Seminar & Call for Economic Paper (SCPE) UKMC 2026
31 Agustus 2026
No. ISSN 2963-153X

Digitalisasi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pengumpulan Data Calon Debitur pada PT X

Kallista Junieta Jasmine[1], Desy Lesmana[2]
[1]Universitas Katolik Musi Charitas
[2] Universitas Katolik Musi Charitas

089626624481

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengumpulan data calon debitur pada Unit Kredit PT X. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data primer dikumpulkan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam dengan pegawai PT X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengumpulan data calon debitur masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan data tidak terstruktur, dokumen sering tidak lengkap, dan belum adanya sistem penyimpanan terpusat. Permasalahan ini berimplikasi pada rendahnya kualitas informasi serta lemahnya pengendalian internal. Sebagai solusi awal, pemanfaatan WhatsApp dan usulan penggunaan Google Forms menunjukkan potensi dalam meningkatkan kecepatan pemeriksaan awal dan kelengkapan data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi melalui solusi sederhana dapat menjadi langkah awal transformasi digital yang efektif sebelum diimplementasikannya sistem informasi terintegrasi, serta memperkuat teori Sistem Informasi Akuntansi, kualitas informasi, dan pengendalian internal.
Kata Kunci: Digitalisasi, Efisiensi, Efektivitas, Pengumpulan Data, Calon Debitur

Abstract
This study aims to analyze how the implementation of a digital system can improve the efficiency and effectiveness of prospective debtor data collection at the Credit Unit of PT X. The research employs a qualitative approach with a case study type. Primary data were collected through participant observation and in-depth interviews with PT X employees. The results show that the data collection process is still conducted manually, leading to unstructured data, frequently incomplete documents, and the absence of a centralized storage system. These issues result in low information quality and weak internal control. As an initial solution, the use of WhatsApp and the proposed utilization of Google Forms have the potential to enhance the speed of preliminary document verification and data completeness. This study concludes that digitalization through simple solutions can serve as an effective initial step toward digital transformation before implementing an integrated information system, while also reinforcing the theories of Accounting Information Systems, information quality, and internal control.
Keywords: *Digitalization, Efficiency, Effectiveness, Data Collection, Prospective Debtor*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan berkembangnya berbagai inovasi seperti *Internet of Things* (IoT), *Cloud Computing, Artificial Intelligence* (AI), dan *Machine Learning*. Revolusi ini menuntut setiap sektor industri, termasuk perbankan, untuk mengkaji ulang model bisnis tradisional dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat terus bertahan di tengah perubahan yang dinamis (Hasan *et al*., 2026). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi meluncurkan Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan pada tahun 2021 sebagai arah dan acuan dalam upaya mempercepat transformasi digital pada industri perbankan nasional agar lebih memiliki daya tahan, berdaya saing, dan kontributif. Cetak biru ini berfokus pada lima elemen pengembangan digitalisasi perbankan, yaitu data, teknologi, manajemen risiko teknologi

informasi, kolaborasi, serta tatanan institusi yang mencakup kepemimpinan, desain organisasi, dan talenta sumber daya manusia (OJK, 2021).

Perubahan signifikan di industri perbankan sebagai dampak perkembangan teknologi informasi secara garis besar dapat diidentifikasi dalam empat aspek, yaitu perubahan ekspektasi konsumen, peningkatan kualitas produk dan layanan perbankan dengan pemanfaatan data, kemunculan kemitraan baru dengan perusahaan teknologi finansial, serta perubahan model operasional menjadi model bisnis digital. Konsumen perbankan saat ini mengharapkan layanan yang dapat diperoleh dengan cepat melalui berbagai saluran secara aman, serta produk dan layanan yang unik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Di sisi lain, perbankan perlu memanfaatkan big data dengan baik untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, mendeteksi perilaku menyimpang, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan perbankan (OJK, 2021). Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital mendorong bank untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, integrasi, dan efisiensi sistem informasi akuntansi, khususnya dalam pencatatan transaksi, pengolahan data keuangan, dukungan terhadap pengendalian internal, dan penyajian informasi keuangan secara tepat waktu (Hasan *et al.*, 2026).

