian akses yang ketat; hanya akun milik Bancassurance Specialist (AR dan BP) serta akun pengawasan milik saya yang bisa membuka record tersebut. Pegawai dari unit perbankan lain tidak memiliki otoritas untuk melihat atau mengubah data asuransi ini.

P: Ibu NS, bagaimana kebijakan pengendalian masa aktif dokumen (retention schedule) dan pemusnahan berkas fisik asuransi yang sudah menumpuk di laci pegawai?

- Hingga saat ini, kami di kantor cabang belum menerima regulasi tertulis atau SOP khusus dari kantor pusat yang mengatur tentang jadwal retensi dan tata cara pemusnahan dokumen fisik asuransi. Berbeda dengan dokumen perbankan umum yang masa retensinya diatur ketat, berkas fisik asuransi ini sementara harus terus kami simpan dan tidak boleh dimusnahkan sepihak oleh cabang. Itulah mengapa kendala utama kami adalah penumpukan berkas fisik, karena fungsi pengendalian untuk fase pemusnahan dokumen (disposal) belum diturunkan panduannya dari pusat.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK PENGENDALIAN RECORD

P: Mas Rachman, bagaimana aplikasi tersebut mengontrol agar record yang sudah diunggah tidak dimanipulasi atau diubah secara ilegal?

- Sistem pengontrolannya menggunakan sistem read-only setelah data disetujui (approved) oleh pusat. Begitu dokumen fisik nasabah selesai kami scan dan upload, serta tanda tangan elektronik sudah divalidasi, data tersebut langsung mengunci. Kami tidak bisa mengubah isi dokumen digital itu sembarangan. Jika ada perubahan data nasabah di kemudian hari, prosedurnya harus melalui pengajuan koreksi resmi yang tercatat di sistem log aktivitas (audit trail), jadi histori pengendaliannya sangat transparan.

P: Mas Rachman, apa risiko terbesar dari lemahnya pengendalian record fisik yang disimpan secara mandiri di meja kerja seperti ini?

- Risiko terbesarnya adalah dokumen terselip atau tertukar saat volume dokumen fisik menumpuk semakin banyak. Karena tidak ada indeks kendali fisik yang seragam, jika salah satu dari kami sedang cuti dan pimpinan memerlukan dokumen

fisik nasabah tertentu, petugas lain akan kesulitan melacak di laci mana berkas itu diletakkan. Fokus pengendalian bank saat ini memang sangat condong ke digital, sehingga sisi fisik ini pengontrolannya masih bersifat manual dan individual.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK PENGENDALIAN RECORD

P: Bagaimana dengan pengendalian record untuk bentuk fisiknya? Apakah ada skema klasifikasi, pelacakan lokasi (tracking), atau penomoran khusus untuk berkas kertas yang disimpan di laci?

- Untuk berkas fisik, sistem pengendalian record-nya bisa dibilang belum berjalan dengan baik karena belum ada SOP klasifikasi fisik yang baku. Tidak ada buku kendali, kartu pinjam arsip, atau sistem penomoran rak karena memang fasilitas penyimpanan komunal seperti gudang arsip khusus unit asuransi itu belum tersedia di cabang. Akibatnya, pelacakan lokasi berkas fisik murni mengandalkan ingatan saya dan Mas Rachman, tempat kami menyimpannya di laci meja masing-masing.

P: kalau untuk pengendalian keamanan seperti apa?

- Akses terhadap data dan dokumen asuransi tidak bisa dibuka oleh semua pegawai. Hanya pegawai bancassurance yang memiliki akun dan kode akses khusus yang diberikan oleh pimpinan. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah agar tidak sembarang orang dapat melihat atau mengubah dokumen di dalam sistem.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK PENCIPTAAN

P: untuk proses penciptaan sendiri itu seperti apa?

- Dokumen asuransi dibuat saat proses pelayanan nasabah, terutama ketika nasabah melakukan pengajuan asuransi, pendaftaran, atau klaim. Dokumen tersebut biasanya dibuat dan diproses oleh pihak bancassurance yang menangani langsung layanan asuransi, mulai dari pengisian data, pengecekan dokumen, hingga penginputan ke dalam sistem aplikasi.

P: Setelah dokumen fisik tersebut selesai diciptakan di meja kerja, bagaimana proses penangkapan (capture) atau migrasi dokumen tersebut ke dalam sistem

manajemen arsip digital bank?

