

# Analisis Kinerja Unit Legal dalam Berkas Nasabah di Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai

Harry Christian<sup>1\*</sup>, Hendri Gunawan<sup>2</sup>, Diana Widhi Rachmawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas PGRI Palembang

\*Penulis korespondensi, Surel: [harrychristian1011@gmail.com](mailto:harrychristian1011@gmail.com), [jayasampuna85@gmail.com](mailto:jayasampuna85@gmail.com), [dianawidhi72@gmail.com](mailto:dianawidhi72@gmail.com)

## Abstract

The Legal Unit plays a crucial role in ensuring compliance with banking regulations, particularly in managing customer documents related to data protection and legal risk reduction. This study aims to explore the role and performance of the Legal Unit in managing customer files at Bank Sumsel Babel, Kapten A. Rivai Main Branch, and to identify obstacles and possible solutions. The method chosen in this study is qualitative with a descriptive approach. Data were obtained through observation, interviews, and document analysis, which were then analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The research findings indicate that the Legal Unit is responsible for ensuring that document management is carried out regularly, securely, and in accordance with applicable banking regulations. The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), internal supervision, and the use of digital archives contribute to legal compliance and minimize the risk of document loss and information leakage. Problems encountered include limitations in human resources and incompatibility with digital systems. Therefore, improvements in document management technology, training for human resources, and periodic SOP evaluation are needed to improve the effectiveness of the Legal Unit's work and maintain customer trust.

**Keywords:** performance analysis, legal unit, customer files.

## Abstrak

Unit Legal memiliki fungsi krusial dalam menjamin kepatuhan terhadap regulasi perbankan, terutama dalam pengelolaan dokumen nasabah yang berhubungan dengan perlindungan data dan pengurangan risiko hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran serta kinerja Unit Legal dalam pengelolaan berkas nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai, dan juga untuk mengidentifikasi hambatan serta solusi yang mungkin. Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen, yang kemudian dipelajari menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa Unit Legal mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa pengelolaan dokumen dilakukan secara teratur, aman, dan sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), pengawasan internal, serta pemanfaatan arsip digital berkontribusi pada kepatuhan hukum dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen serta kebocoran informasi. Masalah yang dihadapi mencakup keterbatasan dalam sumber daya manusia dan ketidakcocokan dengan system digital. Maka dari itu, diperlukan peningkatan dalam teknologi pengelolaan dokumen, pelatihan untuk sumber daya manusia, dan evaluasi SOP secara berkala guna meningkatkan efektivitas kerja Unit Legal serta menjaga kepercayaan nasabah.

**Kata Kunci:** analisis kinerja, unit legal, berkas nasabah.

## 1. Pendahuluan

Perbankan memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, terutama dalam mengumpulkan dan menyebarkan dana publik. Bank tidak hanya harus beroperasi dengan efisien tetapi juga patuh pada regulasi perbankan yang ketat untuk menjaga kepercayaan nasabah dan stabilitas sistem keuangan. Dalam tata kelola bank, kepatuhan hukum sangat penting, termasuk dalam penyusunan dan pengelolaan data nasabah, yang merupakan dasar untuk memberikan layanan seperti

kredit atau simpanan. Ketidapatuhan terhadap undang-undang dapat mengancam hukum dan reputasi lembaga perbankan (Nurfitriyani et al., 2021).

Unit Legal di sektor perbankan memiliki fungsi krusial dalam memastikan bahwa pengelolaan dokumen serta data nasabah dilakukan sesuai dengan tanggung jawab bank dalam melindungi kerahasiaan informasi dan dokumen nasabah, Berdasarkan pernyataan Otoritas Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2013) bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip perlindungan bagi konsumen serta memastikan kerahasiaan data nasabah sebagai bagian dari kepatuhan terhadap hukum dan praktik tata kelola perbankan yang baik. Ketidakmampuan dalam mengelola dokumen dan data nasabah dapat berisiko secara hukum dan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Dengan demikian, Unit Legal berfungsi sebagai pengawas kepatuhan hukum dalam semua tata cara administrasi berkas nasabah.

Selain itu, penelitian tentang kepatuhan hukum bank menunjukkan bahwa penerapan kepatuhan hukum dan tata kelola yang efektif adalah komponen penting dari manajemen risiko bank. Studi tentang kepatuhan hukum bank terhadap peraturan OJK dan Bank Indonesia menunjukkan bahwa kinerja sistem kepatuhan sangat memengaruhi stabilitas operasional bank, termasuk layanan digital dan tradisional. Kepercayaan publik dan perlindungan konsumen bank bergantung pada ketaatan hukum (Geçer & Akgiray, 2025).

Penelitian empiris (Rojali, 2021) tentang Good Corporate Governance (GCG) juga menunjukkan hubungan positif antara penerapan prinsip GCG dan kinerja perbankan. Prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, dan pengendalian internal sangat relevan dengan cara unit legal mengawasi dokumen hukum dan berkas nasabah karena ini terkait dengan kualitas proses pengambilan keputusan manajemen. Namun, fokus utama penelitian ini bukan pada unit legal secara khusus.

