

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang memiliki pengaruh terhadap kemajuan sistem manajemen dalam sektor pemerintahan dan juga swasta, instansi-instansi bersaing dalam meningkatkan mutu profesionalisme dalam pelayanan internal maupun eksternal. Seperti Industri, Pabrik, Perbankan, serta instansi lainnya, informasi yang akurat sangat diperlukan dalam profesionalisme berupa Gambar, Naskah, Dokumen, File-file, Foto, Film, Faktur pembayaran dan lain sebagainya baik berupa dokumen asli atau salinan serta dengan segala macam penciptaannya yang dihasilkan atau di terima oleh suatu organisasi pemerintah maupun swasta sebagai bukti dari tujuan organisasi, fungsi prosedur pekerjaan atau kegiatan pemerintahan dan swasta lainnya karena pentingnya informasi yang terkandung didalamnya, dimana upaya tersebut dikenal dengan arsip.

Arsip sangat berperan penting dalam perjalanan kehidupan suatu kantor oleh karena itu untuk menjaga daur hidup arsip dari mulai tahap penciptaan, penggunaan, pemeliharaan dan pemindahan serta pemusnahannya, diperlukan sistem yang baik dan proses benar benar. Dengan demikian arsip diperlukan untuk keperluan pengambilan keputusan atau kebijaksanaan baru oleh pimpinan instansi atau perusahaan yang memerlukan data kearsipan (Boedi Martono, 1992 : 21) untuk mengelola arsip sendiri diperlukan tenaga kearsipan atau yang biasa disebut dengan arsiparis yang profesional, dalam rangka melaksanakan profesionalisme pekerjaan.

Arsip memiliki arti yang sangat penting, yaitu menyusun rencana program pelaksanaan kegiatan berikutnya, karena dengan tertatanya arsip maka dapat mempermudah untuk menemukan informasi yang sudah dimiliki, sehingga dapat dicapainya suatu profesionalisme dalam pekerjaan.

Profesionalisme dari seorang arsiparis diatur dalam keputusan Menpan No.36/1990 tanggal 12 Mei 1990 yaitu:

1. Arsiparis melaksanakan kegiatan kearsipan tidak terlepas dari pemahamannya terhadap konteks organik pada struktur administrasi dan pertanggungjawaban nasional kepada generasi mendatang.
2. Arsiparis melaksanakan pengkajian suatu sistem administrasi dan merumuskan suatu sistem pengaturan informasi pada arsip untuk menjamin efisiensi. Administrasi dan menjamin pengaman, penyelamatan pewaris budaya nasional secara tepat informasi, tepat sasaran dan tepat waktu.
3. Arsiparis profesional harus memiliki keterampilan mengatur informasi dan wawasan keilmuan yang memungkinkannya untuk memberikan penilaian terhadap budaya yang perlu di lestarikan.



Gambar 1.1

Rak Arsip Divisi Unit Umum dan Akuntansi

Sumber: Bank Sumsel Babel, 2021

Pada rak arsip tersebut menyimpan beberapa sub bab dari dokumen kearsipan yang di tangani oleh Bagian Umum salah satu contohnya adalah sub kepegawaian yang berisikan data-data dari para pegawai. Data kepegawaian yang ada berupa data SK, Slip Gaji Karyawan, Surat Cuti dan lain sebagainya. Pada bagian umum sendiri karyawan memiliki tanggung

jawab untuk memegang 1 sub bab yang ditangani oleh bagian umum. Berikut adalah daftar arsip yang dikelola oleh Divisi Unit Umum dan Akuntansi:

Tabel 1.1
Data Peminjaman Arsip Di Bagian Umum

No	Jenis Dokumen	Lama peminjaman
1	Kepegawaian	1 hari
2	Pajak	1 hari
3	Kendaraan	1 hari
4	Pengadaan barang	1 hari

Sumber: data diolah, 2021

Arsip yang dikelola oleh Divisi Umum merupakan arsip yang biasa digunakan oleh karyawan internal dari Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai. Arsip pada divisi umum sendiri memiliki kendala yaitu berupa tidak adanya kartu peminjaman arsip dengan demikian kemungkinan arsip hilang dan tercecer sangat besar, kemudian tempat yang dijadikan ruang arsip digabungkan dengan ruang kerja berserta dengan barang persediaan yang tidak bisa di simpan didalam gudang. Untuk lebih memahami teori arsip yang sudah ada yang nantinya akan dapat penulis terapkan dalam dunia kerja penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai”**.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif-Deskriptif. Untuk mengukur Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor pada Divisi Umum Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai menurut Mufidah(2013:4-5) terdapat beberapa indikator nya yaitu:

- a. Sumber daya manusia
- b. Sarana, prasarana dan fasilitas
- c. Keamanan arsip

1.2 Rumusah Masalah

Berdasarkan uraian dari Latar Belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Internal dalam Pengelolaan Arsip pada Divisi Umum & Akuntansi Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai Palembang?
2. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Arsip dalam pada Divisi Umum & Akuntansi Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan mengenai Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Internal Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Kantor pada Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai:**

1. Untuk mengetahui pengelolaan arsip yang diterapkan oleh Bagian Divisi Umum Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.
2. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari Pelayanan internal Pengelolaan arsip yang diterapkan oleh Bagian Divisi Umum Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.
3. Untuk memberikan masukan kepada Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai agar sistem kearsipan di Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai lebih baik dan sistematis.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

2. Bagi Instansi dan Organisasi

Sebagai bahan masukan yang positif bagi perusahaan dan sebagai saran dalam meningkatkan kualitas manajemen kearsipan dimasa mendatang.

