

**PENGARUH SISTEM KEARSIPAN ELEKTRONIK DAN PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi Strata Satu (S1)*



Oleh:

ADE SURYAWANCANA

2009/98478

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

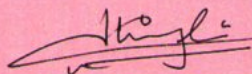
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik Dan
Pelayanan Customer Service Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (persero)
Cabang Padang
Nama : Ade Surya Wancana
Bp/NIM : 2009/98478
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

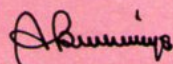
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



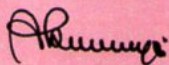
Dra. Mirna Tanjung, MS
NIP. 19491215 197703 2 001

Pembimbing II



Dra. Armida, S. M.Si
NIP. 19660206 199203 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida, S. M.Si
NIP. 19660206 199203 2 001

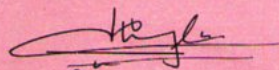
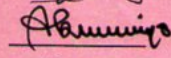
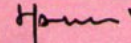
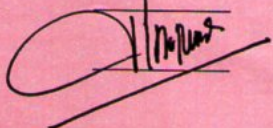
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Judul : Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik Dan
Pelayanan Customer Service Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (persero)
Cabang Padang
Nama : Ade Surya Wancana
Bp/NIM : 2009/98478
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Dra. Mirna Tanjung, MS	
2.	Sekretaris	: Dra. Armida S, M.Si	
3.	Anggota	: Abel Tasman, SE, MM	
4.	Anggota	: Rino, S.Pd, M.Pd, M.M	

ABSTRAK

Ade Suryawancana. (2009/98478) Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Padang

**Pembimbing 1. Dra. H. Mirna Tanjung, MS
2. Dra. Armida S, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Taspen (persero) Cabang Padang yang berjumlah 86.230 orang. Cara pengambilan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *accidental sampling*. Angket digunakan sebagai tehknik pengumpulan data. Sebelum digunakan untuk memperoleh data, angket diuji Validitas dan Realibilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Untuk menguji hipotesis digunakan Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem kearsipan elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan customer service terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. taspen (persero) Cabang Padang. (3) Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik para peserta PT. Taspen (persero) Cabang Padang.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disarankan agar 1) pegawai PT. taspen (persero) Cabang Padang mampu melakukan setiap kegiatan penyusutan dan pemindahan arsip secara efektif. Dan untuk pimpinan agar bisa lebih memberikan pengawasan kepada pegawai, agar setiap pekerjaan pegawai berjalan secara efektif. 2) customer service untuk lebih mampu meyakinkan peserta bahwa jasa-jasa yang mereka tawarkan memang bermanfaat banyak bagi mereka, sehingga tingkat kebutuhan peserta terhadap perusahaan lebih tinggi. Dan untuk pimpinan diharapkan untuk mampu lebih menekan para customer service agar lebih mampu meyakinkan para peserta terhadap jasa-jasa mereka.

Kata Kunci : Sistem Kearsipan Elektronik, Pelayanan Customer Service, dan Kualitas Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah peneliti sampaikan kehadiran Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang”**. Dan shalawat berangkaian salam tidak lupa peneliti ucapkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul kharimah.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak lepas dari bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Hj. Mirna Tanjung, M.S selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Armida S, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Bapak dan Ibu Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

3. Kepada Bapak/Ibu tim penguji ujian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Pimpinan PT. Taspen (persero) Cabang Padang beserta staf, atas bantuan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini serta nasabah PT. Taspen (persero) cabang padang yang telah membantu dalam penelitian ini.
6. Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2009 yang seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Yang teristimewa untuk orang tua, dan keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu peneliti mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin...

Padang, Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DARTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Mamfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN	
 HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Konsep Sistem Kearsipan secara Elektronik	9
a. Pengertian Arsip Dan Kearsipan	9
b. Pengertian Sistem Kearsipan Elektronik	11

2. Konsep Pelayanan Customer Service	14
a. Pengertian Customer Service.....	14
b. Fungsi dan Tugas Customer Service	15
c. Peranan Customer Service	16
3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	18
B. Penelitian Yang Relevan	23
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
D. Teknik pengumpulan data.....	29
E. Jenis dan Sumber Data	30
F. Definisi Operasional	30
G. Instrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	35

I. Teknik Analis Data	38
a. Analisis Deskriptif Umum	38
b. Analisis Induktif.....	40
1) Uji Asumsi Klasik	
a) Uji Normalitas	40
b) Uji Homogenitas	41
c) Uji multikolinearitas	42
c. Analisis Regresi Berganda	43
d. Uji Hipotesis	44
1) Uji T.....	44
2) Uji F	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	46
B. Hasil Penelitian.....	53
1. Deskripsi Responden Penelitian	53
2. Analisis Deskriptif variabel penelitian.....	53
C. Analisis Induktif.....	73
1. Uji Asumsi Klasik.....	73
a) Uji Normalitas.....	73
b) Uji Homogenitas	74
c) Uji Multikoloniaritas.....	75

