

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Abad ini sering disebut sebagai era informasi. Organisasi semakin sadar akan pentingnya informasi. Dalam organisasi, informasi ditempatkan sebagai salah satu sumber daya utama disamping sumber daya lainnya. Kepedulian terhadap informasi sebagai salah satu sumber daya utama organisasi menghendaki upaya yang cermat dalam hal produksi dan pemanfaatannya.

Begitu juga dengan organisasi pemerintah apabila tidak mempunyai informasi mengenai perkembangan organisasinya maka berarti pemerintah tidak akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Salah satu permasalahan yang sering dijumpai dalam sebuah organisasi adalah mengenai kualitas pelayanan informasi yang diterima oleh para penggunanya.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat merupakan instansi yang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian. Untuk itu dituntut agar dapat memberikan pelayanan publik yang dalam hal ini khususnya pelayanan informasi yang memuaskan terhadap semua pihak yang berkepentingan terutama pelayanan umum di bidang tenaga kerja dan transmigrasi. Pihak instansi harus mampu melayani masyarakat dan para anggota organisasinya dengan sebaik mungkin sehingga mereka benar-benar merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Apalagi pelayanan informasi publik telah tertuang dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang salah satu butirnya menyebutkan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Hal itu pun masih diperkuat dalam UUD 1945 pasal 28 F yang mengatakan bahwa, setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Dengan demikian apabila pengelolaan informasi telah dikelola dengan baik, maka akan mampu menghasilkan pelayanan informasi yang berkualitas.

Kualitas pelayanan informasi dapat dilihat dari pemberian atau penyediaan informasi yang jelas, akurat, memadai, komprehensif, relevan dengan kebutuhan, tepat waktu (*up to date*), fleksibel, mudah diperoleh, dan bebas dari bias (penyimpangan). Berkualitasnya pelayanan informasi yang diberikan dapat menimbulkan citra yang baik bagi suatu organisasi dan memperlancar kegiatan dan tujuan organisasi dan sebaliknya pelayanan informasi yang dianggap kurang baik maka akan memperoleh citra yang negatif, serta akan menghambat proses pengambilan keputusan yang akan dibuat.

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi kualitas pelayanan informasi bagi pengguna intern, yaitu para pegawai di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat. Karena seperti kita ketahui bahwa di dalam

sebuah kantor atau organisasi terdapat dua macam pelayanan, pertama pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen), kedua pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi didalam menjalankan fungsi dan perannya masing-masing. Namun demikian dari berbagai kegiatan pelayanan ke dalam tersebut banyak yang berdampak pada pelayanan ke luar baik langsung maupun tidak langsung. Bahkan dalam kenyataannya pelayanan ke dalam itu merupakan rangkaian awal yang berlanjut pada pelayanan ke luar. Dapat dikatakan bahwa pelayanan ke dalam menjadi ukuran terhadap pelayanan ke luar. Jika pelayanan ke dalam cukup baik, lancar dan tertib, maka dapat diharapkan pelayanan ke luar akan tertib dan lancar pula.

Berdasarkan hasil pengamatan Penulis dan wawancara pada 10 April 2007 dengan Bapak Edi Junaedi, S. Sos. Staf Sub Dinas Bina Program Seksi Data dan Informasi mengatakan bahwa yang menjadi kendala utama dalam penyajian dan pelayanan informasi adalah karena kesibukan dan distribusi pekerjaan tidak merata untuk antar sub bagian, keterkaitan antar bagian tidak jelas dan kurangnya komitmen dari pimpinan dalam penganggaran dana dan memfasilitasi sarana dan prasarana penunjang pengolahan data dan informasi dan kurang tepatnya penempatan tenaga pegawai, sehingga tidak sesuai dengan tugas yang diemban.

