**Jurnal Pengabdian Masyarakat**
**Volume 5, Nomor 2, Oktober 2026**
E-ISSN: 2828-7703; P-ISSN: 2828-7932, Hal. 275-283
DOI: https://doi.org/10.30640/abdimas45.v5i2.8183
*Tersedia*: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ABDIMAS45

# Peran Administrasi Vendor dalam Pengelolaan Dokumentasi Teknis dan Laporan Harian ATM di PT Puriasri Bhaktikarya

## *The Role of Vendor Administration in Managing Technical Documentation and Daily ATM Reports at PT Puriasri Bhaktikarya*

**Muhamad Mustofa[1], Sugiharto[2], Rina Dewi[3], Achmad Daengs[4]**
[1-4] Universitas 45 Surabaya
**Penulis Korespondensi: tofatupai09@gmail.com*

**Riwayat Artikel:**
Naskah Masuk: 18 Agustus 2026;
Revisi: 15 September 2026;
Diterima: 07 Oktober 2026;
Terbit: 09 Oktober 2026.

***Keywords:*** *ATM; Daily Reports; Technical Documentation; Vendor Administration; Vendor Coordination.*

***Abstract.*** *This Field Work Lecture (KKL) discusses the role of vendor administration in managing technical documentation and daily ATM reports. To meet customer transaction needs, ATMs (Automated Teller Machines) operate 24 hours a day. With the expansion of ATM networks throughout Indonesia, most banking institutions have decided to outsource technical management, maintenance, and supervision of these facilities to third-party service providers or vendors. This decision has been made by both bank management and vendors. Furthermore, the rapid development of information technology has also impacted ATM service management systems. The use of digital-based monitoring systems allows for faster and more accurate reporting, but still requires vendor administration to verify, manage data, and ensure compliance between system reports and actual conditions on the ground. With proper integration of technology and administration, the monitoring process is expected to be more effective and efficient. Furthermore, the role of vendor administration also contributes to improved coordination between banks and vendors. Structured communication and comprehensive documentation will facilitate performance evaluation, decision-making, and future service improvements. Therefore, the existence of vendor administration is not only administrative but also strategic in maintaining ATM services so that they remain optimal in meeting the established operational standards.*

**Abstrak**

KKL (Kuliah Kerja Lapangan) ini membahas tentang Peran Administrasi Vendor Dalam Pengelolaan Dokumentasi Teknis Dan Laporan Harian ATM Untuk memenuhi kebutuhan transaksi pelanggan, layanan ATM (Automated Teller Machine) beroperasi 24 jam sehari. Dengan berkembangnya jaringan ATM di seluruh Indonesia, sebagian besar lembaga perbankan telah memutuskan untuk memberikan manajemen teknis, pemeliharaan, dan pengawasan fasilitas tersebut kepada penyedia layanan atau vendor pihak ketiga. Keputusan ini telah dibuat baik oleh manajemen bank maupun vendor. Selain itu perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat turut mempengaruhi sistem pengelolaan layanan ATM. Penggunaan sistem monitoring berbasis digital ini memungkinkan pelaporan yang lebih cepat dan akurat, namun tetap membutuhkan peran administrasi vendor untuk melakukan verifikasi, penggelolaan data, seta memastikan kesesuaian antara laporan sistem dengan kondisi nyata dilapangan. Dengan adanya integrasi antara teknologi dan administrasi yang baik, diharapakan proses pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien. Disisi lain, peran administrasi vendor juga berkontribusi dalam meningkatkan kordinasi antara pihak bank dan vendor. Komunikasi yang terstruktur dan dokumentasi yang lengkap akan memudahkan untuk proses evaluasi kinerja, pengambilan keputusan, serta perbaikan layanan kedepannya. Oleh karena itu, keberadaan administrasi vendor tidak hanya bersifat adminstratif tetapi juga strategis dalam menjaga layanan ATM agar tetap optimal memenuhi standar oprasional yang ditetapkan.

