

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menghadapi persaingan baru serta tuntutan standar sistem manajemen mutu (ISO), diperlukan adanya pengelolaan yang lebih efektif dalam semua bidang kegiatan di perkantoran guna menjalankan fungsi dan mencapai tujuan organisasi. Hal ini perlu didukung oleh peningkatan mutu sumber daya manusia, penguasaan teknologi dan perbaikan sistem kerja, dimana salah satunya yaitu sistem kerja pada bidang administrasi.

Kegiatan bidang administrasi pada dasarnya adalah menghasilkan, menerima, mengolah, menyalurkan dan menyimpan berbagai arsip yang merupakan produk kantor seperti surat, formulir, laporan, dan berbagai jenis dokumen lainnya yang sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan organisasi, sehingga arsip menjadi objek pekerjaan dan perhatian serius dalam suatu kantor.

Setiap pemecahan yang dilakukan organisasi dalam kegiatannya sehari-hari di kantor selalu menyangkut adanya fakta dan data atau informasi. Fakta dan data atau informasi ini kita dapati dalam kearsipan yang dikelola oleh suatu bidang administrasi.

Arsip merupakan hal yang sangat penting dalam bidang administrasi karena memiliki fungsi yang cukup banyak bagi penyelenggaraan organisasi. Fungsi-fungsi tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Barthos Basir (2000 : 10) bahwa "Arsip berfungsi sebagai sumber ingatan, sumber informasi, bahan penelitian, bahan pengembangan pembangunan, bukti tertulis, dan sumber

sejarah”. Sedangkan dalam lingkup organisasi pemerintahan, fungsi arsip tersebut disebutkan dalam Undang-Undang nomor 7 tahun 1971 pasal 2, yaitu :

...Arsip dipergunakan secara langsung dalam penyusunan perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, atau dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan ketatausahaan dalam ruang lingkup administrasi negara.

Bagi organisasi yang mengadakan arsipnya sendiri, arsip mempunyai nilai guna primer yang merupakan dokumen penting atau rahasia bagi organisasi yang bersangkutan secara sendiri-sendiri. Nilai guna tersebut sebagaimana dikemukakan Barthos Basir (2000 : 11) bahwa ”Arsip memiliki nilai guna bagi organisasi yaitu berupa nilai guna hukum, administrasi, fiskal, perorangan, pemeriksaan, penunjang penelitian ilmiah, dan kebijaksanaan organisasi”.

Sedangkan bagi organisasi lain, Barthos Basir (2000 : 12) mengemukakan bahwa ”Arsip mempunyai nilai guna sekunder, yaitu hanya merupakan dokumen untuk diketahui sebagai tembusan atau pemberitahuan saja”.

Mengingat pentingnya arsip dalam suatu organisasi, maka arsip perlu dikelola dengan sebaik-baiknya, dimana pengelolaan arsip dikenal dengan istilah kearsipan. Martono (1994 : 5) mengemukakan pengertian kearsipan sebagai ”Pengaturan dan penyimpanan warkat/record (arsip) atas dasar sistem tertentu serta dengan prosedur tertentu yang sistematis sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan kembali dalam waktu singkat”.

Oleh karena itu, kearsipan merupakan bagian pekerjaan kantor yang sangat penting, dikarenakan kearsipan yang merupakan kumpulan data akan memberikan nilai manfaat yang tinggi jika keberadaannya mampu dikelola dengan baik. Manfaat yang dirasakan dengan adanya penyajian kearsipan yang baik

memberikan perbaikan kualitas pada pelayanan informasi. Hal ini terwujud karena melalui pengarsipan yang baik akan memudahkan tiap pekerja di berbagai unit kerja untuk mendapatkan suatu informasi.

Perkembangan administrasi di berbagai bidang dan kemajuannya serta perkembangan dari ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan pula perkembangan dan kemajuan dari teknis kearsipan yang modern. Hal ini memang harus seimbang satu sama lainnya, sebab kalau tidak demikian kelancaran dalam memproses masalah dalam kegiatan administrasi tersebut akan mengalami hambatan-hambatan yang semakin lama akan merisaukan bidang administrasi.