Kemudian penulis sempat bertanya pula pada salah satu pegawai di Subdinas Transimgrasi, Seksi Transmigrasi Lokal yaitu Ibu Dra. Ai Sobariah tentang kualitas informasi yang disajikan di kantornya tersebut, Beliau menjawab :

Disini pelayanan informasi untuk kegiatan sehari-hari kalau saya harus menilai sudah cukup baik. Yaa... kalau data atau informasi yang diberikan kurang lengkap atau tidak *up to date* wajar saja itu masih bisa kita perbaiki. Tapi kalau informasinya sudah simpang siur atau berbeda-beda, wah pusing juga... karena kadang-kadang mempersulit koordinasi antar bagian cuman yang saya suka sesalkan yaitu kalau saya membutuhkan data atau informasi suka agak lama mungkin karena ada penumpukan data-data yang menurut saya sebagian besar tidak berguna, tapi entah menurut orang lain. Pernah saya harus menunggu data yang saya butuhkan hingga seminggu lebih, itu kan sangat mengganggu dalam proses pengambilan keputusan yang harus saya lakukan. Asumsi saya mungkin kenapa data tersebut lama diberikan karena ada beberapa hal yaitu kesibukan dan distribusi pekerjaan yang tidak merata, prosedur kerja yang lamban dan bertele-tele, sampai penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu karena ada pekerjaan yang menuntut ketelitian dan kecermatan.

Melihat permasalahan di atas, tak dapat dipungkiri, bahwa pengelolaan informasi dalam organisasi merupakan suatu hal yang perlu dikelola dan dikondisikan sehingga memberikan manfaat yang besar bagi kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Melalui pengelolaan informasi yang sistematis akan memberikan suatu masukan dan dukungan yang optimal guna menggerakkan program organisasi.

Hal tersebut sejalan dengan pandangan Burt Scanlan yang dikutip Moekijat (2005:14), yaitu "Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem formal mengenai hal melaporkan, menggolongkan, dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam organisasi".

Mengartikan kajian diatas menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan proses pengelolaan data dan informasi yang mencakup didalamnya terdiri dari keseluruhan proses aliran data dan informasi mulai dari identifikasi dan pengumpulan data, identifikasi dan pengumpulan informasi, penyimpanan, penyebaran serta manfaat untuk berbagai kepentingan pelaksanaan tugas

organisasi. Suatu sisi yang memerlukan penanganan dan perhatian yang lebih luas dalam pengelolaan informasi ini adalah penyimpanan data. Penyimpanan data ini merupakan tahapan dalam sistem informasi manajemen yang akan sangat menentukan kemampuan organisasi menjaga informasi yang ada dan pasti akan dibutuhkan untuk saat ini atau masa yang akan datang. Kegiatan penyimpanan data ini yang sering dikenal dengan kegiatan kearsipan atau sistem kearsipan.

Arsip yang merupakan kumpulan data akan memberikan nilai manfaat yang tinggi jika keberadaannya mampu dikelola dengan baik sehingga efektivitas dan efisiensi penggunaannya dapat disajikan dengan optimal. Motto yang berbunyi "People Forget, Records Remember" (orang bisa lupa, warkat selalu ingat) memberikan intisari mengenai betapa pentingnya peranan warkat dalam kehidupan masyarakat sejak dulu sampai sekarang. Manfaat yang dirasakan dengan adanya penyajian kearsipan yang baik memberikan peluang terbentuknya efisiensi dan efektivitas kerja tiap unit dalam organisasi. Hal ini terwujud karena melalui pengarsipan yang baik akan memberikan suatu pelayanan informasi yang baik pula dan kondisi ini berdampak terhadap optimalnya tiap unit kerja dalam menjalankan peranan dan fungsinya.

Suatu fenomena nyata menunjukkan bahwa ketidakbenaran dalam pengelolaan arsip mengakibatkan kesulitan bagi organisasi dalam memaksimalkan nilai layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi sistem dan perangkat penyelenggaraan kearsipan merupakan kunci yang akan menentukan nilai efektivitas dan efisiensi sebuah nilai layanan informasi.

Bertitik tolak dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kualitas pelayanan informasi ditinjau dari sistem kearsipan. Secara terperinci masalah dalam penelitian ini dibatasi dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran sistem kearsipan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran kualitas layanan informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat?
3. Berapa besar pengaruh sistem kearsipan terhadap kualitas layanan informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperoleh gambaran mengenai :

1. Sistem kearsipan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat.
2. Kualitas pelayanan informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat.
3. Pengaruh sistem kearsipan terhadap kualitas pelayanan informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen serta memperluas wawasan yang berkaitan dengan pengaruh manajemen kearsipan terhadap kualitas pelayanan informasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat.

2. Manfaat Praktis

Bagi organisasi, hasil penelitian dapat dijadikan masukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui variabel-variabel yang mempengaruhinya terutama pengaruh dari sistem kearsipan. Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat mengoptimalisasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.

1.5 Kerangka Pemikiran

Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang utama dalam suatu organisasi. Tanpa informasi maka tidak akan ada organisasi. Informasi melalui komunikasi menjadi perekat bagi suatu organisasi sehingga organisasi tersebut bisa bersatu.

Dibandingkan dengan sektor swasta nasional dalam hal kualitas pelayanan publik, sektor pemerintahan kita masih sangatlah tertinggal terutama dipemerintahan daerah sebagai pemain utama dalam otonomi daerah nantinya. Oleh karena itu perlu upaya-upaya yang signifikan dari berbagai kalangan untuk dapat memberikan porsi yang tepat terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal ini kualitas pelayanan informasi.

Kualitas pelayanan informasi yang dimaksud disini adalah nilai kesesuaian antara penyajian informasi yang dapat ditampilkan atau diberikan oleh pihak organisasi dengan kebutuhan sistem layanan yang dirasakan oleh para pengguna informasi terutama untuk memenuhi keperluan para personil organisasi dalam hal pekerjaan kantor dan proses pengambilan keputusan baik pada manajemen tingkat atas atau tingkat bawah.

Lovelock yang dikutip Tjiptono (2001:59) mengemukakan bahwa "Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected*

service dan *perceived service*". Dalam kajian ini pelayanan jasa yang dimaksud adalah pelayanan informasi yang diperlukan oleh para penggunanya.

Dalam kaitannya dengan memberikan pelayanan informasi yang bermutu, maka yang ditampilkan haruslah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya. Sejalan dengan hal di atas, Mc Leod yang dikutip oleh Azhar Susanto (2004:40) dan Kenneth C. Laudon (2008:262) mengatakan bahwa kualitas informasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Akurat
Artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
2. Tepat waktu
artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau beberapa jam lagi.
3. Relevan
artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan..
4. Lengkap
Artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Setiap pelayanan mungkin akan memiliki standar yang berbeda karena pada dasarnya ukuran layanan akan ditentukan oleh sejauhmana pelayanan mampu memberikan pemenuhan kebutuhan dan harapan dari para pengguna. Artinya dalam hal ini standar layanan merupakan perwujudan nilai ideal dari suatu layanan yang diberikan dengan harapan ideal dari kepuasan para pengguna.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi bukanlah hal yang sederhana sebab untuk menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien merupakan konsep yang tidak berdiri sendiri melainkan tergantung kepada sejumlah variabel yang mempengaruhinya. Seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2004:2) bahwa "Bentuk dan kemampuan perusahaan mengelola

informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan informasi yang dihasilkan di dalam organisasi tersebut.”

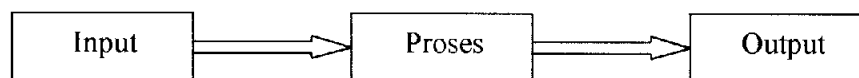
Dalam hal ini baik buruknya pengelolaan sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menunjang tingkat pelayanan informasi yang dihasilkan.

Seperti yang diungkapkan oleh Kenneth C. Laudon (2008:15) bahwa :

Dari perspektif teknis, sebuah sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan informasi dari lingkungan organisasi dan operasi internal untuk menunjang fungsi organisasi dan pengambilan keputusan, komunikasi dan koordinasi, pengawasan analisis dan penggambaran. Sistem informasi mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna melalui tiga kegiatan dasar : input, proses dan output. Dari perspektif bisnis sistem informasi memberikan solusi atas permasalahan atau tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dan memberikan nilai ekonomis nyata bagi perusahaan seperti penurunan biaya, peningkatan pendapatan, dan peningkatan kualitas pelayanan jasa.

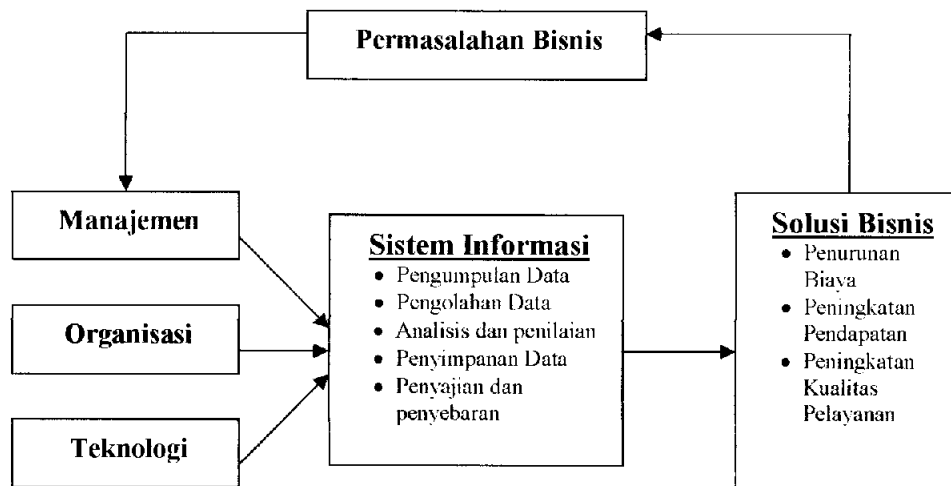
Adapun penjabarannya adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Model Dasar Sistem Informasi



Sumber : Kenneth C. Laudon (2008:17)

Gambar 1.2
Peran Sistem Informasi dalam Bisnis



Sumber : Kenneth C. Laudon (2008:4)

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari elemen manajemen, organisasi, dan teknologi. Aspek manajemen sistem informasi meliputi kepemimpinan, strategi dan perilaku manajemen. Aspek teknologi terdiri atas peranti keras, peranti lunak komputer, teknologi manajemen data (*file*) dan teknologi jaringan/telekomunikasi. Aspek organisasi dari sistem informasi melibatkan hirarki organisasi, keahlian fungsional, proses bisnis, budaya dan kelompok politis.

Bila kita teliti lebih lanjut dari aspek teknologi di atas ternyata data-data tersebut selain diolah dengan basis komputer tetapi juga diperlukan teknologi manajemen data (*file*) yang terdiri atas perangkat keras yang mengatur organisasi data pada media penyimpanan fisiknya atau kita kenal dengan istilah *file* atau arsip.

Arsip yang merupakan rekaman dari kegiatan bisnis organisasi dan sumber informasi mutlak dikelola yang benar dan efektif, sehingga akan dapat membantu mendukung efisiensi kerja dalam hal penyediaan informasi. Hal ini senada seperti yang diungkapkan oleh E. Martono bahwa:

Sebagai pusat ingatan serta pusat informasi, maka arsip sudah tentu perlu dikelola sedemikian rupa, sehingga fungsi pusat ingatan dan informasi tersebut dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, sebagai tujuan kearsipan adalah berusaha agar dapat benar-benar menjalankan peranannya sebagai pusat ingatan dan informasi. Ini berarti bahwa unit kearsipan, lembaga kearsipan harus senantiasa siap-siap memberi pelayanan informasi untuk memecahkan masalah administrasi pada umumnya dan manajemen kearsipan khususnya.

Lebih lanjut inti dari kearsipan itu sendiri adalah terletak pada proses penyimpanan data dan informasi sehingga mudah dalam penemuan kembali.

Moekijat (1986:86) menyatakan bahwa:

Kearsipan (penyusunan dan penyimpanan surat) merupakan bagian yang sangat penting dari pekerjaan kantor. Informasi tertulis yang tepat mengenai keputusan-keputusan, fikiran-fikiran, kontrak-kontrak, saham-saham dan transaksi-transaksi harus tersedia apabila diperlukan, agar kantor dapat memberikan pelayanan yang diperlukan.

Sehingga terasa sekali, bahwa bidang kearsipan tidak mungkin tinggal diam, arsip sebagai pusat ingatan, sumber informasi, sumber sejarah atau bahan bukti sejarah di kemudian hari merupakan faktor yang tidak mungkin ditinggalkan dalam menunjang kemajuan di bidang administrasi dan manajemen perkantoran. Pengaruhnya pun sangat dirasakan oleh seluruh kegiatan dan proses yang berhubungan dengan pengelolaan di segala bidang yang terdapat dalam kantor kita sehari-hari.

Dalam hal ini peranan kearsipan yang potensial dan mampu memberikan informasi dan data yang diperlukan pihak lain sangatlah diperlukan. Untuk

mewujudkan peranan yang potensial tersebut, maka usaha-usaha penyempurnaan sistem kearsipan sangatlah dirasakan keperluannya untuk melayani bidang administrasi dan manajemen yang demikian pesatnya. Karena sistem kearsipan yang tepat mempunyai pengaruh besar terhadap kemudahan penelusuran dan pencarian informasi (Komarudin, 1993:195).

Menurut Ig Wursanto (1995:22) pengertian daripada sistem kearsipan adalah “Suatu sistem, metoda atau cara yang telah direncanakan dan dipergunakan dalam pengurusan arsip (penyimpanan, pemeliharaan), sehingga arsip-arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat apabila sewaktu-waktu diperlukan”.

Masih Menurut Kenneth C. Laudon (2008:294) dikatakan bahwa “Jika teknik manajemen *file* masih tradisional agar tidak terjadi hambatan dalam pelaksanaannya, maka harus mampu memperhatikan penyimpanan dengan jenis yang sama, dilakukannya pemeliharaan, pengorganisasian (pengumpulan) dan keamanan data”.

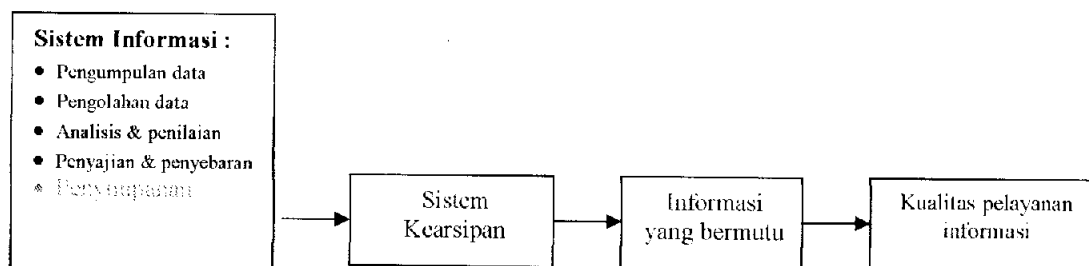
Hal ini sesuai dengan Hadi Abubakar (1990:16) yang memberikan gambaran yang jelas mengenai penggunaan sistem kearsipan dengan menggunakan sarana Kartu Kendali yang banyak digunakan di lingkungan instansi/lembaga/badan pemerintahan Indonesia yang meliputi subsistem-subsistem sebagai berikut :

