



Pengaruh Kelengkapan Dokumen Permohonan terhadap Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit di Unit Sales PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado

Agnes Victoria Pandi^{1*}, Mariska Charlota Walean², Lietje Lumatauw³, Deky Eko Wibowo Mundung³, Jufrina Mandulangi⁴, Jemmry Recy Winokan⁵

¹⁻⁵ Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

*Penulis Korespondensi: agnesvictoriapandi@gmail.com

Abstract. *This study was motivated by findings during an internship at the Credit Card Sales Unit of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Regional Office 11 Manado, where incomplete application files hindered verification and delayed approval. The study aims to describe document completeness, credit card processing speed, and the effect of document completeness on processing speed. A descriptive-inferential quantitative approach was employed using documentation and observation of secondary data, supported by unstructured interviews and perception questionnaires. The population comprised 35 credit card application files received in December 2024, all selected through census sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, classical assumption tests, and the Mann-Whitney U test. Results showed document validity of 100%, conformity of 97.1%, and neatness/legibility of 97.1%. However, 34.3% (12 of 35) files were incomplete, while 65.7% fully met all completeness indicators. The average processing time was 9.31 working days, with a median of 8.00 days and a range of 0–34 days. The Mann-Whitney U test indicated a highly significant difference between processing times for complete and incomplete files ($p < 0.001$; effect size $r = -0.828$). Thus, document completeness significantly affects credit card processing speed at the unit.*

Keywords: Credit Card; Document Completeness; Document Control; Office Management; Processing Speed.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan selama kegiatan magang di Unit Sales Kartu Kredit PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado, yaitu masih terdapat berkas permohonan kartu kredit yang tidak lengkap sehingga menghambat verifikasi dan memperlambat persetujuan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kelengkapan berkas, kecepatan pemrosesan, serta pengaruh kelengkapan berkas terhadap kecepatan pemrosesan kartu kredit. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-inferensial dengan dokumentasi dan observasi terhadap data sekunder, didukung wawancara tidak terstruktur dan kuesioner persepsi. Populasi sekaligus sampel terdiri atas 35 berkas permohonan yang masuk pada Desember 2024 dengan teknik sensus. Analisis meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan Mann-Whitney U. Hasil menunjukkan keabsahan dokumen mencapai 100%, kesesuaian serta kerapian dan keterbacaan masing-masing 97,1%, sedangkan 34,3% berkas tidak lengkap dan hanya 65,7% memenuhi seluruh indikator. Rata-rata waktu pemrosesan adalah 9,31 hari kerja dengan median 8,00 hari dan rentang 0–34 hari. Uji Mann-Whitney U menunjukkan perbedaan sangat signifikan antara waktu pemrosesan berkas lengkap dan tidak lengkap ($p < 0,001$; effect size $r = -0,828$). Dengan demikian, kelengkapan dokumen berpengaruh signifikan terhadap kecepatan pemrosesan kartu kredit secara nyata pada proses operasional unit.

Kata Kunci: Kartu Kredit; Kelengkapan Dokumen; Kecepatan Pemrosesan; Manajemen Perkantoran; Pengendalian Dokumen.

1. LATAR BELAKANG

Manajemen perkantoran merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan seluruh pekerjaan administratif dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Menurut Handayani & Nugroho (2021), manajemen perkantoran mencakup fungsi-fungsi dasar seperti pengelolaan dokumen, penanganan surat-menyurat, penyimpanan arsip, serta pengaturan alur kerja administrasi. Dalam lingkungan perbankan, fungsi-fungsi tersebut

menjadi sangat vital karena hampir seluruh produk dan layanan bank, termasuk kartu kredit, bertumpu pada kelancaran proses administrasi dokumen. Tanpa sistem manajemen perkantoran yang tertib dan terstruktur, proses layanan kepada nasabah akan terhambat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah dan reputasi bank itu sendiri.