**Kata Kunci:** Administrasi Vendor; ATM; Dokumentasi Teknis; Koordinasi Vendor; Laporan Harian.

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perbankan Indonesia telah mendorong pertumbuhan yang sangat pesat pada layanan mandiri, dengan ATM sebagai infrastruktur yang paling utama. Hingga akhir tahun 2025, data Asosiasi Bank Indonesia mencatat jumlah mesin ATM yang beroperasi di seluruh negeri telah menembus angka lebih dari 200 ribu unit, tersebar dari wilayah perkotaan hingga daerah terpencil. Keberadaan mesin ini menjadi sangat krusial karena mampu melayani berbagai transaksi keuangan tanpa terikat jam operasional kantor cabang, sehingga menjadi indikator utama kualitas pelayanan serta kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan.

Mengelola ribuan unit ATM yang tersebar di berbagai lokasi membutuhkan sumber daya manusia, peralatan, dan sistem pengawasan yang sangat masif. Untuk mengoptimalkan fokus pada bisnis inti perbankan seperti penghimpunan dana dan penyaluran kredit, sebagian besar bank besar di Indonesia memilih bekerja sama dengan penyedia jasa pihak ketiga atau vendor untuk menangani pemeliharaan teknis, pembersihan, pengawasan keamanan, serta pelaporan kondisi mesin. Namun, pengalihdayaan ini menuntut pengendalian mutu yang ketat agar tidak terjadi penyimpangan dari standar layanan, risiko kelalaian operasional, maupun ketidaksesuaian dengan regulasi perbankan yang berlaku.

Di sinilah peran administrasi vendor menjadi sangat menentukan. Fungsi ini berposisi sebagai pusat pengolahan informasi yang menjembatani aktivitas teknisi di lapangan dengan kebutuhan manajemen vendor maupun pihak bank. Administrasi vendor bertugas memastikan setiap kegiatan yang dilakukan di lapangan tercatat dengan benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menjadi dasar dalam pemantauan kinerja, evaluasi kontrak, dan pengambilan keputusan strategis.

Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat efektivitas fungsi ini. Fenomena yang sering ditemui di lapangan meliputi ketidaksinkronan antara laporan yang dikirimkan teknisi dengan kondisi nyata mesin, keterlambatan pelaporan akibat keterbatasan sinyal, ketidakkonsistenan format pencatatan, serta kesulitan melacak riwayat gangguan jika dokumen tidak dikelola dengan sistematis. Sebuah studi terkait pengelolaan layanan ATM menunjukkan bahwa kendala dalam penanganan gangguan berulang berakar dari ketidaklengkapan atau ketidakakuratan data dalam laporan harian dan dokumentasi teknis yang tersedia.

Kondisi ini juga ditemukan dalam praktik operasional di PT. Puriasri Bhaktikarya (PaBk) Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan, masih terdapat kesenjangan antara potensi fungsi administrasi dengan penerapannya di

lapangan, yang berpotensi menimbulkan risiko penurunan kualitas layanan, ketidakpatuhan terhadap SLA, serta kesulitan saat proses audit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran administrasi vendor dijalankan, bagaimana pengelolaan dokumentasi dan laporan harian dilakukan, serta upaya apa saja yang dapat meningkatkan kontribusi fungsi ini bagi keberhasilan operasional ATM.