Penelitian yang dilakukan oleh Rapina *et al*., (2021) mengungkapkan bahwa masalah-masalah dalam kualitas informasi akuntansi pada perbankan disebabkan oleh penerapan sistem informasi akuntansi yang belum terintegrasi secara maksimal, sehingga aplikasi sistem informasi akuntansi pada organisasi perbankan harus dapat mengakomodir karakteristik kepribadian, struktur organisasi, dan kualitas proses bisnis untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Tantangan transformasi digital perbankan juga tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia, keamanan siber, perlindungan data, dan pengendalian internal yang adaptif terhadap kompleksitas teknologi (Wardani, 2026). Penelitian lain menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akuntansi berbasis *core banking* memang telah meningkatkan akurasi pelaporan dan efisiensi transaksi, namun kendala masih ditemukan pada aspek pelatihan sumber daya manusia dan pemantauan *system* (Hasan *et al*., 2026). Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia dalam mengadopsi dan mengelola sistem digital secara berkelanjutan (Wardani, 2026).

Fokus penelitian ini adalah proses pengumpulan data calon debitur pada PT X. Bank merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit, sehingga proses pengumpulan data calon debitur menjadi tahap krusial karena kualitas data yang dikumpulkan secara langsung memengaruhi keputusan pemberian kredit dan risiko yang akan dihadapi bank (Kasmir, 2018). Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan selama kegiatan magang, ditemukan tiga permasalahan utama. Pertama, proses pengumpulan data masih dilakukan secara manual melalui penyerahan dokumen fisik seperti KTP, KK, dan dokumen pendukung lainnya, sehingga memerlukan waktu pemrosesan yang lebih panjang. Kedua, dokumen yang diserahkan calon debitur sering kali tidak lengkap atau kurang jelas, menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan analisis kredit. Ketiga, belum tersedianya sistem terpusat untuk menyimpan dan merekap data calon debitur, sehingga pencatatan dilakukan secara terpisah, tidak terstruktur, dan sulit ditelusuri kembali. Kondisi ini menyebabkan beban kerja pegawai meningkat dan proses pelayanan kredit menjadi kurang optimal.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengonfirmasi dampak positif digitalisasi terhadap efisiensi proses kredit, sebagian besar studi tersebut berfokus pada pengembangan sistem kompleks yang memerlukan investasi teknologi besar (Ekawati, 2025; Rakhman *et al*.,

2025). Sementara itu, kajian pemanfaatan Google Forms melalui WhatsApp masih terbatas pada konteks non-keuangan dan justru menyoroti tantangan kualitas data. Dengan demikian, belum ada penelitian yang secara spesifik menguji apakah solusi digital sederhana berbasis WhatsApp dan Google Forms dapat menjadi langkah awal transformasi digital yang efektif untuk pengumpulan data calon debitur pada institusi keuangan skala terbatas. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut pada Unit Kredit PT Bank X.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. Meningkatnya volume calon debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) setiap periode menuntut adanya sistem pengelolaan data yang lebih cepat dan akurat agar pelayanan kepada nasabah tetap optimal. Proses administrasi manual juga berisiko menyebabkan penumpukan berkas dan keterlambatan analisis kredit, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan nasabah dan daya saing bank. Selain itu, regulasi OJK melalui Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan mendorong perbankan untuk melakukan akselerasi transformasi digital, termasuk dalam hal tata kelola data dan penerapan prinsip kehati-hatian (OJK, 2021). Tanpa adanya sistem digital terintegrasi, risiko kredit bermasalah akibat kesalahan atau ketidaklengkapan data akan sulit diminimalkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengumpulan data calon debitur pada Unit Kredit PT Bank X. Secara spesifik, penelitian ini berupaya memberikan solusi praktis berupa sistem digital sederhana yang dapat diimplementasikan sebagai langkah awal transformasi digital di unit kredit, serta memberikan rekomendasi pengembangan sistem informasi terintegrasi untuk jangka panjang. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi akuntansi dan manajemen perbankan, serta menjadi referensi bagi institusi perbankan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam proses digitalisasi pengumpulan data calon debitur. Dengan demikian, penelitian ini sejalan dengan upaya mendorong perbankan dalam menciptakan inovasi produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi ekspektasi konsumen dan berorientasi pada konsumen di era digital.