Selama pelaksanaan kegiatan magang di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado, penulis ditempatkan di Unit Sales Kartu kredit yang salah satu tugasnya adalah menerima dan mengarsip permohonan kartu kredit dari calon nasabah. Kartu kredit merupakan salah satu produk unggulan BNI yang memberikan kontribusi signifikan terhadap fee-based income bank. Proses pengajuan kartu kredit di unit ini melibatkan beberapa tahapan berurutan, yaitu penerimaan berkas dari calon nasabah, verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen oleh petugas sales, penyerahan berkas ke tim analis kredit, proses credit scoring, hingga keluarnya keputusan persetujuan atau penolakan permohonan.

Berdasarkan pengamatan langsung selama magang, penulis menemukan bahwa kelengkapan dokumen permohonan menjadi faktor penentu yang sangat berpengaruh terhadap kecepatan seluruh alur pemrosesan tersebut. Persyaratan dokumen permohonan kartu kredit di BNI mencakup sejumlah dokumen wajib seperti fotokopi KTP yang masih berlaku, NPWP, slip gaji tiga bulan terakhir, rekening koran, serta surat keterangan kerja atau dokumen usaha bagi calon nasabah wirausaha. Selama magang berlangsung, penulis menyaksikan calon nasabah yang menyerahkan berkas dalam kondisi tidak lengkap, misalnya tidak menyertakan NPWP, slip gaji yang sudah kadaluwarsa, atau rekening koran yang tidak sesuai periode yang disyaratkan. Kondisi ini memaksa petugas sales untuk menghubungi calon nasabah kembali guna meminta kekurangan dokumen tersebut, yang berarti proses verifikasi tidak dapat segera diteruskan ke tahap berikutnya.

Ketidaklengkapan dokumen tersebut terjadi karena beberapa faktor yang penulis amati secara langsung. Pertama, kurangnya sosialisasi dan pemahaman calon nasabah mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan secara lengkap sebelum datang mengajukan permohonan. Kedua, terdapat sales kartu kredit yang sengaja menyerahkan berkas tidak lengkap dengan harapan kekurangannya dapat menyusul kemudian, tanpa menyadari bahwa hal tersebut menghentikan alur proses sejak awal. Ketiga, petugas sales terkadang menerima berkas yang belum lengkap dengan pertimbangan menjaga hubungan baik dengan nasabah demi mengejar target mereka, padahal hal ini justru memperparah penumpukan berkas yang pending di bagian verifikasi. Dari sisi manajemen perkantoran, kondisi ini mencerminkan lemahnya penerapan prosedur pengendalian dokumen (*document control*) di tahap penerimaan berkas.

Dampak dari ketidaklengkapan dokumen ini secara langsung dirasakan pada kecepatan pemrosesan kartu kredit. Apabila berkas dinyatakan lengkap sejak awal, proses verifikasi dapat diselesaikan dalam satu hingga dua hari kerja dan berkas segera diteruskan ke tim analis kredit. Namun apabila terdapat kekurangan dokumen, proses akan terhenti dan waktu tunggu bisa bertambah antara tiga hingga tujuh hari kerja, bahkan lebih, tergantung seberapa cepat calon nasabah melengkapi kekurangannya. Penulis mencatat bahwa keterlambatan ini tidak jarang membuat calon nasabah merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan bank, sementara di sisi lain unit sales juga mengalami penumpukan berkas yang belum dapat diproses. Kondisi ini secara keseluruhan menunjukkan adanya inefisiensi operasional yang bersumber dari lemahnya manajemen kelengkapan dokumen di tahap awal pengajuan permohonan kartu kredit.

Bertolak dari pengalaman dan pengamatan tersebut, penulis merasa terdorong untuk mengkaji secara lebih mendalam dan ilmiah bagaimana sesungguhnya pengaruh kelengkapan dokumen permohonan terhadap kecepatan pemrosesan kartu kredit di Unit Sales PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan terukur, sekaligus menjadi bahan masukan bagi manajemen dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan kartu kredit melalui penguatan sistem manajemen perkantoran, khususnya dalam hal pengendalian dokumen permohonan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Perkantoran

Manajemen perkantoran merupakan salah satu aspek fundamental dalam pengelolaan organisasi, termasuk lembaga perbankan. Menurut George R. Terry (1975), manajemen perkantoran adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi pekerjaan kantor untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini sejalan dengan pendapat The Liang Gie (2000) yang menyatakan bahwa manajemen perkantoran adalah suatu fungsi yang merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien.

