

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada hakikatnya merupakan usaha sadar dan terencana untuk mengembangkan kepribadian kemampuan manusia, baik didalam maupun di luar sekolah. pendidikan dipercaya sebagai alat strategis untuk meningkatkan taraf hidup manusia. (Komariah, 2010, p. 52) Maka dari itu pendidikan usaha pencapaian tujuan pendidikan bukan merupakan salah satu usaha yang sederhana, tetapi memerlukan penanganan yang multimensi dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait. Salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan pencapaian tujuan lembaga pendidikan adalah ketertiban dalam bidang administrasi.

Arsip merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh organisasi. Arsip perlu ditata dengan baik untuk membangun manajerial. organisasi yang efektif, efisien, dan profesional demi kemajuan organisasi, kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan otentik dan dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data/arsip yang tersimpan.oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan. (Juni, 2013, p. 13)

Menyadari pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi. Pemerintah indonesia memberlakukan undang-undang 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Dalam Bab II pasal 3 terdapat beberapa tujuan penyelenggara kearsipan. Salah satunya adalah menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi poltik, organisasi kesmasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional.

Banyak kalangan baik orang awam ataupun masyarakat umum belum mengerti atau mungkin belum mengenal istilah arsip. Selintas bila mendengar kata Arsip, maka terbayanglah pada mereka bundel-bundel yang penuh debu, ruangan yang kotor penuh dengan tumpukan bundel surat-surat yang

berantakan, dan petugas-petugasnya yang sudah tua, dan kurang terdidik. Kemajuan satuan sekolah atau lembaga pendidikan baik milik swasta apalagi milik pemerintah sangatlah dipengaruhi oleh baiknya pengelolaan administrasi dan arsip-arsipnya. Masalah dalam bidang kersipan pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang serta kurangnya perhatian yang mendalam. Maka dari itu sekolah sebagai salah satu bentuk organisasi perlu dapat meningkatkan dan menyempurnakan pengelolaan kersipan secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik serta tercapai tujuan suatu organisasi.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan transformasi digital, manajemen kersipan tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan fisik dokumen, tetapi juga melibatkan penyusunan dan pengelolaan dokumen dalam format digital. (Siregar Y. B., 2019, p. 19) Pergeseran ini menuntut sekolah dan lembaga pendidikan untuk menyelaraskan sistem kersipan dengan standar teknologi informasi terkini guna meminimalkan risiko kehilangan data, serta memastikan aksesibilitas yang cepat dan aman.

Keberhasilan suatu sistem pendidikan tidak hanya diukur dari segi akademik, tetapi juga dari kemampuannya untuk memberikan layanan administratif yang efisien kepada para siswa atau masyarakat. Dengan memiliki manajemen kersipan yang baik, sekolah dapat memastikan bahwa informasi mengenai siswa, termasuk catatan akademis, riwayat kesehatan, dan data administratif lainnya, dapat dikelola dengan baik dan dapat diakses dengan mudah.

Administrasi pendidikan sangat penting di dunia pendidikan. Tanpa administrasi, rencana besar atau kecil tidak akan berjalan dengan baik. Administrasi pendidikan mempelajari cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang maksimal. Semua sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, agar tidak ada pemborosan dalam mencapai tujuan bersama.

Tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang jitu untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi

salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. (Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, 2009, p. 102)

Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah menekankan bahwa seorang Kepala Tata Usaha harus memiliki kompetensi manajerial. Manajer perlu mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing, dan mengendalikan tenaga kependidikan agar mereka mau dan mampu menjalankan tugas mereka secara lebih profesional. Ini bertujuan agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Di setiap lembaga pendidikan, dari unit paling bawah hingga tertinggi, diperlukan kegiatan tata usaha yang terarah dan tertib. Ini melibatkan penerimaan peserta didik baru, daftar hadir, dokumentasi kelas/sekolah, laporan-laporan, pengaturan proses belajar mengajar, serta agenda, arsip, dan ekspedisi. Semua ini bertujuan untuk menjaga keberlanjutan kegiatan pendidikan dengan baik.