- Untuk memastikan keabsahan dokumen saat proses penciptaan digital, aplikasi kami sudah dilengkapi dengan fitur keamanan tinggi, seperti e-KYC untuk memvalidasi identitas nasabah secara elektronik dan penggunaan tanda tangan elektronik. Jadi, arsip digital yang tercipta di dalam sistem memiliki kekuatan hukum yang sama validnya dengan berkas fisik aslinya.

P: Ibu NS, bagaimana Ibu memonitor bahwa dokumen yang diciptakan oleh tim Bancassurance sudah memenuhi standar kualitas kelayakan data perbankan?

- Setiap sore atau secara berkala, saya memantau menu BC Report untuk melihat statistik penciptaan data baru. Jika ada arsip digital yang ditolak oleh sistem pusat karena gambar scan buram atau input data tidak sinkron, saya akan langsung mengevaluasinya bersama Mas Rachman dan Mas Bima agar segera dilakukan penciptaan ulang atau perbaikan dokumen digital yang gagal tersebut.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK PENCIPTAAN

P: Bagaimana proses awal penciptaan dokumen asuransi nasabah di Bank Sinarmas Kota Malang? Apakah instrumen yang digunakan sudah distandarisasi sejak awal penciptaan berkas tersebut?

- Proses penciptaan arsip dimulai ketika nasabah sepakat untuk membeli produk asuransi kami. Dokumen fisik diciptakan pertama kali menggunakan formulir resmi atau Surat Pengajuan Asuransi Jiwa/Kesehatan yang formatnya sudah baku dan distandarisasi secara ketat oleh perusahaan. Kami bertugas memandu nasabah mengisi data identitas, ahli waris, hingga riwayat kesehatan dengan lengkap di atas kertas formulir tersebut.

P: Apakah ada kendala yang sering dihadapi pada fase penciptaan arsip ini, baik saat pengisian berkas fisik maupun proses unggah digitalnya?

- Kendala pada fase penciptaan biasanya terjadi jika jaringan internet atau sistem aplikasi sedang lambat atau down. Ketika sistem bermasalah, dokumen fisik yang sudah kami buat tidak bisa langsung ditangkap atau diunggah ke aplikasi digital. Akibatnya, tercipta antrean data (pending creation) yang memaksa kami menunda proses verifikasi ke kantor pusat.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK PENCIPTAAN

P: Bagaimana proses awal penciptaan dokumen asuransi nasabah di Bank Sinarmas Kota Malang? Apakah instrumen yang digunakan sudah distandarisasi sejak awal penciptaan berkas tersebut?

- Betul, penciptaan berkas kertas ini menjadi dasar hukum utama. Selain mengisi formulir baku, proses penciptaan arsip juga mewajibkan pengumpulan dokumen pendukung dari nasabah, seperti salinan KTP, Kartu Keluarga, atau dokumen finansial lainnya yang disyaratkan untuk melengkapi berkas pengajuan.

P: Setelah dokumen fisik tersebut selesai diciptakan di meja kerja, bagaimana proses penangkapan (capture) atau migrasi dokumen tersebut ke dalam sistem manajemen arsip digital bank?

- Di sinilah peran penting digitalisasi. Setelah dokumen fisik lengkap ditandatangani nasabah, langkah berikutnya adalah menangkap data tersebut ke dalam aplikasi internal bank. Kami melakukan proses pemindaian (scanning) terhadap formulir fisik dan KTP nasabah menggunakan mesin yang tersedia. Hasil pindaian digital tersebut kemudian diunggah (upload) langsung ke dalam sistem aplikasi agar bertransformasi menjadi record elektronik.

P: Apakah ada kendala yang sering dihadapi pada fase penciptaan arsip ini, baik saat pengisian berkas fisik maupun proses unggah digitalnya?

- Dari sisi fisik, kendala penciptaan muncul jika nasabah terburu-buru sehingga ada kolom tanda tangan atau data penting yang terlewat. Jika data fisik awal ini cacat, otomatis sistem digital akan menolak (reject) saat proses upload. Oleh karena itu, tanggung jawab kami pada fase penciptaan ini adalah memastikan akurasi 100% pada dokumen kertas sebelum dikonversi menjadi dokumen elektronik.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK PENCIPTAAN DAN PENGINPUTAN

P: bagaimana gambaran proses penciptaan atau penginputan yang di terapkan?

- Setelah dokumen asuransi dibuat dan dilengkapi oleh nasabah, pihak

bancassurance akan melakukan pengecekan terlebih dahulu. Setelah itu, data dicatat dengan cara diinput dan diupload ke dalam sistem aplikasi sebagai arsip digital. Proses tersebut dilakukan agar dokumen lebih mudah disimpan, dicari kembali, dan meminimalkan risiko kehilangan data

P: Ibu NS, bagaimana Ibu mengontrol kualitas hasil pencatatan dan penginputan data yang dilakukan oleh tim Bancassurance?