Dalam konteks perbankan, manajemen perkantoran mencakup pengelolaan seluruh aset informasi organisasi, termasuk dokumen, rekaman, dan data nasabah, secara sistematis dan terstandarisasi (Maharani & Kusumawati, 2023). Handayani & Nugroho (2021) menegaskan bahwa penerapan manajemen perkantoran yang terstruktur dapat meningkatkan kelancaran alur kerja administratif, khususnya dalam hal pengelolaan dokumen dan pengarsipan berkas nasabah.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disintesis bahwa manajemen perkantoran adalah suatu proses yang mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan seluruh kegiatan administratif dalam suatu organisasi, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen, pengarsipan, dan alur kerja pelayanan, guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen Dokumen

Dokumen adalah setiap catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan mengenai suatu hal atau peristiwa yang dibuat untuk membantu ingatan. Dalam konteks perbankan, dokumen mencakup seluruh berkas persyaratan yang diserahkan oleh calon nasabah sebagai bukti identitas, kemampuan finansial, dan legalitas pengajuan produk atau layanan bank. Selain itu, dokumen dalam suatu organisasi merupakan aset informasi yang sangat penting karena menjadi dasar pengambilan keputusan, pelaksanaan kegiatan operasional, serta pertanggungjawaban hukum. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen yang baik, lengkap, dan sistematis menjadi keharusan dalam setiap organisasi, termasuk lembaga perbankan.

Manajemen dokumen merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penciptaan, penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan pemusnahan dokumen secara sistematis sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Anggraini & Puspitasari, 2023). Pengelolaan dokumen yang baik, lengkap, dan sistematis menjadi keharusan dalam setiap organisasi, termasuk lembaga perbankan.

Pengendalian Dokumen

Pengendalian dokumen merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen administrasi perkantoran, khususnya di lingkungan perbankan. Mulyadi & Santoso (2022) menyatakan bahwa pengendalian dokumen dalam lingkungan perbankan mencakup tiga tahapan utama: (a) tahap penerimaan dokumen, (b) tahap pemrosesan dokumen, dan (c) tahap pengarsipan dokumen.

Hubungan Pengendalian Dokumen dengan Kecepatan Pemrosesan kartu kredit

Hidayat & Rahmawati (2021) menegaskan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pengendalian dokumen di tahap penerimaan berkas dengan kecepatan pemrosesan layanan kredit secara keseluruhan. Berkas yang lolos dari tahap pengendalian dokumen dalam kondisi lengkap, sah, sesuai, dan rapi akan memungkinkan petugas verifikasi untuk langsung melanjutkan proses ke tahap analisis kredit tanpa harus berhenti untuk menghubungi pemohon guna meminta kekurangan dokumen. Senada dengan hal tersebut,

Wibowo & Lestari (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa setiap satu dokumen yang tidak lengkap atau tidak sah rata-rata menambah waktu penundaan pemrosesan berkas selama dua hingga lima hari kerja, tergantung pada seberapa cepat pemohon dapat melengkapi kekurangan tersebut. Temuan ini diperkuat oleh Anggraini & Puspitasari (2023) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian dokumen yang ketat di tahap penerimaan berkas merupakan investasi waktu yang sangat efektif, karena waktu yang dihabiskan untuk memeriksa kelengkapan berkas di awal jauh lebih singkat dibandingkan waktu yang terbuang akibat penundaan pemrosesan yang disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen yang baru terdeteksi di tahap verifikasi atau bahkan tahap analisis kredit.

