

**KEPUASAN PEGAWAI PT. TASPEN (PERSERO) TERHADAP PROGRAM
CANOFIL FOR WINDOWS PADA UNIT KERJA ARSIP DAN DOKUMEN
PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA SEMARANG**

Oleh: Bia Dwiripa

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Diponegoro (Undip) Semarang

bia.rival1@gmail.com

Dr. ALAMSYAH M. Hum

HERIYANTO S.Sos, MIM

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul *Kepuasan Pegawai PT. Taspen (Persero) Terhadap Program Canofile For Windows Pada Unit Kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Arsip Terhadap Layanan Arsip Elektronik di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan berdasarkan pada data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang sering menggunakan arsip elektronik yang berjumlah 6 (enam) orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 50 % responden sangat setuju terhadap fungsi sistem komputer. Hal ini disebabkan adanya faktor-faktor lain yang mendukung diantaranya ketepatan ketika pengunjung membutuhkan informasi. Sikap responden terhadap kualitas layanan termasuk dalam kategori sangat baik yakni sebesar 56,43 %.

Dari hasil penelitian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya kontribusi yang diberikan variabel sistem komputer terhadap kualitas layanan yang diberikan petugas arsip memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna arsip. Proses layanan ini berjalan dengan baik dan benar sehingga dapat mencapai target yang diinginkan oleh para pengguna arsip baik secara elektronik maupun secara manual.

Key Words : *customers satisfaction, service quality, electronic archive, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.*

ABSTRACT

This thesis entitled the satisfaction of PT. Taspen (Persero) employees for the canofile for windows on archive and document departement.. The purpose of this study is to find out the level of archieve users' satisfactory toward electronic archieve service in PT. Taspen (Persero) Semarang main branch office. This research used quantitative as its design and descriptive methods of research. The population used in this research are 6 archivists who often uses electronic archieve. The sample is chosen by using purposive sampling technique.

The research shows that 50% of the respondent strongly agree with the function of the computer's system. This is also caused by other supporting factors such as the accuracy when visitors need the information. respondents' attitude towards the quality of the services is considered to be fine with 56,43%.

From the result of research, it can be concluded that the considerable contributions of the computer's system variable to the quality of the services given by archivists, give significant effects toward the archieve users' satisfactory. This services will process well so that the target value can be achieved by the archieve users, electronically or manually.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, arsip elektronik, keandalan, bukti fisik, ketanggapan, kepastian dan perhatian.

PENDAHULUAN

Penyimpanan arsip secara tekstual sudah kurang relevan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Perusahaan juga harus memiliki tata cara penyimpanan, pemindahan, pemusnahan, dan penyerahan arsip yang tentu menimbulkan beban bagi perusahaan, pengolahan arsip tersebut memerlukan ruangan yang luas, tenaga, waktu, perawatan, dan biaya yang besar.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1997 mengatur legalitas arsip elektronik, mulai dari tata cara pengalihan media hingga ke tata cara pemusnahan arsip elektronik. Selain Undang-undang tersebut juga sudah ada undang-undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) yang disahkan pada pertengahan tahun 2008.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini menyebabkan perubahan di bidang kearsipan. Arsip yang dahulunya merupakan arsip bermedia kertas, sekarang berkembang menjadi arsip yang mediana tersaji dalam media elektronik. Penggunaan media elektronik diharapkan dapat membantu pihak pengelola arsip untuk dapat mengelola arsipnya secara efektif dan efisien.

Arsip elektronik merupakan informasi yang disimpan pada media elektronik atau digital. Daur hidup arsip elektronik mempunyai tahapan yang sama dengan arsip kertas yaitu tahap penciptaan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyusutan. Arsip jenis ini juga harus dikelola secara baik seperti arsip kertas.

Sistem Informasi Pelayanan Cabang yang digunakan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang digunakan untuk kegiatan pengelolaan dokumen atau arsip. Kegiatan tersebut meliputi perekaman arsip dari manual ke elektronik, peminjaman arsip, pengembalian arsip, dan pencarian kembali dokumen atau arsip. Peminjaman arsip dan pengembalian arsip dilakukan secara manual dengan cara menulis pada buku daftar peminjaman arsip. Secara elektronik dilakukan dengan cara mengisi menu-menu yang ada dalam sistem informasi pelayanan cabang yang terhubung pada Unit Kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang.