2. Analisis regresi berganda	76
3. Uji Hipotesis	78
a) Uji T	78
b) Uji F	79
C. Pembahasan	80
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Peserta Iuran THT Dan Pensiun Berdasarkan Data Cut Off PT. Taspen Cabang Padang.....	3
2. Jumlah pegawai berdasarkan bidang pekerjaan PT. Taspen cabang padang.....	4
3. Perbedaan komponen kearsipan konvensional dan elektronik.....	14
4. Sasaran dan mamfaat service excellence.....	22
5. Skala penskoran.....	32
6. Kisi-kisi instrumen.....	33
7. Hasil uji validitas.....	35
8. Kriteria koefisien reliabilitas.....	36
9. Hasil uji reliabilitas.....	37
10. Analisis deskriptif variabel sistem kearsipan elektronik dan palayanan customer service terhadap kualitas pelayanan publik.....	54
11. Distribusi variabel kualitas pelayanan publik.....	55
12. Distribusi frekuensi indikator kecepatan.....	56
13. Distribusi frekuensi indikator ketepatan.....	57
14. Distribusi frekuensi indikator keramahan.....	58
15. Distribusi frekuensi indikator kenyamanan.....	60
16. Distribusi variabel sistem kearsipan elektronik.....	61
17. Distribusi frekuensi indikator penciptaan.....	63
18. Distribusi frekuensi indikator Pengurusan dan pengendalian.....	64
19. Distribusi frekuensi indikator Referensi	65
20. Distribusi frekuensi indikator Penyusutan dan pemindahan.....	67

21. Distribusi variabel pelayanan customer service.....	68
22. Distribusi frekuensi indikator menarik dan menyenangkan.....	69
23. Distribusi frekuensi indikator mampu menjelaskan informasi.....	70
24. Distribusi frekuensi indikator mampu menjual produk.....	71
25. Distribusi frekuensi indikator mampu membina hubungan baik.....	72
26. Hasil uji normalitas.....	74
27. Hasil uji homogenitas.....	75
28. Hasil uji multikoloniaritas.....	76
29. Analisis regresi linear berganda.....	76
30. Uji t.....	77
31. Uji f.....	80

DARTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	25
2. Struktur organisasi PT. Taspen (persero) Cabang Padang.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket uji coba penelitian.....	91
2. Hasil uji coba penelitan.....	96
3. Angket penelitian.....	100
4. Tabulasi data.....	105
5. Distribusi Frekwensi Tabel.....	113
6. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR).....	122
7. Hasil Olahan Data Penelitian.....	125
8. Tabel T.....	129
9. Tabel F.....	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi atau biasa disebut dengan kata *information and communication technology* (ICT) membawa perubahan besar dalam konsep jaringan dan komunikasi data, termasuk dalam bidang penyimpanan atau pengarsipan file baik dalam bentuk dokumentasi berupa gambar, atau video. Secara sederhana arsip adalah cantuman (*records*), rekaman, catatan atau berkas sebuah lembaga, baik umum maupun privat. Arsip dapat juga berupa hasil korespondensi, film, disket, video dan sebagainya. Arsip merupakan dokumen penting yang dapat ditelusuri dengan cepat dan dapat diketahui keberadaanya.

Bentuk arsip sangat bervariasi, karena bentuknya bervariasi, maka tidak mudah mengelola arsip, maka dari itu perkembangan IT memberi peluang untuk mempermudah pengelolaan arsip. Adanya perkembangan dan kemajuan bidang teknologi komunikasi dan informasi (*information and communication technology/ICT*) yang sangat pesat dewasa ini mengharuskan perubahan paradigma dan kinerja pada pusat atau sumber informasi termasuk didalamnya kearsipan.

Dampak dari ICT terhadap kearsipan ialah memungkinkan pembuatan atau pengubahan informasi dalam bentuk digital, sehingga dapat dengan mudah mengakses informasi dan transfer file secara online, serta memungkinkan kerjasama dan penggunaan bersama koleksi arsip. Dibiidang informasi, komputer digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang tepat dan akurat. Hal tersebut dibutuhkan oleh manusia, untuk mengetahui perkembangan yang sedang terjadi guna pengambilan keputusan untuk saat ini dan yang akan datang. Itulah sebabnya mengapa komputer memberikan arti penting dalam suatu instansi pemerintahan maupun swasta.