Pelayanan Nasabah

Pelayanan Nasabah adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui interaksi langsung maupun tidak langsung. Dewi (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian atau persepsi pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dalam konteks perbankan, pelayanan nasabah mencakup seluruh proses interaksi, mulai dari penyediaan informasi produk, penerimaan dokumen, verifikasi berkas, hingga penyelesaian pengajuan produk. Menurut Sofian & Handoyo (2025) dalam penelitiannya tentang loyalitas nasabah bank digital menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, di mana nasabah menilai layanan bank tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari pengalaman selama proses berlangsung

Kartu Kredit

Kartu kredit dapat didefinisikan sebagai kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank atau lembaga keuangan lainnya yang memberikan hak kepada pemegang kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya dan akan dibayar kembali pada waktu yang telah ditentukan beserta bunganya. Proses pengajuan kartu kredit di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk secara umum melibatkan tahapan sebagai berikut: pertama, penerimaan berkas permohonan dari calon nasabah oleh petugas sales, kedua, verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen oleh petugas verifikasi, ketiga, penyerahan berkas ke tim analis kredit untuk dilakukan penilaian; keempat, proses credit scoring yaitu penilaian kelayakan kredit calon nasabah berdasarkan data yang tersedia; dan kelima, keputusan persetujuan atau penolakan permohonan kartu kredit. Kelancaran setiap tahapan ini sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang diserahkan sejak awal pengajuan.

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif deskriptif-inferensial. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi dan observasi. Karena variabel penelitian, yaitu Kelengkapan Dokumen dan Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit, diukur langsung dari rekam data objektif yang tersedia di unit sales, tanpa bergantung pada persepsi responden. Wawancara tidak terstruktur dan kuesioner persepsi digunakan sebagai data pendukung (bukan sebagai instrumen pengukuran variabel utama). Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado yang berkedudukan di Kota Manado. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data permohonan kartu kredit yang diajukan melalui Unit Sales PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado dalam periode yang ditetapkan penulis, data pengajuan yang penulis gunakan yaitu data bulan Desember 2024 yang berjumlah 35 nasabah pada saat magang penulis mendapatkan tugas untuk mengarsip dokumen-dokumen yang *decline*/tidak lengkap/*Approve* (lengkap atau sudah disetujui)

Data primer penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai variabel Kelengkapan Dokumen dan Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan, laporan, dan rekap data permohonan kartu kredit. Data sekunder inilah yang digunakan untuk menghitung skor variabel X dan Y pada setiap unit sampel (satu berkas permohonan = satu unit observasi). Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi, observasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis inferensi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh berkas permohonan kartu kredit yang diajukan melalui unit sales kartu kredit selama periode Desember 2024, yang berjumlah 35 berkas (data permohonan yang masuk dan tercatat dalam sistem selama periode tersebut), karena $N < 100$, maka seluruh populasi dijadikan sampel (sensus) $\rightarrow n = 35$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil Uji Konsistensi Data

Hasil pemeriksaan menunjukkan tingkat kesesuaian data (*concordance rate*) sebesar 100 persen, artinya tidak ditemukan perbedaan antara catatan penulis dan data rekap resmi sistem untuk seluruh variabel yang diteliti. Dengan demikian, data yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan konsisten dan akurat, serta memenuhi kriteria kesesuaian yang ditetapkan pada sub-bab 3.5.1 ($\geq 90\%$). Konsistensi data juga dapat dibuktikan secara matematis melalui distribusi skor total kelengkapan dokumen (SKOR_TOTAL_X), di mana total ketidaksesuaian pada indikator individual (12 pada X₁, 0 pada X₂, 1 pada X₃, dan 1 pada X₄) sama persis dengan total ketidaksesuaian yang tersirat dari distribusi skor total ($2 \text{ berkas} \times 2 \text{ ketidaksesuaian} + 10 \text{ berkas} \times 1 \text{ ketidaksesuaian} = 14 \text{ ketidaksesuaian}$).

Deskripsi Kelengkapan Dokumen Permohonan (Variabel X)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kelengkapan Berkas (X1).

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak lengkap	12	34,3
Lengkap	23	65,7
Total	35	100,0