- Setiap data yang diinput oleh Mas Rachman dan Mas Bima akan masuk ke dalam menu antrean pengawasan di sistem saya, serta terekam dalam BC Report. Melalui laporan digital ini, saya bisa melihat performa kecepatan input mereka dan memantau jika ada data yang statusnya pending atau membutuhkan perbaikan dokumen. Evaluasi terhadap kendala penginputan, seperti masalah jaringan atau kesalahan input, juga selalu kami bahas bersama dalam briefing rutin setiap pagi agar kualitas database arsip kita tetap terjaga dengan baik.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK PENCIPTAAN DAN PENGINPUTAN

P: Mas Rachman, bisa dijelaskan bagaimana prosedur teknis penginputan data nasabah asuransi ke dalam aplikasi digital internal Bank Sinarmas setelah dokumen fisik selesai diisi?

- Setelah semua formulir fisik ditandatangani nasabah, saya langsung melakukan penginputan data secara manual ke sistem aplikasi digital kami. Data yang diinput meliputi identitas pribadi nasabah berdasarkan KTP, jenis produk asuransi yang dipilih, nomor rekening, hingga besaran premi yang dibayarkan. Setelah penginputan data teks selesai, langkah berikutnya adalah mengunggah dokumen fisik yang sudah di-scan sebagai lampiran wajib untuk memvalidasi inputan tersebut.

P: Apakah ada sistem pencatatan manual, seperti buku besar atau buku register fisik, untuk merekap data nasabah sebelum atau sesudah diinput ke aplikasi?

- Untuk pencatatan di buku besar khusus unit asuransi sebenarnya tidak ada, karena bank mengejar efisiensi. Jadi, begitu data diinput ke aplikasi, sistem otomatis mencatatnya sebagai database digital cabang. Hanya saja, secara pribadi kami membuat catatan ringkas di buku saku atau lembar kendali mandiri untuk

mengingat nomor polis dan nama nasabah yang baru kami input hari itu, agar mudah mencocokkannya dengan berkas fisik di laci.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK PENCIPTAAN DAN PENGINPUTAN

P: Mas Bima, dalam proses penginputan data finansial dan personal yang sensitif, bagaimana Anda memastikan bahwa tidak terjadi kesalahan ketik (typo) atau kekeliruan data?

- Proses penginputan kami dibantu dengan teknologi e-KYC. Saat kami menginput nomor identitas, sistem akan melakukan validasi data secara elektronik untuk meminimalkan kesalahan data dasar nasabah. Selain itu, sebelum mengklik tombol submit atau kirim ke pusat, saya selalu melakukan verifikasi ganda (double check) dengan menyandingkan layar monitor dan formulir fisik kertas di meja saya. Akurasi penginputan ini sangat krusial, karena kesalahan satu angka atau huruf bisa membuat pengajuan polis ditolak (reject) oleh sistem pusat.

P: Apa kendala yang paling sering menghambat proses pencatatan dan penginputan data ini di lapangan, dan bagaimana solusinya?

- Kendala utama tetap pada stabilitas jaringan internet kantor atau sistem aplikasi yang mendadak down. Kalau sistem sedang lambat, proses penginputan satu nasabah yang biasanya selesai dalam beberapa menit bisa memakan waktu sangat lama, atau bahkan gagal tersimpan. Solusinya, jika sistem benar-benar tidak bisa diakses, kami melakukan pencatatan data nasabah secara manual dulu di lembar memo darurat. Begitu jaringan kembali normal, kami langsung memprioritaskan penginputan data yang tertunda tersebut agar tidak menumpuk.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN I

NS

ASPEK PENGELOLAAN

P: Bagaimana sistem pengelolaan yang diterapkan di bank ini untuk memelihara dan melindungi database arsip digital asuransi agar terhindar dari kerusakan data atau akses ilegal?

- Pengelolaan arsip digital kami sepenuhnya diatur oleh sistem aplikasi terpusat dari kantor pusat. Untuk pemeliharaan server dan proteksi dari serangan siber, itu

menjadi ranah tim IT pusat. Di tingkat cabang, pengelolaan pengamanannya difokuskan pada pembatasan hak akses. Kami mengelola akun pegawai dengan ketat; hanya petugas Bancassurance resmi yang diberikan kode akses khusus untuk mengelola data nasabah tersebut, sehingga kerahasiaan data finansial nasabah tetap terjaga.