Penggunaan komputer dalam menyimpan berkas-berkas hampir digunakan pada setiap instansi pemerintahan maupun swasta tidak terkecuali pada PT. Taspen (persero) Cabang Padang. Sistem pengarsipan pada PT. Taspen Persero Cabang Padang menggunakan sistem kearsipan elektronik dengan sistem sentralisasi. Menurut Munir (2006: 97) pada sistem sentralisasi, semua dokumen disimpan di pusat penyimpanan, unit bawahannya yang ingin menggunakan dokumen dapat menghubungi untuk mendapatkan dan menggunakan sesuai

dengan keperluan yang dimaksud. Sentralisasi data pada PT. Taspen Persero dipusatkan pada kantor pusat di Jakarta, jika PT. Taspen Persero Cab. Padang ingin memperoleh data haruslah meminta pada kantor pusat.

Penemuan kembali arsip haruslah dilakukan dengan cepat dan singkat dengan waktu maksimal 10 menit untuk penemuan satu arsip sedangkan untuk setiap pengaksesan data harus diminta terlebih dahulu ke kantor pusat serta peserta PT. Taspen Persero Cabang Padang saja yang akan dilayani sangatlah banyak. Berikut akan disajikan tingginya tingkat aktivitas PT. Taspen Persero Cab. Padang dengan data yang berkenaan yakni rekapitulasi peserta:

**Tabel 1. REKAPITULASI PESERTA IURAN THT DAN PENSIUN
BERDASARKAN DATA CUT OFF
PT. TASPEN CABANG PADANG**

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2010	84.955
2	2011	88.490
3	2012	86.230

Sumber: Olahan Data PT. Taspen Persero Cab Padang Tahun 2013

Berdasarkan data di atas bisa kita lihat jumlah peserta PT. Taspen Persero Cab. Padang berfluktuasi setiap tahunnya. Oleh karena itu penulis mencoba melihat dari sudut pandang pelayanan. Apakah dengan intensitas aktivitas yang tinggi bisa tercukupi dengan pelayanan oleh para *customer service* yang ada di PT. Taspen Persero Cab. Padang. Berikut akan disajikan data para pegawai yang ada di PT. Taspen Persero Cab. Padang.

**Tabel 2. JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN BIDANG PEKERJAAN
PT. TASPEN CABANG PADANG**

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH
1	Bidang Penetapan Klim	7
2	Bidang adm. Data peserta	7
3	Bidang Kas	4
4	Bidang adm. Keuangan dan Verifikasi SPJP	3
5	Bidang Umum Dan SDM	7
	Jumlah	28

Sumber: Data Olahan PT. Taspen Persero Cab Padang Tahun 2013

Berdasarkan data di atas, pada bidang Penetapan Klim dimana bawahannya merupakan *Customer service* yang hanya berjumlah 7 orang pegawai, sedangkan yang akan dilayaninya setiap tahun dengan kisaran 84.955 s/d 86.230 peserta. Selama pengamatan peneliti pada saat melakukan observasi menemukan masalah yang membuat peneliti ingin mengangkat tentang pelayanan publik ini, yaitu pada saat jam kerja *customer service* yang beroperasi hanya satu orang. Sedangkan peserta yang akan dilayani dan duduk di kursi tunggu kisaran 20-30 peserta. Hal ini memungkinkan terjadinya masalah yakni ketidak seimbangan pelayanan dengan jumlah yang akan dilayaninya

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari pemberian atau penyediaan informasi yang jelas, akurat, fleksibel, mudah diperoleh, dan bebas dari bias (penyimpangan). Berkualitasnya pelayanan yang diberikan dapat memperlancar kegiatan dan tujuan organisasi. Namun sebaliknya pelayanan 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 Padang.

Selain itu, untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik di dalam sebuah instansi, peran *customer service* juga dapat menjadi salah satu faktor pendukung. Dengan adanya *customer service* proses pelayanan dapat terwujud dengan baik, karena *customer service* merupakan media untuk memberikan pelayanan pertama dalam instansi berupa informasi.

Informasi yang diberikan oleh *customer service*, berupa proses pelayanan yang akan diikuti oleh setiap pelanggan atau anggota dalam sebuah instansi. Dengan adanya peran *customer service* pelanggan atau anggota akan lebih mudah mendapatkan informasi dengan jelas tentang prosedur atau proses yang akan dijalani.

Hal ini memberikan kemudahan dan kelancaran kepada setiap peserta untuk melaksanakan proses pelayanan agar mendapatkan informasi. Apabila *customer service* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik akan memberikan pengaruh dalam proses pelayanan yang efisien. Karena dengan adanya prosedur yang jelas pelanggan atau anggota akan memenuhi syarat-syarat atau langkah-langkah yang sesuai. Secara tidak langsung informasi yang diberikan oleh *customer service* memberikan kontribusi terhadap kearsipan. Dengan adanya prosedur yang jelas akan membantu mempermudah kearsipan dalam sebuah instansi.

