

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kearsipan memiliki peran yang penting suatu lembaga atau organisasi terutama dalam hal ini lembaga pendidikan sebagai sumber informasi dan pusat ingatan dalam melaksanakan berbagai kegiatan. Dalam Undang-Undang Pasal 3 No. 7 tahun 1971 tentang ketentuan pokok kearsipan, menyebutkan tujuan kearsipan yaitu untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawaban Nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggung jawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.

Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen. Lembaga pendidikan yang bermutu tergantung pada tujuannya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara professional (Mulyawan, 2006)

Adanya pandemi covid-19 menyebabkan pelaksanaan kegiatan pada lembaga pemerintahan termasuk lembaga pendidikan harus melakukan kegiatan rapat bahkan belajar secara online dan menggunakan dokumentasi secara digital, hal ini juga mengakibatkan semakin meningkatnya jumlah arsip dalam bentuk digital. Agar terwujudnya manajemen arsip yang efektif dan dinamis, maka lembaga pendidikan harus mampu secara aktif memanfaatkan teknologi digital melalui manajemen arsip elektronik guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Mukaromah, 2013) menyatakan penataan arsip tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak dengan R Square yang diperoleh sebesar 58% yang berkategori sedang . Pada penelitian yang dilakukan (S & Sutarni, 2017) Koefisien determinasi variabel penerapan sistem kearsipan elektronik terhadap produktivitas kerja pegawai yang diperoleh 68,39%. Penelitian

yang dilakukan (Ramadhani, 2021) menyatakan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,738 atau sama dengan 73,8%, terdapat pula nilai signifikan 0,000 < 0,05, dari hasil tersebut maka terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa.

No	Lokasi Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Taraf Signifikan
1	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak	2013	58%	Sedang
2	Kantor Dinas Pendidikan Kota Cimahi	2017	68,3%	Kuat
3	MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo	2021	73,8%	Kuat

Berdasarkan tiga penelitian yang telah diuraikan diatas, dapat dikatakan manajemen arsip elektronik berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha, yang mana terdapat skor yang cukup tinggi dan sedang yang artinya memiliki hubungan. Ini menyatakan bahwa dengan ada atau tidaknya manajemen arsip elektronik dapat memberi pengaruh yang cukup baik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha.

Saat ini di Kabupaten Bandung terdapat dua madrasah aliyah negeri yang terletak di dua kecamatan yaitu MAN 1 Bandung terletak di kecamatan Ciparay dan MAN 2 Bandung terletak di kecamatan Majalaya, berdasarkan data yang diperoleh dari rekapitulasi EMIS (*Education Management Information System*) Pendidikan Islam Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Penelitian yang berkaitan dengan manajemen arsip elektronik belum pernah dilakukan sebelumnya pada MAN 1 Bandung dan MAN 2 Bandung, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena merupakan penelitian pertama di Madrasah Aliyah Negeri se Kabupaten Bandung.

Analisis yang telah dilakukan pada beberapa penelitian sebelumnya, dan fakta-fakta yang menunjukkan saat ini teknologi informasi memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari dan dalam pengelolaan dokumen di berbagai lembaga terutama pada masa pandemi saat ini pengelolaan dokumen secara elektronik menjadi hal yang perlu ditingkatkan terutama pada lembaga pendidikan Islam. Maka dari itu penelitian ini penting untuk diteliti. Dalam penelitian ini hal yang akan menjadi fokus penelitian adalah manajemen arsip elektronik yang ada di Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung mulai dari pengelolaan, pengorganisasian dan pengawasan dokumen sesuai dengan teori Adam mengenai manajemen arsip elektronik dengan menggunakan indikator pemindaian dokumen, pengindeksan dan pengklasifikasian dokumen, keamanan dokumen, pencarian dokumen, dan retensi dokumen sebagai instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen arsip elektronik tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang manajemen arsip elektronik tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui tentang kualitas layanan Administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung.