Oleh karena itu, dalam praktik operasional di Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai, analisis terhadap kinerja unit legal dalam mengelola berkas nasabah sangat penting untuk dipelajari. Analisis ini tidak hanya untuk menilai kualitas kepatuhan terhadap hukum dan peraturan perbankan, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi perbaikan mekanisme kerja unit legal demi meningkatkan efisiensi, akurasi dan akuntabilitas dalam pelayanan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana peran Unit Legal dalam proses pengarsipan berkas nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji prosedur dan sistem yang diterapkan oleh Unit Legal dalam pengelolaan arsip dokumen nasabah, kendala atau tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan fungsi pengarsipan, serta upaya atau solusi yang dilakukan Unit Legal untuk mengatasi kendala tersebut agar pengelolaan arsip berjalan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran Unit Legal dalam sistem pengarsipan berkas nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur dan sistem yang diterapkan oleh Unit Legal dalam pengelolaan arsip dokumen nasabah, serta mengidentifikasi kendala atau tantangan yang dihadapi Unit Legal dalam pelaksanaan fungsi pengarsipan berkas nasabah beserta upaya atau solusi yang dilakukan untuk mengatasinya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi ilmiah terkait peran Unit Legal dan sistem pengarsipan berkas nasabah dalam dunia perbankan, khususnya dalam konteks kepatuhan hukum dan manajemen risiko. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Sumsel Babel dalam meningkatkan efektivitas sistem pengarsipan berkas nasabah, menjadi masukan bagi Unit Legal dalam penyempurnaan prosedur kerja dan pengawasan dokumen hukum, serta menjadi sarana bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan secara langsung melalui praktik kerja lapangan.

Unit Legal di dalam dunia perbankan merupakan elemen krusial dari sistem pengelolaan dan manajemen risiko yang bertugas untuk memastikan bahwa bank mematuhi semua hukum serta regulasi yang berlaku. Tugas ini mencakup bukan hanya pengawasan terhadap dokumen legal dan pemantauan kontrak internal, tetapi juga pengelolaan risiko kepatuhan yang berpotensi mengarah pada konsekuensi hukum, kehilangan finansial, atau dampak negatif pada reputasi jika diabaikan. Dalam dunia perbankan, pelaksanaan fungsi kepatuhan meliputi penyusunan kebijakan internal, penerapan prosedur pengawasan, dan berkoordinasi dengan pihak manajemen untuk memastikan bahwa semua persyaratan hukum yang kompleks dan selalu berubah dapat dipenuhi. (BCBS, 2004) menyatakan bahwa fungsi kepatuhan sangat penting bagi bank dalam mengelola risiko yang berkaitan dengan pemenuhan semua undang-undang, peraturan, kode etik, serta standar praktik yang relevan, sehingga dapat melindungi reputasi bank dan menjamin stabilitas operasional jangka panjang. Melalui peran ini, unit legal juga berperan dalam menjaga hak konsumen serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Kinerja Unit Hukum di dunia perbankan bisa diartikan sebagai seberapa baik unit tersebut melaksanakan fungsi hukum serta kepatuhan dengan cara yang efisien dan efektif untuk mendukung kegiatan bank sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kinerja ini terlihat dari tugas Unit Hukum dalam mengenali, menganalisis, mengendalikan, dan memantau risiko hukum yang muncul dari aktivitas perbankan, termasuk pengelolaan dokumen hukum, perjanjian kredit, serta perlindungan data pelanggan. (BCBS, 2004) menjelaskan bahwa fungsi kepatuhan adalah tugas yang berdiri sendiri yang memiliki tanggung jawab untuk mengenali, menilai, memberikan saran, memantau, serta melaporkan risiko kepatuhan, yang mencakup risiko sanksi hukum, kerugian finansial, atau kerusakan reputasi akibat pelanggaran terhadap hukum dan peraturan yang ada. Oleh karena itu, kinerja Unit Hukum dapat dinilai berdasarkan sejauh mana unit tersebut mampu menghindari pelanggaran hukum, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, serta mendukung penerapan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance dalam aktivitas perbankan. Penelitian oleh (TAHIRI & EL ARIF, 2024) menekankan bahwa keberhasilan fungsi kepatuhan sangat penting dalam pengelolaan risiko hukum dan kelangsungan operasional bank.

Kerahasiaan informasi nasabah adalah salah satu tanggung jawab utama bank yang berkaitan erat dengan kepercayaan nasabah serta keamanan dalam operasional, karena data tersebut bersifat sensitif dan bernilai hukum tinggi. Dalam ranah hukum perbankan di Indonesia, asas kerahasiaan perbankan diatur dalam Pasal 40 Undang-Undang Perbankan yang mewajibkan bank untuk menyimpan rahasia segala informasi terkait nasabah yang menyimpan dan simpanannya, kecuali dalam keadaan tertentu seperti permintaan dari instansi penegak hukum yang sah. Penelitian mengenai perlindungan hukum nasabah terhadap pencurian data pribadi menunjukkan bahwa bank memiliki kewajiban untuk melindungi kerahasiaan data nasabah sebagai bagian dari perlindungan hukum demi meraih kepercayaan masyarakat dan memenuhi tanggung jawab hukum yang berlaku secara nasional (Ririn Puspita Dewi & Diana Wiyanti, 2024).