Kendala-kendala tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan, karena 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 tentang arsip yang sangat dibutuhkan pegawai di berbagai unit untuk kelancaran kerjanya masih dirasakan kurang berkualitas, karena sistem kearsipan yang belum berjalan lancar pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang.

Berdasarkan data dan informasi tersebut, maka jelaslah sistem kearsipan elektronik belum tentu berpengaruh positif terhadap ke-efektifan dan optimalisasi pekerjaan pada PT. Taspen Persero Cap. Padang. Jika sistem kearsipannya telah lemah maka untuk pencapaian kualitas pelayanan yang baik belum tentu sukses.

Bertitik tolak dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik Dan Pelayanan *Customer service* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagaimana berikut:

1. Kurangnya pegawai dalam kegiatan pelayanan peserta
2. Pada saat jam kerja pegawai PT. Taspen (persero) cabang padang khususnya pegawai yang akan melayani peserta kurang tertib dalam bekerja
3. Penemuan kembali arsip memakan waktu lebih dari 10 menit
4. Kurangnya budaya antrian yang dilakukan PT. Taspen (persero) cabang padang khususnya pada pelayanan customer service

C. Pembatasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi masalah yang diteliti. Penulis akan menganalisis pengaruh sistem kearsipan elektronik dan pelayanan *customer service* terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Persero Cabang Padang.

D. Rumusan Masalah

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. Seauhmana pengaruh sitem kearsipan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang ?
2. Seauhmana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang ?
3. Seauhmana pengaruh sistern kearsipan elektronik dan pelayanan *customer service* terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh sistem kearsipan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang ?
2. Pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang ?
3. Pengaruh sistem kearsipan elektronik dan pelayanan *customer service* terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen Cab. Padang ?

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi penulis dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada program studi Pendidikan Ekonomi keahlian Administrasi Perkantoran dan dalam rangka melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Pendidikan Ekonomi pada Universitas Negeri Padang.
2. Bagi para pengambil keputusan, sebagai bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan organisasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi untuk mempelajari masalah yang sama dengan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

1. Sistem Kearsipan Elektronik

Sebelum diuraikan mengenai pengertian sistem kearsipan elektronik maka terlebih dahulu akan diuraikan pengertian sistem. Dimana sistem merupakan suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur yang berhubungan, yang melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Sejak orang mengenal tentang sistem, maka banyak definisi yang telah dikemukakan. Beberapa ahli mendefinisikan mengenai sistem sebagai berikut:

Azhar Susanto (2004:18) mengemukakan “Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Komarudin (2001:32) mengemukakan tujuh definisi yang menjelaskan makna sistem, sebagai berikut.

- 1) Sistem adalah yang meliputi sejumlah variabel yang berinteraksi dengan mapan.
- 2) Sistem adalah sekelompok objek atau satuan yang bergabung untuk membentuk suatu keseluruhan bekerja, berfungsi, atau bergerak *interdependensial* dan harmonis.
- 3) Sistem adalah suatu jaringan kerja (*network*) yang mapan yang mencakup prosedur-prosedur yang saling berkaitan yang bergabung bersama untuk membangun suatu kegiatan atau mencapai sasaran.
- 4) Sistem adalah gabungan bagian-bagian terorganisasi yang membentuk suatu keseluruhan kompleks, dengan interelasi atau interaksi yang teratur sehingga membentuk sebuah kesatuan

- yang utuh.
- 5) Sistem adalah serangkaian prosedur dan metode yang terpadu oleh interaksi yang teratur sehingga membentuk sebuah kesatuan yang utuh.
 - 6) Sistem adalah seperangkat unsur yang membentuk prosedur atau aktivitas untuk mencapai tujuan atau tujuan-tujuan bersama dengan mengoperasikan data untuk menghasilkan informasi.
 - 7) Sistem adalah suatu gugus komponen yang didesain untuk menyelesaikan kegiatan agar dapat mencapai sasaran tertentu.

Adapun menurut Moekijat (2005:6) yang diambil dari *Ensiklopedia Administrasi*, adalah:

“Sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur berhubungan yang melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan sistem adalah serangkaian komponen, prosedur yang saling bekerjasama, terkait, terpadu, dan saling berhubungan satu sama lain secara harmonis membentuk satu kesatuan, untuk mencapai tujuan atau sarana yang spesifik.

Dalam hal ini sistem kearsipan elektronik adalah bagian dari sistem informasi. Sebelum peneliti membahas sistem kearsipan elektronik maka akan lebih jelasnya peneliti akan membahas induk dari sistem kearsipan elektronik yaitu sistem informasi. Menurut Azhar Susanto (2004:61) “Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.”