3. Untuk mengetahui tentang hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai landasan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha di instansi yang akan diteliti. Selain itu, dapat menambah pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan di Indonesia.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha. Manfaat terhadap lembaga, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang bagaimana hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha . Adapun manfaat lainnya bagi peneliti yaitu bisa mendapatkan pengalaman untuk bisa diimplementasikan secara nyata untuk agar bias mencapai kualitas pengelolaan dan pelayanan administrasi pendidikan yang berkualitas.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Arsip dalam Bahasa Inggris dikenal dengan istilah “*Archive*” yang memiliki makna sebagai kumpulan warkat atau rekaman dokumen itu sendiri. Adapun menurut ISO 15489-1 (*Record Managementart: 1 General*) arsip merupakan dokumen yang dibuat, diterima, serta disimpan sebagai sebuah bukti dan juga sebagai informasi oleh badan, lembaga, organisasi ataupun orang untuk memenuhi kewajiban hukum maupun dalam transaksi bisnis. Menurut kamus administrasi perkantoran, arsip yaitu kumpulan warkat yang disimpan dengan teratur dan berencana karena memiliki kegunaan agar ketika diperlukan dapat cepat ditemukan

kembali (Nyfantoro, Salim, & Mirmani, 2019). Warkat selanjutnya disebut arsip apabila syarat berikut dipenuhi :

- a. Arsip/warkat tersebut harus memiliki kegunaan.
- b. Arsip/warkat tersebut harus disimpan dengan baik, teratur, dan berencana.
- c. Arsip/warkat dapat mudah dan cepat ditemukan saat diperlukan (Sugiarto & Wahyono, 2016).

Adapun Arsip Elektronik menurut *National Archive And Record Administration* (NARA) USA mengemukakan bahwa arsip elektronik adalah arsip-arsip yang disimpan serta diolah dalam suatu format dimana hanya computer yang dapat memprosesnya. Sedangkan menurut *International Standard Organization* (ISO) menyatakan bahwa arsip elektronik merupakan informasi yang disimpan dalam berbagai bentuk, dibuat, diterima serta dikelola di dalam komputer oleh individu, lembaga maupun organisasi dalam transaksi bisnis, dan menyimpannya sebagai bukti aktivitas. Arsip elektronik memiliki siklus yang sama dengan pengelolaan arsip elektronik konvensional, dengan tahapan penciptaan, penyimpanan dan penemuan kembali, pengolahan, pendistribusian dan penyusutan. Namun, hal utama yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan arsip elektronik yaitu kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam penemuan kembali arsip atau informasi (Sugiarto & Wahyono, 2016).

Menurut Adam (2008) Sistem kearsipan elektronik memiliki beberapa indikator diantaranya:

- a. Pemindaian dokumen, merupakan fasilitas untuk memindai dan mencitrakan dokumen berbasis kertas perlu menjadi bagian dari sistem manajemen arsip elektronik (*electronic records management*) yaitu memindahkan dokumen baik yang diterima maupun akan dikirim dari bentuk *hard file* ke dalam bentuk *soft file*.
- b. Pengklasifikasian dan pengindeksan, merupakan semua dokumen yang harus diklasifikasikan dan di indeks menggunakan metadata, sehingga memungkinkan mereka untuk memudahkan dalam pencarian data. Adapun

metadata berisi dokumen, seperti penulis, judul dokumen, tanggal pembuatannya, subjek dokumen, dan informasi lainnya.

- c. Keamanan dokumen, merupakan sistem yang mengizinkan pengelola untuk menerapkan pengaturan keamanan khusus ke dokumen individual, sehingga menentukan bahwa pengguna tertentu atau kelompok pengguna tertentu dapat membaca dan membuat perubahan pada dokumen tertentu, sedangkan pihak lain hanya bias membaca tanpa bisa merubah dokumen tersebut.
- d. Pencarian dan pengambilan dokumen, merupakan bagian lain dari pengklasifikasian atau pengindeksan dokumen. Pada saat dokumen diklasifikasikan dan diindeks, dokumen ditempatkan ke dalam penyimpanan yang tersedia dengan cara yang terorganisir secara sistematis. Semakin baik klasifikasi dokumen, semakin mudah untuk menemukannya dengan mekanisme pencarian dan pengambilan.
- e. Retensi, sistem manajemen arsip elektronik harus mampu menyimpan arsip untuk jangka waktu tertentu, tergantung pada sifat arsip, dan juga membuangnya ketika batas waktu tersebut habis