Ketidakpatuhan dalam menjaga kerahasiaan ini dapat menimbulkan risiko hukum serius, seperti sanksi administratif, tuntutan perdata maupun pidana, serta dampak negatif bagi reputasi dan stabilitas bank. Penelitian (Shanaubar Islami et al., 2024) mengenai konsekuensi dari kebocoran informasi bank menunjukkan bahwa pembocoran data pelanggan dapat menghancurkan kepercayaan nasabah dan kinerja operasional bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, bank harus menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang efektif, termasuk pengawasan internal yang ketat, prosedur operasional standar yang jelas, serta sistem keamanan informasi yang handal untuk mencegah akses yang tidak sah terhadap data nasabah.

Hubungan Unit Hukum dengan pengarsipan berkas nasabah sangat erat guna menjamin seluruh dokumen nasabah dikelola dengan tertib, aman dan sesuai dengan prinsip perlindungan data serta kepatuhan terhadap peraturan perbankan. Pengelolaan dokumen nasabah secara sistematis dapat menjadi langkah efektif untuk mengurangi risiko penyalahgunaan rekening nasabah dan menjaga integritas data nasabah pada lembaga perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pengarsipan dokumen nasabah bukan sekedar kegiatan administratif, namun juga merupakan bagian dari fungsi kepatuhan hukum yang diawasi oleh Unit Hukum untuk mencegah pelanggaran atau risiko hukum yang merugikan bank dan nasabah.

Maryani dkk (2024) praktik pengarsipan dokumen nasabah seperti dokumen CIF (Customer Information File) dan spesimen tanda tangan harus dilakukan dengan prosedur yang ketat dan terdokumentasi dengan baik sehingga menjadi bukti otentik dalam proses pengambilan keputusan hukum dan memitigasi risiko hukum di kemudian hari. Selain itu, pengelolaan dokumen pengarsipan rekening simpanan yang dilakukan secara tertib dan rapi dapat menjadi mekanisme perlindungan kerahasiaan data nasabah. Pengarsipan terstruktur membantu bank dalam menyusun dokumen secara sistematis dan memudahkan pencarian data pada saat diperlukan, baik untuk keperluan audit maupun penyelesaian sengketa hukum (Nofendra., 2018).

Dengan demikian, peran Unit Legal dalam konteks pengarsipan berkas nasabah tidak hanya terbatas pada pengawasan prosedur administratif, tetapi juga mencakup penilaian atas efektivitas pengarsipan sebagai bagian dari sistem pengendalian risiko hukum. Unit Legal harus memastikan bahwa pengarsipan berkas nasabah dapat mendukung kepatuhan bank terhadap regulasi serta menjaga kepercayaan nasabah melalui praktik pengelolaan data yang aman dan dapat dipertanggungjawabkan.