Menurut Laudon (Azhar Susanto, 2004:61) “Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan.”

Dari pengertian sistem informasi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen.

Ditinjau dari segi bahasa, istilah arsip dalam bahasa Belanda disebut *Archief*, sedang dalam bahasa Inggris disebut *Archive*, kata inipun berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *Arche* yang berarti “permulaan”. Kemudian kata *Arche* ini berkembang menjadi kata *Archia* yang berarti “catatan”. Selanjutnya, dari kata *Arche* berubah lagi menjadi kata *Arsip- cheton* yang berarti “gedung pemerintahan”.

Pengertian arsip menurut Undang – Undang no. 7 tahun 1971 pada Amsyah (20003: 2) “adalah naskah – naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga – lembaga dan badan – badan pemerintahan dalam bentuk corak apapun baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan.”

Beberapa contoh arsip menurut Amsyah (2003: 4) diantaranya: surat, surat perjanjian, teleks, telegram, faktur, memo, laporan, kartu, formulir, daftar, gambar, foto peta, kwitansi, cheque, cetak biru, tabel, grafik, film, mikrofilm, microfische, slide, data-data, akte, hasil facsimile, media komputer, dan lain-lain.

Dengan adanya arsip akan timbul pekerjaan kearsipan, baik dengan peralatan paling sederhana maupun peralatan yang paling canggih (atau berteknologi tinggi).

Berdasarkan beberapa pengertian kearsipan di atas, maka penulis mengasumsikan bahwa kearsipan adalah kegiatan menyimpan arsip secara teratur dengan menggunakan sistem tertentu dan memeliharanya sehingga ketika suatu saat arsip tersebut diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.

Tujuan kearsipan pada Undang – Undang nomor 7 tahun 1971 pada buku Ketentuan Mengenai Pengelolaan Kearsipan (2005: 5) “ialah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawab nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggung jawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.”

Demi mempercepat penemuan kembali arsip yang berada dalam kumpulan jumlah arsip yang besar, baik yang baru tersimpan maupun yang sudah tersimpan lama, penggunaan komputer sangat banyak membantu. Komputer dapat menyimpan keseluruhan tulisan yang terdapat pada suatu dokumen secara lengkap, atau penyimpanan data-data dasarnya saja, tergantung pada kebutuhan dan kemampuan komputer yang dipergunakan. Menurut Amsyah (2003: 223) “ada juga komputer yang dapat menyimpan seluruh isi dari arsip, dan kalau diminta, komputer dapat mengeluarkan cetakan tertulisnya”. Pada buku yang sama Amsyah (2003: 225) menyatakan bahwa “sistem pengelolaan data elektronik, komputer mengolah data ke dalam bentuk impuls elektrik. Sistem ini

sudah merupakan pekerjaan komputer. Dalam bentuk impuls elektrik maka data arsip masuk ke dalam komputer.”

Berdasarkan penjelasan yang didasari dari pendapat para ahli, maka penulis mengasumsikan bahwa kearsipan elektronik adalah suatu sistem kearsipan yang menggunakan sarana pengolahan data elektronik. Sistem pengarsipan elektronik yang telah berkembang, memiliki banyak variasi dan membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Untuk kantor-kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dengan volume arsip yang tinggi, menggunakan sistem kearsipan elektronik ini akan meringankan atau mempermudah proses.

Kearsipan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi terutama dalam menunjang kelancaran administrasi, sehingga kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar dan tertib karena setiap arsip atau dokumen dapat terpelihara dengan baik dan jika dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan cepat.

Jika ditelaah lebih lanjut bahwa kearsipan elektronik mempunyai sejumlah komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan. Menurut Amsyah (2003: 227) “data yang akan diproses dan instruksi-instruksi untuk pengolahan data disebut masukan. Instruksi-instruksi dalam suatu paket yang lengkap bagi komputer untuk mengolah data disebut program. Program komputer ditulis dalam bahasa komputer oleh seorang programmer.”

Dengan demikian sistem kearsipan merupakan suatu kombinasi dan penyusunan yang unik dari unsur-unsur proses kearsipan yang didesain untuk mencari solusi atas masalah-masalah kearsipan sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

Tabel 3. Perbedaan Komponen Kearsipan Konvensional dan Elektronik

Komponen	Kearsipan	Kearsipan Elektronik
Arsip	Lembaran-	Lembaran-lemabar surat yang sudah di
Kabinet	Berupa rak atau	Barupa kabinet virtual yang dibuat dengan
Map	Berupa map fisik untuk menyimpan	Berupa map virtual atau folder untuk menyimpan file dokumen.