## 2. METODE

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Puriasri Bhaktikarya (PaBk) didirikan pada tahun 1992 dan merupakan bagian dari kelompok usaha Yayasan Kesejahteraan Pensiunan Bank Exim. Perusahaan bergerak di bidang layanan alih daya tenaga kerja, pengamanan, pengelolaan gedung, serta pengelolaan operasional ATM dan fasilitas perbankan lainnya. Kantor pusat perusahaan berlokasi di Jakarta Selatan, sedangkan kantor cabang Surabaya yang menjadi lokasi penelitian berlokasi di Jalan Ngagel Jaya Selatan V No. 20, Kelurahan Pucang Sewu, Kecamatan Gubeng, Surabaya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep Administrasi Vendor

Menurut Rivai dan Sagala (2020), administrasi vendor serangkaian proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pencatatan, verifikasi, dan pelaporan seluruh aktivitas kerja sama antara perusahaan pengguna jasa dengan penyedia jasa pihak ketiga. Tujuan utamanya adalah menjamin kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan kontrak, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta standar layanan yang telah disepakati, sekaligus menjadi bukti sah pertanggungjawaban kedua belah pihak.

Kurniawan dkk. (2020) menambahkan bahwa dalam konteks layanan operasional ATM, lingkup administrasi vendor meliputi pengelolaan dokumen persyaratan tenaga kerja, jadwal kunjungan, formulir kerja harian, laporan hasil perbaikan, hingga dokumen persetujuan biaya. Sedangkan menurut Heizer dan Render (2015), keberhasilan administrasi vendor sangat bergantung pada kemampuan menyajikan data yang akurat untuk mengukur capaian Indikator Kinerja Utama (KPI) dan kepatuhan terhadap SLA. Tanpa administrasi yang rapi, pengawasan kinerja menjadi subjektif dan sulit dipertahankan konsistensinya dalam jangka panjang.

Priansa dan Garnida (2013) menjelaskan lebih lanjut bahwa administrasi vendor berfungsi sebagai unit koordinasi vital yang memastikan aliran informasi antara pihak internal perusahaan, tim lapangan, dan mitra bisnis berjalan lancar, akurat, dan tepat waktu.

Keterlambatan atau kesalahan dalam proses ini dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpatuhan kontrak, hingga kerugian finansial bagi kedua belah pihak.

**Pengelolaan Dokumtasi Teknis**

Susanto (2021) mendefinisikan pengelolaan dokumentasi teknis sebagai proses berkelanjutan untuk mencatat, mengelompokkan, memverifikasi, menyimpan, dan menyajikan informasi terkait kondisi fisik, fungsi, riwayat gangguan, serta riwayat pemeliharaan suatu aset. Dokumen ini berfungsi sebagai acuan teknis, bukti resmi, serta dasar pengambilan keputusan pemeliharaan dan penggantian aset.

Lebih lanjut, INCA (2025) menyatakan bahwa di era digital saat ini, pengelolaan dokumentasi teknis harus menerapkan standar konsistensi format, pengendalian versi dokumen, serta kemudahan akses tanpa mengabaikan aspek keamanan dan kerahasiaan data. Hal ini sangat penting mengingat dokumen operasional ATM juga berkaitan dengan aspek keamanan transaksi nasabah.

**Laporan Harian dan Pengambilan Keputusan**

Laporan harian merupakan instrumen kendali manajemen yang menyajikan rangkuman kejadian dan aktivitas dalam satu periode kerja. Menurut Sutabri (2012), kualitas keputusan yang diambil oleh manajemen sangat bergantung pada kelengkapan, keakuratan, dan ketepatan waktu penyajian data dalam laporan harian. Data yang tidak lengkap atau terlambat akan menghasilkan keputusan yang kurang tepat sasaran.