Sehingga banyak organisasi baik instansi-instansi pemerintah atau perusahaan swasta mengembangkan sistem kearsipannya dengan menggunakan sistem kearsipan elektronik. Dengan harapan sistem kearsipan elektronik dapat mempermudah penerapan atau pengerjaan kearsipan. Begitu pula dengan PT TASPEN (Persero) yang mengembangkan Sistem Kearsipannya sejak tahun 1987 menjadi Sistem Kearsipan Elektronik (Elektronik Filling System). Sesuai dengan instruksi Direksi Pusat PT TASPEN yang berada di Jakarta tentang Alih Media Dokumen sebagai berikut:

Sehubungan dengan meningkatnya volume arsip di Kantor Cabang Utama/Kantor Cabang seluruh Indonesia yang tidak sebanding dengan ruang penyimpanan arsip, maka berdasarkan Undang-undang Nomor : 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan dan Peraturan Pemerintah Nomor : 88 Tahun 1999 tentang Cara Pengalihan Dokumen Perusahaan ke dalam Microfilm atau Media lainnya dan Legalisasi, semua dokumen perusahaan dapat dialihkan dalam bentuk media lain (Electronic Filling System).

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005:123) bahwa “sistem kearsipan elektronik (*elektronik filing system*) adalah penggunaan media elektronik dalam

pengelolaan arsip yang berbasiskan pada penggunaan komputer”. dan pandangan lain yang dikemukakan oleh Hendi Haryadi (2009:52) menyatakan bahwa “arsip elektronik adalah kumpulan data yang disimpan dalam bentuk data scan-an yang dipindahkan secara elektronik atau dilakukan dengan *digital copy* menggunakan resolusi tinggi, kemudian disimpan dalam *hard drive* atau *optical disk*”.

Suatu fenomena nyata menunjukkan bahwa rumitnya pengelolaan arsip mengakibatkan kesulitan bagi organisasi dalam memaksimalkan nilai layanan penyediaan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi sistem dan perangkat penyelenggaraan kearsipan merupakan kunci yang akan menentukan kualitas pelayanan informasi. Hal ini sesuai dengan 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.”

Oleh karena itu agar kualitas pelayanan informasi lebih baik perusahaan harus dapat mengembangkan sistem kearsipannya dengan menggunakan media elektronik sehingga dapat memperlancar, mempermudah dan mengefektifkan pelayanan penyediaan informasi yang ada pada arsip tersebut.

Patut diakui, bahwa kearsipan dewasa ini masih dipandang sebelah mata, belum menjadi perhatian utama dan tidak dianggap sebagai hal yang penting untuk dibenahi. Hal ini sebagaimana dikemukakan Hendra Sani (2008) bahwa :

Sampai saat ini masih ada organisasi atau kantor yang belum menunjukkan pengembangan di bidang kearsipan sehingga proses kegiatan administrasinya kurang begitu lancar. Dan parahnya, ini tidak dijadikan sebagai hal yang penting untuk dibenahi.

Menurut The Liang Gie (1992 : 135) Masalah-masalah pokok di bidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi-instansi itu ialah bertahan dengan hal-hal yang berikut :

1. Tidak dapat menemukan kembali secara cepat dari bagian arsip sesuatu surat yang diperlukan oleh pimpinan instansi atau satuan organisasi lainnya.
2. Peminjaman atau pemakaian sesuatu surat oleh pimpinan atau satuan organisasi lainnya yang jangka waktunya sangat lama, bahkan kadang-kadang tidak dikembalikan.
3. Bertambahnya terus menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa ada penyingkirannya sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi.
4. Tata kerja dan peralatan kearsipan yang tidak mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern sebagai akibat dari pegawai-pegawai arsip yang tak cakap dan kurangnya bimbingan yang teratur.

Dari kutipan-kutipan masalah di atas dapat kita simpulkan bahwa dampak dari tidak baiknya suatu sistem kearsipan biasanya akan mengakibatkan kehilangan arsip, arsip-arsip tercecer, tidak bisa terjaga kerahasiannya, dan sulit untuk menemukan kembali arsip jika diperlukan sehingga pelayanan informasi atau kepada internal organisasi tidak berjalan dengan baik atau tidak berkualitas.

Untuk mengatasi masalah tersebut The Liang Gie (1992 : 136) mengemukakan “perlulah dipelajari, diatur dan diperkembangkan pedoman-pedoman mengenai :

- a. Sistem penyimpanan warkat yang tepat bagi masing-masing instansi.
- b. Tata kerja penyimpanan dan pemakaian warkat.
- c. Penyusutan arsip secara teratur.
- d. Penataran pegawai-pegawai bagian arsip sehingga memiliki dan dapat mempraktekan pengetahuan di bidang kearsipan yang terbaru dan efisien.

Dari pedoman di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa diperlukan sistem penyimpanan warkat atau kearsipan yang tepat. Oleh karena itu elektronisasi

sistem kearsipan dirasakan perlu agar semakin berkualitasnya pelayanan penyediaan informasi.