KAJIAN PUSTAKA

Digitalisasi

Digitalisasi adalah peningkatan ketersediaan data digital melalui kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital (Radiansyah, 2022). Digitalisasi merupakan peralihan dari media analog ke media digital yang memanfaatkan teknologi serta data digital untuk mendukung peningkatan kinerja bisnis dan pembentukan budaya kerja berbasis digital (Larassati & Fauzi, 2022). Penerapan digitalisasi bertujuan meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas pelayanan. Melalui sistem digital, proses administrasi lebih cepat, terstruktur, dan akurat, mengurangi kesalahan pencatatan, serta memungkinkan informasi tersimpan sistematis dan mudah diakses (Isma *et al.*, 2025). Digitalisasi memberi peluang bank memperluas jangkauan nasabah, namun bank yang tidak beradaptasi cepat akan menghadapi tantangan (Apriani, 2025).

Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dengan *input* yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan, di mana semakin besar penghematan input, semakin tinggi efisiensi. Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan, yang mencakup pencapaian target dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu (Cicilia *et al.*, 2019). Penerapan digitalisasi dalam pengumpulan data meningkatkan efisiensi dan efektivitas

karena proses pengisian dan pengolahan data otomatis dan terstruktur, mengurangi aktivitas manual berulang, mempercepat alur kerja, serta menekan biaya operasional dokumen fisik (Isma *et al.*, 2025).

Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berfungsi mengolah data keuangan maupun non-keuangan menjadi informasi yang relevan, akurat, dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. SIA dapat dijalankan secara manual maupun komputerisasi, namun sistem berbasis *Electronic Data Processing* (EDP) lebih dominan karena mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pemrosesan data, meminimalkan *human error*, serta mempercepat penyusunan laporan. SIA terdiri dari tujuh komponen utama: manusia, komputer dan mesin otomatisasi, program komputer, *database*, sistem pengkodean, dokumentasi, dan laporan. *Database* berfungsi sebagai tempat penyimpanan data terintegrasi, sehingga tanpa *database,* koordinasi dan pengawasan menjadi tidak optimal. Keterpaduan seluruh komponen menjamin SIA berjalan efektif, efisien, dan andal (Lindrawati, 2001).

Kualitas Informasi Akuntansi

Kualitas informasi akuntansi mengacu pada kemampuan informasi yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang berkualitas harus memiliki karakteristik keterpahaman, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, dan kelengkapan, sehingga dapat digunakan secara efektif dalam perencanaan, pencatatan, maupun pelaporan (Pandini *et al*., 2025). Informasi yang memiliki kualitas terbaik akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem informasi serta mendorong pemanfaatan sistem secara lebih optimal. Kualitas informasi juga tercermin dari potensinya untuk menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan secara luas, baik di dalam maupun di luar organisasi (Putra *et al.*, 2020).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan proses yang dijalankan untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan organisasi telah tercapai, mencakup terlindunginya aset, keandalan data akuntansi, peningkatan efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan yang berlaku. Penerapan pengendalian yang baik dapat mencegah kecurangan, meningkatkan daya saing perusahaan, dan menjaga kegiatan operasional berjalan teratur. Berdasarkan kerangka COSO, pengendalian internal memiliki tiga tujuan umum, yaitu efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Unsur pengendalian internal yang diterapkan meliputi lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian (otorisasi transaksi, pemisahan tugas, pembatasan akses), informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Pengendalian internal memastikan data yang diterima valid, dapat ditelusuri, dan tidak berubah tanpa izin, sehingga menjadi pondasi kualitas proses kerja dan efektivitas koordinasi antarbagian (Saputra & Novita, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (*case study).* Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan digitalisasi dalam pengumpulan data calon debitur pada PT X. Menurut