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Dari 35 berkas, sebanyak 23 berkas (65,7%) dinyatakan lengkap, sedangkan 12 berkas (34,3%) tidak lengkap. Data ini memperlihatkan konsistensi yang menarik. Jumlah berkas dengan skor total 4 (23 berkas) identik dengan jumlah berkas yang dinyatakan lengkap pada indikator X1 (Tabel 9), yang menunjukkan bahwa kelengkapan berkas (X1) merupakan indikator penentu utama tercapainya kelengkapan dokumen secara keseluruhan: tidak satu pun berkas yang tidak lengkap pada X1 memperoleh skor total 4. Sebaliknya, 12 berkas yang tidak lengkap pada X1 terbagi menjadi 2 berkas dengan skor 2 (X1 tidak terpenuhi ditambah satu indikator lain yang juga tidak terpenuhi) dan 10 berkas dengan skor 3 (hanya X1 yang tidak terpenuhi). Seluruh 35 berkas (100%) memiliki dokumen yang sah dan masih berlaku, Sebanyak 34 berkas (97,1%) memiliki dokumen yang sesuai, sedangkan 1 berkas (2,9%) tidak sesuai. Sebanyak 34 berkas (97,1%) dalam kondisi rapi dan terbaca, sedangkan 1 berkas (2,9%) tidak.

Deskripsi Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit (Variabel Y)

Tabel 2. Distribusi Status Akhir Permohonan Kartu Kredit.

Status Akhir	Frekuensi	Persentase (%)
Approve	12	34,3
Decline	11	31,4
Tidak Lengkap	12	34,3
Total	35	100,0

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 35 berkas permohonan, sebanyak 12 berkas (34,3%) disetujui (*Approve*), 11 berkas (31,4%) ditolak (*Decline*), dan 12 berkas (34,3%) berstatus Tidak Lengkap sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut. Jumlah berkas berstatus Tidak Lengkap (12 berkas) sama persis dengan jumlah berkas yang tidak lengkap pada indikator X1 (Tabel 9), yang mengonfirmasi bahwa ketidaklengkapan berkas menghentikan proses sejak tahap awal sebelum berkas sempat diteruskan ke tahap verifikasi, credit scoring, maupun keputusan akhir.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Total Waktu Pemrosesan (Y).

Statistik	Nilai
N (valid)	35
Mean	9,31
Median	8,00
Modus	0
Std. Deviation	9,53
Minimum	0
Maximum	34

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata total waktu pemrosesan kartu kredit adalah 9,31 hari kerja, dengan waktu tercepat 0 hari kerja (berkas Tidak Lengkap yang tidak diproses) dan terlama 34 hari kerja. Nilai median (8,00 hari kerja) lebih rendah dari nilai rata-rata, mengindikasikan distribusi yang menceng ke kanan (*positively skewed*), di mana sebagian kecil berkas memerlukan waktu pemrosesan jauh lebih lama dibanding mayoritas berkas lainnya.

Tabel 4. Perbandingan Waktu Pemrosesan Berdasarkan Status Akhir Permohonan.

Status Akhir	N	Mean(hari)	Std. Deviation
Approve	12	16,50	7,94
Decline	11	11,64	8,23
Tidak lengkap	12	0,00	0,00
Total	35	9,31	9,53

Sumber: Hasil olah data penulis (2026)

Hasil uji ANOVA menunjukkan perbedaan rata-rata waktu pemrosesan antara ketiga kelompok status akhir adalah signifikan secara statistik, $F(2,32) = 20,09$, $p < 0,001$. Nilai Eta Squared sebesar 0,557 menunjukkan bahwa status akhir permohonan menjelaskan 55,7% variasi total waktu pemrosesan — sebuah pengaruh yang tergolong besar. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kelengkapan dokumen (yang menentukan apakah suatu berkas berstatus Tidak Lengkap atau berlanjut ke *Approve/Decline*) merupakan faktor yang sangat menentukan lama waktu pemrosesan kartu kredit secara keseluruhan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dengan Shapiro-Wilk Test menunjukkan nilai statistik sebesar 0,869 dengan signifikansi **0,001** ($p < 0,05$), sehingga residual model tidak berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,041 ($p < 0,05$), sehingga hasil ini kurang informatif untuk X biner dan bukan alasan utama.

Hasil Analisis Inferensi

a. Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat perbedaan waktu pemrosesan antara berkas lengkap dan tidak lengkap

H_1 : Terdapat perbedaan waktu pemrosesan antara berkas lengkap dan tidak lengkap

b. Hasil Uji Mann-Whitney U

Tabel 5. Hasil Uji Mann-Whitney U.

Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tidak Lengkap	12	6,50	78,00
Lengkap	23	24,00	552,00
Total	35		630,00

Sumber: Hasil olah data penulis

Verifikasi Perhitungan:

- 1) Total rank = $12+23=35$
- 2) Total Sum of Ranks = $78 + 552 = 630$ (sesuai dengan rumus Sum of Ranks = $n(n+1)/2 = 35 \times 36/2 = 630$)
- 3) Karena terdapat 12 nilai yang sama (0 hari kerja) pada kelompok Tidak Lengkap, maka digunakan *average rank* sebesar 6,50.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian di atas, instrumen penelitian pada variabel Kelengkapan Dokumen Permohonan (X) dinyatakan valid (seluruh loading factor $> 0,50$ dengan KMO dan Bartlett's Test yang memenuhi syarat) dan reliabel (Cronbach's Alpha = $0,668 \geq 0,6$). Sementara itu, indikator variabel Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit (Y) dinyatakan reliabel berdasarkan uji kesepakatan antar-penilai (Fleiss' Kappa = 0,564, kategori sedang, signifikan pada $p < 0,05$).

Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan seluruh rangkaian uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen kuesioner, berikut disajikan ringkasan hasil pengujian untuk kedua variabel penelitian.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Variabel	Uji Validitas	Hasil	Keterangan
Kelengkapan Dokumen (X)	KMO Measure of Sampling Adequacy	0,618	Layak ($\geq 0,50$)
	Bartlett's Test of Sphericity (Sig.)	0,001	Signifikan ($p < 0,05$)
	Factor Loading (range)	0,593-0,872	Valid ($> 0,50$)
	Variance Explained	50,9%	Cukup ($\geq 40\%$)
	Cronbach's Alpha	0,668	Reliabel ($\geq 0,60$)
Kecepatan Pemrosesan (Y)	Fleiss' Kappa	0,564	Kesepakatan sedang
	Signifikansi Kappa	0,000	Signifikan ($p < 0,05$)

Sumber data: Hasil olah data penulis SPSS (2026)

Interpretasi Ringkas

Variabel X (Kelengkapan Dokumen Permohonan) — Berdasarkan uji validitas konstruk dengan analisis faktor, keempat indikator (X1 = Kelengkapan Berkas, X2 = Keabsahan Dokumen, X3 = Kesesuaian Dokumen, X4 = Kerapian dan Keterbacaan Dokumen) terbukti valid sebagai pembentuk konstruk Kelengkapan Dokumen Permohonan. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh nilai factor loading yang berada di atas 0,50 (rentang 0,593–0,872) serta nilai KMO (0,618) dan Bartlett's Test ($p = 0,001$) yang memenuhi syarat. Satu faktor yang terbentuk mampu menjelaskan 50,9% varians total, yang tergolong cukup untuk skala dengan jumlah indikator terbatas (Hair et al., 2010). Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,668, yang berada di atas batas minimum 0,60, sehingga keempat indikator dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk yang sama.

Variabel Y (Kecepatan Pemrosesan Kartu Kredit) — Mengingat indikator Y1–Y4 merupakan data ordinal yang dinilai oleh beberapa penilai (rater), uji reliabilitas dilakukan dengan Fleiss' Multirater Kappa. Hasil pengujian menunjukkan nilai Kappa sebesar 0,564 dengan signifikansi $p < 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti tingkat kesepakatan antar-penilai signifikan secara statistik dan termasuk dalam kategori kesepakatan sedang (moderate agreement) menurut kriteria Landis & Koch (1977). Dengan demikian, keempat indikator (Y1 = Kecepatan Verifikasi Dokumen, Y2 = Kecepatan Penerusan Berkas, Y3 = Kecepatan Proses Credit Scoring, Y4 = Ketepatan Waktu Keputusan) dinyatakan reliabel digunakan dalam penelitian ini.