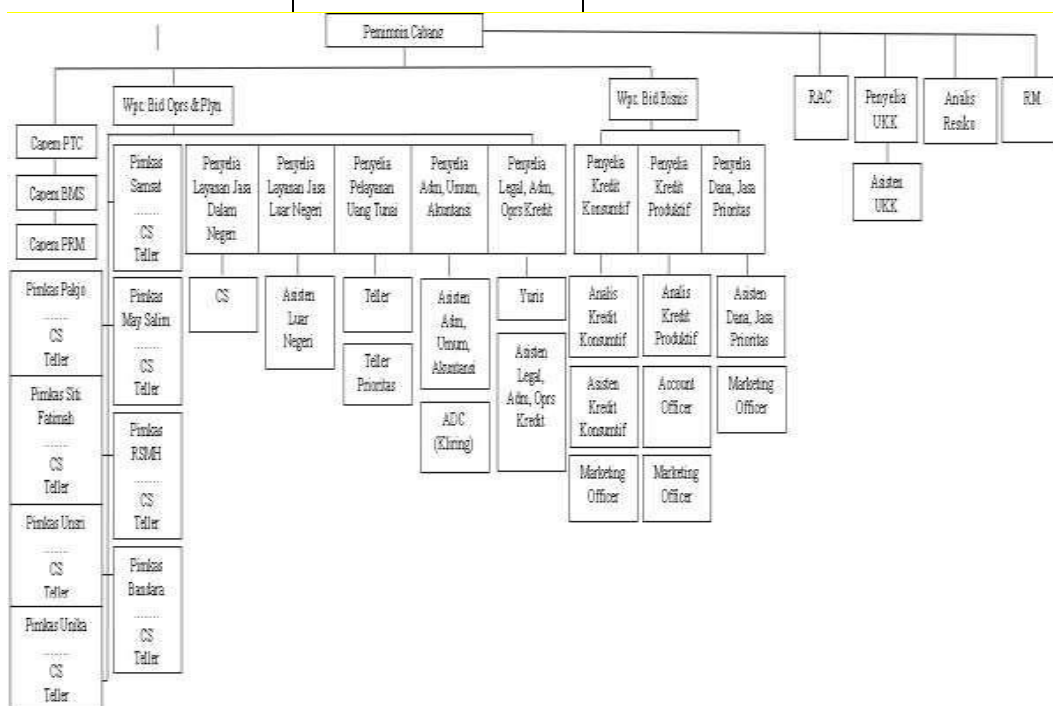
## 2. Metode

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, yang dikenal sebagai Bank Sumsel Babel, merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang berdiri sejak 6 November 1957. Bank ini didirikan berdasarkan keputusan penguasa pada masa itu dan kemudian berkembang menjadi institusi perbankan yang resmi dimiliki oleh pemerintah daerah setelah diberlakukannya Undang-undang tentang Bank Pembangunan Daerah. Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas terjadi pada tahun 2001 untuk meningkatkan profesionalisme dan daya saing bank dalam era otonomi daerah. Nama “Bank Sumsel Babel” sendiri baru ditetapkan setelah pemekaran provinsi Bangka Belitung sehingga mencerminkan wilayah layanan bank ini di dua provinsi tersebut (Bank Sumsel Babel, 2022).



Gambar 1. Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai

Bank Sumsel Babel berperan sebagai lembaga keuangan daerah untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat, UMKM, korporasi, dan pemerintah daerah. Bank ini menawarkan berbagai produk layanan seperti tabungan, giro, deposito, kredit, layanan internasional, dan layanan digital perbankan, guna mendukung mobilisasi dan pertumbuhan ekonomi regional.



Gambar 2. Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai

Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai memiliki tiga cabang pembantu, delapan kantor kas, dan sembilan unit di dalam nya yakni: Capem PTC, Capem BMS, Capem PRM, Kas Samsat, Pakjo, May Salim, Siti Fatimah, RSMH, UNSRI, UNIKA, Bandara dan juga Unit Pelayanan dan Jasa Luar Negeri, Pelayanan dan Jasa Dalam Negeri, Pelayanan Uang Tunai, Adm umum Akuntansi, Legal Adm Operasional Kredit, Kredit Konsumtif, Kredit Produktif, Dana Jasa Prioritas Banking dan UKK.

Penelitian ini lebih tepatnya dilakukan di Unit Legal, Administrasi & Operasional Kredit, Unit Legal merupakan bagian organisasi yang berfungsi mengelola dan mengawasi aspek hukum agar seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Unit ini bertugas menelaah dokumen hukum, memberikan pendapat hukum, memastikan kepatuhan hukum, serta menangani permasalahan atau sengketa hukum guna melindungi kepentingan organisasi.

Penelitian dilakukan selama kegiatan magang dari tanggal 06 Oktober 2025 s/d 12 Desember 2025 di Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Utama Kapten A. Rivai yang berlokasi di Jl. Kapten A. Rivai No.21, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas dan prosedur kerja Unit Legal dalam mengelola pengarsipan berkas nasabah. Observasi mencakup pengamatan terhadap sistem pengarsipan yang digunakan, alur kerja dokumen, fasilitas penyimpanan, dan interaksi antar unit dalam proses pengarsipan. Teknik observasi partisipatif diterapkan dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pengarsipan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen terkait seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pengarsipan, struktur organisasi Unit Legal, formulir-formulir yang digunakan, laporan kegiatan pengarsipan, serta regulasi internal dan eksternal yang berkaitan dengan pengarsipan dokumen nasabah. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai data sekunder yang mendukung hasil observasi dan wawancara.

Wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait

langsung dengan pengarsipan berkas nasabah, termasuk staf Unit Legal, kepala Unit Legal, dan staf dari unit lain yang berkoordinasi dengan Unit Legal dalam proses pengarsipan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi- terstruktur untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai peran, prosedur, tantangan, dan solusi dalam pengarsipan dokumen nasabah.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Unit Legal di bank memainkan peranan penting untuk memastikan bahwa semua berkas nasabah disimpan sesuai dengan peraturan hukum, peraturan perbankan, dan prosedur operasional standar internal bank. Penyimpanan berkas nasabah tidak hanya berfungsi sebagai tugas administratif, tetapi juga sebagai bukti hukum jika nantinya timbul masalah, dilakukan audit, atau pemeriksaan oleh lembaga pengawas. Oleh karena itu, Unit Legal memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa dokumen-dokumen penting seperti kontrak pinjaman, dokumen jaminan, identifikasi nasabah, dan dokumen lainnya disimpan dengan cara yang lengkap, sah, dan teratur (Purwani, 2025).

Selain memastikan legalitas dokumen, Unit Legal juga berperan dalam pengawasan dan pengendalian pengarsipan berkas nasabah agar sesuai dengan ketentuan hukum dan kebijakan internal bank. Unit Legal berfungsi memberikan arahan hukum terkait tata cara penyimpanan, klasifikasi, masa retensi, serta pemusnahan arsip nasabah sehingga tidak bertentangan dengan peraturan perbankan dan ketentuan perlindungan data pribadi. Pengawasan ini bertujuan untuk meminimalkan risiko hukum yang timbul akibat kehilangan dokumen, penyalahgunaan arsip, maupun ketidaktertiban administrasi. Peran tersebut sejalan dengan kewajiban bank dalam menjaga keamanan data dan dokumen nasabah sebagaimana diatur dalam regulasi Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perlindungan data pribadi (Nasution et al., 2024).

Dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan berkas nasabah, Unit Legal berperan memastikan bahwa akses terhadap dokumen hanya diberikan kepada pihak yang berwenang serta digunakan untuk kepentingan operasional yang sah. Pengarsipan yang berada di bawah pengawasan Unit Legal menjadi bagian dari penerapan prinsip kerahasiaan bank (*bank secrecy principle*) yang bertujuan melindungi hak-hak nasabah. Dengan pengelolaan arsip yang aman dan terkontrol, bank dapat mencegah kebocoran data, penyalahgunaan informasi, serta potensi tuntutan hukum. Hal ini turut meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank sebagai lembaga yang profesional dan patuh hukum (BIZ, 2005).

Secara keseluruhan, peran Unit Legal dalam pengarsipan berkas nasabah sangat penting dalam mendukung kepatuhan hukum dan mitigasi risiko hukum perbankan. Pengarsipan yang tertib dan sesuai ketentuan hukum memungkinkan bank untuk menghadapi audit internal, audit eksternal, serta potensi sengketa hukum dengan lebih siap. Hal ini menunjukkan bahwa Unit Legal tidak hanya berperan sebagai fungsi pendukung, tetapi juga sebagai elemen kunci dalam penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) di sektor perbankan (Fabiyan, 2023).

Prosedur kerja Unit Legal dalam dunia perbankan terdiri dari serangkaian langkah yang terencana dan tercatat yang digunakan untuk menjalankan fungsi hukum dan kepatuhan dengan cara yang konsisten sesuai dengan peraturan yang ada. Prosedur ini biasanya dinyatakan dalam kebijakan internal dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur cara untuk mengidentifikasi risiko hukum, memeriksa dan memverifikasi dokumen hukum, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perbankan, termasuk pelaporan kepada manajemen. Basel Committee on Banking Supervision (BCBS, 2004) menekankan pentingnya fungsi kepatuhan yang harus memiliki prosedur yang jelas dan efisien agar dapat melakukan pemantauan, penilaian, dan pelaporan risiko kepatuhan secara berkelanjutan, sehingga bank dapat menghindari kemungkinan pelanggaran hukum sejak awal.



Gambar: Contoh Prosedur Kinerja Unit Legal

Dalam kegiatan operasional, prosedur kerja Unit Legal berperan sebagai alat untuk pengendalian internal serta penanganan risiko hukum dalam aktivitas perbankan. Dengan adanya prosedur yang telah distandarisasi, Unit Legal dapat memastikan bahwa semua dokumen hukum dan data nasabah ditangani dengan rapi, aman, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Prosedur ini mencakup kegiatan seperti pencatatan, pengarsipan, perlindungan dokumen, serta pengaturan akses terhadap dokumen hukum untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah. Penelitian oleh (TAHIRI & EL ARIF, 2024) mengindikasikan bahwa penerapan prosedur kerja yang efisien dalam fungsi kepatuhan memberikan dampak signifikan terhadap pengelolaan risiko hukum dan peningkatan kualitas pengelolaan perbankan, karena prosedur tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja Unit Legal dan mendukung keberlanjutan operasional bank.

Pengarsipan dokumen nasabah adalah langkah-langkah sistematis dalam mengelola berkas mulai dari dibuat, disimpan, dirawat, sampai akhirnya dimusnahkan, dengan tujuan untuk menjamin keamanan, keteraturan, dan jejak dokumen yang berhubungan dengan nasabah. Dalam dunia perbankan, dokumen nasabah meliputi data identitas, informasi rekening, kontrak pinjaman, dokumen jaminan, serta dokumen lainnya yang mendukung, yang digunakan oleh bank untuk menawarkan layanan produk tabungan dan kredit. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan menyatakan bahwa arsip adalah catatan dari aktivitas atau kejadian dalam berbagai format dan media yang memiliki nilai berguna sebagai bahan pertanggungjawaban dan bukti, sehingga pengelolaannya harus dilakukan dengan tertib, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (Damásio, 2009).

Pelaksanaan pengolahan dokumen nasabah tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga merupakan elemen penting dalam manajemen risiko dan pengelolaan organisasi. Ketidakteraturan atau kehilangan dokumen dapat menyebabkan masalah hukum dan mengurangi tingkat kepercayaan nasabah. Unit Hukum berperan krusial dalam mengawasi kegiatan pengolahan arsip, termasuk pencatatan, pengelompokan, penyimpanan, serta pengaturan akses dokumen. Dengan begitu, keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah dapat terjaga dengan baik. Sebuah sistem pengolahan arsip yang efektif mengikuti prinsip-prinsip internasional yang diterima, di mana pengelolaan arsip meliputi penciptaan, pengendalian, pemeliharaan, dan akses yang sistematis, sehingga dokumen dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi hukum maupun operasional (Riko Priyatmo Ramudin, 2019).