Sugiyono (2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan studi kasus dipilih karena fokus penelitian adalah pada proses dan pengalaman nyata yang terjadi di lapangan, yaitu bagaimana pengumpulan data calon debitur dilakukan, kendala apa yang dihadapi, dan bagaimana sistem digital dapat menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kausalitas antarvariabel, melainkan untuk menggambarkan, menganalisis, dan memahami secara holistik praktik pengumpulan data yang berlangsung pada PT X.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh melalui observasi partisipatif (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Sugiyono (2018) menyatakan bahwa dalam observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, sehingga data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui makna dari setiap perilaku yang tampak. Observasi langsung dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengumpulan data calon debitur pada PT X selama periode September 2025 hingga Desember 2025, yang mencakup alur kerja, prosedur administrasi, interaksi antarpegawai dan dengan calon debitur, serta kendala teknis yang dihadapi dalam pengelolaan dokumen. Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci, yaitu pegawai PT X untuk menggali pemahaman tentang prosedur kerja, pengalaman dalam menangani pengumpulan data, serta pandangan mereka terhadap potensi penerapan sistem digital. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, di mana informan dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2018) yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan dan interaktif, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, serta membuang yang tidak perlu, sehingga data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan untuk memudahkan pemahaman dan analisis, di mana data yang telah direduksi disusun secara sistematis agar pola-pola dan hubungan antartema dapat terlihat dengan jelas. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, yang masih bersifat sementara dan akan diverifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data serta konfirmasi kepada informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data calon debitur KUR pada Unit Kredit PT X masih dilaksanakan secara manual melalui penyerahan dokumen fisik seperti KTP, KK, dan NPWP. Metode ini menyebabkan data tidak terstruktur, sulit ditelusuri, dan tidak efisien, terutama ketika volume permohonan meningkat tanpa adanya sistem penyimpanan terpusat. Temuan ini berimplikasi pada rendahnya kualitas informasi. (Pandini *et al.*, 2025) menyatakan bahwa informasi yang berkualitas harus akurat, tepat waktu, dan lengkap. Dari perspektif efisiensi, proses manual menyebabkan pegawai menghabiskan banyak waktu untuk kegiatan administratif yang

seharusnya dapat diminimalkan, seperti mencari berkas yang tertumpuk dan membandingkan data antardokumen. Dari perspektif efektivitas, ketiadaan struktur data yang baku menyulitkan pegawai dalam memastikan semua informasi yang dibutuhkan telah terkumpul, sehingga berpotensi ada data penting yang terlewat. Proses manual juga rentan terhadap kesalahan penulisan data calon debitur akibat tidak adanya mekanisme validasi otomatis. Lindrawati (2001) menegaskan bahwa sistem berbasis *Electronic Data Processing* (EDP) mampu meminimalkan *human error* melalui fitur validasi data dan otomatisasi proses, sehingga ketiadaan sistem demikian menyebabkan akurasi dan kecepatan informasi menjadi rendah.