3. Bagi Akademik

Sebagai sumbangan bahan bacaan atau referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya dan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan kepada karyawan di Divisi Umum Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A rivai.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dapat didapatkan dari penelitian kualitatif dan Deskriptif yaitu sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2016:109). Data sekunder diperoleh dari Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2016:109). Data ini diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti buku, internet, laporan, serta data yang diperoleh dari Kantor Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai mulai sejarah dan informasi-informasi pendukung lainnya.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. Riset Lapangan (Field Research)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

a. Kuesioner

Menurut Yusi dan Idris (2016:120) kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Dalam hal ini penulis memberikan koesioner dan diberikan kepada Penduduk Kelurahan Sako Palembang. Hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dasar pembahasan dari permasalahan.

b. Obeservasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan Observasi Terbuka, Observasi Terbuka (Partisipasi) Adalah pengumpulan data dimana peneliti benar-benar ikut dan berbaur secara langsung sehingga terjadi interaksi secara langsung dengan responden atau yang diteliti. Peneliti mengikuti semua kegiatan yang dilakukan responden. (sukardi: 2014)

c. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian yang akan dilakukan. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak berinteraksi dengan lingkungannya. Oleh karena itulah manusia tumbuh dan berkembang adalah hasil dari relasi terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka atau bahkan dengan telepon.

2. Riset Kepustakaan (Library Research)

Riset Kepustakaan merupakan teknik penyusunan laporan dengan cara mencari basis data dalam sebuah buku atau literasi yang terkait. Dalam hal ini, penulis mengambil data informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas dijadikan sebagai landasan teori dalam melakukan analisa masalah melalui buku, artikel, internet dan literasi lainnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Untuk menunjang data penulis mengadakan penebaran angket dengan tujuan untuk memperkuat data yang mengatakan tingkat keefektifan dari pengelolaan arsip yang ada di Divisi Umum & Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai, Berikut ini adalah pengertian dari populasi dan sampel:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 76 karyawan/seluruh karyawan di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.

2. Sampel

Dikarenakan populasi yang kurang dari 100 maka dalam teknik pengambilan sampel penulis menggunakan Teknik Sampling yang digunakan yaitu Non Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2017:82) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. dengan Teknik *Purposive Sampling*, Menurut Sugiyono (2016:85) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam menentukan Jumlah sampel ini, penulis menggunakan Formula Slovin. Formula Slovin ini digunakan ketika karakteristik dari populasi tidak diketahui, tapi besarnya populasi diketahui. Rumus yang digagas oleh Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Margin error

Didapatkan hasil yaitu:

$$n = \frac{76}{1 + (76 \times (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{76}{1 + 0,19}$$

$$n = \frac{76}{1,19} = \mathbf{63 \text{ responden}}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin didapatkan responden sebanyak 63 karyawan/seluruh Karyawan dari Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A Rivai.

1.5.5 Teknk Analisa Data

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode Deskriptif-Kualitatif untuk penjabaran dari hasil analisa berupa survey, penelitian aktivitas pekerjaan yang telah dilakukan penulis pada Pengelolaan Arsip Divisi Umum & Akuntansi Cabang Kapten A Rivai, disertai data yang dihasilkan dari kuisisioner untuk memperkuat argument dari penelitian yang dilakukan penulis.

1.5.6 Skala Pengukuran

Skala *Likert* digunakan sebagai ukuran penilaian Efektivitas Pengelolaan Arsip yang akan dipilih oleh responden. Hasil jawaban dari responden itu akan diolah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan dihitung menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiono (2017:134) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Pada Skala *Likert* terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipillih oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti berikut

Tabel 1.2
Skala Pengukuran *Likert*
(Pada Pelayanan Internal)

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Kurang Puas (KP)	2
5	Tidak Puas (TP)	1

Sumber: Sugiyono, 2017

Perhitungan dari hasil yang telah diperoleh penulis menggunakan rumus persentase dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

$\sum Skor Penelitian$: Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

$\sum Skor Ideal$: Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Untuk menentukan jawaban responden termasuk ke dalam golongan jawaban yang tinggi, sedang, atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut: Skor tertinggi-skor terendah Banyaknya bilangan Maka diperoleh.

Tabel 1.3
Kategori Interpretasi Skor

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	80-100%
2	Puas (P)	60-80%
3	Cukup Puas (CP)	40-60%
4	Kurang Puas (KP)	20-40%
5	Tidak Puas (TP)	10-20%

Sumber: Data diolah,2021

Dari tabel diatas maka akan diambil keterangan apakah Efektivitas pelayanan internal dalam pengelolaan arsip pada Divisi Umum & Akuntansi sudah berjalan dengan baik dengan menganalisa hasil dari perhiungan apakah termasuk kedalam kategori keterangan yang mana.