TINJAUAN LITERATUR

Penulisan ini menggunakan beberapa referensi antara lain karya J. Supranto (2006) yang berjudul *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Buku ini menjadi

acuan penulis karena buku ini membahas tentang pentingnya cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Buku kedua yang menjadi acuan penulis adalah karya Philip Kotler dan A.B Susanto (1999) yang berjudul *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Buku ini mengajukan kerangka untuk menganalisis masalah yang berulang dalam manajemen pemasaran. Buku ini menerapkan pemikiran pemasaran untuk barang dan jasa, pasar konsumen dan niaga, organisasi pencari laba maupun nirlaba. Buku ketiga yang menjadi acuan penulis adalah karya Zulkifli Amsyah (1990) yang berjudul *Manajemen Kearsipan*. Buku ini berisi tentang sistem pengelolaan arsip secara manual dan elektronik. Buku keempat yang menjadi acuan adalah karya Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono (2005) yang berjudul *Manajemen Kearsipan Modern*. Buku ini berisi tentang sistem kearsipan dari konvensional sampai pada basis computer. Buku kelima yang menjadi acuan adalah karya Fatchun Hasyim (1998) yang berjudul *Pengelolaan Dokumen Dengan Canofile For Windows*. Buku ini berisi tentang alih media dokumen dengan menggunakan *software Canofile for Windows*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian yang memusatkan perhatian pada hal yang lebih nyata yang dapat diukur dengan angka (Basuki, 2006: 72). Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 1998: 114).

Berdasarkan sumber pengambilannya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan dan pihak-pihak yang terkait dengan obyek yang diteliti. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara atau pengamatan yang merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2009: 122). Data sekunder didapat melalui buku referensi, dokumen, laporan, dan data lain yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran dari masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu sistem komputer (X) dan kualitas layanan (Y) dapat dilakukan dengan analisis deskriptif presentase. Klasifikasi data yaitu mengelompokkan jawaban-jawaban responden sesuai dengan macamnya dan menghitung frekuensinya. Setelah diketahui jumlah frekuensi data masing-masing, maka tahap selanjutnya adalah mengolah jumlah frekuensi tersebut dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = Presentase jawaban responden

F = Frekuensi jawaban responden

N = jumlah sample yang diolah (Walizer: 1978 :99).

SISTEM KOMPUTER

Dari tabel tunggal dapat di analisis mengenai Sistem Komputer pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Adapun tabel sistem komputer dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel Jawaban responden tentang Sistem Komputer

NILAI	KETERANGAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Sangat Setuju	15	50 %
2	Setuju	14	46,66 %
3	Ragu-ragu	1	3,33 %
4	Tidak setuju	0	0 %
JUMLAH		30	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2012

Variabel sistem komputer diketahui bahwa sistem komputer yang terdapat pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang termasuk dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 50 %. Hal ini disebabkan sistem komputer yang terdapat di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang sudah terlaksana secara optimal, karena dengan sistem komputer yang disediakan sudah dapat memenuhi spesifikasi dalam pencarian arsip, program yang dipergunakan Unit Kerja Arsip dan Dokumen mudah dimengerti, waktu yang dibutuhkan dalam pencarian arsip secara elektronik sangat cepat, dan penggunaan sistem komputer pengaksesannya sangat akurat dan tepat. Hal ini juga disebabkan adanya faktor-faktor lain yang mendukung diantaranya ketepatan ketika pengunjung

membutuhkan informasi. Misalnya pada saat mencari informasi arsip di dalam komputer, informasi yang diperlukan sesuai dengan harapan. Ditinjau dari masing-masing faktor sistem komputer yang terdiri dari perangkat lunak dan perangkat kerasnya menunjukkan rata-rata hasil yang relatif sama yaitu dalam kategori sangat baik.