Ketidaklengkapan dokumen menjadi hambatan signifikan karena calon debitur sering tidak memahami persyaratan secara rinci, sehingga pegawai harus meminta ulang kelengkapan yang memperlambat verifikasi dan menurunkan efisiensi kerja. Dari sisi efektivitas, ketidaklengkapan dokumen menyebabkan analisis kredit tidak dapat dilakukan secara tuntas, sehingga target penyelesaian permohonan kredit menjadi tertunda dan berpotensi menurunkan kepuasan nasabah. (Pandini *et al*., 2025) menekankan kelengkapan sebagai karakteristik penting informasi yang berkualitas, dan ketidaklengkapan dokumen disebabkan oleh dua faktor yaitu rendahnya pemahaman calon debitur serta tidak adanya mekanisme verifikasi awal yang efektif. Dari perspektif pengendalian internal, aktivitas pengendalian yang baik mencakup prosedur yang memastikan setiap proses telah memenuhi persyaratan sebelum dilanjutkan. Tidak adanya sistem validasi dokumen menyebabkan ketidaklengkapan baru diketahui setelah proses administrasi dimulai, yang mengindikasikan kelemahan pada aktivitas pengendalian di tahap penerimaan dokumen. Hal tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas proses secara keseluruhan karena pegawai harus mengulang pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu siklus.

Belum tersedianya sistem terpusat untuk menyimpan, mengelola, dan merekapitulasi data calon debitur menjadi kendala utama, di mana seluruh data masih tersimpan dalam arsip fisik dan catatan manual yang tidak terintegrasi. Kondisi ini menyulitkan pencarian dan rekapitulasi data untuk pelaporan, serta tidak ada mekanisme yang memastikan konsistensi data antarcatatan. Dari perspektif efisiensi, pegawai harus mencari berkas secara manual di antara tumpukan dokumen, membandingkan catatan yang tersebar di beberapa buku, dan melakukan rekapitulasi data dengan cara menghitung ulang satu per satu, sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam hitungan menit menjadi memakan waktu berjam-jam. Dari perspektif efektivitas, tanpa *database* terpusat, risiko duplikasi, kehilangan, atau ketidaksesuaian data menjadi tinggi, yang berakibat pada lemahnya kualitas informasi yang dihasilkan untuk mendukung keputusan kredit. Lindrawati (2001) menekankan bahwa *database* merupakan komponen penting SIA yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data terintegrasi, sehingga tanpa *database* terpusat, koordinasi dan pengawasan menjadi tidak optimal. Saputra & Novita (2023) juga menegaskan bahwa pengendalian internal mencakup aspek informasi dan komunikasi, dan tanpa sistem terpusat, kedua aspek tersebut tidak dapat berjalan efektif.

Kesalahan penulisan data pada Memo SLIK dan DHN sering terjadi karena kurangnya ketelitian dan dokumen pendukung yang tidak jelas, yang memerlukan koreksi dan memperlambat proses administrasi. Dari sisi efisiensi, setiap kesalahan memerlukan koreksi dan perbaikan yang memakan waktu tambahan, sehingga memperpanjang siklus pemrosesan berkas dan mengurangi kapasitas pegawai untuk menangani permohonan lainnya. Dari sisi efektivitas, kesalahan data dapat berakibat fatal karena informasi yang tidak akurat dapat memengaruhi hasil analisis kredit dan keputusan yang diambil oleh komite kredit. Lindrawati (2001)menjelaskan bahwa sistem berbasis EDP mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pemrosesan data karena meminimalkan *human error*, sehingga dalam proses manual tanpa

otomatisasi, risiko kesalahan menjadi lebih tinggi. Saputra & Novita (2023) menambahkan bahwa pengendalian internal yang baik mencakup aktivitas pengendalian seperti otorisasi transaksi dan pemisahan tugas, namun dalam proses manual tidak terdapat mekanisme otomatis yang memastikan keakuratan data.