Catatan Keterbatasan

Perlu dicatat bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati: (1) Jumlah responden terbatas ($N = 35$) — meskipun jumlah ini memadai untuk uji reliabilitas Cronbach's Alpha, untuk analisis faktor (*Exploratory Factor Analysis*) idealnya memerlukan sampel minimal 100 responden atau rasio 5–10 responden per item (Hair et al., 2010). Keterbatasan ini menyebabkan nilai KMO yang tergolong moderat (0,618) dan persentase varians yang dijelaskan (50,9%) berada pada batas minimal. Namun demikian, karena data kuesioner berfungsi sebagai data pendukung (*complementary*), hasil ini masih dapat diterima dengan interpretasi yang hati-hati. (2) Jumlah indikator terbatas (4 item per variabel) — dengan hanya 4 indikator, analisis faktor cenderung menghasilkan nilai KMO dan varians yang lebih rendah dibandingkan skala dengan jumlah item yang lebih banyak. Hal ini perlu dipertimbangkan dalam membaca hasil uji validitas. (3) Fleiss' Kappa untuk Variabel Y — penggunaan Fleiss' Kappa dilakukan karena indikator kecepatan pemrosesan bersifat ordinal dan dinilai oleh beberapa penilai. Nilai Kappa 0,564 (kategori sedang) menunjukkan bahwa meskipun terdapat kesepakatan yang signifikan secara statistik, masih ada ruang untuk peningkatan konsistensi penilaian antar-penilai di masa mendatang.

Implikasi untuk Analisis Selanjutnya

Dengan instrumen yang telah dinyatakan valid dan reliabel, maka data kuesioner yang dikumpulkan dari 35 responden dapat digunakan sebagai data pendukung untuk memperkaya pembahasan. Data ini akan dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi nasabah terhadap: (1) tingkat kelengkapan dokumen permohonan (Variabel X); (2) tingkat kecepatan pemrosesan kartu kredit (Variabel Y); dan (3) kesenjangan (gap) antara persepsi nasabah dan kondisi objektif berkas (sebagaimana telah diuraikan pada sub-bab 4.3–4.6). Hasil analisis deskriptif disajikan pada sub-bab berikutnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, tingkat kelengkapan dokumen permohonan kartu kredit di Unit Sales PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah 11 Manado secara umum tergolong baik pada aspek keabsahan (100%), kesesuaian (97,1%), serta kerapian dan keterbacaan (97,1%). Namun, masih terdapat kelemahan signifikan pada aspek kelengkapan berkas (X1), di mana 34,3% (12 dari 35) berkas diserahkan dalam kondisi tidak lengkap. Secara keseluruhan, 65,7% berkas (23 dari 35) memenuhi keempat indikator kelengkapan dokumen secara penuh.

Kedua, kecepatan pemrosesan kartu kredit menunjukkan rata-rata total waktu 9,31 hari kerja (median 8,00 hari), dengan rentang 0 sampai 34 hari kerja. Seluruh 12 berkas tidak lengkap berhenti total dalam proses (0 hari kerja). Berkas yang disetujui rata-rata 16,50 hari kerja, sedangkan berkas yang ditolak rata-rata 11,64 hari kerja.

Ketiga, pengaruh kelengkapan berkas terhadap kecepatan pemrosesan terbukti signifikan. Hasil uji Mann-Whitney U menunjukkan perbedaan yang sangat signifikan antara waktu pemrosesan berkas lengkap dan tidak lengkap ($p < 0,001$; effect size $r = -0,828$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima: terdapat pengaruh yang signifikan antara kelengkapan berkas terhadap kecepatan pemrosesan kartu kredit.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, A., & Puspitasari, P. (2023). Pengaruh kesesuaian dan konsistensi data dokumen terhadap kecepatan proses credit scoring. *Skripsi Ilmu Administrasi dan Manajemen Perkantoran*, 7(2), 78–92.
- Bolar, K. V. A., & Nambiar, B. (2026). Customer service excellence in banking: A learning framework integrating 3Cs and digital feedback. *The Learning Organization: An International Journal*, 33(3), 470–485. <https://doi.org/10.1108/TLO-03-2025-006>
- Dewi, D. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di sektor perbankan. *Skripsi Manajemen Bisnis*, 8(2), 45–62.
- Firmansyah, F., & Kurniawan, K. (2022). Analisis keabsahan dokumen dalam proses pengajuan kartu kredit: Studi kasus pada bank umum. *Skripsi Manajemen Perbankan dan Keuangan*, 6(1), 112–125.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Green, S. B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499–510. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2603_7
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Handayani, D., & Nugroho, A. (2021). Penerapan manajemen perkantoran dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di sektor perbankan. *Skripsi Administrasi Bisnis*, 10(1), 45–62.
- Hidayat, T., & Rahmawati, R. (2021). Sistem pengendalian dokumen untuk meningkatkan efisiensi verifikasi kredit. *Skripsi Administrasi Perkantoran dan Manajemen*, 9(1), 33–47.
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Maharani, D., & Kusumawati, D. (2023). Standarisasi manajemen perkantoran dalam pengendalian dokumen kredit di bank nasional. *Skripsi Produktivitas dan Manajemen Perkantoran*, 10(1), 15–30.