Sumber : Buku panduan *Manajemen Kearsipan* (Amsyah) 2003

Dari teori yang penulis paparkan di atas yang dimaksud dengan sistem kearsipan elektronik dalam penelitian ini adalah suatu kumpulan arsip yang disajikan dalam bentuk digital atau berkas-berkas komputer, hasil proses *scanning* (konversi tercetak ke format komputer), dan *born digital* (digital dari awalnya). Wujud dari arsip elektronik dapat berupa surat-surat, laporan, kontrak, pengumuman, dan lain-lain. Format yang ada pada arsip elektronik meliputi, teks, gambar, video, dan audio.

2. Pelayanan Customer Service

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:571) “pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik jika orang yang dilayani mendapatkan jasa maupun informasi sesuai apa yang diinginkannya.”

Pengertian customer service dikemukakan oleh Kasmir (2006:15) “pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.” Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Sedangkan customer (pelanggan) memberikan pandangan mendalam yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan hanya menarik pembeli. Definisi customer berasal dari kata custom, yang didefinisikan sebagai “membuat sesuatu sebagai kebiasaan atau biasa” dan “mempraktekkan kebiasaan”. Menurut Griffin (2003:31) mengatakan bahwa “pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari Anda.” Terbiasa ini terbentuk dari pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu.

Kasmir (2006:179) mengatakan bahwa “pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik customer service, teller, atau kasir maupun public relation.” Namun, istilah customer service digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama customer service.

Jadi pengertian “pelayananan customer service” adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

Setiap customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembanya. Fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas customer service yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang customer service dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Menurut Kasmir (2006:182), fungsi dan tugas customer service sabagai berikut :

- a. Sebagai Receptionis
Receptionis artinya customer service sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke suatu perusahaan dengan ramah tamah, tenang simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan nada yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah customer service tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.
- b. Sebagai Deksman
Deksman artinya customer service sebagai orang yang malayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, menjelaskan mamfaat dan ciri-ciri perusahaan. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk perusahaan serta membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikasi.
- c. Sebagai Selesman
Selesman artinya customer service sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan perdekatan dan mencari nasbah baru serta barusaha mempertahankan nasabah lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.
- d. Sebagai Customer Service Relation Officer
Customer service artinya sebagai orang yang dapat membinan hubungan baik dengan seluruh nasbah.
- e. Sebagai Komunikator
Komunikator customer service adalah orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Menurut Kasmir (2006:161) Dalam hal pelayanan customer service mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada pimpinan
- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang kan diterapkan.
- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama denga bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan.
- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk mamfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

Customer servis berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan perusahaan. Menurut Kasmir (2006:181) ada beberapa peranan dalam customer service, dalam kategori perbankan sebagai berikut :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah
- b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Seorang customer service dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang customer service sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Dari teori yang dijelaskan di atas pelayanan customer service yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yaitu customer service dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan peserta sesuai dengan haknya.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir dalam Pasolog (2007:128) bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.” Pendapat Moenir di atas terlihat bahwa proses yang dimaksud adalah mencakup kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Selanjutnya menurut kurniawan dalam Pasolog (2007:128) mengatakan “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan menurut Kepmen PAN No 2005 Tahun 2004, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan perundang-undangan.”

Menurut Ibrahim dalam Tjiptono dan Chandra (2004:109) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) hal ini menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra, (2011:121). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sedangkan Goetsch dan Davis dalam Parasuraman (2007:130) “menjabarkan pengertian kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.” Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Parasuraman (2007:133). *Servqual* dibangun atas dasar adanya perbandingan 2 faktor utamanya, yaitu persepsi pelanggan atas dasar layanan yang nyata atau kinerja perusahaan yang diterima dengan

layanan sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Dengan kata lain *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang pelanggan terima.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Pasaruman-Berry dalam pasolog (2007:135) sebagai berikut:

1. *Tangibles*
Tangible merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability*
Realibility merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
3. *Responsivess*
Responsivess merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*
Assurance merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*
Emphaty merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono, 2004:75) bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan yaitu, pendidikan, kepemimpinan, perencanaan, review, komunikasi, serta penghargaan dan pengakuan.

Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan atas pelayanan yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Tanggungjawab petugas pelayanan
5. Kedisiplinan petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Keadilan mendapatkan pelayanan
8. Kosopanan dan keramahan petugas
9. Kewajaran biaya pelayanan
10. Kepastian biaya pelayanan
11. Kecepatan pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000: 57), yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Keempat konsep tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Upaya pencapaian pelayanan yang unggul bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupaya kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Tjiptono (2000: 59) menyatakan sasaran dan manfaat pelayanan yang unggul adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Sasaran dan Mamfaat Service Excellence

Sasaran Service Excellence	Mamfaat service Excellence		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan palanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya kesan profesional (corporate image)
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kumungkinan ekspansi Meningkatkan laba perusahaan.