Pengarsipan dokumen pelanggan memiliki sejumlah keuntungan penting untuk operasional bank, khususnya dalam hal mendukung tanggung jawab, efektivitas, dan kepatuhan terhadap hukum. Dengan adanya sistem pengarsipan yang teratur, dokumen pelanggan dapat dengan mudah diambil saat diperlukan, baik untuk urusan internal bank maupun untuk tujuan audit dan pemeriksaan oleh pihak berwenang. Di samping itu, pengarsipan yang tepat mendukung bank dalam memenuhi kewajiban hukum, seperti menyimpan dokumen perjanjian dan transaksi selama periode tertentu sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga dapat mengurangi kemungkinan sengketa hukum dan kerugian finansial. Penelitian tentang pengelolaan arsip digital di institusi keuangan menunjukkan bahwa pengarsipan yang efisien dapat meningkatkan efektivitas operasional, memudahkan dalam pengambilan keputusan manajerial, dan mendukung tingkat transparansi (Riko Priyatmo Ramudin, 2019).

Selain keuntungan operasional, penyimpanan dokumen nasabah juga memiliki peranan penting dalam mengurangi risiko hukum dan reputasi bank. Dengan dokumentasi yang tersusun

dengan baik dan mudah diakses, bank dapat menghindari masalah seperti kesalahan administrasi, kehilangan dokumen penting, atau pelanggaran terhadap peraturan perbankan yang bisa berakibat pada sanksi hukum dan penurunan kepercayaan publik. Unit Hukum berfungsi sebagai pengawas utama untuk memastikan bahwa proses penyimpanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, termasuk pengaturan dokumen yang teratur, klasifikasi yang tepat, dan pemeliharaan arsip baik secara fisik maupun digital. Penelitian (Nurdiansyah et al., 2025) mengenai pelestarian arsip digital sebagai langkah akuntabilitas dalam pengelolaan arsip menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital yang efektif dapat meningkatkan keamanan, keteraturan, dan kemudahan akses dokumen, sehingga mendukung transparansi dan kualitas layanan di dalam organisasi.

Unit Legal di sektor perbankan menghadapi berbagai tantangan dalam pengaturan penyimpanan dokumen nasabah, khususnya dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan jumlah dokumen yang besar. Peralihan dari penyimpanan manual ke penyimpanan digital sering kali menghadirkan masalah teknis seperti pemilihan sistem yang sesuai, kesesuaian dengan infrastruktur TI, serta kebutuhan untuk melatih karyawan agar dapat mengelola arsip elektronik dengan baik. Penelitian (Andayani, 2017) tentang manajemen arsip digital dan Sistem Manajemen Rekod Perusahaan (ERMS) menunjukkan bahwa meskipun arsip digital memberikan keuntungan dalam hal akses informasi dan perlindungan dokumen fisik, proses ini tetap memerlukan perencanaan yang matang dan sumber daya yang cukup untuk mencegah kesalahan dalam pengorganisasian atau kehilangan arsip digital akibat sistem yang belum sempurna.

Kendala lainnya yang sering muncul adalah pengelolaan keamanan dan kerahasiaan dokumen klien. Dokumen yang tidak dikelola dengan baik bisa menjadi target untuk akses ilegal atau kebocoran informasi, yang berpotensi menimbulkan risiko hukum dan menurunkan kepercayaan dari klien. Oleh karena itu, Unit Hukum perlu memastikan bahwa ada prosedur perlindungan arsip yang lengkap, termasuk pengaturan hak akses, penyimpanan terenkripsi untuk dokumen digital, serta sistem cadangan untuk mencegah kehilangan data penting. Tantangan-tantangan ini memaksa bank untuk memperkuat kolaborasi antara kebijakan internal, teknologi informasi, dan sumber daya manusia agar pengelolaan berkas klien dapat dilakukan dengan aman dan efisien.

Untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pengelolaan berkas nasabah, Unit Legal menggunakan pendekatan yang mengintegrasikan kebijakan internal, teknologi informasi, dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah pengembangan dan penerapan sistem informasi arsip yang terintegrasi, yang mencakup pemanfaatan teknologi digital untuk menyimpan, menggolongkan, serta memantau dokumen secara efisien dan aman. Transformasi digital ini berkontribusi dalam mengurangi ketergantungan pada arsip fisik yang rentan terhadap kerusakan atau kehilangan, serta mempercepat proses pencarian dan pemulihan dokumen saat diperlukan. Penelitian (Triana et al., 2024) mengenai karakteristik pengelolaan arsip digital dan manual menunjukkan bahwa kombinasi penggunaan sistem digital dengan pengawasan yang teratur dapat meningkatkan efektivitas pengarsipan secara keseluruhan, termasuk mengurangi masalah yang berkaitan dengan pengelolaan arsip manual dan kurangnya infrastruktur yang memadai. Penerapan manajemen arsip digital yang baik akan mempermudah staf Unit Legal dalam menyusun, mengakses, dan menjaga keamanan dokumen nasabah, sehingga kendala teknis dan administratif dapat diminimalkan.