P: Ibu NS, melihat adanya ketimpangan di mana pengelolaan digital sudah sangat maju namun pengelolaan fisik masih menumpuk di laci pegawai, bagaimana Ibu mengatasinya melalui fungsi pengawasan pimpinan?

- Kami terus melakukan evaluasi terhadap kendala penumpukan berkas fisik ini melalui briefing rutin yang diadakan setiap pagi. Dalam briefing tersebut, saya selalu mengingatkan para petugas untuk tetap menjaga kerapian laci kerja mereka dan mengunci laci saat meninggalkan ruangan demi keamanan berkas fisik nasabah. Kami juga menyadari bahwa perbankan saat ini memang sedang mengarah penuh ke digitalisasi (e-KYC dan tanda tangan elektronik) untuk memangkas penggunaan kertas. Namun, hasil evaluasi pengelolaan fisik ini tetap kami laporkan ke kantor pusat agar ke depan diterbitkan regulasi pengelolaan dan pemusnahan dokumen fisik yang lebih jelas di cabang.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN II

AR

ASPEK PENGELOLAAN

P: Bagaimana sistem pengelolaan yang diterapkan di bank ini untuk memelihara dan melindungi database arsip digital asuransi agar terhindar dari kerusakan data atau akses ilegal?

- Betul, dalam pengelolaan sehari-hari, aplikasi digital ini juga otomatis mengunci data yang sudah disetujui (approved). Jadi, aspek pengelolaan data digital di komputer kami sifatnya memantau dan menggunakan data tersebut secara aman tanpa risiko terhapus secara tidak sengaja.

P: Mas Rachman, apa dampak nyata dari sistem pengelolaan dokumen fisik yang masih bersifat mandiri di laci masing-masing pegawai ini?

- Dampaknya adalah terjadinya penumpukan berkas fisik dari waktu ke waktu. Setiap bulan nasabah asuransi baru terus bertambah, otomatis volume kertas di laci kami semakin padat. Pengelolaan seperti ini berisiko membuat dokumen terselip

atau rusak karena berdesakan dengan berkas lain di dalam laci meja. Kami terpaksa mengandalkan inisiatif sendiri untuk merapikannya karena belum ada panduan manajemen pengelolaan fisik yang seragam.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN III

BP

ASPEK PENGELOLAAN

P: Terkait berkas kertas atau arsip fisik asuransi yang ada di cabang, bagaimana bentuk pemeliharaan dan pengelolaan yang Mas Bima lakukan di meja kerja?

- Untuk pengelolaan fisik, jujur kami menghadapi kendala yang cukup besar karena belum adanya SOP baku mengenai tata cara pengelolaan dan penyimpanan arsip fisik asuransi di tingkat cabang. Karena tidak ada ruang arsip terpusat atau lemari arsip khusus (filling cabinet) yang disediakan terpisah untuk dokumen asuransi, saya mengelolanya secara mandiri. Dokumen fisik nasabah saya tata di dalam map plastik (clear holder) lalu disimpan di dalam laci meja kerja saya sendiri.

Skripsi Wulanwr

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to Padjadjaran University

Student Paper

2 journal.isi.ac.id

Internet Source

3 digilib.ulm.ac.id

Internet Source

4 edu.pubmedia.id

Internet Source

5 jurnal.ipeba.ac.id

Internet Source

6 Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

7 journal.iaincurup.ac.id

Internet Source

8 journal.apthi.or.id

Internet Source

9 recip.ipp.pt

Internet Source

10 ejournal.unuja.ac.id

Internet Source

11 repository.uinsaizu.ac.id

Internet Source

12 islamicmarkets.com

Internet Source

13 joiv.org

Internet Source

14 journal.appihi.or.id

Internet Source

15 jurnal.dharmawangsa.ac.id

Internet Source

16 Sri Amanda Dewi, Susilo Wardani. "WANPRESTASI TERHADAP PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM DALAM PERJANJIAN ASURANSI PENDIDIKAN", The Juris, 2024
Publication

17 etheses.uin-malang.ac.id
Internet Source

18 jurnal.stainusantara.ac.id
Internet Source

19 ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id
Internet Source

20 jurnal.aksaraglobal.co.id
Internet Source

21 repository.upi.edu
Internet Source

22 repository.fe.unj.ac.id
Internet Source

23 vibdoc.com
Internet Source

24 www.scribd.com
Internet Source

25 repositori.kemdikbud.go.id
Internet Source

26 www.scilit.net
Internet Source

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 10 words
Exclude bibliography	On		