Menurut Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dalam menentukan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. (Philip Kotler, 2009, p. 63)

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, 2009, p. 125)

Dari kutipan tersebut, kita bisa menyimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang satu pihak tawarkan kepada pihak lain. Yang menarik, pelayanan ini tidak memiliki bentuk fisik yang bisa diraba atau dilihat

secara langsung, dan juga tidak menciptakan kepemilikan atas suatu barang. Jadi, kita bisa melihat bahwa pelayanan bisa terkait dengan produk fisik atau bahkan hanya berkaitan dengan pengalaman atau tindakan tanpa bentuk fisik.

Manajemen kearsipan memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas layanan administrasi, baik di institusi pemerintah maupun swasta. Arsip yang dikelola dengan baik tidak hanya memudahkan akses informasi, tetapi juga memastikan tersedianya data yang akurat dan dapat diandalkan dalam pengambilan keputusan. Mengutip dari penelitian yang dipublikasikan di website resmi *ResearchGate*, “Analisis Manajemen Arsip Dinamis Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung” (2024), pengelolaan arsip di Kota Bandung pada periode 2009 hingga 2019 menunjukkan adanya tantangan dan peluang dalam upaya meningkatkan manajemen kearsipan. Peningkatan jumlah pegawai yang bertugas di bidang kearsipan selama dekade ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia dalam pengelolaan arsip. Namun, terdapat hambatan yang signifikan, yaitu keterbatasan fasilitas dan penggunaan teknologi yang masih manual, yang menghambat efektivitas pengelolaan arsip.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kota Bandung melakukan evaluasi berkala dan menyesuaikan struktur organisasi, khususnya setelah tahun 2015, dengan menerapkan pendekatan yang lebih modern dan terstruktur. Implementasi teknologi yang lebih maju terbukti meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip secara signifikan, mempercepat proses, serta meningkatkan akurasi dan aksesibilitas. Transformasi ini memberikan pelajaran berharga bagi institusi lain yang ingin mengoptimalkan fungsi kearsipan untuk mendukung operasional organisasi mereka. Pengalaman Kota Bandung menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan teknologi yang tepat, dapat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.



Gambar 1. 1 data statistik manajemen kearsipan di kota Bandung

Dari penelitian sebelumnya yang dikutip oleh Alfi Niamah dengan judul skripsi “Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Administrasi Sekolah Bidang Tata Usaha di SMK PGRI 2 Ponorogo”. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yaitu menunjukkan bahwa penerapan manajemen kearsipan di SMK PGRI 2 Ponorogo berhasil membantu meningkatkan proses layanan administrasi sekolah sehingga proses administrasi sekolah lebih efektif dan efisien. (Niamah, 2020, p. 10) Adapun persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dengan penelitian yang peneliti akan laksanakan yaitu sama-sama membahas terkait dengan manajemen kearsipan dan layanan administrasi. Sedangkan perbedaan antara penelitian peneliti terdahulu dengan penelitian yang peneliti akan laksanakan ialah terletak pada jenis penelitian yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan jenis penelitian yang akan peneliti gunakan yaitu jenis kuantitatif.

Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, bahwa terdapat gap dalam penelitian di atas bahwa meskipun pengelolaan arsip dan administrasi sekolah sudah baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan maka sekolah membutuhkan peningkatan dalam persatuan arsip guna meningkatkan kualitas sekolah.

Kebaruan dari penelitian ini yaitu menggunakan variabel efektivitas layanan administrasi karena dianggap lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, serta dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel yang memiliki pengaruh besar terhadap pengelolaan arsip.

Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung merupakan lembaga pendidikan dan sosial yang berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Yayasan ini menawarkan layanan pendidikan mulai dari tingkat menengah hingga tingkat atas, dengan fokus pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA). Selain menitikberatkan pada aspek akademis, yayasan ini juga menempatkan pentingnya pembentukan karakter siswa yang berlandaskan nilai-nilai keislaman dan moral. Namun, dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada manajemen kearsipan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA) di bawah naungan Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung.