Kualitas pelayanan informasi dapat dilihat dari pemberian atau penyediaan informasi yang jelas, akurat, fleksibel, mudah diperoleh, dan bebas dari bias (penyimpangan). Berkualitasnya pelayanan informasi yang diberikan dapat memperlancar kegiatan dan tujuan organisasi. Dan sebaliknya pelayanan informasi yang dianggap kurang baik akan menghambat proses pengambilan keputusan yang akan dibuat. Hal ini sering terjadi pada banyak instansi baik pemerintah maupun swasta, tidak terkecuali pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang melakukan pra penelitian kurang lebih selama 1 bulan dan wawancara pada tanggal 7 Oktober 2009 dengan Bapak Sutiaman, selaku Pelaksana Seksi Umum Bagian Arsip dan Dokumen yang dibawah oleh Kepala Seksi Umum (KSU) serta wawancara dengan beberapa Petugas yang telah berkecimpung pada bidang arsip dan dokumen PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung. Bahwa yang menjadi kendala utama yaitu sistem kearsipan elektronik yang kurang berjalan lancar dikarenakan terbatasnya peralatan-peralatan yang menunjang sistem kearsipan elektronik pada unit kearsipan PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung. Hal ini sesuai dengan data peralatan-peralatan pada unit arsip dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Peralatan Kantor pada Unit Arsip PT TASPEN (Persero)
Cabang Utama Bandung

No	Urut Kerja	Jumlah
1	Mesin Scanner	1
2	Mesin Komputer	1
3	Lemari Arsip	8
4	Filling Kabinet	50
Jumlah		83

Sumber : *Bagian Inventarisasi Perlengkapan PT TASPEN (Persero) Cabang Bandung*

Berdasarkan data di atas dapat kita simpulkan bahwa prasarana sistem kearsipan berupa peralatan arsip yang kurang memadai. Dimana jumlah mesin scanner dan mesin komputer hanya terdapat 1 buah, menandakan masih minimnya peralatan untuk menunjang kerja sistem kearsipan elektronik. Sedangkan jumlah arsip yang masuk setiap tahunnya relatif cukup banyak. Selain itu kendala lain yaitu terkadang mesin scanner di pinjam oleh cabang lain untuk memperlancar sistem kearsipan elektronik pada cabang lain.

Disamping itu dikarenakan juga sering macetnya mesin scanner dan juga sistem canofile atau sistem kearsipan elektronik itu sendiri. Tercatat dalam kurun waktu satu tahun, yaitu tahun 2009 sistem canofile pernah mengalami *masalah* sebanyak 2 kali. Kendala-kendala tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan informasi. Dikarenakan pada saat dokumen diperlukan banyak arsip atau dokumen yang sulit ditemukan dan bisa memakan waktu lebih dari 10 menit, sedangkan berdasarkan ketentuan bahwa pencarian arsip tidak lebih dari 10 menit.

Permasalahan di atas menunjukkan kualitas pelayanan informasi tentang arsip yang sangat dibutuhkan pegawai di berbagai unit untuk kelancaran kerjanya

masih dirasakan kurang berkualitas. dikarenakan sistem kearsipan yang belum berjalan lancar pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung.

Adapun kendala-kendala lainnya seperti biaya perawatan masih rendah, dan lemari kabinet penyimpanan yang belum memadai pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap optimalisasi penyelenggaraan kearsipan,

Berdasarkan data dan informasi tersebut, maka jelaslah sistem kearsipan elektronik yang baik menjadi salah satu faktor penentu tercapainya kualitas pelayanan informasi, meskipun faktor sumber daya manusia dan keuangan pun ikut memberikan pengaruh. Namun sistem kearsipan elektronik diharapkan untuk lebih baik lagi.

Apabila kearsipan diidentikkan dengan kegiatan penyimpanan surat-surat purna pakai semata, atau sekedar pencatatan masuk keluarnya surat, maka pengelolanya pun tidak perlu menggunakan sistem kearsipan yang mumpuni atau terbaik, tapi cukup secara konseptual saja. Dengan kata lain tidak perlu menggunakan sistem kearsipan secara elektronik.