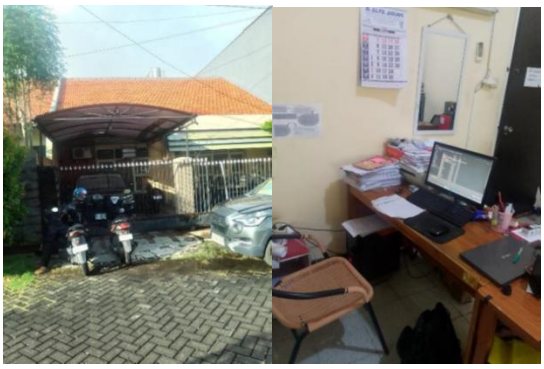
Laudon dkk. (2024) menambahkan bahwa laporan harian yang terintegrasi dengan sistem informasi manajemen memungkinkan deteksi dini terhadap masalah yang muncul di lapangan serta respons yang lebih cepat dan tepat terhadap perubahan kondisi. Selain itu, laporan harian juga berperan penting sebagai dasar evaluasi kinerja individu maupun tim, penyusunan jadwal pemeliharaan rutin, serta bahan pertimbangan dalam memperpanjang atau mengakhiri kerja sama vendor (Pratama dkk., 2025). Konsistensi dan standarisasi format laporan menjadi syarat mutlak agar laporan ini dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan.

**Oprasional Atm dan Standar Layanan**

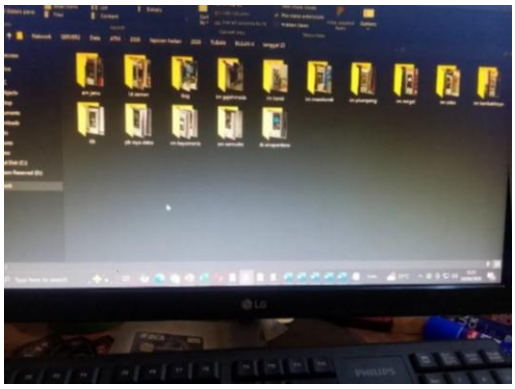
ATM adalah sistem elektronik yang memungkinkan nasabah mengakses layanan keuangan tanpa bantuan petugas bank, sehingga menuntut tingkat ketersediaan layanan minimal 98% sesuai standar umum industri perbankan (Brink's AMS, 2025). Setiap jam mesin tidak beroperasi tidak hanya berpotensi menyebabkan hilangnya pendapatan dari transaksi, tetapi juga menurunkan kepuasan nasabah dan merusak reputasi bank. Oleh karena itu, setiap gangguan yang terjadi harus segera tercatat, dilaporkan, dan ditangani melalui sistem administrasi yang handal.

SLA atau Perjanjian Tingkat Layanan merupakan acuan resmi yang memuat standar minimum yang harus dipenuhi vendor, meliputi waktu respons gangguan, waktu penyelesaian perbaikan, serta tingkat ketersediaan layanan. Pemenuhan SLA menjadi tolok ukur utama keberhasilan kerja sama dan menjadi dasar pembayaran jasa serta sanksi jika terjadi ketidakterpenuhan (IBM, 2024).

**Lampiran Dokumentasi Kerja**



**Gambar 1.** Lokasi dan ruang kantor KKL (Kuliah Kerja Lapangan)



**Gambar 2.** Pengumpulan data sesuai lokasi masing – masing



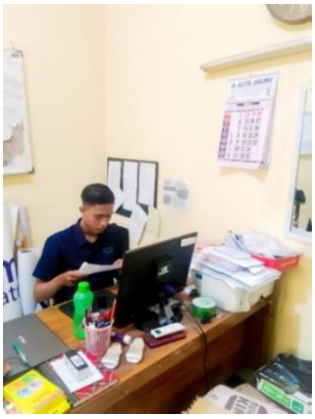

**Gambar 3.** Pengecekan mesin ATM dan perbaikan pintu di lokasi mesin ATM




**Gambar 4.** Pengecekan lampu pylon, lampu ruangan, dan CCTV



**Gambar 5.** Ruang meeting, ruang penyimpanan berkas, dan Gudang



**Gambar 6.** Kegiatan KKL (Kuliah Kerja Lapangan) di PT. Puriasri Bhaktikarya (PaBk)

Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024: 63). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024: 98). In a competitive bussiness environment, credit marketing strategies play an important role in customer acquisition and retention. (Mahjudin, et. al. 2025: 2659 - 2672). Pendekatan penelitian ini adalah keseluruhan proses pemikiran dari penentuan secara luas dari hal-hal yang akan diteliti agar tercapai sebaik-baiknya. (Sutopo, et. al. 2021: 83 - 92). Promosi yang dilakukan dengan memberikan pengetahuan konsumen terhadap kualitas produk