Meskipun PT X telah mengadopsi berbagai sistem digital dalam operasional perbankannya, pemanfaatan teknologi untuk mendukung pengumpulan data calon debitur masih belum optimal. Proses pengumpulan data dan dokumen awal masih mengandalkan komunikasi dan penyerahan fisik secara langsung, tanpa adanya sistem yang memungkinkan pengiriman dokumen secara *online* atau integrasi data dalam satu *database* terpusat. Ketiadaan sistem digital terpusat menyebabkan proses pencarian, pencatatan, dan rekapitulasi data menjadi kurang efisien serta meningkatkan risiko duplikasi data atau kehilangan informasi. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara praktik yang berjalan dengan prinsip SIA ideal, di mana SIA yang baik seharusnya mengintegrasikan seluruh komponennya untuk menghasilkan informasi yang cepat, akurat, dan relevan (Lindrawati, 2001). Kesenjangan ini juga berdampak pada efektivitas karena tanpa integrasi data, tidak ada jaminan bahwa informasi yang digunakan untuk analisis kredit telah melalui proses verifikasi yang memadai dan mencerminkan kondisi calon debitur secara utuh.

Sebagai solusi awal, pemanfaatan WhatsApp untuk pengiriman dokumen administrasi telah diterapkan dan memberikan hasil positif berupa pemeriksaan awal dokumen yang lebih cepat serta komunikasi yang lebih lancar antara pegawai dan calon debitur. Dari perspektif efisiensi, WhatsApp mempercepat pemeriksaan awal dokumen karena pegawai dapat menerima dan memeriksa berkas sebelum calon debitur datang ke kantor, sehingga waktu tunggu tatap muka dapat dimanfaatkan untuk pekerjaan persiapan. Dari perspektif efektivitas, dengan dokumen yang sudah diperiksa lebih awal, pegawai dapat segera mengidentifikasi kekurangan dan meminta kelengkapan sebelum proses tatap muka, sehingga ketika calon debitur datang, dokumen sudah lengkap dan proses dapat segera dilanjutkan tanpa hambatan administratif. Lindrawati (2001) menyatakan bahwa teknologi digital dapat mempercepat aliran informasi dan mengurangi ketergantungan pada proses fisik. Dari perspektif kualitas informasi, WhatsApp berkontribusi pada peningkatan dimensi ketepatan waktu karena dokumen dapat diterima dan diperiksa lebih awal, namun efektivitasnya dalam menjamin kelengkapan data masih terbatas karena WhatsApp tidak memiliki fitur validasi otomatis. Selain itu, WhatsApp memiliki keterbatasan karena data tidak terintegrasi otomatis ke *database* bank dan keamanan data perlu diperhatikan, sehingga efektivitasnya dalam jangka panjang masih terbatas untuk mendukung pengelolaan data yang terstruktur dan akuntabel.

Penulis juga mengusulkan Google Forms dengan fitur *mandatory field* dan penyimpanan otomatis ke Google Spreadsheet sebagai solusi lebih terstruktur yang dapat meningkatkan akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu data serta menciptakan jejak audit. Dari perspektif efisiensi, Google Forms memungkinkan data masuk secara otomatis dan terpusat tanpa perlu memasukkan ulang oleh pegawai, sehingga menghemat waktu administrasi dan mengurangi beban kerja pegawai dalam hal pencatatan manual. Data yang tersimpan dalam Google Spreadsheet dapat dengan mudah diolah, difilter, dan direkap tanpa harus membuka satu per satu berkas fisik, sehingga rekapitulasi data untuk pelaporan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Dari perspektif efektivitas, fitur *mandatory field* memastikan bahwa calon debitur tidak dapat mengirimkan formulir tanpa mengisi seluruh data yang diperlukan, sehingga kelengkapan data terjaga sejak awal dan pegawai tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengejar kelengkapan dokumen setelah proses berjalan. Google Forms menyediakan mekanisme pengendalian internal yang lebih baik karena setiap pengajuan tercatat secara otomatis dengan waktu pengiriman yang akurat, dan fitur

mandatory field berfungsi sebagai aktivitas pengendalian yang memastikan kelengkapan data sebelum diproses lebih lanjut. Meskipun demikian, Google Forms memiliki keterbatasan karena tidak terintegrasi dengan sistem inti perbankan dan keamanan data perlu menjadi perhatian, namun sebagai langkah awal transformasi digital, Google Forms menawarkan peningkatan efisiensi dan efektivitas yang signifikan dibandingkan proses manual yang selama ini berjalan.

