

**Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor  
Pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel  
Cabang Kapten A Rivai**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Febriana Putri Nureka  
061830601036**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Internal Kantor  
Pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel  
Cabang Kapten A Rivai



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

**FEBRIANA PUTRI NUREKA**  
NPM 061830601036

Menyetujui,

Pembimbing I,

Afrizawati M, S.E., M.Si  
NIP 198004112006042002

Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II,

Hanifati Burhan, S.E., M.M  
NIP 195611181987032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Heri Setiawan, S.E., M.AB.  
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: [www.polsriwijaya.ac.id](http://www.polsriwijaya.ac.id) E-mail: [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febriana Putri Nureka  
NIM : 061830601036  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Kearsipan  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan  
Internal Kantor Pada Divisi Umum & Akuntansi  
Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan bimbingan Laporan Akhir di Kampus Politeknik Negeri Sriwijaya tanpa adanya paksaan.
2. Saya bersedia mengikuti protokol kesehatan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, 17 April 2021  
Yang membuat pernyataan



Febriana Putri Nureka  
NIM 061830601036


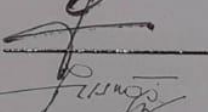
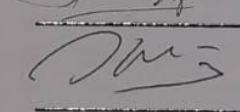
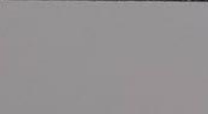
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Febriana Putri Nureka  
NPM : 061830601036  
Jurusan/Program : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Studi  
Mata Kuliah : Kearsipan  
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam  
Pelayanan Internal Kantor pada Divisi Umum  
& Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang  
Kapten A Rivai

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin  
Tanggal: 16 Agustus 2021

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		16/8 <sup>21</sup>
2.	<u>Dra. Elvia Zahra, M.M</u> Anggota		
3.	<u>Jusmawi Bustam, S.E., M.Si</u> Anggota		
4.	<u>M. Rizka Maulana Eff, S.E., M.Si</u> Anggota		

## **MOTTO**

**Jika Kamu Berbuat Baik, Maka kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri  
-QS. Al Isra': 7-**

**Orang sukses terlahir dari asahan, cacian, kepedihan.  
Jika tidak ingin melaluinya jangan pernah bermimpi untuk sukses.  
-Febriana Putri Nureka-**

**Dipersembahkan untuk:**

- 1. Kedua Orang Tua & Keluarga Besar**
- 2. Sahabat terbaikku**
- 3. Orang paling berjasa**
- 4. Teman seperjuanganku**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan rasa syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah **“Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor Pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai Palembang”**.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Afrizawati M, S.E., Msi. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu Hanifati Burhan, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir ini.
7. Bapak Hakiki selaku Penyelia Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai
8. Seluruh Pegawai Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.
9. Orang Tua yang telah memberikan dukungan Moral dan Materi selama saya melaksanakan pendidikan.
10. Rekan sesama Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NE yang memberi dukungan, semangat dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

11. Alda Olivia Jayanti, Siti Hilda Ariffah, Patricia Monica, Valen Putri Rizky yang selalu ada dan menemani saya sampai pada titik ini.
12. Dicky Aditya Putra yang selalu membantu dan memberikan semangat dari awal masa perkuliahan sampai pada akhir masa perkuliahan.
13. Kak Nanda Eka Marsha yang selalu memberikan bantuan dan ilmu nya dalam masa perkuliahan sampai akhir saya perkuliahan.
14. Tarisa Salsabila yang selalu mengingatkan saya dari mulai tugas hingga laporan akhir ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT.

Palembang, Agustus  
2021

Febriana Putri



## ABSTRAK

Judul Penelitian ini adalah Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor Pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai Tujuan penelitian untuk mengetahui pengelolaan arsip yang diterapkan, mengetahui kekurangan dan kelebihan pengelolaan arsip, Pelayanan internal Divisi Umum & Akuntansi. Metode Penelitian ini adalah Deskriptif-Kualitatif, namun terdapat kuisisioner sebagai penguat data berdasarkan Populasi yaitu seluruh Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai sebanyak 76 karyawan, untuk Sampel nya sendiri itu menggunakan sampel jenuh yang mana sampel tersebut merupakan seluruh karyawan atau seluruh populasi yang berarti sampel yang digunakan adalah 76 responden. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa efektifitas diambil dari 3 indikator yaitu: 1) Sumber Daya Manusia, 2) Sarana, Prasarana dan Fasilitas dan 3) Keamanan, didapatkan hasil dari keseluruhan adalah efektif. Yang berarti sistem pengelolaan arsip yang ada pada Divisi Umum & Akuntansi untuk Pelayanan Internal sudah Efektif. Namun, harus tetap dikembangkan khususnya pada Keamanan yaitu Kerahasiaan arsip lebih baik disamaratakan kerahasiaannya dengan Arsip vital agar lebih efektif dan agar lebih terjaga.

**Kata Kunci:** Arsip, Pelayanan, Internal, Pengelolaan, dan Peminjaman

## **ABSTRACT**

The title of this research is the Effectiveness of Records Management in Office Internal Services at the General & Accounting Division of Bank Sumsel Babel Branch Captain A Rivai. This research method is descriptive-qualitative, but there is a questionnaire as a data amplifier based on the population, namely all employees of Bank Sumsel Babel Branch Captain A Rivai as many as 76 employees, for the sample itself it uses a saturated sample where the sample is all employees or the entire population which means the sample used is 76 respondents. The results of this study concluded that effectiveness is taken from 3 indicators, namely: 1) Human Resources, 2) Facilities, Infrastructure and Facilities and 3) Security, the overall result is effective. Which means that the existing records management system in the General & Accounting Division for Internal Services has been effective. However, it must still be developed, especially in security, namely the confidentiality of archives, it is better to generalize the confidentiality of vital archives to make them more effective and to be more protected.