perusahaan sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa penyewanya. (Firdaus, Fikri, et al. 2021: 76 - 82). Tujuan utama dari setiap pembangunan ekonomi daerah adalah untuk meningkatkan jumlah dan jenis peluang kerja untuk masyarakat daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah dan masyarakatnya harus secara bersama-sama mengambil inisiatif pembangunan daerah. (Bambang S. Irianto, 2021: 1-10). Sumber daya manusia adalah sumber daya yang memegang peranan penting dalam organisasi. Sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi tersebut. Maka dari itu penting mengelola secara baik dan optimal untuk dapat mencapai tujuan tersebut. (Aulia, Tresna, et.al. 2022: 176-197). Disamping aspek produktivitas, perencanaan strategis SDM juga berfokus pada peningkatan kepuasan dan kesejahteraan karyawan. (Patmi, Sri, et al. 2025.). Ekonomi digital harus mampu meningkatkan produktivitas sektor riil, memperluas akses pasar bagi UMKM. (Purba, Bonaraja, et al. 2025)

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kerja praktik mengenai peran administrasi vendor dalam pengelolaan dokumentasi teknis dan laporan harian ATM di PT Puriasri Bhaktikarya, dapat disimpulkan bahwa administrasi vendor memiliki peran strategis, bukan sekadar menjalankan tugas pencatatan rutin. Administrasi vendor berfungsi sebagai penghubung informasi antara tim lapangan, manajemen perusahaan, dan mitra perbankan, sekaligus memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai kontrak, prosedur operasional standar (SOP), dan standar tingkat layanan (SLA) yang telah disepakati. Prosedur kerja yang terstruktur, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi data, pengarsipan, hingga pelaporan akhir, membantu meningkatkan akurasi data operasional, mempercepat penanganan kendala, serta mendukung pencapaian ketersediaan layanan (*uptime*) ATM. Selain itu, pengelolaan dokumentasi teknis dan laporan harian menjadi dasar penting untuk menelusuri riwayat kerusakan, mempermudah proses audit, serta menyediakan data yang andal sebagai bahan pengambilan keputusan manajerial. Kendala berupa keterbatasan sinyal di lokasi terpencil dan ketidakkonsistenan format pelaporan dapat diminimalkan melalui penerapan batas waktu pengiriman, standardisasi dokumen, dan verifikasi ganda. Secara keseluruhan, optimalisasi fungsi administrasi vendor berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional ATM, meningkatkan efisiensi pemeliharaan aset, serta mendukung keberlangsungan kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra perbankan.

## DAFTAR REFERENSI


Amsyah, Z. (2005). *Manajemen kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama.

Aulia, T., et al. (2022). Pengaruh pemberian tunjangan kinerja terhadap kesejahteraan personel guna meningkatkan profesionalisme di Akademi Angkatan Laut. *SAINTEK: Jurnal Sains Teknologi dan Profesi AAL, 15*(2), 176–197. https://doi.org/10.59447/saintek.v15i2.100

Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business, 2*(1), 82–96. https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.2069

Badrudin. (2013). *Dasar-dasar manajemen*. Alfabeta.

Brink's AMS. (2025). *Laporan dampak gangguan ATM terhadap kinerja perbankan dan kepuasan nasabah*. Brink's Indonesia.