Hasil observasi pada 10 Januari 2024 di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA) belum berjalan optimal. Arsip sekolah seperti Buku Induk Siswa, yang mencatat data siswa, orang tua, alamat, pekerjaan, dan penghasilan orang tua, tidak tertata dengan baik. Karena kurangnya sistem pencatatan yang terstruktur, arsip sering sulit ditemukan saat dibutuhkan. Selain itu, tidak ada pengelompokan jelas untuk jenis-jenis arsip, yang memperlambat pencarian. MTs dan MA hanya memiliki satu staf administrasi yang bertugas mengelola arsip untuk kedua sekolah ini, dengan arsip disimpan dalam satu lemari besar yang tidak terorganisir, sehingga akses informasi menjadi lambat dan tidak efisien. Akses arsip masih manual, sehingga memerlukan waktu lama untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Irfan, seorang informan di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung, manajemen kearsipan di yayasan telah mengalami kemajuan signifikan dalam lima tahun terakhir. Yayasan saat ini mengelola arsip-arsip cukup banyak, termasuk surat-menyurat, dokumen keuangan, laporan kegiatan, berita acara, arsip personal, dan lainnya. Sebanyak 70% dari arsip ini sudah

dikelola dengan sistem elektronik, sementara 30% lainnya masih menggunakan metode manual. Sistem elektronik yang digunakan mencakup Sistem Manajemen Dokumen (DMS) dan penyimpanan digital, yang telah meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip.

Kemajuan juga terlihat dalam kualitas dan aksesibilitas arsip. Sekitar 80% arsip terjaga dengan baik, dan 70% dari arsip tersebut dapat diakses secara elektronik. Waktu akses untuk arsip manual rata-rata 2 jam, sedangkan untuk arsip elektronik hanya 10 menit. Ini menunjukkan peningkatan kecepatan dan efisiensi dalam pengelolaan arsip.

Meskipun telah ada kemajuan dalam manajemen arsip, beberapa tantangan masih dihadapi. Ruang penyimpanan yang terbatas menyebabkan kesulitan dalam pengelolaan arsip, dan pencarian manual masih menjadi kendala bagi sebagian pengguna. Selain itu, masalah teknis pada sistem elektronik dan keterbatasan perangkat lunak turut mempengaruhi efektivitas manajemen arsip.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Manajemen Kearsipan dapat mempengaruhi Efektivitas Layanan Administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa arsip dikelola sesuai kebutuhan, mudah diakses, dan sederhana dalam penerapannya. Dengan manajemen kearsipan yang baik, arsip yang diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan digunakan secara optimal. Oleh karena itu, penulis memilih judul "PENGARUH MANAJEMEN KEARSIPAN TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen kearsipan di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung?
2. Bagaimana efektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung?

3. Bagaimana pengaruh manajemen kearsipan terhadap eektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan penelitian dapat difokuskan pada hal-hal berikut

1. Untuk mengetahui manajemen kearsipan di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung
2. Untuk mengetahui efektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung
3. Untuk menganalisis pengaruh manajemen kearsipan terhadap eektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

asil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ditinjau dari segi teoretis dan praktis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan keilmuan pengelolaan sekolah secara mikro di lingkup sekolah, khususnya dalam manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi di sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian yang bermanfaat dalam manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi di sekolah.
- 2) Sekolah dapat mengetahui aspek-aspek secara lebih dalam terhadap manajemen kearsipan, sehingga akan mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi secara lebih baik.

b. Bagi Masyarakat

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, memastikan efisiensi operasional melalui optimalisasi proses administratif, dan mendukung transparansi serta pertanggungjawaban dalam tata kelola.
- 2) Masyarakat dapat mengetahui peran yang harus dilakukan sebagai salah satu elemen penting dalam pengelolaan pendidikan, khususnya pada level sekolah.

c. Bagi penulis:

Penelitian ini berguna untuk memahami dan mempelajari permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh manajemen kearsipan terhadap eektivitas layanan administrasi.

E. Ruang Lingkup

Penelitian adalah untuk menganalisa pengaruh manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Subjek penelitian adalah Peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengaruh manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi.

F. Kerangka Berpikir

1. Manajemen Kearsipan

Dalam Pengantar Kearsipan Sebagai Sistem, Arsip Nasional RI, halaman 2 menyebutkan bahwa, Arsip mengalami perkembangan dalam bahasa Yunani "*Arche*" yang berarti "Permulaan", menjadi "*Ta Archia*" selanjutnya menjadi "*Archeon*" yang berarti "Gedung Pemerintahan", dan kemudian dalam bahasa Latinnya berbunyi "*Archivium*".