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan perkantoran dapat memungkinkan dan memudahkan dalam pengelolaan arsip melalui media elektronik. Dengan media ini diharapkan pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan baik. Penerapan sistem pengarsipan elektronik memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah proses penemuan dan penyajian informasi dapat dilakukan dengan cara yang lebih cepat dan lengkap. Penyimpanan informasi dan dokumen dapat dilakukan secara terpusat sehingga dapat mencegah duplikasi. Memiliki tingkat akurasi penyimpanan yang tinggi. Pendistribusian serta akses informasi dapat dilakukan dengan cepat dan lebih efisien dalam waktu yang sama dan dapat digunakan oleh banyak orang. Serta mampu menghemat kertas, tempat penyimpanan, serta ruangan karena arsip disimpan dalam bentuk digital (S & Sutarni, 2017)

Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan terbaik yang diberikan, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memaskna. Kualitas sebagai standar yang harus dicapai seseorang maupun kelompok mengenai

kualitas sumber daya manusia, proses, dan hasil kerja yang berupa jasa. Berkualitas artinya dapat memuaskan pelanggan atas tuntutan atau kebutuhannya. Layanan merupakan proses perubahan melalui aktivitas langsung. Dilihat dari sisi pemerintahan pelayanan merupakan suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya berupa jasa dan layanan (Nuridin, 2019).

Menurut Moenir dikutip oleh Mulyawan (2016) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik pribadi maupun kelompok ataupun organisasi yang dilakukan secara universal. Adapun menurut Sutopo dan Sugiyanti yang mengemukakan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang berkaitan dengan upaya untuk membantu mengurus atau menyiapkan segala hal yang ada menjadi keperluan dan kepentingan pihak tertentu yang menginginkan pelayanan.

Administrasi merupakan suatu proses yang terdapat pada semua berbagai usaha kelompok, pemerintah maupun swasta, sipil atau militer, besar maupun kecil organisasi dan instansi tersebut. Adapun menurut Liang Gie dan kawan-kawan mengemukakan bahwa administrasi merupakan rangkaian perbuatan dalam usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Rusdiana & Zaqiah, 2014).

Tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah. Adapun administrasi ketatausahaan merupakan suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam suatu proses pencatatan, penghimpunan, dan dokumentasi yang dapat digunakan oleh kepala sekolah dalam proses pengambilan keputusan serta pembuatan laporan sekolah (Amirudin, 2017).

Peran staf tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah saat ini semakin penting. Kegiatannya berhubungan dengan administrasi perkantoran yang terdiri diantaranya: a) korespondensi laporan berkaitan dengan pencatatan relasi maupun kemitraan kerja lembaga sampai pada persiapan hal yang perlu dilaporkan pada pimpinan. b) tata hubungan yaitu berkaitan dengan pengelolaan surat-menyurat,

menerima dan mengirim telepon, faxmail dan surat. c) pencatatan dan penghitungan yaitu berkaitan dengan data-data statistic, laporan dan sebagainya. d) kearsipan, merupakan hal yang penting dalam rangka menyimpan surat-surat maupun dokumen yang penting dan berkaitan dengan kegiatan lembaga (Nazlen, 2019).

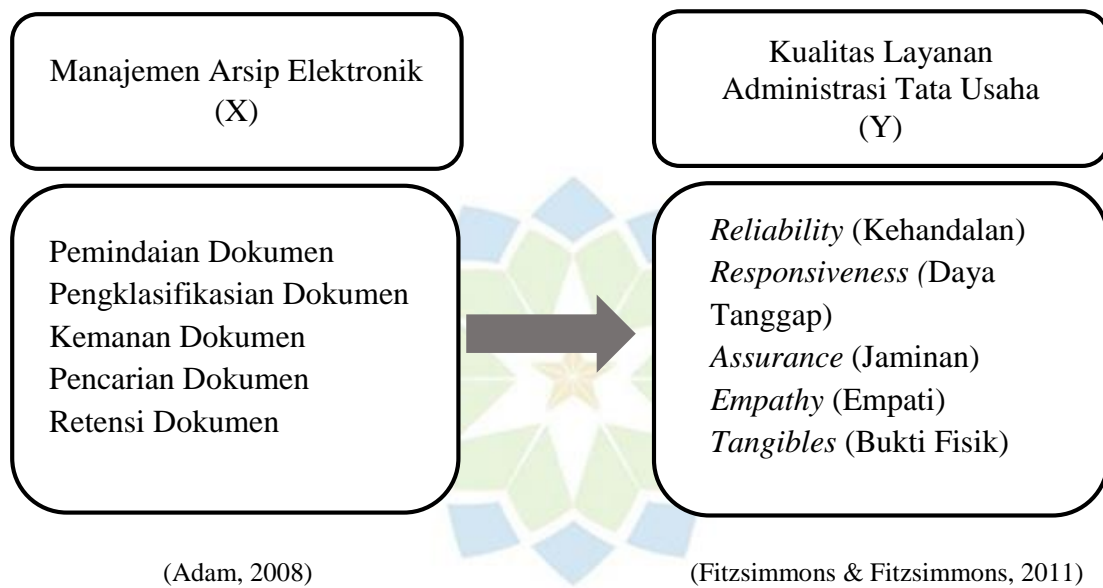
Setiap penyedia jasa harus mampu menentukan apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan utama konsumen. Dimensi kualitas jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Adapun menurut Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011) cara untuk mengukur indikator kualitas jasa memerlukan pemahaman yang berkaitan dengan skualitas jasa, antara lain sebagai berikut :