Selain penerapan teknologi, Unit Legal juga mengupayakan pelatihan rutin bagi staf pengarsipan serta penegakan SOP yang solid untuk memastikan bahwa prosedur pengarsipan dijalankan dengan konsisten. Pelatihan ini mencakup pemahaman tentang cara pengelolaan arsip digital, pengelompokan dokumen, dan mekanisme perlindungan data, agar staf dapat lebih mudah beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan standar tugas yang kian meningkat. Dengan adanya kombinasi sistem digital yang sesuai dan sumber daya manusia yang profesional, Unit Legal mampu menangani tantangan pengarsipan berkas nasabah secara efisien, menjaga kerahasiaan informasi, serta meningkatkan efektivitas pengarsipan dalam rangka memenuhi kepatuhan hukum dan prinsip tata kelola perbankan yang baik.

Manajemen arsip pelanggan sangat berpengaruh pada kepatuhan hukum lembaga perbankan, karena dokumen dapat berfungsi sebagai bukti hukum yang sah saat ada sengketa atau pemeriksaan oleh pihak berwenang. Dokumen yang tersusun rapi menunjukkan bahwa bank telah mengikuti prosedur sesuai dengan peraturan perbankan dan standar perlindungan data pelanggan. Misalnya, sebuah penelitian dari Sinaga dkk (2023) yang mengevaluasi peran OJK dalam melindungi data pelanggan menunjukkan betapa pentingnya memiliki pengaturan dokumen yang sesuai dengan

hukum dan mengurangi risiko hukum, termasuk pelanggaran data.

Pengelolaan arsip nasabah yang teratur, legal, dan aman sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Di Indonesia, hukum perbankan mewajibkan perlindungan data pribadi nasabah berdasarkan POJK dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Bank mempunyai tanggung jawab untuk melindungi kerahasiaan serta keamanan informasi nasabah. Ketika bank melakukan pengarsipan dokumen dengan cara yang aman dan profesional, hal ini dapat memperkuat kepercayaan nasabah karena hak mereka untuk menjaga kerahasiaan informasi dihargai dan dilindungi oleh hukum (Nasution et al., 2024).

Unit Hukum berfungsi untuk menghindari risiko hukum dengan cara mengawasi dan memastikan bahwa semua dokumen legal disimpan sesuai dengan ketentuan hukum dan prosedur operasional bank. Ini juga melibatkan perlindungan bagi dokumen digital dan arsip kertas untuk mematuhi hukum perbankan, termasuk peraturan mengenai perlindungan data. Kajian tentang masalah hukum dalam perbankan digital juga menunjukkan bahwa penerapan sistem pengarsipan yang aman adalah langkah penting dalam mencegah risiko hukum yang berkaitan dengan bocornya informasi pelanggan (Sasea & Sakmaf, 2023).

Mengelola arsip pelanggan dengan baik tidak hanya membuat bank memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga meningkatkan cara mereka mengurangi risiko hukum. Departemen Hukum dan sistem pengarsipan yang baik memungkinkan bank untuk menangani audit dan masalah hukum lainnya dengan lebih baik. Sebagai contoh, studi yang membahas pengarsipan dokumen dalam dunia perbankan menunjukkan betapa pentingnya pengelolaan arsip sebagai bagian dari kontrol internal yang kuat, yang mendukung kepatuhan dan pengurangan risiko.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran Unit Legal dalam pengarsipan berkas nasabah di Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai, dapat disimpulkan bahwa Unit Legal memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan dokumen nasabah tersimpan secara rapi, aman, dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Pengelolaan arsip yang efektif melalui penerapan SOP yang jelas, pengawasan rutin, serta pemanfaatan sistem arsip digital terbukti mampu mendukung kepatuhan hukum dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen, kebocoran data, maupun pelanggaran hukum. Selain itu, kinerja Unit Legal dalam pengarsipan dipengaruhi oleh dukungan teknologi, kejelasan prosedur, serta kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, integrasi antara SOP, teknologi pengarsipan, dan peningkatan kualitas SDM menjadi faktor utama dalam menjaga keamanan dokumen dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut sistem pengarsipan di Bank Sumsel Babel KCU Kapten A. Rivai adalah:

1. Peningkatan Teknologi Pengarsipan Bank sebaiknya terus mengembangkan sistem arsip digital yang terintegrasi dengan keamanan tinggi, backup data rutin, dan akses berbasis hak otorisasi, agar dokumen nasabah lebih mudah dikelola dan terlindungi.
2. Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM Unit Legal perlu melakukan pelatihan berkala bagi staf terkait prosedur pengarsipan, manajemen dokumen digital, dan aspek keamanan informasi, sehingga staf lebih kompeten dalam menghadapi perubahan sistem dan regulasi.
3. Monitoring dan Audit Internal yang Konsisten Bank perlu melakukan monitoring rutin serta audit internal terhadap pengarsipan berkas nasabah, untuk memastikan SOP dijalankan dengan benar dan risiko hukum dapat diminimalkan.
4. Evaluasi dan Penyesuaian SOP Secara Berkala SOP pengarsipan harus dievaluasi secara berkala untuk menyesuaikan perubahan regulasi perbankan, teknologi, dan kebutuhan operasional, sehingga tetap relevan dan efektif.