Dewi, R., Zuhro, D., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences, 1*(3), 142–160. https://doi.org/10.61132/ijems.v1i3.131

Dewi, R., et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal Sinergi Unitomo, 10*(1), 13–21. https://doi.org/10.25139/sng.v10i1.1463

Enny Istanti, E., Kusumo, B., & [penulis ketiga perlu dikonfirmasi]. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika 45, 8*(1), 1–10. https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v8i1.180

Firdaus, F., et al. (2021). Kualitas produk dan promosi dalam memengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa penyewaan produk alat berat. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 1*(3), 76–82. https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.28

Gumilang, I. (2022). Merubah *mainsheet* minat perbankan dalam pemilihan vendor ATM cash replenishment. *Jurnal Manajemen Retail, 2*(1). https://doi.org/10.32699/jamasy.v2i6.3727

Handoko, T. H. (2011). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen operasi: Keberlangsungan dan rantai pasokan*. Salemba Empat.

Hendajani, F., & Sudiro, S. A. (2023). Sistem pembayaran elektronis menggunakan mesin ATM pada jaringan komputer berbasis TCP/IP. *Jurnal Ilmiah Komputasi, 12*(1), 67–74. https://doi.org/10.32409/jikstik.12.1.337

IBM. (2024). *Service level agreement (SLA).* https://www.ibm.com/think/topics/service-level-agreement

IASII. (2024). *Pedoman audit sistem informasi (PASI).* https://iasii.id/standar-pedoman/pedoman/

Irianto, B. S. (2021). Kebijakan poros maritim dan strategi ekonomi serta keamanan laut. *Jurnal Justiciabelen, 4*(1), 1–10. https://doi.org/10.30587/justiciabelen.v4i1.2771

IR. (2025). *The importance of ATM monitoring and management systems*. https://www.ir.com/guides/atm-monitoring

Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA: Unitomo, 4*(1), 1–10. https://doi.org/10.25139/ekt.v4i1.2163

Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada minimarket Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, *6*(2), 27–36. https://doi.org/10.30996/jmm.v6i02.2994

Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, *7*(1), 23–36. https://doi.org/10.30996/jea17.v7i01.6551

Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Wibowo, A. (2024). *Sistem informasi manajemen: Mengelola perusahaan digital* (Edisi ke-12). Penerbit Indeks.

Mahjudin, et al. (2025). Analysis of credit marketing strategy, lending procedures, and service quality on customer satisfaction of rural banks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *13*(4), 2659–2672. https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3296

Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi*. Salemba Empat.

Patmi, S., et al. (2025). *Manajemen sumber daya manusia stratejik*. Widina Media Utama.

PMPlus. (2025). *Manajemen vendor dan outsourcing: SOP, SLA, dan evaluasi kinerja*. https://pmplusid.com/id/2025/04/10/manajemen-vendor-dan-outsourcing-sop-sla-dan-evaluasi-kinerja/

Pramono, B., Istanti, E., Daengs, G. S., Achmad, S., & Bramastyo, K. N. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, *6*(5), 968–977. https://doi.org/10.29138/ijebd.v6i5.2367

Pratama, D., Jazuli, A., & Wijayanti, R. (2025). Peran laporan berkala dalam sistem evaluasi kinerja organisasi jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *10*(1), 32–47. https://doi.org/10.22146/jia.v10i1.89721

Purba, B., et al. (2025). *Teori ekonomi pendekatan klasik dan modern*. Yayasan Kita Menulis.

Salim, G., et al. (2024). *Ikan nomei*. [Informasi penerbit perlu dikonfirmasi].

Sari, L., & Wijaya, R. (2022). Pengaruh kualitas dokumentasi teknis terhadap kecepatan penanganan gangguan pada layanan mandiri perbankan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Perbankan*, *8*(1), 29–41. https://doi.org/10.26418/jtip.v8i1.156

Sutopo, et al. (2021). Peranan prinsip konsistensi dalam metode pengakuan pendapatan terhadap laporan laba rugi pada PT Indo Zinc Diecasting di Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, *1*(3), 83–92. https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.33

Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, *1*(3), 94–114. https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v1i3.34