Berdasarkan uraian di atas, digitalisasi melalui solusi sederhana seperti WhatsApp dan Google Forms berpotensi menjadi langkah awal transformasi digital yang efektif dengan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pengumpulan data calon debitur. Peningkatan efisiensi tercermin dari berkurangnya waktu pemeriksaan awal dokumen, berkurangnya pekerjaan berulang, serta kemudahan pencarian dan rekapitulasi data. Peningkatan efektivitas tercermin dari terjaganya kelengkapan data sejak awal, tersedianya data dalam format terstruktur dan konsisten, serta terciptanya jejak audit yang memperkuat pengendalian internal. Transformasi digital merupakan kebutuhan mendesak karena proses manual tidak lagi memadai untuk menghadapi volume permohonan KUR yang terus meningkat dan tuntutan pelayanan yang cepat dan efisien. Dalam perspektif SIA, transformasi digital membawa perubahan fundamental pada struktur organisasi, penyimpanan data, dan ketersediaan informasi. Digitalisasi juga meningkatkan akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan konsistensi data, serta memperkuat pengendalian internal melalui otomatisasi validasi dokumen, pembatasan akses, dan pencatatan *audit trail*. Langkah sederhana ini dapat menjadi titik awal transformasi, namun diperlukan pengembangan sistem terintegrasi dengan *core banking system*, didukung kesiapan SDM dan perubahan budaya kerja. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan sekadar pilihan teknologis, melainkan kebutuhan strategis untuk meningkatkan daya saing, efisiensi, dan kualitas pelayanan di era transformasi digital perbankan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa proses pengumpulan data calon debitur KUR pada Unit Kredit PT X masih dilaksanakan secara manual dan menghadapi tiga permasalahan utama, yaitu proses pengumpulan data yang tidak terstruktur, ketidaklengkapan dokumen calon debitur, serta belum tersedianya sistem terpusat untuk penyimpanan dan rekapitulasi data. Ketiga permasalahan tersebut menyebabkan rendahnya efisiensi dan efektivitas kerja, serta berimplikasi pada menurunnya kualitas informasi yang dihasilkan karena data tidak akurat, tidak tepat waktu, dan tidak lengkap. Penelitian ini berhasil mengonfirmasi teori yang menunjukkan bahwa sistem berbasis digital mampu meminimalkan *human error*, meningkatkan akurasi dan ketepatan waktu informasi, serta memperkuat aktivitas pengendalian melalui otomatisasi proses. Temuan penelitian juga memperkaya teori tersebut dengan menunjukkan bahwa solusi digital sederhana seperti WhatsApp dan Google Forms dapat menjadi langkah awal transformasi digital sebelum diimplementasikannya sistem informasi terintegrasi yang lebih kompleks.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu terbatas selama kegiatan magang berlangsung, sehingga belum dapat mengamati dampak jangka panjang dari penerapan solusi digital yang diusulkan.
2. Penelitian hanya berfokus pada satu unit kerja, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh unit atau institusi perbankan lainnya.

3. Penerapan solusi digital yang dilakukan masih terbatas pada pemanfaatan WhatsApp dan usulan Google Forms, yang belum terintegrasi dengan sistem inti perbankan sehingga efektivitasnya dalam jangka panjang masih perlu diuji lebih lanjut.
4. Penelitian ini tidak mengukur secara kuantitatif peningkatan efisiensi yang dihasilkan dari penerapan solusi digital, sehingga dampaknya terhadap produktivitas kerja belum dapat dihitung secara pasti.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur Sistem Informasi Akuntansi dengan menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam konteks pengumpulan data calon debitur dapat meningkatkan kualitas informasi dan memperkuat pengendalian internal, bahkan melalui solusi sederhana seperti Google Forms yang memiliki fitur *mandatory field* dan penyimpanan data terpusat. Penelitian ini juga membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menguji secara kuantitatif pengaruh penerapan sistem digital terhadap efisiensi dan efektivitas proses pengumpulan data calon debitur, serta mengeksplorasi implementasi sistem informasi yang terintegrasi dengan *core banking system.*