Sumber : Buku panduan *manajemen jasa* (Tjiptono) 2000

Dari kajian teori yang telah dijelaskan, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Agar mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka sangat diperlukan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian yang relevan ini merupakan bagian yang mengurai tentang pendapat atau hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, diantaranya:

1. Penelitian oleh Sodikin (2011) dengan judul Pengaruh Sistem Kearsipan Elektronik terhadap Kualitas pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Bandung. Jenis penelitiannya yaitu deskriptif asosiatif dengan analisis deskriptif dan teknik analisis induktif. Hasil penelitian ini pada tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh sistem kearsipan elektronik terhadap kualitas pelayanan pada PT. Taspen (persero) Cabang Utama Bandung terlihat dari nilai signifikan.
2. Penelitian oleh Dewina Asmi (2012) dengan judul pengaruh layanan customer service terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telekomunikasi. Hasil penelitian ini pada tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh layanan customer service terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telekomunikasi.

C. Kerangka Konseptual

Sistem kearsipan elektronik merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Karena dengan adanya sistem kearsipan elektronik yang baik, maka setiap kebutuhan nasabah dapat dipenuhi dengan cepat dan akurat, seperti menemukan berkas-berkas dalam waktu yang singkat. Hal ini

sesuai dengan pendapat Amsyah (2003:223) yang menyatakan data atau informasi yang disimpan dalam komputer yang dapat diakses jika di minta secara mudah maka sistem kearsipan secara elektronik dapat berperan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena dengan tersedianya data secara komputerisasi maka kualitas pelayanan publik dapat diakses secara cepat.

Oleh sebab itu sistem kearsipan elektronik merupakan salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena dengan menggunakan sistem kearsipan elektronik pegawai lebih mudah menemukan dan menggunakan waktu secara efisien dalam menemukan arsip yang dibutuhkan nasabah.

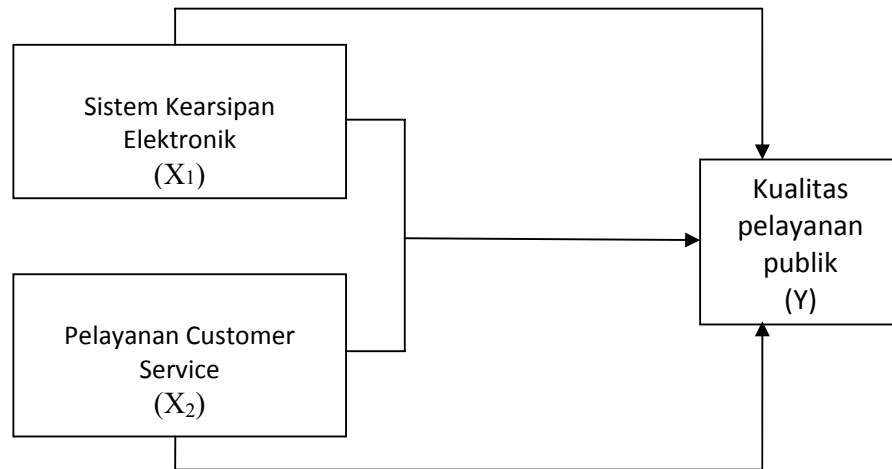
Menurut Kasmir (2006:15) pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Dalam buku yang sama Kasmir (2006:179) mengatakan bahwa pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik customer service, teller, atau kasir maupun public relation. Namun istilah customer service digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama customer service.

Salah satu tugas customer service yang dikemukakan Kasmir (2006:182) adalah sebagai Deksmen yaitu customer service sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk

perusahaan, menjelaskan mamfaat dari ciri-ciri perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service* sangat diutamakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu organisasi. Karena customer service adalah orang yang paling depan untuk menerima dan melayani keluhan dan kebutuhan setiap nasabah. Artinya jika pelayanan yang diberikan customer service baik maka kualitas pelayanan organisasi tersebut juga akan baik, tapi sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan customer service buruk maka kualitas pelayanan organisasi tersebut juga akan buruk.

Menurut Azhar Susanto (2004:2) bahwa bentuk (sistem kearsiapan) dan kemampuan (customer service) perusahaan mengelola informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan di dalam organisasi tersebut. Maka dari teori tersebut menunjukkan bahwa sistem kearsipan elektronik dan pelayanan *customer service* adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada setiap organisasi.

