

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perkembangan organisasi yang semakin kompleks saat ini, kebutuhan akan pengelolaan informasi yang baik menjadi suatu hal yang sangat penting. Setiap organisasi, baik instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara, tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen. Dokumen-dokumen tersebut kemudian menjadi arsip yang memiliki nilai guna penting sebagai sumber informasi, alat bukti, serta dasar dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, keberadaan arsip harus dikelola secara sistematis agar dapat mendukung kelancaran kegiatan organisasi.

Arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang dibuat dan diterima oleh suatu organisasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan administrasi. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai penyimpanan informasi semata, tetapi juga sebagai sarana untuk menjamin akuntabilitas serta transparansi suatu instansi. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang menyatakan bahwa arsip merupakan bagian penting dari penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang harus dikelola secara baik dan benar.

Dalam konteks administrasi publik, pengelolaan arsip yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin baik sistem pengelolaan arsip, maka semakin cepat dan tepat pula pelayanan yang dapat diberikan. Selain itu, pengelolaan arsip di

lingkungan badan usaha milik negara juga mengacu pada pedoman khusus, yaitu Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-06/MBU/2013 tentang Pedoman Sistem Kearsipan di Lingkungan Kementerian BUMN yang menekankan pentingnya sistem kearsipan yang tertib, terintegrasi, dan sesuai dengan standar nasional.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini turut memberikan pengaruh besar terhadap sistem pengelolaan arsip. Banyak organisasi mulai beralih dari sistem kearsipan konvensional menuju sistem kearsipan berbasis elektronik. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta keamanan dalam pengelolaan arsip. Namun demikian, proses peralihan tersebut juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta kebijakan yang mendukung agar implementasinya dapat berjalan secara optimal.

Pada perusahaan besar seperti PT PLN (Persero), arsip memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan operasional, khususnya dalam bidang pelayanan pelanggan. Salah satu jenis arsip yang sangat vital adalah Arsip Induk Langganan (AIL). Arsip ini berisi dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan identitas pelanggan serta hubungan administratif antara pelanggan dengan pihak PLN, seperti formulir permohonan pemasangan listrik, perubahan daya, hingga dokumen perjanjian jual beli tenaga listrik. Dengan demikian, Arsip Induk Langganan (AIL) menjadi dasar utama dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan.

Manajemen Arsip Induk Langganan (AIL) yang baik sangat diperlukan untuk menjamin ketersediaan dokumen secara cepat dan tepat ketika dibutuhkan. Pengelolaan arsip yang efektif mencakup beberapa tahapan penting, yaitu

penciptaan dan penerimaan arsip, penggunaan dan temu kembali arsip, pemeliharaan arsip, serta penyusutan arsip. Keempat tahapan tersebut harus dilaksanakan secara terintegrasi agar arsip dapat tersimpan dengan baik, mudah ditemukan kembali, serta tetap terjaga keutuhan dan keamanannya. Selain itu, diperlukan pula standar operasional prosedur (SOP) yang jelas serta sistem klasifikasi arsip yang terstruktur agar proses pengelolaan arsip dapat berjalan secara konsisten.

Namun demikian, dalam praktiknya, pengelolaan arsip seringkali menghadapi berbagai kendala. Seiring dengan meningkatnya aktivitas administrasi dan jumlah pelanggan, volume arsip yang dihasilkan juga semakin bertambah. Kondisi ini apabila tidak diimbangi dengan sistem pengelolaan yang baik akan menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penumpukan arsip, keterbatasan ruang penyimpanan, serta kesulitan dalam menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, masih ditemukannya arsip yang tidak tertata dengan baik, kurangnya pemeliharaan arsip, serta belum optimalnya penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip menjadi faktor yang memperparah kondisi tersebut. Permasalahan ini pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan administrasi kepada pelanggan, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, hingga ketidakpuasan pelanggan.

PT PLN (Persero) ULP Buntok sebagai salah satu unit pelayanan pelanggan juga tidak terlepas dari permasalahan dalam pengelolaan arsip, khususnya Arsip Induk Langganan (AIL). Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan adanya beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa manajemen arsip di unit tersebut belum berjalan secara

optimal. Permasalahan yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan sistem pengelolaan arsip, tetapi juga menyangkut sarana dan prasarana pendukung serta kondisi fisik arsip itu sendiri.