**Keywords:** Archives, Services, Internals, Management, and Loans

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.1 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.2 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Metode Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.4 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.5 Teknik Analisa Data.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.6 Skala Pengukuran .....</b>	<b>9</b>

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

<b>2.1 Pengertian Efektivitas .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Ukuran Efektivitas .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Pengelolaan Arsip .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Pelayanan Internal .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Konsep Kearsipan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.1 Pengertian Arsip .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.2 Pengertian Kearsipan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.6 Efektivitas Kearsipan .....</b>	<b>17</b>
<b>2.7 Teori Peminjaman .....</b>	<b>17</b>
<b>2.8 Ratio Pemakaian dan Kecermatan .....</b>	<b>19</b>

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

<b>3.1 Sejarah Umum Perusahaan .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Visi, Misi, Makna dan Tata Nilai Bank Sumsel Babel .</b>	<b>22</b>
<b>3.2.1 Visi Bank Sumsel Babel .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.2 Misi Bank Sumsel Babel .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.3 Makna Bank Sumsel Babel.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.4 Tata Nilai Bank Sumsel Babel .....</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Logo Bank Sumsel Babel.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Wilayah Kerja Bank Sumsel Babel.....</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....</b>	<b>24</b>
<b>3.6 Pembagian Tugas Divisi Umum &amp; Akuntansi.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7 Pengelolaan Arsip Pada Divisi Umum &amp; Akuntansi Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.....</b>	<b>30</b>
<b>3.7.1 Penataan &amp; Penyusunan Arsip.....</b>	<b>30</b>
<b>3.7.1.1 Surat Masuk.....</b>	<b>31</b>
<b>3.7.2 Penyimpanan &amp; Pemeliharaan Arsip.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7.2.1 Sumber Daya Pengelolaan Arsip.....</b>	<b>33</b>
<b>3.7.2.2 Ruangan Tempat Penyimpanan Arsip.....</b>	<b>33</b>
<b>3.7.2.3 Peralatan Arsip Yang Digunakan .....</b>	<b>34</b>

<b>3.8 Pelayanan Arsip yang dilakukan Divisi Umum &amp; Akuntansi untuk pelayanan internal di Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai...</b>	<b>34</b>
<b>3.8.1 Peminjaman Arsip.....</b>	<b>34</b>
<b>3.9 Data &amp; Profil Responden .....</b>	<b>35</b>

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

<b>4.1 Pelayanan Internal dalam Pengelolaan Arsip yang dilakukan Divisi Umum &amp; Akuntansi untuk Pelayanan internal di Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai</b>	<b>37</b>
<b>4.1.1 Sistem Penataan dan Penyusunan Arsip.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1.2 Peminjaman Arsip .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 Efektivitas pengelolaan arsip pada Pelayanan Internal di Divisi Umum &amp; Akuntansi Kantor Bank Sumsel Babel Kapten A Rivai .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.1 Indikator Sumber Daya Manusia Pengelolaan Arsip pada Pelayanan Internal ....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.2 Indikator Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Pengelolaan Arsip pada Pelayanan Internal.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.3 Indikator Keamanan Arsip Pengelolaan Arsip Pada Pelayanan Internal.....</b>	<b>44</b>

#### **BAB V KESIMPULAN & SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>46</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>47</b>

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Rak Arsip yang ada di Divisi Unit Umum dan Akuntansi.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2.1 Contoh Kartu Peminjaman Arsip .....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 2.2 Rumus Ratip Pemakaian Arsip .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Fikir .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 3.1 Logo Bank Sumsel Babel .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dibawah Wakil Pimpinan Cabang Bidang Operasional .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 3.3 Lemari Arsip Divisi Umum &amp; Akuntansi .....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 3.4 Pencatatan Surat Masuk.....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar 3.5 Penataan Arsip di Divisi Umum &amp; Akuntansi .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 3.6 Ruang Arsip.....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 4.1 Bagan Azas Desentralisasi Pada Divisi Umum &amp; Akuntansi.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.2 Contoh Surat Tugas .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4.3 Contoh Daftar Absen .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.4 Kartu Pinjaman Arsip .....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Data Peminjaman arsip di bagian umum .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert (Pelayanan Internal) .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 1.3 Kategori Interpretasi skor .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 3.1 Makna Logo Bank Sumsel Babel .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 3.2 Jenis Dokumen Yang Ada Di Divisi Umum &amp; Akuntansi</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 3.3 Data &amp; Profil Responden.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.1 Indikator Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Pelayanan Internal (Sumber Daya Manusia) .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.2 Indikator Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Pelayanan Internal (Sarana, Prasarana Dan Fasilitas).....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.3 Indikator Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Pelayanan Internal (Keamanan Arsip) .....</b>	<b>45</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data**

**Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data**

**Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data**

**Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1**

**Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2**

**Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1**

**Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2**

**Lampiran 8 Surat Revisi Laporan Akhir**

**Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir**

**Lampiran 10 Kuisisioner**

**Lampiran 11 Formulir Wawancara**

**Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kuisisioner**