The liang Gie dalam kamus Administrasi perkantoran mendefinisikan arsip sebagai kumpulan berkas yang disimpan secara teratur dan terencana, dengan tujuan untuk memudahkan pencarian kembali setiap kali diperlukan. (Gie, 2009, p. 118)

Manajemen kearsipan merupakan sebuah sistem yang mencakup keseluruhan aktivitas dari siklus hisap arsip. Oleh karena itu ruang lingkup kearsipan merupakan segala kegiatan yang terjadi dalam pengelolaan kearsipan. Menurut Zulkifli Amsyah, pengelolaan arsip melibatkan beberapa langkah penting yang harus dilakukan dengan seksama dan teliti untuk memastikan bahwa arsip dapat dikelola dengan baik dan efisien. Berikut adalah penjelasan lebih mendalam mengenai langkah-langkah tersebut: (Amsyah, 2003, p. 4)

- a. **Pencatatan:** Proses pencatatan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pengelolaan arsip. Setiap arsip harus didokumentasikan dengan benar sebelum disimpan. Ini mencakup pengisian informasi detail mengenai isi, asal, tanggal, dan kategori arsip. Pencatatan yang akurat membantu dalam pengelolaan dan pencarian arsip di masa mendatang. Tanpa pencatatan yang tepat, pengelolaan arsip akan menjadi kacau dan arsip yang dibutuhkan akan sulit ditemukan.
- b. **Pengendalian:** Pengendalian arsip berarti mengelompokkan dan mengelola dokumen yang telah selesai digunakan tetapi masih mungkin diperlukan di masa depan. Dokumen-dokumen ini harus dipantau dan dikontrol untuk memastikan mereka tidak hilang atau rusak. Pengendalian juga mencakup pengaturan akses dan keamanan arsip, sehingga hanya pihak yang berwenang yang dapat mengaksesnya. Pengendalian yang baik menjamin bahwa dokumen tetap tersedia saat dibutuhkan dan terlindungi dari penyalahgunaan.
- c. **Pendistribusian:** Pendistribusian adalah proses menyimpan dokumen yang sering digunakan di tempat yang mudah diakses dengan status aktif. Ini berarti dokumen-dokumen ini harus ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga dapat diakses dengan cepat dan efisien saat dibutuhkan. Pendistribusian yang efektif memastikan kelancaran operasional kantor, karena dokumen-dokumen penting dapat ditemukan dengan cepat tanpa harus mencari terlalu lama.

- d. **Penyimpanan:** Penyimpanan arsip melibatkan pengelompokan arsip yang sudah jarang digunakan sebagai arsip in-aktif. Arsip ini disimpan di lokasi penyimpanan khusus yang aman dan terorganisir dengan baik. Penyimpanan in-aktif memastikan bahwa arsip-arsip tersebut tetap tersedia jika sewaktu- waktu dibutuhkan kembali. Proses penyimpanan juga harus memperhatikan kondisi lingkungan penyimpanan, seperti suhu dan kelembapan, untuk mencegah kerusakan fisik pada arsip.
- e. **Pemeliharaan:** Pemeliharaan arsip mencakup langkah-langkah untuk menjaga kondisi arsip tetap baik dan terlindungi dari kerusakan. Ini termasuk perawatan fisik arsip, seperti pembersihan dan perbaikan, serta pengawasan terhadap faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan seperti kelembapan, suhu, dan serangga. Pemeliharaan yang baik memastikan arsip tetap dalam kondisi yang dapat diakses dan dibaca selama mungkin.
- f. **Pengawasan:** Pengawasan adalah proses pemantauan terus-menerus terhadap kondisi dan keberadaan arsip. Ini mencakup pemeriksaan rutin untuk memastikan bahwa arsip tidak hilang atau rusak. Pengawasan juga melibatkan pengecekan akses dan penggunaan arsip untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengaksesnya. Pengawasan yang baik memastikan keamanan arsip dan mencegah penyalahgunaan atau kehilangan.
- g. **Pemindahan:** Pemindahan arsip melibatkan transfer arsip dari satu lokasi penyimpanan ke lokasi lain jika diperlukan. Pemindahan dilakukan untuk berbagai alasan, seperti efisiensi ruang, keamanan, atau karena alasan operasional lainnya. Proses pemindahan harus dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan arsip tidak rusak atau hilang selama proses transfer. Pemindahan yang terencana dengan baik membantu dalam menjaga keteraturan dan keamanan arsip.
- h. **Pemusnahan:** Pemusnahan dilakukan ketika dokumen atau warkat tidak lagi berguna bagi kegiatan kantor. Namun, pemusnahan harus dilakukan dengan pertimbangan yang matang, mengingat ada arsip yang

memiliki nilai historis atau legal yang penting. Arsip yang tidak lagi diperlukan tetapi memiliki nilai tertentu harus disimpan sebagai arsip kuno. Proses pemusnahan harus sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk memastikan keamanan informasi.