Lebih lanjut, keterbatasan ruang penyimpanan arsip menyebabkan terjadinya penumpukan dokumen yang tidak tertata secara sistematis. Hal ini mengakibatkan proses pencarian arsip menjadi lebih lama dan kurang efisien. Selain itu, masih terdapat arsip yang disimpan tanpa menggunakan sistem klasifikasi yang jelas, sehingga menyulitkan petugas dalam melakukan temu kembali arsip ketika dibutuhkan. Kondisi fisik arsip yang kurang terawat, seperti kertas yang mulai rusak atau pudar, juga menjadi kendala dalam menjaga keutuhan informasi yang terkandung di dalamnya.

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) juga belum sepenuhnya optimal. Meskipun telah terdapat upaya digitalisasi melalui penggunaan aplikasi tertentu, namun implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta belum meratanya penggunaan sistem tersebut dalam seluruh proses pengelolaan arsip. Hal ini menyebabkan pengelolaan arsip masih dilakukan secara kombinasi antara manual dan digital, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data serta duplikasi arsip.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen Arsip Induk Langganan (AIL) memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Buntok. Namun, berbagai permasalahan yang ada menunjukkan bahwa pengelolaan arsip

masih perlu ditingkatkan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana manajemen Arsip Induk Langganan (AIL) dilaksanakan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pengelolaannya, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat.

1. Sarana yang masih kurang memadai dapat dilihat dari penyediaan lemari *filling cabinet* dan *box file* yang kurang banyak serta peletakan arsip baru hingga pengelolaan arsip masih belum tertata dengan rapi dikarenakan banyak arsip yang menumpuk sehingga dalam pencarian arsip kembali sangat susah. (Data Terlampir : Gambar 17)
2. Banyak arsip dan data lama pelanggan yang hilang, sehingga data tersebut tidak dapat di upload ke dalam sistem informasi pelanggan milik PT PLN (Persero), baik pada aplikasi layanan pelanggan maupun database internal perusahaan. (Data Terlampir : Gambar 16 dan 20)
3. Proses pencarian dokumen Arsip Induk langganan (AIL) sering kali memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini terlihat saat petugas administrasi harus melakukan verifikasi data fisik untuk layanan perubahan daya, balik nama maupun penyambungan kembali. Kondisi tersebut menyebabkan penumpukan antrean layanan karena petugas seringkali kesulitan menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan dalam waktu singkat. (Data Terlampir : Gambar 19)
4. Arsip-arsip yang sudah tidak memiliki nilai guna masih terus disimpan tanpa adanya proses penyusutan atau pemusnahan yang jelas. Hal ini menyebabkan

penumpukan arsip dari waktu ke waktu, sehingga ruang penyimpanan menjadi penuh dan kurang tertata dengan baik. (Data Terlampir : Gambar 18)

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul :

“MANAJEMEN ARSIP INDUK LANGGANAN PADA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN BUNTOK KABUPATEN BARITO SELATAN”

B. Fokus Penelitian

Mengingat begitu kompleknya persoalan pengelolaan, peneliti memberikan batasan masalah karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana dan waktu, supaya hasil penelitian lebih terfokus dan agar tidak mengambang maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada teori manajemen kearsipan menurut Armida Silvia Asriel (2018:201) yang menjelaskan bahwa pengelolaan arsip dilakukan melalui empat variabel yaitu:

1. Penciptaan dan penerimaan arsip
2. Penggunaan dan temu kembali arsip
3. Pemeliharaan arsip
4. Penyusutan arsip

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Manajemen Arsip Induk Langganan di PT PLN (Persero) ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Manajemen Arsip Induk Langganan (AIL) di PT PLN (Persero) ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Manajemen Arsip Induk Langganan di PT PLN (Persero) ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Manajemen Arsip Induk Langganan (AIL) di PT PLN (Persero) ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, di antaranya:

1. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak PT PLN Persero ULP Buntok dalam meningkatkan atau perbaikan dalam kearsipan instansi menjadi lebih baik lagi.
2. Menjadi referensi atau bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai manajemen kearsipan di era transformasi digital.
3. Bagi peneliti merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.