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen PT X dan institusi perbankan lainnya untuk segera melakukan transformasi digital pada proses pengumpulan data calon debitur, dimulai dari solusi sederhana seperti pemanfaatan WhatsApp dan Google Forms sebelum beralih ke sistem informasi terintegrasi yang lebih komprehensif. Bank disarankan untuk mengembangkan sistem digital yang mampu mengotomatisasi validasi kelengkapan dokumen, menyediakan *database* terpusat untuk penyimpanan data, serta menciptakan jejak audit untuk setiap proses administrasi. Selain itu, diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan agar pegawai dapat mengoperasikan sistem digital secara optimal. Kebijakan pendukung dari manajemen berupa standar operasional prosedur yang jelas dan komitmen terhadap transformasi digital juga menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem digital di unit kredit.

DAFTAR PUSTAKA

Apriani, T. T. (2025). Analisis Dampak Digitalisasi Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, *3*(1), 151–166.

Cicilia, V. S. E., Murni, S., & Engka, D. M. (2019). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Serta Kemandirian Pengelolaan Keuangan Daerah di Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Pembangunan Dan Keuangan Daerah*.

Ekawati, F. (2025). PERANCANGAN PROSES BISNIS UNTUK PERSETUJUAN KREDIT MENGGUNAKAN METODE DESIGN SCIENCE RESEARCH PROCESS (DSRP) BERBASIS MOBILE. *Jurnal Pajak Dan Bisnis*, *6*(1), 181–193. https://doi.org/https://10.0.216.40/jpb.v6i1.294

Hasan, R., Kamaru, N. F. I., Abdul, R., Abdullah, M., Tajeli, D. A., Ahmad, R., & Mohehu, F. (2026). Transformasi Digital Perbankan Dan Dampaknya Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Bank : Studi Literatur pada Industri Perbankan di Indonesia. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, *9*(1), 1108–1118.

Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, *6*(2), 66–77. https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904

Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. RajaGrafindo Persada.

Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, *4*(2), 202–217.

Lindrawati. (2001). Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik Data Prosesing. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, *1*. http://www.circle-archive.com/index.php/carc/article/download/29/18

OJK. (2021). *Siaran Pers: OJK Luncurkan Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Otoritas Jasa Keuangan.

Pandini, I., Nugroho, M., & Arifin, M. (2025). Analisis Kualitas Informasi Akuntansi dan Risiko Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan di Direktorat Pembinaan Masyarakat Polda Jatim. *JUBIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, *6*(1), 88–98. https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jubis

Putra, R. H., Aprila, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, *10*(3), 245–260.

Radiansyah, E. (2022). Peran Digitalisasi Terhadap Kewirausahaan Digital : Tinjauan Literatur dan Arah Penelitian Masa Depan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, *Volume 9*(2), 828–837.

Rakhman, A. S., Wasilah, Yuliawati, D., Halimah, & Marshella, O. (2025). Penerapan Framework Scrum Dalam Rancang Bangun Sistem Loan Origination Pada Perusahaan Pembiayaan. *Jurnal Teknika*, *19*(1), 213–224.

Rapina, Hanny, & Afiah, N. N. (2021). Analisis Hambatan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Perbankan di Era Industri 4.0. *Ekuitas : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, *5*(4), 470–492. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.4590

Saputra, M. A., & Novita. (2023). Sistem Pengendalian Internal Berdasarkan COSO Framework Pada Perusahaan Konstruksi. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, *6*(1), 197–210.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*.

Wardani, Y. I. K. (2026). Eskalasi Risiko Operasional Dalam Layanan Perbankan Digital : Tantangan Pengendalian Internal di Tengah Kompleksitas Teknologi. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, *4*, 16–22.