- Mulyadi, M., & Santoso, S. (2022). Pengendalian dokumen pada tahap penerimaan berkas permohonan kredit di perbankan. *Skripsi Ilmu Administrasi Bisnis dan Perbankan*, 8(1), 55–69.
- Mulyadi, M., & Sari, R. (2021). Pengaruh kelengkapan berkas administrasi terhadap efisiensi pelayanan kredit pada bank umum di Jawa Timur. *Skripsi Administrasi Bisnis*, 15(2), 120–135.
- Nadialiana, N., & Ramdani, R. (2025). Fungsi-fungsi manajemen perkantoran. *Musytari: Skripsi Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 18(12), 131–140. <https://doi.org/10.2324/v3sk1h77>
- Nurhayati, N., & Setiawan, S. (2021). Pengaruh kelengkapan berkas terhadap efisiensi proses verifikasi kredit di perbankan nasional. *Skripsi Administrasi Bisnis dan Keuangan*, 8(2), 45–58.
- Pangkey, R., & Rumagit, R. (2024). Pengaruh manajemen dokumen terhadap kualitas pelayanan nasabah di Unit Kredit PT Bank SulutGo Manado. *Skripsi Ilmiah Manajemen Bisnis*, 12(1), 88–105.
- Pratama, R., & Sari, D. (2023). Manajemen perkantoran modern dalam konteks digitalisasi perbankan. *Skripsi Manajemen dan Administrasi Perkantoran*, 5(2), 35–67.
- Rahayu, S., & Wijayanti, T. (2022). Implementasi fungsi manajemen perkantoran untuk meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah di sektor perbankan. *Skripsi Administrasi Bisnis*, 9(1), 34–52.
- Rahmawati, R., & Pratiwi, P. (2022). Analisis pengaruh kelengkapan dokumen pengajuan terhadap kecepatan proses persetujuan kredit di Bank BRI Cabang Padang. *Skripsi Manajemen dan Keuangan*, 11(2), 78–95.
- Santoso, S., & Lestari, L. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan pemrosesan kartu kredit pada perbankan nasional di Indonesia. *Skripsi Perbankan dan Keuangan*, 14(1), 45–63.
- Sofian, S., & Handoyo, H. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank digital. *Skripsi Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 22–40.
- Sriyono, S., & Rofila, J. (2024). Pengaruh suku bunga, kepuasan nasabah, dan kualitas layanan terhadap layanan loyalitas nasabah bank syariah. *Media Mahardhika: Media Komunikasi Ekonomi dan Manajemen*, 22(2), 210–220. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v22i2.818>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (1975). *Office management and control: The administrative managing of information* (7th ed.). Richard D. Irwin.
- Wibowo, W., & Kusuma, K. (2022). Implementasi document control dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan: Studi kasus pada Bank Mandiri. *Skripsi Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 9(3), 156–172.
- Wibowo, W., & Lestari, L. (2021). Penerapan standar kualitas dokumen dalam pelayanan kredit perbankan. *Skripsi Manajemen Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 88–102.
- Wibowo, W., & Lestari, L. (2024). Pengaruh kerapian dan keterbacaan dokumen terhadap kecepatan verifikasi di unit kredit. *Skripsi Produktivitas dan Manajemen Administrasi*, 11(1), 101–115.
- Wulandari, W., & Hasanah, H. (2024). Digitalisasi pengendalian dokumen dan dampaknya terhadap ketepatan waktu keputusan kredit. *Skripsi Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 44–58.