1. Pengurusan dan pengendalian surat
2. Pola klasifikasi kearsipan dan kode
3. Indeks dan tunjuk silang
4. Penataan berkas (Filing)
5. Penemuan kembali arsip
6. Pemeliharaan dan pengamanan arsip
7. Penyusutan arsip

Agar arsip dapat menunjang setiap kegiatan organisasi, cara yang paling tepat adalah memprogramkan tata kearsipan secara sungguh-sungguh mengingat sifat dari arsip itu sendiri yang terus bertambah. Sehingga dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan informasi yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menempatkan “sistem kearsipan” sebagai variabel yang mempengaruhi (variabel X) dan “kualitas pelayanan informasi” sebagai variabel yang dipengaruhi (variabel Y).

Alur kerangka berpikir mengenai pengaruh sistem kearsipan terhadap kualitas pelayanan informasi dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.3
Kerangka Berpikir
Pengaruh Sistem kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi

1.6 Asumsi

Penggunaan asumsi dalam sebuah penelitian sangatlah penting, karena asumsi dapat menghindari perluasan masalah yang akan diteliti dan dibahas. Berknaan dengan hal ini, Komaruddin (1985:82) mengemukakan bahwa asumsi merupakan segala sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap

konstan. Asumsi menetapkan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi ini memberikan hakikat, bentuk dan arah argumentasi.

Berkaitan dengan hal itu, maka penulis mengajukan asumsi penelitian sebagai berikut :

1. Selama penelitian berlangsung struktur organisasi dan susunan karyawan tidak mengalami perubahan
2. Sarana dan prasarana dianggap sudah memadai dan tidak bertambah.
3. Persepsi karyawan terhadap pekerjaan dianggap sama.
4. Sistem kearsipan yang berlaku tidak berubah.

1.7 Premis

Anggapan dasar yang dapat dijadikan sebagai landasan berpikir bagi peneliti dalam penelitian ini adalah premis. Menurut Komaruddin (1985:85) premis adalah sesuatu yang dianggap benar sebagai suatu keputusan yang diterima sebagai kebenarannya. Sedangkan Arikunto (1993:56) mengemukakan bahwa premis adalah sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang akan berfungsi sebagai hal yang disepakati untuk tempat berpijak peneliti di dalam melaksanakan penelitiannya.

Dengan demikian, premis adalah anggapan dasar yang merupakan dasar pemikiran yang memungkinkan diadakannya penelitian tentang permasalahan yang menarik perhatian peneliti. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti mengemukakan premis sebagai berikut:

1. Tanpa dukungan informasi, manajemen suatu organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan yang direncanakan, apalagi untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien (Zulkifli Amsyah, 2001: 5).
2. Suatu organisasi atau kantor yang tidak memiliki sistem kearsipan yang efisien akan sulit menemukan informasi yang telah disimpan, dan pada akhirnya dapat menghambat tahapan proses selanjutnya (Sedarmayanti, 2003:14)
3. Sistem arsip yang tepat mempunyai pengaruh besar terhadap kemudahan penelusuran dan pencarian informasi (Komarudin, 1993:195)

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian, sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto (1998:62) bahwa, “Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbuka melalui data yang terkumpul”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:82) mengemukakan bahwa:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi, atau variabel mandiri (deskripsi)”.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut : “Tingkat kualitas pelayanan informasi yang diteliti dipengaruhi secara positif oleh manajemen kearsipan.”

1.9 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penulisan maka disusun dalam sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab I ini merupakan gambaran awal dari keseluruhan proses penelitian, memuat uraian tentang problematika dan dasar penelitian dari penelitian yang dilakukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan, serta manfaat dari penelitian.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN. Bab II ini mengemukakan tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam kajian penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Bab III ini berisi tentang bagaimana penelitian dilakukan dan menguji tentang kebenaran hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab IV berisi tentang gambaran hasil penelitian, pembahasan secara rinci terhadap hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. Bab V sebagai bab penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pemaknaan peneliti secara terpadu terhadap semua hasil penelitian yang telah diperoleh.