2. Efektivitas Layanan Administrasi

Efektivitas berarti berhasil atau sesuai. Kata dasarnya adalah “efektif,” sementara sifat dari kata tersebut adalah “efektivitas.” Menurut Effendy, efektivitas didefinisikan sebagai berikut: “komunikasi yang merupakan proses untuk mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan anggaran biaya, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personel yang ditentukan” (Effendy, 2008, p. 34). Menurut Sondang P. Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. (Siagian P.S, 2001, p. 24). Bisa disimpulkan bahwasannya efektivitas adalah suatu pengukuran di mana suatu target telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin lane keller dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management* kualitas jasa (*Service Quality*) ditentukan oleh 5 faktor utama, yaitu: (philip kotler, 1988, p. 442)

- a. **Penampilan (*Tangibles*):** Penampilan fisik mencakup segala aspek visual yang dapat dilihat oleh pelanggan dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Ini termasuk kebersihan dan tata letak fasilitas, kondisi dan kinerja peralatan, penampilan serta sikap personel, dan elemen komunikasi visual seperti brosur, signage, dan situs web. Penampilan yang profesional dan terawat menciptakan kesan pertama yang positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan. Menurut penelitian, penampilan fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan persepsi kualitas secara keseluruhan.

- b. **Kehandalan (*Reliability*):** Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan tanpa kesalahan. Ini adalah salah satu dimensi paling kritis dalam menilai kualitas layanan. Pelanggan mengandalkan kehandalan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kehandalan dapat diukur melalui tingkat kepatuhan terhadap standar layanan, tingkat kesalahan, dan konsistensi dalam penyampaian layanan. Data dari survei kepuasan pelanggan sering kali menunjukkan bahwa kehandalan adalah faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- c. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Daya tanggap mencerminkan kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini melibatkan aspek-aspek seperti kecepatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan, kesigapan dalam memberikan solusi, dan fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan menghargai penyedia layanan yang responsif karena menunjukkan bahwa mereka dihargai dan diperhatikan. Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi tingkat keluhan.
- d. **Jaminan (*Assurance*):** Jaminan mencakup elemen-elemen kepercayaan, kejujuran, kompetensi, dan pengetahuan dari staf yang memberikan layanan. Pelanggan merasa lebih percaya diri dan aman ketika mereka berinteraksi dengan staf yang kompeten dan berpengetahuan luas serta menunjukkan sikap yang jujur dan dapat dipercaya. Jaminan dapat diukur melalui pelatihan dan sertifikasi staf, tingkat keahlian yang ditunjukkan dalam pelayanan, serta umpan balik pelanggan mengenai interaksi mereka dengan staf. Data menunjukkan bahwa jaminan yang kuat dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra positif perusahaan.

- e. **Kepedulian (*Empathy*):** Kepedulian mencakup perhatian yang tulus dan perasaan empati terhadap kebutuhan serta keinginan pelanggan. Ini melibatkan kemampuan untuk memahami perspektif pelanggan, memberikan perhatian pribadi, dan berkomunikasi dengan cara yang penuh perhatian. Penyedia layanan yang menunjukkan empati cenderung membangun hubungan yang lebih kuat dan tahan lama dengan pelanggan. Kepedulian dapat diukur melalui survei kepuasan pelanggan, tingkat retensi pelanggan, dan umpan balik mengenai interaksi interpersonal. Studi menunjukkan bahwa kepedulian yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang.



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir

G. Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan,

kemudian diambil suatu kesimpulan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Sugiyono, 2018, p. 34):

Ho= Tidak terdapat pengaruh pengaruh manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung.

Ha= Terdapat pengaruh pengaruh manajemen kearsipan terhadap efektivitas layanan administrasi di Yayasan Muhammadiyah Tegallega Kota Bandung.