Dari fakta-fakta yang ditemukan pada tempat penelitian dan beberapa penjabaran teoritis di atas, maka penulis mencoba menjelaskan dalam bentuk kerangka konseptual agar lebih terarah, sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual sebagaimana yang telah penulis kemukakan di atas hipotesis yang diajukan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Sistem Kearsipan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Padang.
2. Pelayanan Customer service berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Padang.
3. Sistem Kearsipan elektronik dan pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Padang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian, hasil pengujian, tafsiran serta pembahasan terhadap hasil pengujian hipotesis sebagaimana dikemukakan pada Bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem kearsipan elektronik di PT. Taspen (persero) Cabang Padang telah mampu memberikan pelayanan yang baik pada peserta (nasabah) karena dengan menggunakan sistem kearsipan elektronik pegawai PT. Taspen (persero) Cabang Padang lebih mudah menemukan dan menggunakan waktu secara efisien dalam menemukan arsip yang dibutuhkan peserta PT. Taspen (persero) Cabang Padang. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem kearsipan elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. taspen (persero) Cabang Padang.
2. Customer service PT. taspen (persero) Cabang Padang mampu menjual dan menjelaskan informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan kepada peserta (nasabah) dengan baik. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan customer service terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. taspen (persero) Cabang Padang.
3. Sistem kearsipan elektronik dan Pelayanan customer service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik para peserta PT. taspen (persero) Cabang Padang. Hal ini berarti semakin

efektif sistem kearsipan elektronik dan pelayanan customer service maka Kualitas Pelayanan Publik PT. taspen (persero) Cabang Padang juga akan semakin baik. Sebaliknya jika sistem kearsipan elektronik dan pelayanan customer service tidak berjalan dengan efektif maka Kualitas Pelayanan Publik PT. taspen (persero) Cabang Padang juga tidak akan berjalan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil hipotesis penelitian ini serta simpulan yang diperoleh dari analisis tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini memperlihatkan bahwa Sistem Kearsipan Elektronik di PT. Taspen (persero) Cabang Padang belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan penyusutan dan pemindahan arsip yang dilakukan oleh pegawai PT. taspen belum terorganisir dengan baik. Maka disarankan kepada para pegawai PT. taspen (persero) Cabang Padang agar mampu melakukan setiap kegiatan secara efektif. Khususnya pada kegiatan penyusutan dan pemindahan arsip seperti pedoman ketika peserta ingin berpindah sebagai peserta di PT. taspen (persero) cabang lain. Dan untuk pimpinan agar bisa lebih memberikan pengawasan kepada pegawai, agar pekerjaan setiap pegawai berjalan secara efektif.

2. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan customer service masih rendah dimana mereka masih belum cukup mampu untuk menjelaskan informasi dengan item pernyataan bahwa customer servis meyakinkan peserta bahwa jasa yang diberikan PT. Taspen (PERSERO) Cabang Padang, memang bermanfaat bagi peserta. Maka disarankan agar para customer service untuk lebih mampu meyakinkan peserta bahwa jasa-jasa yang mereka tawarkan memang bermanfaat banyak bagi mereka, sehingga tingkat kebutuhan peserta terhadap perusahaan lebih tinggi. Dan untuk pimpinan diharapkan untuk mampu lebih menekan para customer service agar lebih mampu meyakinkan para peserta terhadap jasa-jasa mereka, sehingga perusahaan tidak terlalu kehilangan banyak peserta yang akhirnya bisa saja berubah pikiran karena tidak terlalu yakin dengan perusahaan.
3. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya untuk dapat meneliti faktor lain yang berkemungkinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Padang, karena masih banyak faktor lain yang mempunyai pengaruh yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- _____.1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Balai Pustaka.
Jakarta
- _____.2005. *Ketentuan Mengenai Pengelolaan Kearsipan*. Pusat Informasi
Data Indonesia (PIDI). Jakarta
- Amsyah, Zulkfli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. PT. Gramedia Pusat Utama.
Jakarta.
- _____. 2001. *Manajemen Kearsipan*. PT. Gramedia Pusat Utama.
Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.
Bandung
- Griffin, J. 2003. *Customer loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan
kesetiaan pelanggan*. Erlangga. Jakarta
- Hamalik, Oemar. 1993. *Sistem prosedur*. PT. Triganda Karya. Semarang
- Irawan, Prasetyo. 2000. *Logika dan Prosedur Penelitian*.STIA-LAN. Jakarta
- Idris. 2008. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*.FE
UNP. Padang
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik Kosep Dasar dan Aplikasinya*. Kencana. Jakarta
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Komaruddin. 1993. *Manajemen kantor : teori dan praktek*. PT. Triganda karya.
Bandung
- Maman Ukas, (2004), *Manajemen: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*, Agnini,
Bandung.