KUALITAS LAYANAN

Kualitas layanan merupakan kualitas sikap atau cara dalam upaya pemenuhan kebutuhan peminjam secara memuaskan serta ketepatan untuk mengimbangi harapan pengguna. Dari tabel tunggal yang diuraikan dapat di analisis mengenai Kualitas Layanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Adapun tabel kualitas layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel Jawaban responden tentang Kualitas Layanan

NILAI	KETERANGAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Sangat Setuju	44	56,43 %
2	Setuju	29	37,17 %
3	Ragu-ragu	5	6,41 %
4	Tidak Setuju	0	0 %
JUMLAH		78	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2012

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan yang terdapat pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang termasuk dalam kategori sangat baik yakni sebesar 56,43 %. Ditinjau dari masing-masing faktor yang mendukung yang terdiri dari kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, kepastian, dan perhatian juga termasuk kategori yang sangat baik. Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Unit Kerja dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang dikatakan sangat baik. Hal ini bisa dilihat di lapangan ketika telah diadakan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada beberapa pegawai.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan arsip elektronik pada unit kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang adalah Pemakaian *Canofile for Windows* di unit kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang dalam jaringan bersifat *file sharing*.

Komputer *input station* atau komputer yang dihubungkan dengan *document reader*, arsip dialihmediakan ke

dalam bentuk *image*. Selanjutnya arsip yang telah dialihmediakan tersebut disimpan dalam komputer *input station* atau dalam komputer lain yang difungsikan khusus untuk komputer *server*. *Software Canofile for Windows* diinstal pada setiap komputer yang terhubung dengan jaringan, sehingga komputer tersebut dapat mengakses *database* arsip yang disimpan secara sentral dalam satu *drive*. Tidak ada batasan jumlah komputer yang dapat menggunakan *software Canofile for Windows* pada jaringan.

Sistem Informasi Pelayanan Cabang Unit Kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang menggunakan sistem terdistribusi terpusat dalam 1 jaringan. Sistem Informasi Pelayanan Cabang yang digunakan unit kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang ini digunakan untuk kegiatan pengelolaan dokumen/arsip seperti perekaman dosir, pendataan ulang, peminjaman dosir, pengembalian dosir maupun pencarian kembali dokumen atau arsip.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem komputer terhadap kualitas layanan yang diberikan Unit Kerja dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Keberadaan sistem komputer dalam peningkatan kualitas

layanan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang memberikan kontribusi yang cukup besar. Besarnya kontribusi yang diberikan variabel sistem komputer terhadap kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan petugas arsip memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna arsip. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara petugas arsip dengan pengguna arsip

Berdasarkan hasil analisis deskriptif presentase dapat diketahui variable sistem komputer yang terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 50% dan variabel kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, bukti fisik, kepastian, perhatian, ketanggapan termasuk dalam kategori yang baik pula yaitu sebesar 56,43%. Proses layanan ini berjalan dengan baik dan benar sehingga dapat mencapai target yang diinginkan oleh para pengguna arsip baik secara elektronik maupun secara manual.

SARAN

Dari simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat penulis berikan kepada pihak Unit Kerja Arsip dan Dokumen PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang

mengenai peningkatan kepuasan pengguna arsip elektronik adalah sebagai berikut:

1. Baiknya bila PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang menambah sarana dan prasarana dalam melakukan kegiatan alih media arsip pensiun. Pertimbangannya adalah sangat penting untuk menunjang arsip elektronik guna meningkatkan mutu pelayanan dan pengelolaan arsip di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang maupun PT. Taspen di seluruh Indonesia.
2. Kualitas pelayanan dapat membentuk suatu citra atau *image* suatu perusahaan.

Apabila perusahaan mempunyai citra yang baik dimata pegawai, maka pegawai akan memberi penilaian positif pada perusahaan tersebut yang mendorong mereka untuk loyal pada layanan arsip elektronik. Sebaliknya, bila perusahaan mempunyai citra yang buruk, pegawai akan memberi penilaian negatif. Hal ini harus diperhatikan petugas arsip untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. 1990. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT. Gramedia
- ANRI. 2009. *Kajian Keterbukaan Arsip*. Jakarta: Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan
- Barthos, B. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Canon. 1998. *Canofile for Windows (manual book)*. Japan: Canon Inc
- Sugiarto, A dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Taspen (Persero), PT. 1996. *Panduan Pelayanan PT. Taspen (Persero)*. Jakarta: PT. Taspen.
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjipto, F. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan

Widjaja, A.W. 1993. *Administrasi Kearsipan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.