H. Penelitian Terdahulu

Kajian tentang Pengaruh Manajemen Kearsipan terhadap Efektivitas Layanan administrasi bukanlah studi baru, tetapi kearsipan administrasi juga telah banyak juga dibahas dan ditulis dalam beberapa karya.

Dari penelitian studi pustaka yang penulis telusuri ada menemukan kajian terdahulu, di mana penelitian sebelumnya :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Firandhi, 2020) Pengaruh Administrasi Pelaporan dan Kearsipan terhadap Mutu Layanan di MIS Bustanul Muta'alimin Kesamben Blitar.	Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya merupakan penelitian kuantitatif.	Perbedaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu memiliki dua variabel independen (X1: Administrasi Pelaporan, X2: Administrasi Kearsipan) dan satu variabel	Terdapat pengaruh antara administrasi pelaporan dan mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin dengan nilai thitung > ttabel (2,069 > 2,048) dan koefisien determinan sebesar 0,364. Terdapat pengaruh antara administrasi pengarsipan dan mutu layanan dengan nilai thitung > ttabel dan koefisien

			<p>dependen (Y: Mutu Layanan).</p>	<p>determinan sebesar 0,374.</p> <p>Terdapat pengaruh secara bersama antara administrasi pelaporan dan pengarsipan terhadap mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin dengan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($3,340 < 3,340$).</p>
2	<p>(Irham Fauzi Nugroho, 2021) Pengaruh Efektivitas Tata Kelola Kearsipan terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di Balai Desa Krandengan"</p>	<p>Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p>	<p>Penelitian terdahulu memiliki dua variabel independen (X: Efektivitas Tata Kelola Kearsipan, Y: Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi).</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Irham Fauzi Nugroho akan meneliti dua variabel independen (X: Manajemen Kearsipan, Y: Mutu Layanan Administrasi).</p>	<p>Terdapat pengaruh antara efektivitas tata kelola kearsipan terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi.</p> <p>Pengaruh ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 3,911, yang lebih besar dari ttabel sebesar 2,365 ($t_{hitung} > t_{tabel}$).</p> <p>Nilai d (signifikansi) sebesar 0,006, menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan.</p>

				<p>Kesimpulan bahwa semakin efektif tata kelola kearsipan, maka akan semakin meningkat pula mutu pelayanan administrasi.</p>
3	<p>(Yunita, 2022) Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis"</p>	<p>Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p>	<p>enelitian yang dilakukan oleh Siti Sarah Yunita akan meneliti dua variabel independen (X: Manajemen Kearsipan, Y: Mutu Layanan Administrasi).</p>	<p>Sistem Kearsipan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.</p> <p>Diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pegawai akan meningkat apabila sistem kearsipan juga mengalami peningkatan.</p> <p>Sebagai konfirmasi, penelitian ini menyajikan nilai-nilai yang mendukung temuan tersebut, seperti thitung yang signifikan terhadap ttabel, memberikan kepercayaan pada</p>

				hasil yang ditemukan.
4	(Nuliyani, 2011) Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi (di SMAN 1 Carenang)	Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah variabel (X) sama membahas tentang manajemen kearsipan	Penelitian dengan metode kualitatif. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif.	<p>Pengelolaan kearsipan sangat berdampak baik, memudahkan pencarian dokumen atau arsip yang dibutuhkan.</p> <p>Sistem kearsipan membantu alumni dalam menemukan kembali dokumen-dokumen yang hilang pada saat mereka sekolah.</p> <p>Kesimpulannya, manajemen kearsipan yang baik dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di institusi tersebut.</p>
5	(Hidayat L. G., 2021) Manajemen Kearsipan Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMA Majalaya Putra Kabupaten Bandung	Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya membahas tentang manajemen kearsipan dan layanan administrasi.	Penelitian peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif.	<p>Manajemen kearsipan yang dilaksanakan di SMA Majalaya Putra sudah terlaksana dengan baik.</p> <p>Dampak dari pelaksanaan manajemen kearsipan yang baik adalah peningkatan layanan</p>

				<p>administrasi di SMA Majalaya Putra.</p> <p>kesimpulannya dapat diambil bahwa implementasi manajemen kearsipan yang efektif berkontribusi positif terhadap kualitas layanan administrasi di MA Majalaya Putra Kabupaten Bandung.</p>
6	<p>(Niamah, 2020) Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Administrasi Sekolah Bidang Tata Usaha di SMK PGRI 2 Ponorogo</p>	<p>Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya membahas tentang manajemen kearsipan dan layanan administrasi.</p>	<p>Penelitian peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan penelitian yang di gunakan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p>	<p>Penerapan manajemen kearsipan di SMK PGRI 2 Ponorogo berhasil membantu meningkatkan proses layanan administrasi sekolah.</p> <p>Proses administrasi sekolah menjadi lebih efektif dan efisien berkat implementasi manajemen kearsipan yang baik.</p> <p>Kesimpulannya, manajemen kearsipan yang diterapkan dengan baik memiliki dampak positif</p>

				terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah SMK PGRI 2 Ponorogo.
7	(Julianto, 2018) Pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Efisiensi Kerja Pada Kantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci	Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu memiliki dua variabel, yaitu variabel (X) Sistem Kearsipan dan variabel (Y) Efisiensi Kerja Pegawai. Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti akan meneliti dua variabel, yaitu variabel (X) Manajemen Kearsipan dan variabel (Y) Efektivitas Layanan Administrasi.	Berdasarkan kuesioner, uji korelasi menunjukkan bahwa Sistem Kearsipan memiliki pengaruh terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Kantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci. Koefisien determinasi sebesar 35,760%, menandakan bahwa sistem kearsipan berpengaruh terhadap efisiensi kerja pegawai pada kantor tersebut. Uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sistem kearsipan terhadap efisiensi kerja pegawai pada Kantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci.

8	(Hidayah, 2022) Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba	Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan membahas terkait layanan administrasi.	Perbedaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu memiliki dua variabel, yaitu variabel (X) Kinerja Pegawai Tata Usaha dan variabel (Y) Layanan Administrasi. Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti akan meneliti dua variabel, yaitu variabel (X) Manajemen Kearsipan dan variabel (Y) Efektivitas Layanan Administrasi.	Kinerja pegawai tata usaha di SMAN 9 Bulukumba berada pada kategori sedang dengan persentase 69%. Layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba juga berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba. Kesimpulannya, kinerja pegawai tata usaha memiliki pengaruh terhadap mutu layanan administrasi di sekolah tersebut.
9	(Afrilia, 2021) Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap	Persamaan antara penelitian peneliti	Perbedaan antara penelitian peneliti	Manajemen tata usaha di SMP 15 Makassar berada pada kategori

	<p>Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar</p>	<p>terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.</p> <p>Keduanya juga membahas terkait layanan administrasi.</p>	<p>terdahulu dan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti.</p> <p>Penelitian terdahulu memiliki dua variabel, yaitu variabel (X) Manajemen Tata Usaha dan variabel (Y) Layanan Administrasi.</p> <p>Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti akan meneliti dua variabel, yaitu variabel (X) Manajemen Kearsipan dan variabel (Y) Efektivitas Layanan Administrasi.</p>	<p>sedang dengan persentase sebesar 57%.</p> <p>Peningkatan layanan administrasi di SMP 15 Makassar juga berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 43%.</p> <p>Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen tata usaha terhadap peningkatan layanan administrasi di SMP Negeri 15 Makassar.</p> <p>Kesimpulannya, kinerja manajemen tata usaha berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi di SMP Negeri 15 Makassar.</p>
10	<p>(Yuspiani, 2021) Transformasi Arsip di Era Big Data"</p>	<p>Persamaan antara penelitian peneliti terdahulu dan penelitian ini adalah keduanya</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif.</p> <p>Penelitian yang akan</p>	<p>Manfaat pengelolaan arsip elektronik dalam kegiatan sekolah adalah meningkatkan akses layanan secara cepat</p>

		<p>membahas tentang pengelolaan arsip.</p> <p>Keduanya menyoroti manfaat pengelolaan arsip, khususnya arsip elektronik, dalam konteks kegiatan kegiatan sekolah.</p>	<p>dilaksanakan oleh peneliti akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif.</p>	<p>kepada stakeholders, seperti distribusi arsip sesuai dengan kebutuhan khalayak.</p> <p>Transformasi arsip di era Big Data memiliki dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas layanan arsip di konteks pendidikan.</p> <p>Kesimpulannya, implementasi pengelolaan arsip elektronik dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan stakeholders di lingkungan pendidikan.</p>
--	--	--	--	--

(Sumber : Diolah penulis)