#### Daftar Pustaka

- Andayani, S. (2017). Manajemen arsip digital dan ERMS. *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 8(2), 175–182.  
<https://doi.org/10.15548/shaut.v9i2.116>
- Bank Sumsel Babel. (2022). *No Title*. Sekilas Tentang Bank Sumsel Babel.
- BCBS. (2004). *Basel Committee on Banking Supervision Consultative Document The compliance function in banks*. October 2003.

- BIZ. (2005). Compliance and the compliance function in banks. *Basel Comitee on Banking Supervision, April*, 1–16.
- Damásio. (2009). No Title □□□□□□ □□□□. *كتاب الجامع*, 2(5), 255. ???
- Fabiyani, D. (2023). *PENGLOLAAN ARSIP DOKUMEN KREDIT PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG DINOYO, MALANG*.
- Geçer, T., & Akgiray, V. (2025). Digital Banking. *The Financial Technology Revolution*, 3(1), 91–112. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-92048-6\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-031-92048-6_5)
- Kusterer, C., Köhler, R., Zehl, T., Wolf, A., & Hofmann, M. (2018). 34th European Photovoltaic Solar Energy Conference and Exhibition. *34th European Photovoltaic Solar Energy Conference and Exhibition*, 302–308.
- Maryani, Dian Herni Fidayah, Riski Febri Yanti, & Hikmatul Hasanah. (2024). Pengarsipan Dokumen Cif Dan Specimen Tanda Tangan Data Nasabah Untuk Meminimalisir Risiko Penyalahgunaan Rekening Nasabah Di Bank Woori Saudara KC Jember. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(1), 22–27. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.216>
- Nasution, R. A., Ginting, B., Siregar, M., & Devi Azwar, T. K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Layanan Perbankan Setelah Berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/Pojk.O7/2022. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(1), 71–78. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i1.2292>
- Nurdiansyah, A., Valentino, R. A., & Yussuf, S. A. (2025). Preservasi Digital sebagai Upaya Akuntabilitas Tata Kelola Arsip di Lembaga Kearsipan di Indonesia. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 18(1), 186. <https://doi.org/10.22146/khazanah.106468>
- Nurfitriyani, Hamidah, S., & Dewantara, R. (2021). Analysis of Economic Law on Banking Regulation in Customer Legal Protection. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 9(2), 460–471. <https://doi.org/10.29303/ius.v9i2.911>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*, 1–82.
- Purwani, K. A. A. (2025). *Implementasi Kearsipan Bagian Hukum dan Administrasi Kredit pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Badung*. [https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/17562/%0Ahttps://repository.pnb.ac.id/id/eprint/17562/2/RAMA\\_63411\\_2215713151\\_0016126505\\_0012086106\\_part.pdf](https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/17562/%0Ahttps://repository.pnb.ac.id/id/eprint/17562/2/RAMA_63411_2215713151_0016126505_0012086106_part.pdf)
- Riko Priyatmo Ramudin. (2019). *Pengelolaan Arsip Sesuai Standar Internasional (ISO 15489-1:2016) Studi Kasus Pengelolaan Arsip Bank Indonesia DIPLOMATIKA: JURNAL KEARSIPAN TERAPAN*. 3(1), 1–15.
- Ririn Puspita Dewi, & Diana Wiyanti. (2024). Perlindungan Hukum Nasabah atas Peretasan Data Pribadi ditinjau dari Undang Undang. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 95–100. <https://doi.org/10.29313/jrih.v4i2.5193>
- Rojali, A. rojali. (2021). Analisis pengaruh penerapan Good Corporate Governance terhadap kinerja Perbankan Syariah di Kota Medan. *Juripol*, 4(1), 276–284. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11038>
- Sasea, E. M., & Sakmaf, M. S. (2023). Digital Bank Legal Challenges: Security Protection and Leakage of Customer Personal Data. *Awang Long Law Review*, 6(1), 245–250. <https://doi.org/10.56301/awl.v6i1.989>
- Shanaubar Islami, L., Nafilah, H., Khoirot, Z., & Puji Astuti, R. (2024). Dampak Pembocoran Rahasia Bank Terhadap Reputasi dan Kesehatan Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 384–397. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Sinaga, G. G., Jusuf, A. S., Kornelius, Y., & Tarina, D. D. Y. (2023). Analisis Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank (Studi Kasus Kebocoran Data Nasabah Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 28374–28383.
- TAHIRI, A., & EL ARIF, F. Z. (2024). Managing Compliance Risk in Banks: the role of the Compliance Function. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 5(8), 40–57.
- Triana, A., Halimi, H., Hidayatullah, S., & Iqbal, Z. M. (2024). Characteristics of Digital And Manual Archive Management. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 9(2), 194. <https://doi.org/10.30829/jupi.v9i2.21450>