Pandangan tradisional tersebut tidak tepat, dikarenakan sistem kearsipan elektronik dapat lebih memudahkan penyelenggaraan kearsipan mulai dari penerimaan, pemeliharaan sampai dengan penemuan kembali arsip, dimana dokumen yang dikelolanya tidak hanya surat, melainkan berbagai jenis dokumen tertulis, audio, visual, maupun audio visual, apalagi dewasa ini informasi berkembang sangat pesat sehingga memungkinkan dokumen yang harus diarsipkan pun semakin banyak.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan informasi, kiranya setiap instansi mengembangkan sistem kearsipan agar lebih baik lagi. Namun pada kenyatannya, sebagian organisasi atau instansi yang masih menganggap kearsipan dengan sebelah mata. Adanya pandangan yang seperti ini menunjukkan bahwa organisasi atau instansi tersebut kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu kantor dalam menunjang efektifitas suatu pekerjaan. Pemikiran-pemikiran seperti inilah yang harus dihindari dan sebaiknya ditanamkan rasa cinta terhadap arsip.

Bertitik tolak dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SISTEM KEARSIPAN ELEKTRONIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG UTAMA BANDUNG”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian yaitu kurang baiknya sistem kearsipan yang dapat menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung. Hal ini terbukti dari lamanya penyimpanan dan penemuan kembali arsip yang memakan waktu lebih dari 10 menit bahkan banyak arsip atau dokumen sebagai sumber informasi yang tidak dapat ditemukan kembali, dan juga banyak arsip yang rusak. Hal ini sesuai dengan data pelayanan arsip yang diperoleh pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung:

Tabel 1.2
Data Pelayanan Arsip PT TASPEN
(Persero) Cabang Utama Bandung Tahun 2006-2009

Keterangan	Tahun 2006		Tahun 2007		Tahun 2008		Tahun 2009	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Mudah ditemukan	326	86	315	86	310	84	312	83
Sulit ditemukan	35	9	29	8	39	11	41	11
Tidak dapat digunakan/ruksak	6	2	10	3	12	3	11	3
Tidak dapat ditemukan	8	3	12	3	7	2	13	3
Jumlah	375	100	366	100	368	100	377	100

Sumber: Bidang Unit Arsip pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung

Faktor timbulnya masalah kearsipan yang terjadi di lapangan sebenarnya hampir sama dengan yang dikemukakan Moekijat (2002 : 102) dalam bukunya "Tatalaksana Kantor" bahwa masalah yang sering dijumpai dari penyelenggaraan kearsipan disebabkan karena :

- 1) Dipergunakan sistem penggolongan (klasifikasi) yang salah.
- 2) Organisasi yang kurang baik dan perumusan tanggung jawab dan kekuasaan yang tidak jelas.
- 3) Pegawai-pegawai yang tidak terlatih dan tidak sesuai.
- 4) Tidak ada prosedur-prosedur kearsipan tertentu.
- 5) Tidak ada penentuan waktu yang direncanakan untuk menyimpan atau menghapus warkat-warkat.
- 6) Ruang dan perlengkapan tidak sesuai dengan tujuan
- 7) Kurang adanya pengawasan terhadap warkat-warkat atau surat-surat yang dipinjam atau pengembaliannya.

Tidak berkualitاسnya pelayanan informasi pada setiap unit kerja pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung diidentifikasi karena sistem kearsipan elektronik yang dijalankan oleh perusahaan belum berjalan dengan lancar. Hal ini sebagai akibat masih banyak *masalah* pada sistem kearsipan elektronik atau biasa disebut oleh pegawai sistem *canofile*, dan juga sering macetnya mesin pengolah dokumen.

Berdasarkan hal tersebut di atas, sistem kearsipan elektronik yang baik memegang peranan penting dalam menentukan kualitasnya pelayanan informasi, dikarenakan informasi yang berkualitas ditentukan oleh suatu sistem kerja yang baik. Untuk mencapai keberhasilan tersebut dalam hal ini kualitasnya pelayanan informasi tentu harus didukung oleh sistem kearsipan elektronik yang baik dan berjalan lancar.

Setelah penulis mengidentifikasi masalah yang ada, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat keberhasilan sistem kearsipan elektronik pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung ?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh sistem kearsipan elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data mengenai sistem kearsipan elektronik dan kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung. Data ini dijadikan bahan analisis apakah sistem kearsipan elektronik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung atau tidak?

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem kearsipan elektronik pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem kearsipan elektronik terhadap kualitas pelayanan informasi pada PT TASPEN (Persero) Cabang Utama Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif untuk pengembangan ilmu Manajemen Perkantoran khususnya mengenai kearsipan.

2. Secara Praktis

Bagi instansi, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam peningkatan keberhasilan sistem kearsipan elektronik yang berperan penting untuk optimalisasi kualitas pelayanan informasi sehingga mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan instansi.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang Manajemen Perkantoran agar dapat mengaplikasikan

teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