- a. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Kinerja pelayanan yang dapat diandalkan merupakan harapan pelanggan dan berarti bahwa pelayanan diselesaikan tepat waktu, dengan cara yang sama, dan tanpa kesalahan setiap saat.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Membuat pelanggan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, menciptakan persepsi negatif yang tidak perlu tentang kualitas. Jika terjadi kegagalan layanan, kemampuan untuk pulih dengan cepat dan dengan profesionalisme dapat menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif.
- c. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi jaminan mencakup fitur-fitur berikut: kompetensi untuk melakukan layanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan sikap umum bahwa server memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati.
- d. *Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian, perhatian secara individual kepada pelanggan mencakup fitur-fitur berikut: mudah dalam melakukan pendekatan, kepekaan tinggi, dan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.



- e. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Kondisi lingkungan fisik adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian terhadap detail yang diperlihatkan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Skema Kerangka Berpikir

Keterangan

X : Manajemen Arsip Elektronik

Y : Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha

➡ : Hubungan variabel terhadap yang terkait secara parsial/sendiri.

## F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir peneliti, maka penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan positif antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri. Maka dari itu dalam penelitian ini uji hipotesis nya dapat diperoleh sebagai berikut :

Ho: = (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat hubungan antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung.

Ha: > (Hipotesis Alternatif)

Terdapat hubungan positif antara manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha = Koefisien Korelasi.

### **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan, peneliti menemukan beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau perbandingan baik dari buku maupun hasil penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mukaromah (2013) dengan judul “Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak” yang menunjukkan bahwa pengaruh penataan arsip terhadap kualitas pelayanan sub tata usaha. ada pengaruh secara parsial penataan arsip terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata usaha ditolak. Maka diputuskan bahwa secara parsial penataan arsip tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sub tata usaha. Perbedaan terlihat pada fokus penelitian, bahwa penelitian ini berkaitan dengan penataan arsip yang konvensional. Sedangkan peneliti akan fokus terhadap pengelolaan arsip elektronik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sutarni (2017) judul “Penerapan Sistem Kearsipan Elektronik Sebagai Determinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai”. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa penerapan system kearsipan elektronik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Cimahi Perbedaan terlihat pada lokasi penelitian yang lebih luas dan fokus penelitian ini berkaitan dengan produktivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dengan focus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2021) tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Adminitrasi Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo” mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kaulitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan peserta didik secara simultan. Penelitian ini berbeda dari objek penelitian dan fokus penelitiannya. Terlihat bahwa penelitian ini dilakukan pada peserta didik sedangkan peneliti akan melakukan penelitian pada staf tata usaha. Serta peneliti fokus untuk mengkaji mengenai manajemen arsip elektronik dan kualitas layanan administrasi tata usaha.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, yaitu lokasi penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan berbeda yaitu Madrasah Aiyah Negeri se-Kabupaten Bandung. Kemudian, penelitian ini focus pada proses hubungan antara manajemen arsip elektronik, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, akan diketahui seberapa besar hubungannya dengan kualitas layanan administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung