



UNIVERSITAS INDONESIA

**KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP LAYANAN AKSES
ARSIP DINAMIS DI FILING ROOM DEPARTEMEN
PENGADAAN PERUSAHAAN ABC**

SKRIPSI

**STEFANUS SYAUTA
NPM 0706292006**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP LAYANAN AKSES
ARSIP DINAMIS DI FILING ROOM DEPARTEMEN
PENGADAAN PERUSAHAAN ABC**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Humaniora**

**STEFANUS SYAUTA
NPM 0706292006**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2011**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, 14 Juli 2011



Stefanus Syauta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Stefanus Syauta

NPM : 0706292006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :
Nama : Stefanus Syauta
NPM : 0706292006
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kepuasan Karyawan terhadap Layanan Akses
Arsip Dinamis di Filing Room Departemen
Pengadaan Perusahaan ABC

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Anon Mirmani, MIM-Arc/Rec. (*Amirmani*)
Penguji : Utami B.R. Hariyadi, M.Lib, M.Si. (*Utami*)
Penguji : Purwono, M.Hum. (*Purwono*)
Panitera : Margareta Aulia Rahman, S.Hum. (*Margareta*)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 4 Juli 2011

Oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


Dr. Bambang Wibawarta S.S., M.A.
NIP. 196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-NYA, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Anon Mirmani, MIM-Arc/Rec, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Pihak Perusahaan ABC yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
4. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kiranya skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 14 Juli 2011

Stefanus Syauta

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanus Syauta
NPM : 0706292006
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP LAYANAN AKSES ARSIP DINAMIS DI FILING ROOM DEPARTEMEN PENGADAAN PERUSAHAAN ABC”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 14 Juli 2011

Yang menyatakan


(Stefanus Syauta)

ABSTRAK

Nama : Stefanus Syauta
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kepuasan Karyawan terhadap Layanan Akses Arsip Dinamis
di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC

Skripsi ini membahas kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei dan observasi. Pengukuran kepuasan karyawan dilakukan dengan menggunakan metode Servqual terhadap 50 karyawan. Hasil penelitian menyatakan 66% dari responden merasa kurang puas, 8% dari responden merasa cukup puas, dan 26% dari responden merasa sangat puas. Penggunaan metode Servqual sebagai alat ukur kepuasan karyawan, memperlihatkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kepuasan karyawan keseluruhan dengan lima dimensi pada Servqual. Dengan demikian Servqual dapat dijadikan alat ukur kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis. Melalui metode Servqual dapat diketahui unsur-unsur layanan yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan dan unsur-unsur layanan yang memberikan kepuasan kepada karyawan. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan terhadap unsur-unsur layanan yang memiliki nilai kepuasan rendah.

Kata kunci:
Arsip dinamis, akses arsip dinamis, servqual

ABSTRACT

Name : Stefanus Syauta
Study Program: Library Science
Title : Employee Satisfaction to Records Access Service at
Procurement Department Filing Room of ABC Company

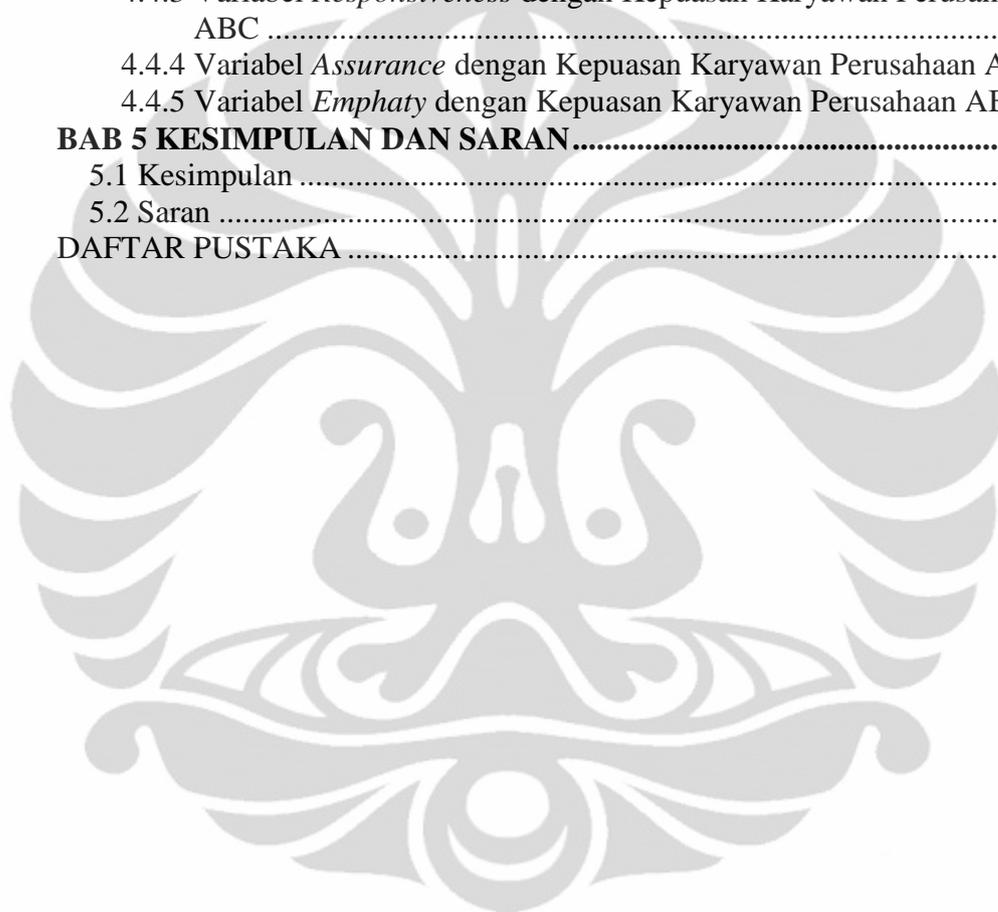
This thesis discusses the employee satisfaction to records access service at Procurement Department Filing Room of ABC Company. This study is a quantitative study with survey method and observation. Employee satisfaction measurement is done using Servqual method to 50 employees. The result of study stated 66% of respondents felt less satisfied, 8% of respondents felt fairly satisfied, and 26% of respondents felt very satisfied. Use the Servqual method as a measurement for employee satisfaction, show a fairly strong relationship between overall employee satisfaction with five dimensions in Servqual. Thus Servqual can be used as a tool to measure employee satisfaction toward records access service. Through Servqual method can be known the elements of service that led to employee dissatisfaction and elements of service that provide satisfaction to employee. So that the result of this study can be used for improvements to the service elements that have low satisfaction scores.

Key words:
Records, records access, servqual

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARSIME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Metode Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	9
2.1 Konsep Arsip Dinamis	9
2.1.1 Manajemen Arsip Dinamis	11
2.1.2 Dokumen dan Data	12
2.2 Penyimpanan Arsip Dinamis	14
2.3 Layanan Akses Arsip Dinamis.....	16
2.4 Kepuasan Karyawan	18
2.5 Model SERVQUAL.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Variabel Penelitian.....	28
3.3 Hipotesis	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Penyusunan Instrumen Penelitian	29
3.5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
3.6 Pemrosesan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.8 Jadwal Penelitian	36
BAB 4 PEMBAHASAN	37
4.1 Profil Perusahaan ABC	37
4.1.1 Local Information Management Services	40
4.1.2 Departemen Pengadaan Perusahaan ABC	40
4.1.3 Filing Room Departemen Pengadaan	44
4.2 Identifikasi Responden.....	48

4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Karyawan Berdasarkan Dimensi Servqual .	49
4.3.1 <i>Tangible</i>	49
4.3.2 <i>Reliability</i>	53
4.3.3 <i>Responsiveness</i>	58
4.3.4 <i>Assurance</i>	61
4.3.5 <i>Emphaty</i>	64
4.4 Analisis Korelasi Antar Variabel Dimensi Servqual	69
4.4.1 Variabel <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC	70
4.4.2 Variabel <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC ...	70
4.4.3 Variabel <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC	71
4.4.4 Variabel <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC ...	72
4.4.5 Variabel <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara arsip dinamis dan dokumen	13
Gambar 2.2 Penilaian Pengguna Layanan terhadap Kualitas Layanan	21
Gambar 2.3 Gaps Model Servqual	23
Gambar 4.1 Kategori Karyawan Responden.....	48
Gambar 4.2 Arsip Dinamis Yang Sering Digunakan Responden.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Tangible	32
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Reliability.....	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Responsiveness	33
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Assurance	33
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Emphaty	33
Tabel 3.6	Tingkat Keeratan Hubungan Variabel X dan Variabel Y	35
Tabel 4.1	Jumlah Arsip Dinamis di Filing Room	46
Tabel 4.2	Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi tangible.....	51
Tabel 4.3	Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Tangible	51
Tabel 4.4	Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi reliability ...	55
Tabel 4.5	Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Reliability ..	56
Tabel 4.6	Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi responsiveness.....	59
Tabel 4.7	Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Responsiveness	60
Tabel 4.8	Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi assurance ...	62
Tabel 4.9	Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Assurance...	63
Tabel 4.10	Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi emphaty	66
Tabel 4.11	Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Emphaty	67
Tabel 4.12	Nilai Keseluruhan Servqual Berdasarkan Tiap Dimensi	69
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Nilai Keseluruhan Servqual.....	69
Tabel 4.14	Rangkuman Korelasi Variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan (Servqual).....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2	Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Harapan.....	86
Lampiran 3	Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Persepsi.....	90
Lampiran 4	Perhitungan Frekuensi Servqual masing-masing atribut layanan dalam tiap Dimensi	94
Lampiran 5	Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi Layanan (Harapan Pengguna Layanan).....	109
Lampiran 6	Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi Layanan (Persepsi Pengguna Layanan).....	110
Lampiran 7	Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi Layanan (Servqual)	111
Lampiran 8	Perhitungan Frekuensi Harapan Responden terhadap masing-masing atribut dalam tiap Dimensi.....	112
Lampiran 9	Perhitungan Frekuensi Persepsi Responden terhadap masing-masing atribut dalam tiap Dimensi.....	121
Lampiran 10	Distribusi Frekuensi Nilai Keseluruhan Servqual	131
Lampiran 11	Hasil Uji Korelasi Kendall	133
Lampiran 12	Bagan Organisasi Departemen Pengadaan Perusahaan ABC	136

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan salah satu kebutuhan utama dalam penyelenggaraan bisnis. Sebuah organisasi atau perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengumpulkan sebanyak-banyaknya informasi yang akan mendukung proses bisnis mereka. Informasi yang dapat mendukung suatu aktivitas bisnis dan dijadikan bukti dari aktivitas bisnis sebuah perusahaan disebut arsip dinamis. Istilah arsip dinamis merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *records*. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan didefinisikan bahwa arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Arsip dinamis sendiri dapat terdiri dari berbagai macam bentuk, misalnya:

- kertas, mikrofilm, atau elektronik
- dokumen atau berkas, cetak biru, peta, gambar, foto
- data dari sistem bisnis berupa email, lembar kerja, dan dokumen dari aplikasi pengolah kata
- audio atau video
- dokumen tulisan tangan
- arsip dinamis yang tidak berstruktur seperti surat atau arsip dinamis yang berstruktur semacam formulir atau borang (Kennedy & Schauder, 1998).

Arsip dinamis memiliki berbagai macam fungsi bagi sebuah perusahaan dalam penyelenggaraan bisnisnya. Fungsi-fungsi tersebut antara lain:

- a. Merupakan memori perusahaan. Arsip dinamis merupakan memori perusahaan, organisasi, lembaga, departemen dan sebagainya. Ini diperlukan karena karyawan sebuah perusahaan memiliki ingatan yang terbatas, bila terjadi sebuah peristiwa maka hasil ingatan karyawan akan berbeda walaupun menghadapi peristiwa yang sama. Untuk mencegah adanya memori yang sukar untuk dipahami dan mungkin saling bertentangan, perusahaan mengandalkan informasi terekam

sebagai dasar pengembangan pada masa mendatang. Arsip dinamis yang akurat diperlukan untuk menjadi informasi latar belakang bagi perencanaan masa mendatang sekaligus memanfaatkan pengalaman masa lampau. Karena itu arsip dinamis merupakan sumber daya perusahaan sekaligus aset perusahaan. Sebagai sumber daya, arsip dinamis menyediakan informasi sedangkan sebagai aset menyediakan dokumentasi.

- b. Pengambilan keputusan manajemen. Untuk mengambil keputusan yang tepat, manajer harus memperoleh informasi yang tepat karena keputusan akan baik bilamana informasi yang diterima juga baik. Sebagian besar informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan bersumber pada arsip dinamis.
- c. Menunjang litigasi. Bilamana sebuah perusahaan menggugat perusahaan lain, maka arsip dinamis menyediakan dokumentasi yang diperlukan untuk digunakan di pengadilan. Dokumentasi yang jelas dari maksud dan tindakan sebuah perusahaan merupakan pengaman dan pelindung terhadap litigasi.
- d. Ketentuan hukum. Banyak perusahaan yang memperoleh kontrak kerja dengan pemerintah sehingga perusahaan tersebut harus beroperasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur pemerintah. Arsip dinamis yang berada di perusahaan tersebut yang ada kaitannya dengan pemerintah selain tunduk pada kebijakan perusahaan juga harus tunduk pada kebijakan dari pemerintah. Bilamana ada pemeriksaan, perusahaan yang memperoleh kontrak kerja atau pesanan dari pemerintah harus mampu menyediakan dokumentasi atas permintaan pemeriksa (Sulistyo-Basuki, 2003).

Perusahaan ABC adalah perusahaan multinasional yang bergerak di bidang minyak dan gas yang bermitra dengan pemerintah Indonesia. Dalam penyelenggaraan bisnisnya sudah pasti perusahaan tersebut menghasilkan arsip dinamis dan setiap karyawannya tentu memiliki kebutuhan informasi untuk membantu mereka dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung

jawabnya. Menurut M. Voight, seperti yang dikutip oleh Atherton (1997) menyatakan bahwa seseorang membutuhkan informasi pada saat:

- Memerlukan informasi terbaru untuk bidang tertentu atau bidang yang berhubungan.
- Melakukan pekerjaan sehari-hari, yang membutuhkan informasi faktual, seperti gambar, metode, rancangan.
- Menyelesaikan suatu masalah atau proyek.

Departemen Pengadaan (*Procurement Department*) merupakan salah satu departemen di Perusahaan ABC yang setiap karyawannya sangat membutuhkan informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kegiatan Departemen Pengadaan antara lain adalah bertanggung jawab dalam melakukan pengadaan barang-barang atau jasa-jasa yang akan mendukung proses bisnis perusahaan. Setiap *invoice* yang dihasilkan dari setiap transaksi pengadaan barang dan jasa tentu menjadi hal penting yang perlu diperhatikan sebab *invoice-invoice* tersebut merupakan bukti hasil kegiatan bisnis perusahaan tersebut.

Arsip dinamis perlu dikelola agar dapat mendukung lancarnya kegiatan bisnis perusahaan. Kegiatan pengelolaan ini dikenal dengan istilah manajemen arsip dinamis atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan *records management*. Manajemen arsip dinamis adalah bidang manajemen yang bertanggung jawab terhadap keefektifan dan pengendalian sistematis terhadap proses penciptaan, penerimaan, pemeliharaan, penggunaan, dan pemusnahan arsip dinamis, termasuk proses menangkap (*capturing*) dan memelihara bukti dari informasi mengenai aktivitas bisnis dan transaksi dalam bentuk arsip dinamis tersebut (ISO 15489-1, 2001). Elemen mendasar dari manajemen arsip dinamis adalah menyakinkan bahwa setiap arsip dinamis tetap aman, utuh, mudah diakses, dan dapat dimengerti ketika arsip dinamis tersebut dibutuhkan. Untuk memelihara integritas arsip dinamis tersebut maka dibutuhkannya tempat penyimpanan arsip dinamis.

Arsip dinamis umumnya disimpan di sebuah tempat yang dikenal dengan nama *records centre*. Dalam Bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi pusat arsip dinamis. Pusat arsip dinamis hanya boleh diakses oleh karyawan dari perusahaan yang bersangkutan, itu pun ada batasannya siapa saja yang boleh menggunakannya. Permintaan akan arsip dinamis hanya akan dilayani oleh

karyawan pusat arsip dinamis. Pusat arsip dinamis umumnya memiliki sistem temu balik dan akses ke koleksi arsip dinamis yang efektif sehingga apabila suatu waktu arsip dinamis diperlukan oleh seorang karyawan maka arsip dinamis tersebut dapat dengan cepat diakses dan ditemukan oleh karyawan pusat arsip dinamis. Kegiatan ini dikenal dengan layanan akses arsip dinamis.

Tempat penyimpanan arsip dinamis di Departemen Pengadaan Perusahaan ABC disebut *Filing Room*. Setiap Departemen dan unit bisnis yang memiliki *Filing Room* berkoordinasi dengan *Local Information Management Services (IMS)* yang merupakan unit bisnis di bawah Perusahaan ABC yang bertanggung jawab terhadap manajemen arsip dinamis Perusahaan ABC di Indonesia. Tugas *Local IMS* antara lain mensosialisasikan dan memberikan pelatihan kepada karyawan *Filing Room* mengenai Pedoman Manajemen Arsip Dinamis Perusahaan ABC, serta melayani setiap departemen dan unit bisnis yang akan menyimpan arsip dinamisnya di tempat penyimpanan arsip komersil. *Local IMS* telah mengembangkan program manajemen arsip dinamis. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kebijakan dan pedoman pengelolaan arsip dinamis di lingkungan Perusahaan ABC. Oleh karena itu setiap unit bisnis dan departemen yang memiliki *Filing Room* harus patuh terhadap kebijakan dan pedoman tersebut.

Filing Room di Departemen Pengadaan memiliki tugas yang sama dengan apa yang umumnya dilakukan oleh pusat arsip dinamis. Dalam kegiatan sehari-harinya *Filing Room* melaksanakan layanan akses arsip dinamis guna mendukung aktivitas bisnis seluruh karyawan Departemen Pengadaan secara khusus dan karyawan dari departemen dan unit bisnis lain secara umum, misalnya apabila seorang karyawan ingin membuat sebuah kontrak kerja baru terhadap suatu perusahaan, maka karyawan tersebut dapat meminjam kontrak-kontrak yang telah ada sebelumnya di *Filing Room*. Dengan demikian karyawan tersebut mendapat referensi untuk membuat kontrak baru.

Sehubungan penggunaan layanan akses arsip dinamis secara rutin oleh para karyawan, maka penting bagi *Filing Room* untuk menjaga kinerja mereka tetap dalam kondisi yang baik. Layanan yang baik adalah layanan yang tidak lagi terfokus pada layanan itu sendiri tetapi layanan yang terfokus pada siapa yang menggunakan layanan tersebut. Karyawan merupakan pengguna yang sering

menggunakan layanan akses arsip dinamis, perlu bagi Filing Room untuk mengetahui apa yang menjadi harapan dan keinginan mereka. Dengan adanya usaha untuk tetap mempertahankan kinerja yang baik maka diharapkan Filing Room dapat memenuhi kepuasan para karyawan yang telah menggunakan layanan akses arsip dinamis. Kepuasan karyawan erat hubungannya dengan kualitas dari sebuah layanan. Tinggi rendahnya derajat kepuasan karyawan dapat dijadikan ukuran kualitas dari layanan akses arsip dinamis, begitu pula sebaliknya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1991) telah menciptakan suatu model penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. Model ini dikenal dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode ini meliputi 5 dimensi penilaian, yaitu:

- a. *Tangible*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Dimensi-dimensi ini diatur dan dikombinasikan sedemikian rupa sehingga dapat secara positif mempengaruhi tanggapan karyawan. Kepuasan karyawan yang diukur melalui harapan dan persepsi karyawan akan layanan akses arsip dinamis yang diberikan Filing Room dapat dijadikan titik tolak untuk pengembangan layanan yang lebih baik lagi sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi para karyawan secara optimal. Sejauh ini belum pernah dilakukan penilaian kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang terfokus pada pelayanan dengan judul "Kepuasan Karyawan terhadap Layanan Akses Arsip Dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC".

1.2 Masalah Penelitian

Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang menjadi kebutuhan karyawan Departemen Pengadaan secara khusus dan karyawan dari unit bisnis dan departemen lain

secara umum. Melalui layanan akses arsip dinamis para karyawan dapat meminjam arsip dinamis yang menjadi kebutuhan mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan karyawan Filing Room dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan akan mendukung pekerjaan karyawan Perusahaan ABC. Masalah timbul ketika para karyawan Filing Room tidak bisa memberikan arsip dinamis yang dibutuhkan oleh para karyawan Perusahaan ABC, bahkan terkadang para karyawan Filing Room mendapat respon yang kurang baik dari para karyawan yang akan meminjam arsip dinamis akibat layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan akses arsip dinamis yaitu dengan pemenuhan harapan karyawan. Untuk memenuhi harapan karyawan, perlu diketahui apa sebenarnya kebutuhan dan keinginan mereka. Menyadari bahwa pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga berdampak langsung kepada kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas, maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis dengan menggunakan metode Servqual. Metode Servqual dianggap lebih obyektif dalam mengukur kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis. Selama ini pengukuran kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan menggunakan metode Servqual belum pernah dilakukan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Seberapa jauh tingkat kepuasan karyawan Perusahaan ABC terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC yang diukur dengan metode SERVQUAL?
2. Variabel-variabel layanan apa saja yang perlu dipertahankan dan variabel-variabel layanan apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan?
3. Adakah hubungan antara variabel-variabel dalam dimensi Servqual dengan kepuasan karyawan secara keseluruhan?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi dan menggambarkan tingkat kepuasan karyawan Perusahaan ABC terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan menggunakan metode Servqual serta mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel dalam dimensi Servqual dengan kepuasan karyawan secara keseluruhan.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC, peneliti berharap dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Departemen Pengadaan Perusahaan ABC:
 - Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan baru mengenai pelaksanaan layanan akses arsip dinamis di Departemen Pengadaan Perusahaan ABC.
 - Memberikan masukan bagi Departemen Pengadaan Perusahaan ABC untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan pelaksanaan layanan akses arsip dinamis di Filing Room.
2. Bagi peneliti:
 - Hasil penelitian dapat dijadikan perbekalan sebelum memasuki dunia pekerjaan sehingga memiliki gambaran mengenai kegiatan layanan akses arsip dinamis, sebab seringkali terjadi apa yang didapat di perkuliahan berbeda dengan yang diterapkan di dunia kerja.
 - Peneliti dapat meningkatkan daya analisis dalam menanggapi suatu permasalahan yang timbul serta dapat menerapkan ilmu yang selama ini didapat dari perkuliahan.
3. Bagi ilmu manajemen arsip dinamis:
 - Usaha pengembangan metodologi pengukuran tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan metode Servqual.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

- Penelitian akan diadakan di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC. (dalam hal ini Departemen Pengadaan menggunakan nama Filing Room untuk menyebut *Records Centre*).
- Pengguna yang menggunakan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan adalah para karyawan Perusahaan ABC.
- Penelitian ini membahas pada tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dan berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan.
- Penelitian kepuasan karyawan ini dibatasi sesuai dengan pendekatan Servqual yang dipergunakan.
- Penilaian terhadap layanan dilakukan atas dasar tanggapan dari responden melalui kuesioner yang disebarakan.
- Pengujian korelasi hanya berdasarkan uji korelasi Kendall.

1.7 Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi analitik secara kuantitatif. Peneliti menggunakan rancangan *cross-sectional* untuk melihat hubungan antara kepuasan karyawan Perusahaan ABC terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan metode Servqual.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Konsep Arsip Dinamis

Istilah arsip dinamis merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *records*. Penggunaan istilah arsip dinamis digunakan untuk membedakannya dengan arsip statis (Sulistyo-Basuki, 2003:12). Arsip statis sendiri merupakan terjemahan dari *archives*. Kata *records* telah diterjemahkan ke dalam berbagai kata, yaitu rekod, rekor, cantuman, warkat, dan arsip dinamis. Dalam penulisan penelitian ini istilah yang digunakan adalah arsip dinamis. Definisi dari arsip dinamis itu sendiri dapat diartikan:

Arsip yang digunakan secara langsung dalam aktivitas pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu (UU No. 43 Tahun 2009).

Informasi yang dibuat, diterima, dan dipelihara sebagai bukti dan informasi oleh organisasi atau perorangan, dalam menuruti kewajiban hukum atau dalam transaksi bisnis (ISO 15489-1, 2001).

Informasi terekam, termasuk data dalam sistem komputer, yang dibuat atau diterima oleh badan korporasi atau perorangan dalam transaksi aktivitas atau melakukan tindakan sebagai bukti aktivitas tersebut (Sulistyo-Basuki, 2003:13).

Arsip yang digunakan secara langsung untuk penyelenggaraan administrasi sehari-hari. Arsip dinamis ini masih aktual dan berlaku untuk menunjang penyelenggaraan administrasi sehari-hari (Martono, 1994:105).

Setiap informasi, terlepas dari apakah media penyimpanan tercetak atau elektronik dan terlepas dari apakah resmi atau tidak resmi, penyelesaian atau konsep, asli atau salinan, diterbitkan atau kepemilikan, yang

diselenggarakan di lingkungan internal dan eksternal (Panduan Manajemen Arsip Dinamis Perusahaan ABC, 2011)

Dari berbagai definisi yang disebutkan di atas dapat kita simpulkan bahwa yang menjadi karakteristik utama arsip dinamis adalah sebagai bukti dari setiap aktivitas. Bukti di sini tidak hanya digunakan untuk keperluan hukum tetapi untuk segala kondisi dimana suatu bukti aktivitas diperlukan. Suatu aktivitas dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seorang individu, kelompok individu atau suatu badan hukum, atau dengan karyawan atau agen yang bertindak atas nama, dan menghasilkan hasil yang ditentukan (Shepherd & Yeo, 2005). Bila arsip dinamis berfungsi secara efektif sebagai bukti dari aktivitas, terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan eksternal dalam lingkungan dimana organisasi beroperasi. Persyaratan untuk arsip dinamis mungkin berasal dari undang-undang, peraturan, standar wajib, kode praktek terbaik dan etika, atau harapan masyarakat (ISO 15489-1, 2001). Arsip dinamis juga harus memiliki konten, konteks, dan struktur:

- **Konten:** arsip dinamis harus mencerminkan fakta-fakta tentang aktivitas tersebut. Arsip dinamis yang dapat diandalkan ini harus akurat (fakta-fakta harus benar) dan lengkap (semua yang penting harus dicatat).
- **Konteks:** arsip dinamis harus didukung oleh informasi tentang keadaan dimana arsip dinamis dibuat dan digunakan. Arsip dinamis tidak dapat sepenuhnya dipahami tanpa pengetahuan yang memadai mengenai aktivitas yang menghasilkan arsip dinamis, fungsi luas dari bentuk bagian aktivitas, konteks administrasi, termasuk identitas dan peran dari berbagai peserta dalam aktivitas ini. Informasi kontekstual karena itu harus ditangkap dalam arsip dinamis sendiri atau dalam sistem yang digunakan untuk memelihara arsip dinamis.
- **Struktur:** arsip dinamis dan sistem arsip dinamis harus mencerminkan hubungan antara bagian-bagian penyusunnya. Dalam surat bisnis, misalnya, ada hubungan struktural formal antara rincian penerima, tanggal, badan teks dibagi ke dalam paragraf dan tanda tangan di akhir.

Ada juga hubungan struktural antara huruf individu dalam sebuah berkas atau folder, dan antara arsip dinamis dalam seri.

Arsip dinamis dapat dibagi menjadi beberapa kategori. Kategori yang lazim digunakan meliputi:

- Arsip dinamis administratif, meliputi dokumentasi prosedur, formulir atau borang dan korespondensi. Contoh: pedoman staf, roster, buku log menyangkut tugas pemeliharaan, pembukuan perjalanan.
- Arsip dinamis akuntansi meliputi laporan, formulir, dan korespondensi terkait. Contoh: tagihan, *invoice*, arsip dinamis rekening bank, laporan penagihan nasabah.
- Arsip dinamis proyek meliputi korespondensi, nota, dokumentasi pengembangan produk, dan sebagainya. Yang berkaitan dengan proyek tertentu.
- Berkas kasus meliputi arsip dinamis nasabah, asuransi, kontrak, dan berkas tuntutan hukum (Kennedy & Schauder, 1998).

2.1.1 Manajemen Arsip Dinamis

Arsip dinamis memuat informasi tentang tugas, garis haluan, keputusan, prosedur, operasi dan aktivitas sebuah instansi, lembaga, yayasan, departemen, badan korporasi swasta dan perorangan. Dengan demikian arsip dinamis harus dikelola agar bermanfaat bagi pencipta, penerima, dan pemakainya. Pencipta tidak selalu sama dengan pemakai karena bila sebuah instansi menciptakan surat kemudian mengirimkannya kepada pembaca, maka pembaca adalah pemakai surat. Surat edaran pimpinan sebuah instansi atau lembaga baru ada manfaatnya bila ditujukan pada orang lain dan digunakan oleh orang lain. Untuk dapat sampai ke pemakai, arsip dinamis harus dikelola artinya diurus sebaik-baiknya dan harus tersedia bilamana diperlukan (Sulistyo-Basuki, 2003:14). Pengelolaan arsip dinamis ini dikenal dengan istilah *records management* atau manajemen arsip dinamis. Manajemen arsip dinamis adalah bidang manajemen yang bertanggung jawab terhadap keefektifan dan pengendalian sistematis terhadap proses penciptaan, penerimaan, pemeliharaan, penggunaan, dan pemusnahan arsip dinamis, termasuk proses menangkap (*capturing*) dan memelihara bukti dari

informasi mengenai aktivitas bisnis dan transaksi dalam bentuk arsip dinamis tersebut (ISO 15489-1, 2001). Badan korporasi atau perusahaan menganggap manajemen arsip dinamis itu penting karena:

- Sebuah badan atau perorangan perlu mengandalkan pada akses yang efisien terhadap informasi yang benar.
- Badan korporasi memiliki tanggung jawab hukum, profesional dan etis untuk menciptakan dan mempertahankan arsip dinamis tertentu.
- Badan korporasi perlu mengontrol volume informasi yang diciptakannya dan disimpannya.

Dalam bahasa Inggris, disamping istilah *records management* ada juga istilah *recordkeeping*. Istilah ini dapat diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi tata arsip dinamis. Tata arsip dinamis artinya penyusunan dan penyediaan bukti transaksi bisnis yang lengkap, tepat, dan handal dalam bentuk informasi terekam. Tata arsip dinamis merupakan tanggung jawab kolektif sejumlah personil pada berbagai tingkat di sebuah badan korporasi. Badan korporasi perlu memberi batasan tanggung jawab kepada manajemen senior dan berbagai kategori staf yang mengelola atau melaksanakan proses tata arsip dinamis, administrator sistem, dan perorangan yang menciptakan arsip dinamis. Sistem tata arsip dinamis atau *recordkeeping system* merupakan sistem yang dirancangbangun sebagai bukti aktivitas bisnis, mengelola arsip dinamis serta menyediakannya bilamana diperlukan (Sulistyo-Basuki, 2003:15).

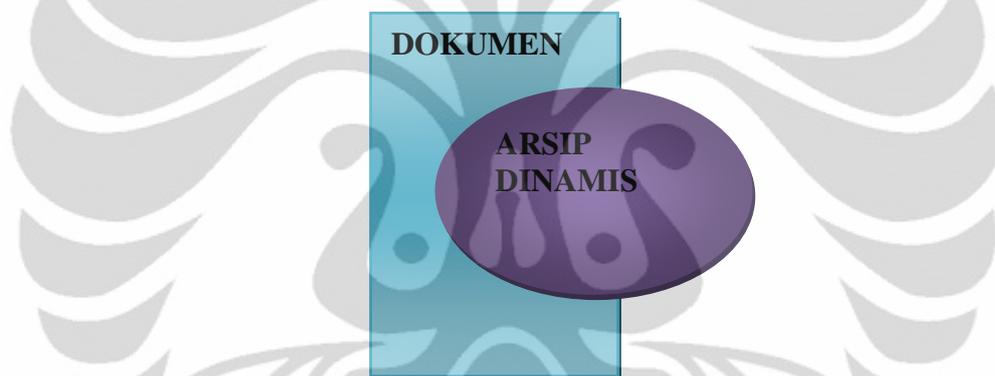
2.1.2 Dokumen dan Data

Agar tidak menimbulkan bias makna antara arsip dinamis, dokumen, dan data maka kali ini akan dijelaskan mengenai definisi dari dokumen dan data. Istilah dokumen dapat digunakan di berbagai cara. Namun definisi yang sangat membantu untuk mengartikan dokumen diungkapkan oleh Robek, Brown, dan Stephens (1995:4), menyatakan bahwa dokumen adalah unit terkecil dari pemberkasan, umumnya surat tunggal, formulir, atau *item* lain yang berada dalam sistem pemberkasan. Dokumen meliputi:

- Segala sesuatu yang ada tulisannya;

- Segala sesuatu yang terdapat marka, angka, atau lubang (*perforation*) yang memiliki makna bagi orang yang memiliki kualifikasi untuk menafsirkannya;
- Segala sesuatu yang dapat menghasilkan suara, citra, atau tulisan, dengan atau tanpa bantuan alat;
- Sebuah peta, rencana, gambar, atau foto (Kennedy & Schauder, 1998).

Formulir pendaftaran, surat, *invoice*, buku catatan, dan buku besar semuanya adalah dokumen. Semuanya itu juga dapat dikatakan sebagai arsip dinamis. Sedangkan formulir kosong, gambar kartu pos, poster iklan, dan buku rujukan juga semuanya dokumen, tetapi tidak termasuk arsip dinamis.



Gambar 2.1 Hubungan antara arsip dinamis dan dokumen

Sumber: Shepherd & Yeo, *Managing Records: a handbook of principles and practice*, 2005: p.14

Sebuah formulir dapat menjadi arsip dinamis jika sudah dilengkapi dan dikirimkan untuk memulai beberapa tindakan, kartu pos dapat menjadi arsip dinamis jika sudah digunakan untuk mengirim pesan. Tidak semua dokumen adalah arsip dinamis. Dokumen dapat dikatakan arsip dinamis apabila berpartisipasi dalam aktivitas bisnis.

Data adalah fakta mentah atau angka, biasanya diwakili secara formal. Data khas adalah nama, judul, lokasi, tanggal, jumlah, biaya, dan sebagainya. Elemen data biasanya diatur menggunakan pasangan, dengan pasangan masing-masing terdiri dari sebuah *nama elemen* (misalnya, 'lokasi' atau 'harga') dan nilai (misalnya, 'Depok' atau 'Rp 5000,-').

Di era pra-komputer, pemeliharaan data sebagian besar terbatas pada format dokumenter. Data biasanya disimpan pada kartu indeks, dan diolah secara manual menggunakan analisis tabel di atas kertas. Sistem komputer yang memungkinkan data yang akan dijaga secara independen dari format dokumenter.

Data sering diambil dari arsip dinamis dan kadang-kadang dari dokumen lain untuk pengolahan dan analisis dalam sistem informasi terkini. Data diambil dari arsip dinamis yang pada akhirnya berasal dari aktivitas bisnis, namun data yang digunakan dengan cara ini bukan merupakan bukti. Data elektronik dalam sistem informasi itu dinamis, dalam arti bahwa data dapat dimanipulasi dan diperbaharui, sedangkan arsip dinamis itu stabil dan tetap pada waktunya (Shepherd & Yeo, 2005).

2.2 Penyimpanan Arsip Dinamis

Setiap organisasi atau perusahaan tentu perlu memelihara dan menjaga keutuhan arsip dinamis milik mereka. Dengan demikian arsip dinamis perlu disimpan dengan baik agar apabila suatu saat diperlukan dapat diakses dengan cepat. Sistem penyimpanan arsip dinamis terdiri dari sentralisasi, desentralisasi, dan kombinasi. Sistem sentralisasi adalah kegiatan pengelolaan dan penyimpanan arsip dinamis dipusatkan pada satu unit bisnis. Seluruh arsip dinamis dari perusahaan disimpan secara bersama-sama. Dengan sistem sentralisasi maka perusahaan dapat menghemat ruang dan peralatan sebab semua arsip dinamis dari masing-masing unit bisnis hanya akan dikelola oleh satu unit bisnis. Dengan pengelolaan yang berpusat ini maka sistem penyimpanan dari berbagai macam arsip dapat diseragamkan dan setiap duplikasi yang ada akan dapat langsung dimusnahkan. Namun penerapan sistem sentralisasi hanya akan efektif apabila diterapkan pada perusahaan skala kecil. Apabila ada sebuah unit bisnis yang memerlukan arsip dinamis untuk melakukan pekerjaan mereka maka akan membutuhkan waktu yang lama untuk memperolehnya. Setiap unit bisnis yang membutuhkan arsip dinamis harus mendatangi tempat penyimpanan sentral yang dimiliki perusahaan tersebut. Pada perkembangannya sistem sentralisasi yang murni agak sukar untuk dilakukan, sebab begitu banyak arsip dinamis dari masing-masing unit bisnis yang sukar dipisahkan dari unit bisnis penciptanya.

Dalam sistem desentralisasi setiap unit bisnis berhak untuk membuat kebijakan pengelolaan arsip dinamis sendiri yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Penerapan sistem ini sangat bermanfaat untuk perusahaan yang besar dan terpisah-pisah letaknya. Kebutuhan akan arsip dinamis pun dapat dengan cepat dilayani sebab penyimpanan arsip dinamis berada di unit bisnis masing-masing. Oleh karena itu perusahaan harus mengeluarkan dana yang besar untuk menyediakan peralatan arsip dinamis di setiap unit bisnis. Pelatihan-pelatihan pun harus dilakukan untuk setiap karyawan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip dinamis agar kebijakan pengelolaan arsip dinamis tetap diterapkan di seluruh unit bisnis perusahaan.

Selain sistem sentralisasi dan desentralisasi terdapat juga sistem yang merupakan kombinasi dari kedua sistem tersebut. Beberapa perusahaan sudah menerapkan sistem kombinasi ini. Hal ini diterapkan berdasarkan kebutuhan untuk mengakses arsip dinamis. Apabila arsip dinamis masih sangat dibutuhkan maka penyimpanan dilakukan pada unit bisnis masing-masing. Ketika penggunaannya sudah mulai menurun maka akan disimpan di tempat penyimpanan sentral. Sentralisasi akan sangat baik diterapkan untuk arsip dinamis yang sudah jarang digunakan untuk aktivitas bisnis (Sulistyo-Basuki, 2003).

Tempat penyimpanan arsip dinamis dikenal dengan nama *records centre* atau pusat arsip dinamis. Pusat arsip dinamis harus merupakan tempat penyimpanan yang secara fisik aman untuk melindungi arsip dinamis. Pusat arsip dinamis terdiri dari 3 pilihan yaitu:

1. Penyimpanan *On-site*

Jenis pusat arsip dinamis ini menggunakan ruangan yang tersedia di perusahaan yang bersangkutan. Ruangan tersebut harus memenuhi persyaratan fisik dan lingkungan untuk menyimpan arsip dinamis. Jenis ini cocok bagi perusahaan yang memiliki arsip dinamis dalam jumlah sedikit.

2. Penyimpanan *Off-site*

Pada jenis pusat arsip dinamis ini, perusahaan harus mendirikan ruangan untuk menyimpan arsip dinamis. Biasanya lokasi penyimpanan jauh dari kota dengan maksud untuk menghemat biaya.

Pusat arsip dinamis ini disiapkan untuk menangani arsip dinamis dalam jumlah besar.

3. Penyimpanan Komersil

Pusat arsip dinamis ini dikelola oleh pihak swasta. Perusahaan dapat membuat kontrak kerja dengan perusahaan yang menyediakan layanan tersebut atau menyewa tempat yang dikelola suatu perusahaan untuk digunakan sebagai tempat penyimpanan arsip dinamis (Shepherd & Yeo, 2005).

2.3 Layanan Akses Arsip Dinamis

Ketika arsip dinamis sudah disimpan di pusat arsip dinamis maka karyawan pusat arsip dinamis bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip dinamis tersebut. Hanya karyawan pusat arsip dinamis yang boleh melakukan kegiatan di pusat arsip dinamis. Hal ini dilakukan dengan maksud menjaga keamanan arsip dinamis milik perusahaan dari ancaman orang-orang yang tidak berkepentingan. Apabila ada karyawan atau unit bisnis yang ingin meminjam arsip dinamis maka harus menghubungi karyawan pusat arsip dinamis. Kegiatan meminjam arsip dinamis ini dikenal dengan layanan akses arsip dinamis. Akses ke arsip dinamis dapat dibatasi untuk melindungi:

- Informasi pribadi dan privasi
- Hak kekayaan intelektual dan kerahasiaan komersial
- Keamanan properti (fisik, keuangan)
- Bagian keamanan
- Hukum dan hak profesional (ISO 15489-2)

Sebuah pusat arsip dinamis dianggap baik dilihat dari kemampuan temu balik arsip dinamisnya. Prosedur untuk meminta arsip dinamis, meminjam, dan tindakan lanjutan merupakan syarat utama untuk temu balik yang efisien. Arsip dinamis yang ingin digunakan dapat diminta melalui telepon, *email*, atau datang sendiri. Apa pun bentuk permintaan yang digunakan, pemohon harus bersedia memberikan informasi kepada karyawan pusat arsip dinamis sebagai berikut:

- Nomor boks (yang ditentukan oleh pusat arsip dinamis dan dicatat pada formulir transfer arsip dinamis yang dikembalikan ke unit pengirim arsip dinamis).
- Judul folder atau deskripsinya.
- Nama, bagian, lokasi, dan nomor telepon peminta arsip dinamis.
- Perkiraan waktu peminjaman arsip dinamis sehingga waktu penagihan dapat dicatat pada formulir (Sulistyo-Basuki, 2003:305).

Bila permintaan dilakukan melalui telepon atau *email*, karyawan pusat arsip dinamis akan mengisi formulir peminjaman berkas arsip dinamis, bila pemakai datang sendiri maka ia harus mengisi sendiri formulir peminjaman berkas arsip dinamis. Berkas arsip dinamis yang dipinjam dicatat secara manual atau secara elektronik. Setelah dipinjam, karyawan pusat arsip dinamis akan mencatat formulir kemudian menjajarkan formulir menurut tanggal pengembalian. Dalam sistem manual, berkas arsip dinamis yang dipinjam menggunakan formulir peminjaman rangkap empat. Lembar pertama disimpan si pemakai, lembar kedua dimasukkan ke berkas yang dipinjam untuk mengenali peminjamnya, lembar ketiga disimpan pada boks kartu keluar, dan lembar keempat disimpan pada boks yang disusun menurut tanggal kembali. Lazimnya berkas arsip dinamis dipinjamkan selama dua minggu, namun masih dapat diperpanjang.

Dalam hal peminjaman arsip dinamis harus jelas siapa yang memiliki akses dan siapa yang boleh meminjam arsip dinamis jenis tertentu dari pusat arsip dinamis. Arsip dinamis semacam surat jaminan mungkin digunakan oleh berbagai unit bisnis, namun bagian yang mengirimkannya ke pusat arsip dinamislah yang berhak menariknya walaupun mungkin dibutuhkan unit bisnis lain. Bagi unit bisnis yang membutuhkan suatu arsip dinamis dari unit bisnis yang berbeda harus memperoleh izin dari bagian yang bertanggung jawab. Misalnya bila bagian pemasaran memerlukan salinan sebuah surat tagihan, maka bagian keuangan memberi otorisasi penarikan surat tagihan tersebut.

Untuk mengelola pusat arsip dinamis sebaiknya ditunjuk satu orang yang bertanggung jawab atas pengelolaannya sesuai dengan petunjuk perusahaan bersangkutan. Petunjuk tersebut harus tertulis, serta disebar dan dilaksanakan. Semua karyawan pada semua tingkat manajemen harus diinformasikan tentang

ketentuan yang harus diikuti ketika mereka meminta dokumen atau memberikan dokumen ke pusat arsip dinamis. Bila seseorang meminta akses sebuah arsip dinamis, maka orang tersebut harus memenuhi ketentuan yang telah ditentukan.

Ketentuan tersebut mencakup:

- Bila tinjauan arsip dinamis tentang seseorang diminta oleh perorangan, maka diperlukan dua bentuk identifikasi bila individu yang dimintai tinjauan tidak dikenal; dalam hal demikian perlu pengisian formulir otorisasi.
- Bila salinan (kopi) arsip dinamis seseorang diminta oleh orang lain maka dua formulir identifikasi diperlukan bila individu yang dimintai kopi tidak dikenal; dalam hal ini diperlukan formulir otorisasi dan tanda terima salinan.
- Bila peminta tersebut adalah karyawan perusahaan yang karena pekerjaannya perlu meninjau, mengkopi, atau meminjam sebuah arsip dinamis, maka perlu tanda terima untuk peninjauan, pengkopian, atau peminjaman.
- Bila permintaan dilakukan melalui *email*, maka legitimasi peminta perlu diverifikasi, dan bila perlu izin tertulis pelepasan arsip dinamis perlu dibuat.
- Bila arsip dinamis tersebut merupakan arsip dinamis rahasia, maka hanya orang yang berwenang saja yang diizinkan memeriksa arsip dinamis. Dalam hal ini perlu membuat daftar pejabat yang berwenang dan nama peminta arsip dinamis harus tercantum dalam senarai.
- Dalam hal lain, karyawan pusat arsip dinamis harus memberikan persetujuan berdasarkan kasus demi kasus. Semuanya dilakukan secara tertulis dan tercatat (Sulistyo-Basuki, 2003:226-227).

2.4 Kepuasan Karyawan

Suatu layanan akan mempunyai hubungan yang sangat erat antara pengguna dan pemberi layanan. Hal ini disebabkan karena adanya kenyataan bahwa proses pemberian pelayanan dan penerimaan terjadi pada waktu yang bersamaan. Misalnya ketika layanan akses arsip dinamis di Filing Room

Departemen Pengadaan Perusahaan ABC diterima oleh para karyawan Perusahaan ABC, saat bersamaan layanan tersebut juga diberikan oleh karyawan Filing Room. Oleh karena karyawan Perusahaan ABC mengalami secara fisik pada proses pemberian layanan maka persepsi mereka terhadap layanan terpengaruh oleh beberapa faktor, antara lain keadaan lingkungan, penampilan karyawan Filing Room, peralatan yang dipakai dalam proses pelayanan dan sebagainya.

Definisi mengenai kepuasan pengguna begitu banyak dikemukakan oleh para ahli. Meskipun terlihat berbeda namun pada dasarnya definisi-definisi tersebut adalah sama. Perbedaan yang terjadi biasanya disebabkan karena masing-masing ahli tersebut meninjau kepuasan pengguna dari sudut pandang yang berbeda. Churchill dan Suprenant (1982) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai suatu sikap pengguna, yakni setelah merasakan pelayanan. Kemudian Day (Tse dan Wilton, 1998) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Oliver (Supranto, 2001:233-234) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Menurut Kotler (1997:40) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Selanjutnya Gerson (2002:3) menyatakan bahwa kepuasan adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

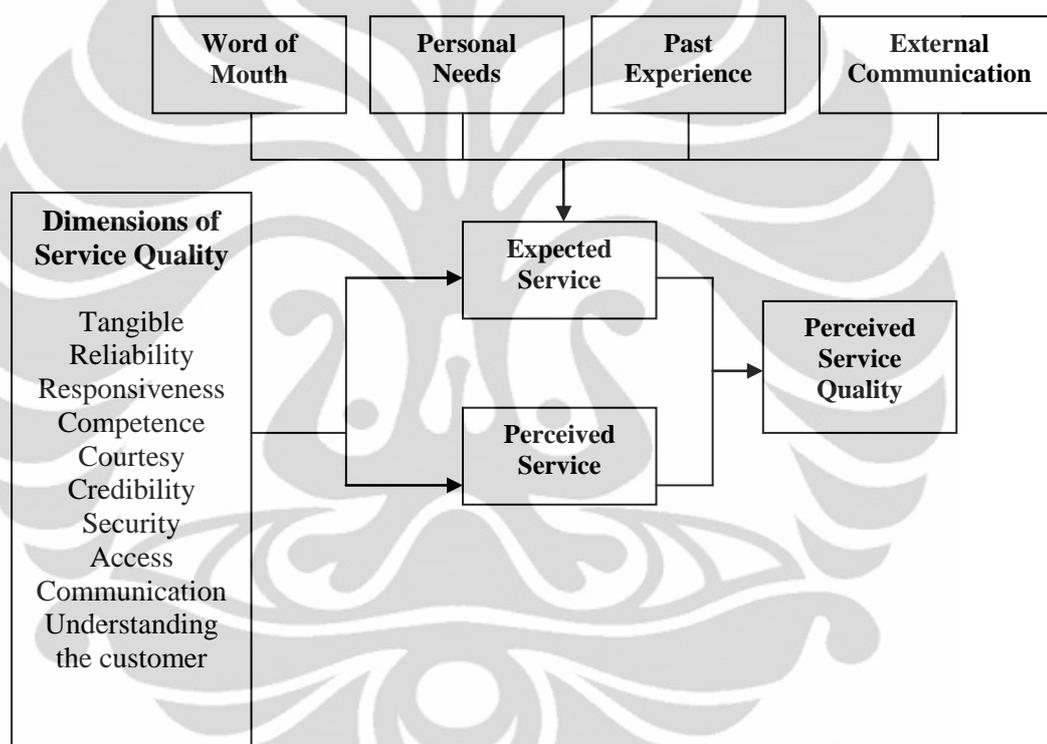
Dari setiap uraian definisi mengenai kepuasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pengguna akan kecewa, bila sesuai dengan harapan, pengguna akan puas, bila kinerja melebihi harapan, pengguna akan sangat puas. Dalam hal ini adanya interaksi antara kepuasan karyawan Perusahaan ABC dengan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC.

Parasuraman dkk. (tahun 1985) mengidentifikasi sepuluh faktor utama untuk mengukur kepuasan. Kesepuluh faktor tersebut meliputi:

- *Reliability*, yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
- *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan layanan tertentu.
- *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
- *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan sebagainya).
- *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pengguna layanan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna.
- *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pengguna.
- *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pengguna layanan.
- *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa.

Pada perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk. menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada tersebut di atas dapat dirangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* adalah kemauan atau kesediaan staf perusahaan untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan semestinya. *Assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi,

kesopanan, respek terhadap pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan perusahaan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Sedangkan *tangible* adalah bukti wujud fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi. Pada kesepuluh dimensi kualitas pelayanan bila dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pengguna layanan dapat digambarkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Penilaian Pengguna Layanan terhadap Kualitas Layanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pengguna layanan (Zeithaml, 1990), yaitu:

- a. Apa yang didengar oleh pengguna layanan mengenai suatu layanan (*word of mouth*)
- b. Karakteristik dari pengguna layanan yang berbeda-beda (*personal needs*)
- c. Pengalaman masa lalu ketika menerima layanan tersebut (*past experience*)

- d. Komunikasi dalam bentuk janji yang pernah diberikan atau pemberitahuan dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna layanan (*external communications*)

2.5 Model SERVQUAL

Servqual atau *Service Quality* adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. Servqual mengukur persepsi dan harapan pengguna layanan yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

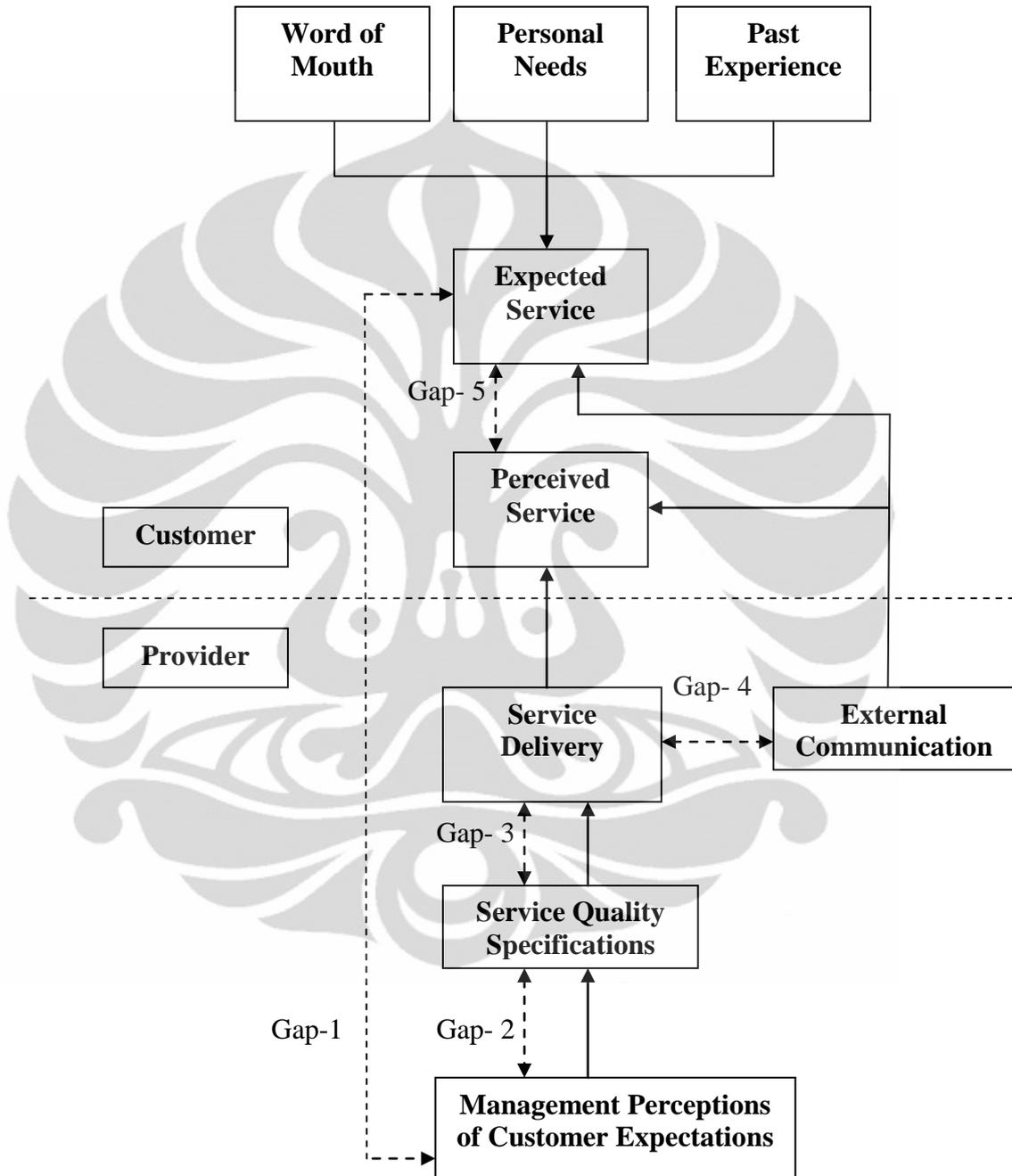
Instrumen Servqual terdiri dari dua bagian, yaitu bagian pertama merupakan pernyataan atau pertanyaan untuk mengukur harapan pengguna layanan terhadap suatu layanan yang umumnya terdiri dari 22 pernyataan, dan bagian keduanya berisi pernyataan untuk mengukur persepsi pengguna layanan yang juga terdiri dari 22 pernyataan atau mengikuti jumlah pernyataan dari bagian kesatu. Kedua bagian ini masing-masing mengandung pernyataan yang berkaitan dengan kelima dimensi pada Servqual. Cakupan dari masing-masing dimensi tersebut disajikan sebagai berikut:

Dimensi	Pernyataan
<i>Tangible</i>	1 sampai 4
<i>Reliability</i>	5 sampai 9
<i>Responsiveness</i>	10 sampai 13
<i>Assurance</i>	14 sampai 17
<i>Emphaty</i>	18 sampai 22

Para pengguna layanan akan diminta untuk melengkapi 22 pernyataan tersebut sesuai dengan harapan dan persepsi mereka terhadap suatu layanan. Penilaian masing-masing pernyataan menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju/sangat tidak penting) sampai 7 (sangat setuju/sangat penting).

Pada tahun 1985, A. Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valerie A. Zeithaml menerbitkan sebuah artikel dalam *Journal of Marketing* yang berjudul "*A Conceptual Model of Service Quality and Implications for future Research*".

Dalam artikel tersebut mereka mengemukakan konsep 5 kesenjangan kualitas layanan (*five service quality gaps*). Kelima kesenjangan tersebut digambarkan pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Gaps Model Servqual

Pada kesenjangan 1 (*Gap-1*) dijelaskan mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen perusahaan. Kesenjangan tersebut terjadi akibat manajemen perusahaan salah mengerti apa yang menjadi

harapan para pengguna layanan perusahaan. Mengapa terjadi *gap-1*? Banyak alasan mengapa *gap* ini terjadi, satu diantaranya adalah tidak ada interaksi manajemen secara langsung dengan pengguna layanan, atau tidak mau bertanya kepada pengguna layanan mengenai apa yang diharapkannya. Kesalahan persepsi pihak manajemen ini membawa akibat terhadap pengambilan keputusan dan alokasi sumberdaya yang salah, sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan pengguna layanan karena layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pengguna layanan. Langkah yang dapat diambil untuk mengurangi *gap-1* ini adalah dengan mendapatkan informasi apa yang diharapkan oleh pengguna layanan. Kemudian kesenjangan 2 (*Gap-2*) adalah kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Kesenjangan itu terjadi sebagai akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan atas harapan para pengguna layanan ke dalam bentuk spesifikasi kualitas layanan. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pengguna layanan, tetapi tidak tepat dalam menetapkan standar pelaksanaan spesifik. Hal ini dapat disebabkan karena tiga faktor, yaitu:

- Tidak adanya komitmen total manajemen terhadap layanan
- Kekurangan sumber daya
- Adanya kelebihan permintaan

Bila standar pelayanan tidak disusun atau standar pelayanan yang ada tidak mencerminkan harapan pengguna layanan, maka pengguna layanan akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Untuk memperkecil *gap-2* ini, maka harus ditetapkan standar kinerja yang mencerminkan harapan dari pengguna layanan sehingga persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan akan meningkat.

Kesenjangan 3 (*Gap-3*) adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Keberadaan kesenjangan tersebut diakibatkan oleh ketidakmampuan sumberdaya manusia untuk memenuhi standar kualitas pelayanan. Walaupun prosedur dan arahan telah ditetapkan untuk melayani para pengguna layanan dengan baik, namun tidak bisa dipastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar. Ada beberapa penyebab terjadinya *gap* ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, atau bahkan tidak ada keinginan untuk memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Bila

pelaksanaan pelayanan gagal memenuhi standar, berarti pelayanan yang diberikan juga gagal memenuhi harapan pengguna layanan. Standar layanan harus didukung oleh sarana yang memadai (sumber daya manusia, sistem, dan teknologi) dan agar lebih efektif maka kinerja para karyawan harus diukur dan diberikan kompensasi berdasarkan prestasi atau kinerjanya. Kesenjangan 4 (*Gap-4*) adalah kesenjangan pemberian pelayanan kepada pengguna dan komunikasi eksternal. Kesenjangan tersebut terbentuk karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi semua janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi atau dapat dikatakan perbedaan antara janji dan kenyataan. Kesenjangan 5 (*Gap-5*), kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kenyataan yang diterima. Kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan pengguna layanan. Diantara lima kesenjangan tersebut, kesenjangan kelima adalah yang terpenting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan menghilangkan kesenjangan kesatu hingga kesenjangan keempat.

Model Servqual ini pertama kali dibangun atas asumsi bahwa pengguna membandingkan kinerja atribut layanan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas layanan keseluruhan akan meningkat. Ringkasnya model ini menganalisis kesenjangan (*gap*) antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan atau yang dirasakan (Gronroos, 1990).

Dari definisi masing-masing kesenjangan seperti yang diuraikan di atas, kesenjangan 5 yaitu kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan merupakan titik perhatian utama. Tahun 1988, Parasuraman, Zeithaml dan Berry menerbitkan lagi dalam *Journal of Retailing*, artikel yang berjudul "*SERVQUAL : Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Dalam artikel tersebut mereka mengemukakan pendekatan dengan mendefinisikan dan mengukur, baik kinerja (*perceived performance=P*) layanan yang diterima pengguna layanan dan layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan (*customer expectation=E*). Kunci untuk memaksimalkan kualitas adalah dengan memaksimalkan selisih antara dua hasil pengukuran itu ($P-E$) atau dengan kata lain memaksimalkan kelebihan layanan

yang diterima oleh pengguna layanan dibandingkan dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan tersebut. Parasuraman dkk. menggunakan lima dimensi pokok untuk mengukur kepuasan, yakni : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Pengukuran kepuasan menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan-perbedaan diantara nilai yang diberikan para pengguna layanan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan ini bagi masing-masing pengguna layanan dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Kelima dimensi pokok yang dirangkum oleh Parasuraman dkk. tersebut, dapat dihitung untuk semua responden dengan jalan menghitung rata-rata skor Servqual pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi layanan. Melalui analisis terhadap berbagai skor kesenjangan (*gap score*) ini, perusahaan tidak hanya dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap keseluruhan layanannya sebagaimana dipersepsikan pengguna, namun juga dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan.

Skor Servqual yang merupakan *gap score* antara nilai persepsi dan nilai harapan dapat membantu untuk mendiagnosa dimana perbaikan kinerja akan ditargetkan. *Gap score* dengan nilai negatif yang tinggi memperoleh prioritas untuk perbaikan kinerjanya. Sebaliknya jika *gap score* bernilai positif maka dapat diketahui kelebihan (*over-supplying*) dalam memberikan perlakuan atas atribut tersebut. Hal ini dapat menjadi evaluasi untuk menyebarkan (*redeployment*) sumberdaya dalam memperbaiki atribut-atribut yang kinerjanya rendah.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi analitik kuantitatif. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Penelitian survei berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan, sikap, atau opini dari suatu populasi tertentu dengan meneliti satu sampel dari populasi tersebut. Penelitian survei ini meliputi studi-studi *cross-sectional* dan *longitudinal* yang menggunakan kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data, dengan tujuan untuk menggeneralisasi populasi berdasarkan sampel yang sudah ditentukan (Babbie, 1990). Pada penelitian ini menggunakan rancangan *cross-sectional* atau penelitian lintas-bagian karena penelitian lintas-bagian menekankan kepada penelitian di satu titik tertentu (*a point in time*) terhadap beberapa variabel, melintasi berbagai persoalan yang diduga berkaitan dengan satu fenomena tertentu. Ciri khas dari sebuah penelitian lintas-bagian adalah:

- Meneliti lebih dari satu persoalan atau kasus yang menyangkut suatu fenomena, untuk menemukan variasi nilai.
- Pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu, satu kali, dan secara bersamaan (atau setidaknya dalam jangka waktu yang berdekatan).
- Penelitian lintas-bagian cocok untuk menemukan pola keterkaitan atau asosiasi antar beberapa hal atau antar variabel.
- Penelitian lintas-bagian perlu menggunakan kuantifikasi terhadap data yang ditemukan di lapangan (Pendit, 2003).

Selain dengan survei, peneliti juga melakukan observasi, yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi yang tidak berstruktur, yaitu observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan

diobservasi. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel independen atau bebas pada penelitian ini adalah lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan yang menjadi variabel terikatnya atau dependen adalah kepuasan karyawan yang berasal dari harapan dan persepsi karyawan.

3.3 Hipotesis

Setiap dimensi yang tercakup dalam metode Servqual pada layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC yang terdiri dari *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC. Variasi nilai variabel X berhubungan positif dengan nilai variabel Y. Dalam pernyataan ini, X merupakan variabel independen dan Y sebagai variabel dependen.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah para karyawan Perusahaan ABC yang menjadi pengguna layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan. Untuk pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode pengambilan sampel yang tidak acak atau *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Sesuai dengan namanya, sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Dalam hal ini sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan-pertimbangan tersebut dengan kriteria tertentu, yaitu:

- Karyawan Departemen Pengadaan Perusahaan ABC yang pernah merasakan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan.

- Karyawan unit bisnis dan departemen lain yang pernah merasakan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan.

Pada akhirnya besar sampel yang memenuhi kriteria adalah 50 karyawan yang terdiri dari 25 karyawan Departemen Pengadaan dan 25 karyawan dari unit bisnis dan departemen lain. Dalam hal pengambilan sampel, Mantra dan Kasto (1989) menyatakan bahwa jumlah minimal untuk perkiraan jumlah sampel adalah sebanyak 30. Dengan demikian pada penelitian ini, peneliti menetapkan untuk mengambil sampel sebanyak 50 karyawan Perusahaan ABC yang telah memenuhi kriteria.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan observasi. Kuesioner atau yang juga dikenal sebagai angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya, dan harus diisi oleh responden. Untuk memperkuat hasil yang didapat dari kuesioner maka peneliti juga melakukan observasi langsung, yaitu observasi yang dilakukan peneliti terhadap objek yang diteliti tanpa perantara. Alat pengumpulan data dalam observasi ini berupa catatan informal yang merupakan pencatatan yang dilakukan untuk observasi tidak berstruktur. Melalui teknik-teknik pengumpulan data tersebut maka akan didapat data primer, yaitu data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi.

3.5.1 Penyusunan Instrumen Penelitian

Dalam melakukan pengukuran kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan maka digunakan alat ukur kuesioner yang diberikan kepada karyawan selaku responden yang terpilih dan diisi oleh responden pada waktu itu juga. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk pertanyaan tertutup atau *closed-ended questions*, yaitu meminta responden membuat pilihan di antara satu set alternatif tertentu yang telah ditetapkan oleh

peneliti. Adapun keuntungan dari kuesioner dengan pertanyaan tertutup adalah sebagai berikut:

- Jawaban terstandar dan dapat dibandingkan dari orang ke orang.
- Jawaban mudah diberi kode dan bahkan sering dapat diberi kode secara langsung dalam kuesioner dan karenanya akan memudahkan analisis data.
- Menghemat waktu bagi responden dan bagi peneliti. Di samping itu juga menghemat biaya.
- Responden lebih sering jelas tentang arti pertanyaan dan kategori respon.
- Jawaban secara relatif lengkap dan sedikit respon yang tidak relevan diterima.

Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu yang pertama untuk mengukur harapan atau ekspektasi karyawan dan yang kedua untuk mengukur persepsi dari pelayanan. Kedua kuesioner tersebut menggunakan model Servqual yang dipakai oleh Parasuraman dkk., yang telah diterjemahkan dan disesuaikan ke dalam lima dimensi. Pertanyaan harapan maupun persepsi untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, pernyataan nomor 1-4:
 - Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern
 - Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih
 - Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi
 - Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis
2. *Reliability*, pernyataan nomor 5-9:
 - Filing Room mampu memenuhi layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan
 - Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis
 - Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit
 - Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan

- Karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikan masalah
3. *Responsiveness*, pernyataan nomor 10-13:
- Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna
 - Karyawan Filing Room tidak menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna
 - Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan
 - Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama
4. *Assurance*, pernyataan nomor 14-17:
- Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan
 - Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas
 - Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya
 - Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan
5. *Emphaty*, pernyataan nomor 18-22:
- Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati
 - Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan pengguna layanan
 - Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan
 - Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna
 - Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi

Pengukuran skor menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Skala jawaban untuk pertanyaan harapan dan persepsi adalah dari skala 1 hingga 7, dimana 1 menyatakan sangat tidak setuju atau sangat tidak

penting dan 7 menyatakan sangat setuju atau sangat penting. Dijelaskan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Setuju/Tidak Penting
- 3 = Kurang Setuju/Kurang Penting
- 4 = Biasa Saja
- 5 = Cukup Setuju/Cukup Penting
- 6 = Setuju/Penting
- 7 = Sangat Setuju/Sangat Penting

3.5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memberikan keyakinan bahwa alat ukur yang digunakan dapat berfungsi pada waktu sekarang dengan kecermatan yang baik. Penghitungan dilakukan dengan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlatin*. Penilaian dilakukan untuk kedua kelompok pertanyaan, baik untuk pertanyaan harapan dan pertanyaan persepsi. Peneliti melakukan uji validitas terhadap sepuluh responden. Berikut hasil uji validitas berdasarkan lampiran 2 dan 3.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Tangible

No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan	No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan
H1_1	1,000	0,632	Valid	P1_1	0,872	0,632	Valid
H1_2	1,000	0,632	Valid	P1_2	0,678	0,632	Valid
H1_3	1,000	0,632	Valid	P1_3	0,750	0,632	Valid
H1_4	1,000	0,632	Valid	P1_4	0,745	0,632	Valid

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Reliability

No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan	No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan
H2_1	0,808	0,632	Valid	P2_1	0,682	0,632	Valid
H2_2	0,922	0,632	Valid	P2_2	0,827	0,632	Valid
H2_3	0,922	0,632	Valid	P2_3	0,883	0,632	Valid
H2_4	0,880	0,632	Valid	P2_4	0,906	0,632	Valid
H2_5	0,922	0,632	Valid	P2_5	0,959	0,632	Valid

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Responsiveness

No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan	No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan
H3_1	0,742	0,632	Valid	P3_1	0,649	0,632	Valid
H3_2	0,707	0,632	Valid	P3_2	0,944	0,632	Valid
H3_3	0,721	0,632	Valid	P3_3	0,913	0,632	Valid
H3_4	0,901	0,632	Valid	P3_4	0,783	0,632	Valid

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Assurance

No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan	No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan
H3_1	0,742	0,632	Valid	P3_1	0,649	0,632	Valid
H3_2	0,707	0,632	Valid	P3_2	0,944	0,632	Valid
H3_3	0,721	0,632	Valid	P3_3	0,913	0,632	Valid
H3_4	0,901	0,632	Valid	P3_4	0,783	0,632	Valid

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kusioner Harapan dan Persepsi Dimensi Emphaty

No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan	No	Nilai Hitung r	Nilai tabel r	Keterangan
H5_1	0,716	0,632	Valid	P5_1	0,710	0,632	Valid
H5_2	0,928	0,632	Valid	P5_2	0,957	0,632	Valid
H5_3	0,928	0,632	Valid	P5_3	0,857	0,632	Valid
H5_4	0,996	0,632	Valid	P5_4	0,903	0,632	Valid
H5_5	0,716	0,632	Valid	P5_5	0,782	0,632	Valid

Uji reliabilitas kusioner dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap alat pengumpul data. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap sepuluh responden dengan hasil nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,632 (lihat lampiran 2 dan 3). Dengan demikian semua kusioner reliabel. Semua pengujian validitas dan reliabilitas tersebut dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.

3.6 Pemrosesan Data

Data yang telah terkumpul melalui tahap pengumpulan data kemudian diproses melalui tahapan sebagai berikut:

- Penyuntingan Data

Meneliti seluruh data yang ada, apakah sudah benar, jelas, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan penelitian. Yang diperiksa kembali adalah kelengkapan, konsistensi, ketepatan, keseragaman, dan relevansi.

- Pengkodean Data

Pengkodean adalah suatu tahap kunci dalam penelitian kuantitatif. Pengkodean adalah suatu proses pengklasifikasian tanggapan atau jawaban menjadi kategori yang lebih bermakna. Pemberian kode dilakukan pada setiap data yang telah terkumpul sesuai dengan pertanyaan dan kelompok serta kategorinya.

- Tabulasi

Setelah data diatur, perlu diringkas dan dipadatkan dengan membuat matriks, diagram atau tabel. Tabulasi hanya menyajikan hitungan frekuensi atau perkiraan numerik tentang distribusi dari satu hal. Tabulasi kemudian digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkannya dalam suatu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasi. Analisis data mempunyai dua tujuan, yakni meringkas dan menggambarkan data dan membuat inferensi dari data untuk populasi dari mana sampel ditarik. Kegunaan analisis ialah mereduksikan data menjadi perwujudan yang dapat dipahami dan ditafsir dengan cara tertentu hingga relasi masalah penelitian dapat ditelaah serta diuji. Analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu:

- Analisis dengan statistik deskriptif

Digunakan analisis prosentase dari seluruh responden yang diambil untuk penelitian, dimana akan menggambarkan bagaimana komposisinya ditinjau dari beberapa segi, secara umum yaitu: jenis kelamin, kategori

karyawan, dan sebagainya. Selanjutnya analisis statistik deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan tingkat rata-rata kepuasan responden yang mendapat layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan jalan membandingkan tingkat rata-rata dari harapan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis, dengan tingkat rata-rata dari apa yang dialami sesungguhnya atau persepsi selama menerima layanan akses arsip dinamis.

Rumus Servqual = Persepsi – Harapan

Catatan: Servqual = 0 (Layanan cukup memuaskan)

Servqual > 0 (Layanan sangat memuaskan)

Servqual < 0 (Layanan kurang memuaskan)

- Analisis dengan statistik korelasi

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan seberapa eratnya hubungan itu, serta signifikan atau tidaknya hubungan itu. Analisis dengan cara ini dilakukan antara variabel bebas dari dimensi Servqual yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* dengan variabel terikat yaitu kepuasan. Untuk analisis korelasi peneliti menggunakan koefisien korelasi Kendall atau *Kendall's Coefficient of (Rank) Correlation*. Kuat lemahnya tingkat keamatan hubungan antara variabel bebas (X) dan terikat (Y) diterangkan berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi dari *Guilford Emperical Rulesi*.

Tabel 3.6 Tingkat Keamatan Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Nilai Korelasi (r)	Keterangan
0,00 - < 0,20	Hubungan sangat lemah
≥ 0,20 - < 0,40	Hubungan rendah
≥ 0,40 - < 0,70	Hubungan sedang/cukup
≥ 0,70 - < 0,90	Hubungan kuat/tinggi
≥ 0,90 - ≤ 1,00	Hubungan sangat kuat/tinggi

3.8 Jadwal Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 5 bulan (Januari 2011 – Mei 2011). Jadwal penelitian disesuaikan dengan situasi dan kondisi peneliti serta lapangan. Jadwal atau tahapan penelitian dalam pengertian ini adalah jangka waktu yang digunakan selama penelitian.



BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan ABC

Perusahaan ABC merupakan perusahaan minyak bumi dan gas alam terpadu terbesar di dunia. Perusahaan ABC dan afiliasi-afiliasinya hadir pada skala global. Perusahaan ABC mengoperasikan fasilitas-fasilitas dan memasarkan produk-produk di seluruh dunia serta mengeksplorasi minyak dan gas alam di enam benua. Untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan energi dunia, Perusahaan ABC terlibat dalam eksplorasi dan produksi minyak mentah dan gas alam, pengolahan produk-produk minyak bumi, transportasi dan penjualan minyak mentah, gas alam, dan produk-produk minyak bumi.

Kegiatan-kegiatan dari Perusahaan ABC antara lain adalah:

- **Eskplorasi**

Strategi eksplorasi Perusahaan ABC adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi peluang-peluang berkualitas tertinggi di seluruh dunia.

- **Pengembangan**

Perusahaan ABC terus berfokus pada keputusan-keputusan investasi yang disiplin dan eksekusi proyek-proyek berorientasi industri untuk mendapatkan hasil maksimal dari proyek-proyek industri hulu.

- **Produksi**

Perusahaan ABC menerapkan teknologi dan sistem manajemen operasi hemat biaya agar dapat memaksimalkan hasil pengelolaan hidrokarbon secara komersil.

- **Pemasaran Gas dan Sumber Energi Alami**

Perusahaan ABC memanfaatkan jaringan para ahli niaga dan sumber informasi mengenai pasar energi global agar dapat menangkap sepenuhnya nilai pasar gas dan energi yang terus tumbuh.

- **Kilang dan Pasokan**

Perusahaan ABC memadukan jaringan global pabrik, kilang produksi, sistem transportasi dan pusat distribusi yang handal dan efisien untuk

dapat menyediakan bahan bakar, pelumas, bahan baku industri dan produk lain yang bernilai tinggi bagi penggunanya di seluruh dunia.

- **Pemasaran Bahan Bakar**

Perusahaan ABC memberikan nilai jangka panjang dengan menjual produk dan jasa harian berkualitas tinggi kepada jutaan penggunanya di pelosok bumi.

- **Pelumas dan Produk-produk Khusus**

Perusahaan ABC merupakan pemasar terkemuka produk pelumas, aspal, dan produk-produk khusus serta pemasok bahan dasar pelumas nomor satu di dunia.

- **Bahan Kimia**

Perusahaan ABC telah mengembangkan sebuah portfolio unik untuk berbagai komoditas dan bisnis produk-produk khusus selama bertahun-tahun yang dibangun atas teknologi terpatenkan dan banyak melibatkan integrasi bahan baku.

Perusahaan ABC memiliki Standar Perilaku Usaha yang memberikan kerangka kerja dalam melaksanakan kegiatan operasi yang bertanggung jawab perihal aspek-aspek ketenagakerjaan yang diterapkan di seluruh dunia. Standar perilaku usaha tersebut antara lain:

- **Etika**

Perusahaan ABC mengharapkan para karyawannya untuk mematuhi seluruh kebijakan perusahaan dan bertanggung jawab untuk melaporkan dugaan pelanggaran hukum atau kebijakan perusahaan kepada manajemen.

- **Sistem Manajemen**

Komitmen Perusahaan ABC terhadap standar etika yang tinggi dilaksanakan melalui kebijakan dan penerapan secara global, dalam setiap aspek usaha perusahaan pada tiap lokasi dimanapun perusahaan beroperasi.

- **Manajemen Sumber Daya Keuangan Jangka Panjang**

Adalah tanggung jawab perusahaan untuk membantu memenuhi kebutuhan energi dunia yang terus bertumbuh sementara juga

menyediakan pasokan produk dengan harga yang kompetitif kepada pengguna dan juga memberikan nilai kepada para pemegang saham.

- Kebijakan dan Praktik Ketenagakerjaan

Perusahaan ABC berupaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan bermanfaat lebih kepada setiap pegawai. Karena keberhasilan perusahaan bergantung pada kontribusi masing-masing individu. Kategori tenaga kerja di Perusahaan ABC terdiri dari tiga kategori:

- *3rd Party*, yaitu kategori karyawan dengan status *outsourcing*. Dalam hal ini Perusahaan ABC bekerja sama dengan vendor-vendor penyalur tenaga kerja untuk pengadaan karyawan.
- *1st Party*, yaitu kategori karyawan dengan status kontrak langsung dengan Perusahaan ABC. Pada kategori ini karyawan sudah tidak dikontrak melalui vendor penyalur tenaga kerja karena perusahaan langsung yang mengontrak karyawan tersebut.
- *Regular*, yaitu kategori karyawan yang sudah diangkat menjadi karyawan tetap oleh Perusahaan ABC.

- Manajemen Keselamatan dan Kesehatan

Di Perusahaan ABC, keselamatan dan kesehatan yang sempurna di tempat kerja merupakan prinsip utama perusahaan. Tenaga kerja yang sehat merupakan landasan mendasar pertumbuhan ekonomi dan sangat menentukan pencapaian target dimanapun perusahaan beroperasi.

- Manajemen dan Perencanaan Lingkungan

Dimanapun perusahaan beroperasi, perusahaan senantiasa mematuhi peraturan lokal yang berlaku untuk menjaga lingkungan hidup dan jika terdapat ketentuan yang mengatur tentang hal itu perusahaan menggunakan standar operasi yang diyakini melindungi lingkungan hidup.

- Kandungan Lokal

Salah satu kontribusi terpenting yang perusahaan berikan pada negara tempat beroperasi adalah memastikan bahwa proyek-proyek perusahaan memberi manfaat berkesinambungan jangka panjang sehingga pemerintah

dan masyarakatnya tidak semata-mata bergantung pada keberadaan perusahaan (Perusahaan ABC di Indonesia, 2010).

4.1.1 Local Information Management Services

Setiap afiliasi Perusahaan ABC yang berada di suatu negara memiliki unit bisnis *Local Information Management Services (Local IMS)*, yaitu unit bisnis yang bertanggung jawab terhadap layanan manajemen arsip dinamis untuk kepentingan setiap afiliasi Perusahaan ABC di lokasi tertentu. Peran dari Local IMS bagi Perusahaan ABC di Indonesia antara lain adalah:

- Menerapkan dan mempromosikan panduan manajemen arsip dinamis.
- Membantu setiap departemen dan unit bisnis dari Perusahaan ABC di Indonesia dalam hal memberikan pelatihan manajemen arsip dinamis.
- Melayani sebagai penanggung jawab tempat penyimpanan *on-site* dan tempat penyimpanan *off-site*, perpustakaan, dan penyimpanan arsip elektronik, dalam hal membantu pengindeksan, penyimpanan, temu kembali, dan pemusnahan arsip.
- Memelihara hubungan informasi dengan personil kontak di setiap departemen dan unit bisnis.
- Menerapkan dan memfasilitasi proses notifikasi pemusnahan arsip.
- Mengembangkan ketentuan tambahan untuk panduan manajemen arsip dinamis yang telah ditetapkan oleh *Information Management Services Center of Expertise (IMS CoE)*. IMS CoE merupakan unit bisnis dari Perusahaan ABC pada tingkat global yang bertanggung jawab dalam membuat panduan manajemen arsip dinamis yang akan digunakan oleh setiap afiliasi Perusahaan ABC di seluruh dunia. Hal ini dilakukan untuk mengikuti peraturan di Indonesia.

4.1.2 Departemen Pengadaan (*Procurement Department*) Perusahaan ABC

Perusahaan ABC terdiri dari banyak departemen dan unit bisnis yang tersebar di seluruh dunia. Di Indonesia salah satu departemen yang memegang proses bisnis utama adalah Departemen Pengadaan (*Procurement Department*). Departemen Pengadaan adalah organisasi jasa yang berdedikasi untuk

menyediakan layanan yang bermutu tinggi kepada setiap afiliasi Perusahaan ABC dan para klien dari Departemen Pengadaan. Departemen Pengadaan di Indonesia bertanggung jawab dalam mengadakan barang dan jasa untuk keperluan semua departemen dan unit bisnis dari Perusahaan ABC. Departemen Pengadaan di Indonesia terdiri dari tujuh bagian, yaitu:

- *Exploration and Drilling Acquisition*

Bertanggung jawab dalam melakukan pengadaan untuk kegiatan eksplorasi dan pengeboran dari Perusahaan ABC.

- *Corporate Acquisition*

Bertanggung jawab dalam melakukan pengadaan untuk kegiatan intern Perusahaan ABC.

- *Production Acquisition*

Bertanggung jawab untuk melakukan pengadaan untuk kegiatan produksi dari Perusahaan ABC.

- *Planning and Controls*

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengawasan dari kegiatan Departemen Pengadaan Perusahaan ABC.

- *Warehouse and Inventory Management*

Bertanggung jawab dalam mengelola gudang dan semua aset milik Perusahaan ABC.

- *Payables*

Bertanggung jawab dalam mengelola pembayaran yang dilakukan oleh Departemen Pengadaan Perusahaan ABC, seperti gaji karyawan, biaya perjalanan bisnis, pajak negara, dan sebagainya (lampiran 12).

- *Administrasi*

Bertanggung jawab dalam kegiatan administrasi di Departemen Pengadaan Perusahaan ABC (*Procurement Organizational Structure*, 2011).

4.1.2.1 Visi, Misi, dan Nilai

Sebagai sebuah organisasi yang unggul tentu Departemen Pengadaan memiliki visi, misi, dan nilai yang dianut oleh Departemen Pengadaan. Visi, misi, dan nilai yang diterapkan di Departemen Pengadaan di Indonesia mengacu kepada

Organisasi Pengadaan Global (*Global Procurement*). Berikut adalah visi, misi, dan nilai dari Departemen Pengadaan Perusahaan ABC:

Visi:

Menjadi sebuah organisasi pengadaan kelas dunia yaitu:

1. Sangat diperlukan untuk mitra bisnis internal

Dikenal integrasinya dengan rencana bisnis pelanggan strategik, terobosan melalui pengurangan biaya dan solusi meningkatkan pendapatan, pengontrolan yang melindungi aset perusahaan dan eksekusi tanpa cela terhadap penawaran layanan.

2. Sebagai pembuka jalan dalam industri pengadaan

Dikenal sebagai pemimpin untuk ahli komoditas, pengetahuan pasar, kemampuan yang terfokus pada proses bisnis inti, membangun hubungan dengan pemasok, efisiensi operasional, dan keunggulan teknologi dalam transaksi elektronik.

3. Tempat yang sangat baik untuk bekerja

Dimana karyawan memiliki dampak dan dihargai.

Misi:

Keunggulan kompetitif melalui solusi *Total System Cost*

Nilai:

Departemen Pengadaan mengikuti Prinsip Bisnis Perusahaan ABC dan dalam Departemen Pengadaan berarti:

1. Keselamatan atau Operasi Integritas: Tidak ada yang terluka.
2. Perilaku Etis atau Bisnis Kontrol: Departemen Pengadaan memiliki tingkat integritas tertinggi.
3. Manajemen Biaya: Departemen Pengadaan menangkap nilai dari ide-ide baru.
4. Kepemimpinan Teknologi: Departemen Pengadaan adalah *e-enabled*.
5. Penggunaan Disiplin terhadap Modal: Departemen Pengadaan menciptakan nilai bagi pelanggannya.

6. Kualitas tertinggi dalam Beragam Tenaga Kerja: Departemen Pengadaan menghargai keanekaragaman dan menerapkannya dengan pola pikir layanan pelanggan (*Principle of Procurement*, 2008).

4.1.2.2 Prioritas Strategik

Berikut adalah yang menjadi prioritas strategik bagi Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dalam menjalankan proses bisnisnya:

1. Operasional Berintegritas
 - Memastikan keselamatan secara efektif, keamanan, dan kontrol kinerja.
2. Efisiensi dan Efektivitas
 - Mencapai kemajuan dalam terobosan untuk menyediakan nilai total pengadaan terbesar dengan biaya serendah mungkin kepada klien.
 - Menyediakan secara efektif, akuisisi yang handal, pembayaran dan layanan pergudangan.
3. Nilai
 - Mengidentifikasi peluang nilai bisnis generasi baru untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya melalui sumber strategis.
 - Secara proaktif terlibat dalam pasar dan lingkungan komersil (misalnya Intelijen Pasar, *Supplier Relationship Management*, *Low Cost Country Sourcing*, inisiatif Konten Nasional).
4. Pengaturan
 - Bermitra dengan unit-unit bisnis untuk mencapai hasil (mengintegrasikan dengan strategi mereka dan mengembangkan pendekatan baru).
 - Memastikan komunikasi yang konsisten dan tepat waktu dengan semua tingkat organisasi pengadaan dan klien.
5. Orang

Penuh pengaruh terhadap karyawan melalui pengembangan pribadi, iklim organisasi dan sumber daya yang memadai (*Principle of Procurement*, 2008)

4.1.3 Filing Room Departemen Pengadaan

Dengan begitu banyaknya arsip dinamis yang dihasilkan dalam proses bisnis maka Departemen Pengadaan merasa perlu untuk memiliki tempat untuk mengelola arsip dinamis. Departemen Pengadaan telah memiliki tempat penyimpanan arsip dinamis yang disebut Filing Room. Filing Room berada di bawah tanggung jawab dari bagian *Planning and Controls* dari Departemen Pengadaan. Filing Room juga harus mengikuti ketentuan dari Panduan Manajemen Arsip Dinamis yang telah ditetapkan oleh *Information Management Services Center of Expertise (IMS CoE)*. IMS CoE merupakan unit bisnis dari Perusahaan ABC pada tingkat global yang bertanggung jawab dalam membuat panduan manajemen arsip dinamis yang akan digunakan oleh setiap afiliasi Perusahaan ABC di seluruh dunia.

Filing Room Departemen Pengadaan secara organisasi tidak berada di bawah kendali Local IMS. Filing Room Departemen Pengadaan hanya bertanggung jawab untuk mengikuti panduan manajemen arsip dinamis yang telah disosialisasikan oleh Local IMS. Dalam kesehariannya peran Local IMS bagi Filing Room berfungsi sebagai penghubung untuk penyimpanan arsip komersil. Sehingga apabila Filing Room ingin mengirimkan arsip-arsipnya ke tempat penyimpanan komersil maka harus melalui Local IMS. Local IMS juga memberikan pelatihan mengenai panduan manajemen arsip dinamis kepada para karyawan Filing Room serta memberikan saran untuk pengembangan Filing Room yang lebih baik. Arsip-arsip dinamis yang disimpan di Filing Room terdiri dari 4 jenis, antara lain adalah:

- *Invoice*

Setiap vendor yang digunakan oleh Perusahaan ABC akan memberikan *invoice* ketika mereka sudah mengadakan barang dan jasa yang diminta oleh Perusahaan ABC. Setiap *invoce* tersebut akan disimpan di Filing Room mulai dari masa belum terbayar sampai kepada masa telah terbayar. Setiap *invoice* yang belum terbayar disusun berdasarkan tanggal masuknya

sedangkan *invoice-invoice* yang telah terbayar akan disusun berdasarkan tahun, nama afiliasi, dan nama vendornya.

- Kontrak

Ketika akan melakukan kerja sama dengan para vendor, maka bagian *Exploration and Drilling Acquisition, Production Acquisition, dan Corporate Acquisition* akan membuat kontrak sebagai bukti kerja sama antara Perusahaan ABC dengan vendor tertentu. Setelah selesai dibuat dan jalinan kerja sama berlangsung maka kontrak tersebut akan disimpan di Filing Room. Kontrak disusun berdasarkan nomor klasifikasi yang telah ditentukan.

- *T&E Report (Travel and Entertainment Report)*

Arsip dinamis ini merupakan kumpulan laporan pengeluaran karyawan *regular* Perusahaan ABC untuk keperluan pekerjaan dan kesejahteraan karyawan. Misalnya laporan pengeluaran untuk perjalanan bisnis, konsumsi rapat, dan sebagainya. Untuk *T&E Report* disusun berdasarkan nomor karyawan *regular* dari Perusahaan ABC.

- *DTL (Daily Transaction List)*

Arsip dinamis ini berisi tentang daftar pembayaran harian yang telah dilakukan oleh Departemen Pengadaan Perusahaan ABC. *DTL* disusun berdasarkan urutan tanggal pada tahun transaksi berlangsung.

Pada tahun 2010 Filing Room mulai mengembangkan sistem temu kembali arsip dinamis dan membangun pangkalan data yang berisi semua arsip dinamis yang mereka simpan. Melalui pangkalan data tersebut arsip dinamis dapat ditemukan kembali. Masa simpan arsip dinamis di dalam Filing Room selama 3 tahun. Setelah melewati masa 3 tahun, arsip-arsip tersebut akan dipindahkan ke penyimpanan arsip komersil. Berikut adalah jumlah arsip dinamis yang masih tersimpan di dalam Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC.

Tabel 4.1 Jumlah Arsip Dinamis di Filing Room

No	Jenis Arsip Dinamis	2009	2010	2011
1	<i>Invoice</i>	18.638	18.829	6.976
2	Kontrak	2.000		
3	<i>T&E Report</i>	10.984	11.533	4.127
4	<i>DTL</i>	-	-	39

4.1.3.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di Filing Room sebanyak 4 orang. Masing-masing latar belakang pendidikan karyawan Filing Room terdiri dari 1 orang S1 Ilmu Perpustakaan, 1 orang S1 Akuntansi, 1 orang D3 Manajemen Informasi dan Dokumen, dan 1 orang SMA. Perlu diketahui karena Filing Room ini berada di bawah Departemen Pengadaan sehingga deskripsi kerja para karyawan Filing Room juga berhubungan dengan proses bisnis Departemen Pengadaan. Berikut deskripsi kerja dari para karyawan Filing Room berdasarkan hasil observasi peneliti:

Karyawan A:

- Bertanggung jawab dalam menyediakan arsip dinamis untuk keperluan audit.
- Bertanggung jawab sebagai personil kontak untuk peminjaman arsip dinamis yang berada di tempat penyimpanan arsip komersil.
- Bertanggung jawab dalam mengelola kontrak dan *DTL*.

Karyawan B:

- Bertanggung jawab dalam mengelola pangkalan data arsip dinamis.
- Bertanggung jawab dalam mengotentikasi nomor rekening vendor.
- Bertanggung jawab dalam mengelola *invoice* yang sudah terbayar.
- Bertanggung jawab dalam mengelola *T&E report*.
- Bertanggung jawab dalam mengelola data peminjaman.

Karyawan C:

- Bertanggung jawab dalam mengklasifikasi dan mengelola penyimpanan *invoice* yang belum terbayar.
- Bertanggung jawab dalam mengelola pangkalan data arsip dinamis.

- Bertanggung jawab dalam memasukkan data-data vendor ke dalam pangkalan data (*vendor master*).

Karyawan D:

- Bertanggung jawab dalam memperforasi arsip dinamis yang telah terbayar

Tempat kerja karyawan A dan karyawan B langsung berada di dalam Filing Room. Sedangkan karyawan C dan karyawan D ruang kerjanya berada di luar Filing Room. Dengan demikian yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan adalah karyawan A dan karyawan B.

4.1.3.2 Layanan Akses Arsip Dinamis

Setiap arsip dinamis yang berada di Filing Room bernilai sangat penting bagi Perusahaan ABC. Oleh sebab itu tidak sembarangan orang dapat mengakses arsip dinamis tersebut. Hanya karyawan Filing Room yang boleh berada di Filing Room.

Kegunaan arsip-arsip dinamis tersebut antara lain untuk proses audit, tanda bukti, referensi, dan sebagainya. Untuk memenuhi kebutuhan informasi karyawan Perusahaan ABC terhadap arsip dinamis, maka Filing Room menyediakan layanan akses arsip dinamis. Layanan ini berfungsi untuk melayani para karyawan Perusahaan ABC yang ingin meminjam arsip dinamis yang berada di Filing Room.

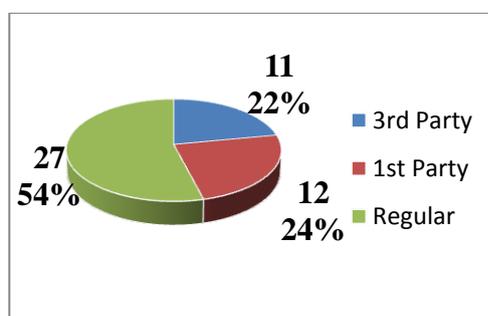
Selama ini belum ada peraturan tertulis apabila ada karyawan yang ingin menggunakan layanan akses arsip dinamis. Namun ada beberapa ketentuan yang ditetapkan oleh Filing Room apabila ada karyawan yang ingin meminjam arsip dinamis. Ketentuan tersebut seperti apabila karyawan ingin meminjam *invoice* maka pengguna harus memberi tahu kepada karyawan Filing Room mengenai nama vendor, tahun *invoice*, nama afiliasi Perusahaan ABC, dan *barcode* dari *invoice* yang ingin dipinjam. Kelengkapan dari ketentuan tersebut akan meningkatkan kecepatan bagi karyawan Filing Room untuk temu kembali arsip dinamis tersebut. Selanjutnya ketentuan untuk kontrak, pengguna layanan harus memberikan nomor kontrak yang ingin dipinjam, untuk *T&E Report* pengguna harus memberi tahu nama pegawai dan nomor pegawai kepada karyawan Filing

Room untuk mengetahui *T&E Report* siapa yang ingin dipinjam, kemudian untuk *DTL* pengguna harus memberi tahu *DTL* tanggal berapa yang ingin dipinjam. Semua ketentuan tersebut digunakan untuk temu kembali arsip dinamis mengingat layanan akses arsip dinamis ini adalah layanan tertutup sehingga hanya karyawan Filing Room saja yang mendapat izin untuk mengambil arsip dinamis di Filing Room.

Layanan akses arsip dinamis ini dapat dilakukan via *email*, telepon, atau pengguna dapat langsung ke Filing Room Departemen Pengadaan. Khusus bagi karyawan yang berasal dari unit bisnis dan departemen lain harus mengisi formulir yang sudah disediakan. Selain itu apabila karyawan ingin meminjam arsip dinamis seperti *T&E Report* atau segala hal yang berhubungan dengan ketenagakerjaan, maka harus mendapat otorisasi dari supervisor.

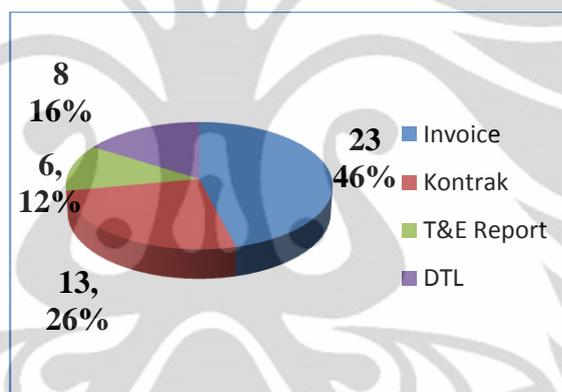
4.2 Identifikasi Responden

Penelitian ini dimulai pada tanggal 3 Januari 2011 sampai dengan 27 Mei 2011. Selama penelitian telah didapatkan 50 responden yang memenuhi kriteria yang terdiri dari 25 responden berasal dari Departemen Pengadaan dan 25 responden berasal dari unit bisnis dan departemen lain. Kategori karyawan dari responden didominasi oleh para karyawan *regular* yang berjumlah 27 orang (54%), kemudian untuk karyawan *1st party* sebanyak 12 orang (24%) dan untuk karyawan *3rd party* berjumlah 11 orang (22%). Karyawan *regular* merupakan karyawan tetap dari Perusahaan ABC dengan masa kerja yang sudah cukup lama. Dengan demikian dapat diartikan bahwa karyawan *regular* sudah lama menjadi pengguna layanan akses arsip dinamis.



Gambar 4.1 Kategori Karyawan Responden

Berdasarkan jenis arsip dinamis yang sering dipinjam oleh para responden sebagaimana yang terlihat pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar para responden sering meminjam *invoice*. Terdapat 23 orang (46%) yang sering meminjam *invoice*, kemudian 13 orang (26%) sering meminjam kontrak, 6 orang (12%) sering meminjam *T&E report*, dan selebihnya 8 orang (16%) yang sering meminjam *DTL*. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa peminjaman *invoice* menempati posisi pertama kemudian diikuti oleh peminjaman kontrak. Hal ini terjadi tentu tidak lepas dari tugas Departemen Pengadaan sendiri sebagai organisasi yang bertanggung jawab dalam pengadaan barang dan jasa. Sehingga kuantitas peminjaman dari *invoice* dan kontrak lebih sering terjadi.



Gambar 4.2 Arsip Dinamis Yang Sering Digunakan Responden

4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Karyawan Berdasarkan Dimensi Servqual

Melalui analisis ini dapat dilihat kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis yang terdiri dari lima dimensi Servqual yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengukuran kepuasan tersebut terlihat dari nilai Servqual yang dihasilkan atau *gap score* dari harapan dan persepsi karyawan Perusahaan ABC.

4.3.1 *Tangible* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangible* pada layanan akses arsip dinamis merupakan representasi layanan dalam tampilan fisik berupa perlengkapan layanan yang modern, fasilitas fisik yang nyaman dan memadai serta bersih, penampilan

karyawan Filing Room yang bersih dan rapi, dan lokasi dari Filing Room yang mudah dijangkau dan strategis.

Perlengkapan layanan yang modern seperti komputer, telepon, lemari bergerak (*roll o'pack*) merupakan suatu hal yang penting untuk mendukung kinerja Filing Room. Apabila Filing Room tidak memiliki perlengkapan tersebut maka akan memperlambat kelancaran dari layanan akses arsip dinamis yang dapat menyebabkan para pengguna layanan tidak terpuaskan. Dengan demikian pemenuhan kebutuhan terhadap perlengkapan tersebut mutlak diperlukan.

Fasilitas fisik dari Filing Room yang nyaman, memadai, dan bersih merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh pengguna layanan. Untuk menjaga tingkat kebersihan dan kenyamanan maka setiap perlengkapan tersebut harus tetap terpelihara dengan baik.

Hal lain yang juga penting diperhatikan adalah kerapihan dan kebersihan dari penampilan karyawan Filing Room itu sendiri. Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani akan memberikan citra dan kesan yang baik kepada pengguna layanan. Agar karyawan Filing Room selalu dapat tampil dengan rapi dan bersih maka diperlukan kesadaran dari para karyawan Filing Room bahwa penampilan akan memberikan kesan yang baik kepada para pengguna layanan.

Mengingat rutinnnya kegiatan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC, maka faktor lokasi dari Filing Room itu sendiri akan menentukan lancarnya layanan itu berlangsung. Lokasi Filing Room harus dengan mudah dijangkau oleh para pengguna layanan agar kebutuhan akan arsip dinamis dapat dengan cepat terpenuhi. Distribusi frekuensi Servqual untuk masing-masing atribut layanan dalam dimensi *tangible* dapat dilihat melalui tabel 4.2.

Tabel 4.2 *Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi tangible*

No	Atribut Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya	33	66%	4	8%	13	26%
2	Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih	22	44%	2	4%	26	52%
3	Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi	19	38%	13	26%	18	36%
4	Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis	23	46%	8	16%	19	38%
	Tangible	10	20%	10	20%	30	60%

Sumber: Lampiran 4

Pada Tabel 4.2 terlihat bahwa 30 responden (60%) menyatakan bahwa kualitas layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *tangible* masih kurang memuaskan, 10 responden (20%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *tangible* cukup memuaskan dan selebihnya 10 responden (20%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *tangible* sangat memuaskan. Selain itu berdasarkan *gap score* antara harapan dan persepsi terhadap layanan akses arsip dinamis pada dimensi *tangible* dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 *Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Tangible*

No	Atribut Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
1	Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya	6,66	6,52	-0,14
2	Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih	6,64	5,96	-0,68
3	Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi	5,96	5,92	-0,04
4	Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis	6,46	6,22	-0,24
	Tangible	6,43	6,15	-0,28

Sumber: Lampiran 5,6,7

Melalui penghitungan *gap score* tersebut terlihat adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan diharapkan sebesar (-0,28). Dengan demikian dimensi *tangible* dari layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan. Untuk memperbaiki dimensi *tangible* layanan yaitu dengan memperbaiki elemen pendukung *tangible*, misalnya meningkatkan kapasitas, menata, dan memperbaiki fasilitas yang ada, meningkatkan infrastruktur, menambah peralatan, menambah atau menyempurnakan fasilitas komunikasi.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa atribut layanan berupa fasilitas fisik Filing Room yang nyaman, memadai, dan bersih menempati posisi kepuasan paling rendah dalam dimensi *tangible*. Ketika peneliti melakukan observasi di lapangan, penelitian ini bersamaan dengan jadwal Filing Room yang sedang melakukan proyek *clean-up*. Proyek *clean-up* merupakan kegiatan untuk mengirimkan arsip dinamis inaktif milik Departemen Pengadaan ke penyimpanan komersil. Kegiatan ini adalah agenda tahunan dari Filing Room sejak tahun 2010. Pada saat observasi terlihat begitu banyak boks-boks di Filing Room yang akan dikirim ke penyimpanan komersil. Hal lain yang menyebabkan kondisi fasilitas fisik Filing Room terlihat tidak bersih saat itu karena Filing Room juga sedang melakukan renovasi untuk membuat loket baru dan penyekatan ruangan. Mengingat hanya orang-orang tertentu yang boleh memasuki Filing Room sehingga pihak *cleaning service* jarang untuk membersihkan Filing Room. Di meja kerja karyawan Filing Room juga terlihat begitu banyak arsip dinamis menumpuk karena belum diolah.

Mengenai lokasi Filing Room sendiri memang sudah cukup terjangkau bagi para karyawan Departemen Pengadaan tetapi tidak bagi karyawan dari unit bisnis dan departemen lain. Lokasi Filing Room Departemen Pengadaan berada di lantai 25 sehingga apabila ada karyawan dari lantai 31 yang ingin meminjam arsip dinamis maka mereka harus turun ke lantai 25. Lokasi loket untuk tempat layanan juga dianggap kurang strategis karena langsung berhadapan dengan jalur lalu-lalang karyawan. Sehingga pengguna merasa terganggu apabila sedang memeriksa arsip dinamis yang akan dipinjam. Hal ini karena jalur lalu-lalang yang tidak terlalu lebar. Dengan demikian diharapkan adanya tempat khusus

untuk karyawan dapat memeriksa arsip dinamis yang ingin dipinjam tanpa harus berdiri dan terganggu dengan aktivitas lalu-lalang karyawan lain.

Untuk perlengkapan dari Filing Room sendiri sudah memiliki komputer, lemari bergerak (*roll o'pack*), *air exhauster*, *fire extinguisher*, *air conditioner* dan telepon. Namun masih kurangnya *pallet* yaitu semacam alas untuk meletakkan boks-boks agar tidak langsung mengenai lantai dengan tujuan memudahkan penyimpanan dan penghitungan. Mengenai suhu ruangan Filing Room masih dirasa kurang dingin, sebab persyaratan besarnya suhu minimal ruang penyimpanan untuk arsip kertas adalah 18C. Keadaan ruangan Filing Room juga terasa cukup pengap.

Untuk penampilan karyawan Filing Room dengan nilai gap score (-0,04) merupakan *gap score* yang hampir mendekati 0. Dengan demikian karyawan hanya perlu meningkatkan kesadarannya agar berpenampilan lebih menarik lagi. Misalnya dengan menggunakan pakaian kantor dengan pilihan warna yang cerah, ceria, segar, sehat, dan bersih. Dengan demikian dapat memberikan kesan yang baik kepada para pengguna layanan.

4.3.2 Reliability (Kehandalan)

Reliability pada layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan adalah kemampuan dalam memenuhi layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam kondisi baik, memberikan layanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan, dan menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikan masalah layanan yang dialami oleh pengguna layanan.

Kemampuan Filing Room dalam memenuhi layanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, ini berarti Filing Room wajib untuk memenuhi standar layanan yang telah ditentukan. Setiap karyawan Filing Room harus disiplin mengikut jam kerja yang telah ditentukan oleh Perusahaan ABC. Selain itu karyawan Filing Room juga harus menepati ucapannya mengenai waktu yang disepakati dengan pengguna layanan dalam menyediakan arsip dinamis yang dibutuhkannya.

Kemampuan Filing Room dalam menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik mutlak diperlukan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip dari layanan akses arsip dinamis itu sendiri yaitu menyakinkan bahwa setiap arsip dinamis tetap aman, utuh, mudah diakses, dan dapat dimengerti ketika arsip dinamis tersebut dibutuhkan.

Kemampuan Filing Room untuk memberikan layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit sangat diharapkan oleh pengguna layanan. Meskipun ada ketentuan yang harus dilengkapi dahulu oleh pengguna layanan, misalnya pengisian formulir bagi karyawan dari unit bisnis dan departemen lain, menyertakan daftar arsip dinamis yang dibutuhkan, dan sebagainya. Kiranya pemenuhan ketentuan tersebut tidak menjadi penghambat sehingga tidak ada kesan lambat dan berbelit-belit.

Dengan memiliki komitmen pada layanan tanpa kesalahan maka akan meningkatkan kualitas dari layanan itu sendiri. Apabila arsip dinamis yang diberikan tidak sesuai dengan yang diminta oleh pengguna layanan maka akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pengguna tersebut. Untuk itu Filing Room perlu memiliki komitmen pada layanan tanpa kesalahan.

Bagi pengguna layanan yang baru pertama kali menggunakan layanan akses arsip dinamis tentu masih belum mengerti mengenai hal-hal apa saja yang perlu dilakukan dalam menggunakan layanan akses arsip dinamis. Ketika para pengguna mendapatkan masalah tersebut diharapkan karyawan Filing Room dapat mengarahkan dengan baik dan menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan layanan akses arsip dinamis dengan penuh kesungguhan. Berikut distribusi frekuensi Servqual untuk masing-masing atribut dalam dimensi *reliability* yang terlihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 *Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi reliability*

No	Atribut Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
5	Filing Room mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan	16	32%	2	4%	32	64%
6	Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik	24	48%	2	4%	24	48%
7	Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	18	36%	3	6%	29	58%
8	Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan	24	48%	3	6%	23	46%
9	Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya	26	52%	3	6%	21	42%
	Reliability	9	18%	5	10%	36	72%

Sumber: Lampiran 4

Pada Tabel 4.4 terlihat bahwa 36 responden (72%) menyatakan bahwa layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *reliability* masih kurang memuaskan, 9 responden (18%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *reliability* cukup memuaskan dan selebihnya 5 responden (10%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *reliability* sangat memuaskan. Selain itu berdasarkan *gap score* antara harapan dan persepsi terhadap layanan akses arsip dinamis pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 *Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Reliability*

No	Atribut Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
5	Filing Room mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan	6,76	5,70	-1,06
6	Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik	6,70	5,94	-0,76
7	Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	6,74	5,82	-0,92
8	Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan	6,24	5,70	-0,54
9	Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya	6,38	5,80	-0,58
	Reliability	6,56	5,79	-0,77

Sumber: Lampiran 5,6,7

Melalui penghitungan *gap score* tersebut terlihat adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan diharapkan sebesar (-0,77). Dengan demikian dimensi *reliability* dari layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan karena belum memberikan layanan yang handal kepada para penggunanya. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Filing Room masih perlu memperbaiki kinerja layanannya yang termasuk dalam unsur *reliability* tersebut.

Berdasarkan data tersebut, kemampuan Filing Room untuk memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan menempati nilai kepuasan yang paling rendah (-1,06) dan sebanyak 64% responden tidak puas terhadap atribut layanan tersebut. Melalui observasi, peneliti melihat bahwa hal tersebut tidak sepenuhnya dapat disalahkan kepada para karyawan Filing Room. Beban kerja karyawan Filing Room yang banyak dan terbatasnya jumlah karyawan Filing Room menyebabkan sulitnya mereka dalam menyediakan arsip dinamis sesuai dengan waktunya. Contoh kasus misalnya apabila Departemen Pengadaan sedang diaudit oleh pemerintah maka karyawan Filing Room harus dengan secepatnya menyediakan arsip dinamis yang dibutuhkan. Di lain pihak karyawan Filing Room harus tetap melayani pengguna layanan yang rutin, apalagi jika kebutuhan mereka sedang dalam status “mendesak”. Hal demikian yang

terkadang membuat karyawan Filing Room kewalahan untuk memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas *reliability* adalah dengan meningkatkan efektifitas jadwal kerja, pembagian dekripsi kerja yang jelas, menetapkan prioritas kerja, dan meningkatkan koordinasi antar sesama karyawan Filing Room.

Masih kurang cepatnya layanan akses arsip dinamis pun juga diakibatkan karena beban kerja karyawan Filing Room yang besar. Kesalahan fatal yang terjadi adalah ketika karyawan lupa menyediakan arsip dinamis yang sudah dipesan oleh para pengguna. Hal demikian yang membuat para pengguna merasa kurang puas dengan layanan akses arsip dinamis. Diharapkan para karyawan Filing Room lebih profesional lagi dalam melayani pengguna. Hal lain juga yang membuat layanan akses arsip dinamis terlihat berbelit-belit adalah karena belum adanya ketentuan pasti mengenai peminjaman arsip dinamis untuk pesanan auditor. Terkadang terjadi kesalahpahaman antara pihak karyawan Filing Room dengan personel kontak untuk auditor yang juga merupakan pengguna layanan akses arsip dinamis. Kesalahpahaman tersebut terutama mengenai jenis arsip dinamis yang harus dipersiapkan untuk audit. Dengan adanya kejadian tersebut maka diharapkan Filing Room segera membuat ketentuan-ketentuan pasti untuk setiap bentuk layanan akses arsip dinamisnya. Dengan demikian layanan akses arsip dinamis akan berjalan lebih sistematis.

Kondisi dari arsip dinamis sangat penting untuk dijaga agar tetap aman, utuh, mudah diakses, dan dapat dimengerti ketika arsip dinamis tersebut dibutuhkan. Mengingat arsip dinamis yang disimpan dalam bentuk kertas maka karyawan Filing Room harus memperlakukan sewajarnya. Misalnya ketika melubangi arsip dinamis untuk dimasukkan ke dalam folder atau binder harus tepat sehingga tidak perlu berkali-kali untuk melubanginya. Banyaknya arsip dinamis untuk setiap folder atau binder juga harus diperhatikan agar masih ada ruang antar kertas. Hal tersebut dapat memudahkan pengguna dalam melihat arsip dinamis dan juga menjaga kondisi kertas.

Kesungguhan dalam melayani pengguna tentu akan menambah kepuasan kepada karyawan. Dengan sibuknya kegiatan rutin dari para karyawan Filing

Room terkesan mereka mengabaikan para penggunanya. Sehingga mengakibatkan pengguna merasa para karyawan Filing Room tidak sungguh-sungguh dalam melayani mereka. Terkadang telepon dari pengguna tidak direspon karena para karyawan Filing Room sedang sibuk. Untuk hal ini, karyawan Filing Room diharapkan dapat dengan baik mengatur pola kerjanya agar semua pengguna dapat dilayani dengan baik.

Komitmen pada layanan tanpa kesalahan masih dirasa kurang puas oleh para pengguna layanan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna, misalnya ketika ingin meminjam *invoice* maka harus diberitahukan kepada karyawan Filing Room mengenai nama vendor, tahun *invoice*, nama afiliasi Perusahaan ABC, dan *barcode* dari *invoice* tersebut. Ketentuan-ketentuan tersebut harus segera dipublikasikan kepada setiap karyawan Perusahaan ABC agar mereka dapat mengerti ketika ingin menggunakan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan.

4.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* pada layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan antara lain adalah ketanggapan karyawan Filing Room dalam melayani kebutuhan pengguna, karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna, karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan, serta karyawan Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama.

Kebutuhan pengguna harus dilayani dengan baik dan cepat oleh karyawan Filing Room sehingga dapat memberikan suatu kesan yang baik dan mengantisipasi kekecewaan yang timbul dari pengguna. Dengan cepat tanggapnya karyawan Filing Room melayani pengguna maka akan memberi kesan mengistimewakan pengguna tersebut. Dengan demikian pengguna merasa dihargai.

Ketanggapan karyawan Filing Room untuk memberikan layanan dengan tidak pernah menyatakan sedang sibuk menunjukkan karyawan memiliki keresposifan terhadap layanan dan akan menjadi penilaian bagi pengguna layanan terhadap layanan yang telah diberikan. Untuk itu dituntut ketanggapan karyawan

Filing Room untuk sesegera mungkin memberikan layanan dengan tidak pernah menyatakan sedang sibuk.

Dengan selalu adanya karyawan Filing Room di tempat ketika sedang dibutuhkan akan memberikan kesan baik kepada para pengguna. Hal tersebut dapat merepresentasikan bahwa karyawan Filing Room memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Mengingat pola kerja Perusahaan ABC yang sangat padat sehingga waktu adalah suatu hal yang berharga. Adalah baik bagi karyawan Filing Room untuk tidak membiarkan pengguna menunggu terlalu lama pada saat proses pemberian layanan. Distribusi frekuensi Servqual masing-masing atribut dalam dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 *Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi responsiveness*

No	Atribut Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
10	Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna	24	48%	3	6%	23	46%
11	Karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna	18	36%	11	22%	21	42%
12	Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan	16	32%	5	10%	29	58%
13	Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama	22	44%	6	12%	22	44%
	Responsiveness	11	22%	7	14%	32	64%

Sumber: Lampiran 4

Pada Tabel 4.6 terlihat bahwa 32 responden (64%) menyatakan bahwa layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *responsiveness* masih kurang memuaskan, 11 responden (22%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *responsiveness* cukup memuaskan dan selebihnya 7 responden (14%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *responsiveness* sangat

memuaskan. Selain itu berdasarkan *gap score* antara harapan dan persepsi terhadap layanan akses arsip dinamis pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 *Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Responsiveness*

No	Atribut Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
10	Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna	6,56	5,84	-0,72
11	Karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna	5,96	5,62	-0,34
12	Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan	6,16	5,30	-0,86
13	Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama	6,34	5,70	-0,64
	Responsiveness	6,25	5,61	-0,64

Sumber: Lampiran 5,6,7

Melalui penghitungan *gap score* tersebut terlihat adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan diharapkan sebesar (-0,64). Dengan demikian dimensi *responsiveness* dari layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan karena masih kurang responsif dalam melayani pengguna. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Filing Room masih perlu memperbaiki kinerja layanan yang termasuk dalam unsur *responsiveness* tersebut.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa atribut layanan mengenai karyawan Filing Room yang selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan menempati nilai kepuasan yang rendah (-0,86) dan 58% responden tidak puas terhadap atribut tersebut. Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti memang terlihat ada beberapa karyawan yang sering tidak berada di tempat ketika sedang dibutuhkan. Hal tersebut tentu menimbulkan kekecewaan dari para pengguna, terlebih lagi apabila pengguna tersebut memiliki kebutuhan yang mendesak. Beberapa karyawan Filing Room terkadang tidak memaksimalkan waktu kerjanya untuk tetap berada di ruang kerja. Kebiasaan karyawan Filing Room ke luar

kantor di saat jam kerja untuk melakukan hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan perlu ditanggapi serius.

Masih kurang cepat tanggapnya pengguna dalam melayani pengguna dikarenakan beban kerja yang banyak dan juga kurangnya kesadaran para karyawan Filing Room untuk sesegera mungkin melayani pengguna. Hal-hal mengenai menunda-nunda pekerjaan adalah hal yang harus dihindari oleh para karyawan Filing Room. Dengan cepat tanggapnya karyawan Filing Room tentu akan membuat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Karyawan harus lebih lagi meningkatkan koresponsifannya dalam melayani pengguna sehingga tidak pernah menyatakan sedang sibuk kepada para penggunanya.

4.3.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* pada layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan mencakup hal-hal seperti karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan layanan, karyawan Filing Room memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas, karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya, dan karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan mengenai masalah layanan.

Senyum, tutur kata, gerak-gerik dan sebagainya merupakan bagian dari usaha memberikan pelayanan yang baik. Usaha keras para karyawan dalam membuat sistem pelayanan yang baik akan menjadi percuma saja apabila tidak bertindak ramah ketika berhadapan langsung dengan pengguna layanan. Pengguna layanan akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah, sopan, serta bersahabat dari karyawan Filing Room. Oleh karena itu karyawan Filing Room dituntut untuk menampilkan keramahan, kesopanan, dan bersahabat dalam menyampaikan layanan.

Pengguna layanan akan merasa puas bila karyawan Filing Room dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas. Ketuntasan pemberian layanan tentu akan mengurangi kekecewaan dari pengguna yang mungkin pada awalnya sempat timbul.

Penting bagi Departemen Pengadaan untuk menempatkan karyawan di Filing Room yang memang ahli di bidangnya. Arsip dinamis suatu perusahaan merupakan informasi yang penting bagi perusahaan tersebut. Dengan demikian perlu ditempatkan orang-orang yang memang ahli di bidangnya untuk menghindari risiko terbenkhalainya pekerjaan di Filing Room. Dengan demikian arsip dinamis dapat dikelola dengan baik.

Karyawan Filing Room dituntut memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan. Keterampilan dan pengetahuan karyawan Filing Room tersebut akan memberikan keyakinan pengguna terhadap layanan yang akan diterimanya. Distribusi frekuensi Servqual untuk masing-masing atribut dalam dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 *Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi assurance*

No	Atribut Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
14	Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan	28	56%	10	20%	12	24%
15	Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	30	60%	3	6%	17	34%
16	Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya	22	44%	7	14%	21	42%
17	Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan	22	44%	5	10%	23	46%
	Assurance	15	30%	11	22%	24	48%

Sumber: Lampiran 4

Pada Tabel 4.8 terlihat bahwa 24 responden (48%) menyatakan bahwa kualitas layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *assurance* masih kurang

memuaskan, 15 responden (30%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *assurance* cukup memuaskan dan selebihnya 11 responden (22%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *assurance* sangat memuaskan. Selain itu berdasarkan *gap score* antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan akses arsip dinamis pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 *Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Assurance*

No	Atribut Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
14	Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan	6,24	6,08	-0,16
15	Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	6,42	5,94	-0,48
16	Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya	5,94	5,52	-0,42
17	Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan	6,22	5,66	-0,56
	Assurance	6,20	5,80	-0,40

Sumber: Lampiran 5,6,7

Melalui penghitungan *gap score* tersebut terlihat adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan diharapkan sebesar (-0,40). Dengan demikian dimensi *assurance* dari layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan karena jaminan layanan masih dirasa kurang. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Filing Room masih perlu memperbaiki kinerja layanan yang termasuk dalam unsur *assurance* tersebut.

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa karyawan Filing Room masih kurang terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan. Atribut tersebut menempati nilai kepuasan yang rendah sebesar (-0,56) dan 46% responden tidak puas terhadap atribut tersebut. Dengan demikian penting bagi Departemen Pengadaan Perusahaan ABC untuk memberikan pelatihan dan pembinaan kepada karyawan Filing Room agar dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Mengingat Filing Room Departemen Pengadaan yang

menerapkan konsep kombinasi, yaitu penggabungan desentralisasi dan sentralisasi maka harus adanya pelatihan berkala untuk para karyawan Filing Room agar pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan ketentuan dari global. Misalnya terdapat revisi terhadap peraturan dari Panduan Manajemen Arsip Dinamis Perusahaan ABC, maka para karyawan Filing Room harus diberikan pelatihan.

Ketuntasan dalam memberikan layanan masih dirasa kurang oleh para pengguna. Hal-hal tersebut kadang menjadi kendala karena tidak semua arsip dinamis yang diminta pengguna dapat terpenuhi. Keadaan Filing Room Departemen Pengadaan sebelum tahun 2009 sangat tidak terkendali. Hal-hal tersebut menyebabkan tidak terkelolanya arsip-arsip dinamis yang disimpan di Filing Room yang menyebabkan adanya beberapa arsip dinamis yang hilang atau salah dalam lokasi penyimpanan. Oleh karena itu Filing Room terus melakukan pengembangan dan pemeliharaan agar arsip dinamis dapat terkelola dengan baik.

Sumber daya manusia dari Filing Room sendiri hanya terdiri dari 4 orang karyawan dengan latar belakang pendidikan yang terdiri dari 1 orang S1 Ilmu Perpustakaan, 1 orang S1 Akuntansi, 1 orang D3 Manajemen Informasi dan Dokumen, dan 1 orang SMA. Dengan melihat kondisi beban kerja Filing Room yang besar maka agar menjamin layanan akses arsip dinamis perlu ditambah lagi 1 orang karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan kearsipan.

Hampir dari semua pengguna dari Filing Room merasa puas dengan keramahan dan kesopanan dari para karyawan Filing Room. Dengan demikian untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna, diharapkan karyawan Filing Room lebih ramah, sopan, dan bersahabat kepada para penggunanya. Meskipun dalam keadaan sibuk, karyawan Filing Room harus berusaha berperilaku baik kepada para penggunanya.

4.3.5 *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* pada layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan mencakup hal-hal seperti karyawan Filing Room melayani pengguna dengan sepenuh hati, karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan, karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan, Filing Room memiliki

keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna, serta karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi.

Kepedulian karyawan Filing Room melayani dengan sepenuh hati akan memberikan kesan yang ikhlas dalam memenuhi keinginan pengguna layanan sehingga layanannya mampu menyentuh nurani kepuasan. Pelayanan sepenuh hati berarti menggunakan kebijakan dan kompetensi profesional dengan kecerdasan emosional untuk menciptakan pelayanan yang bermakna, memuaskan, dan dinamis bagi para pengguna layanan.

Agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, kepedulian untuk mau mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan adalah sangat penting. Dengan demikian karyawan Filing Room dapat mengetahui apa yang menjadi harapan dari para pengguna layanan. Setiap keluhan yang diutarakan dapat dijadikan sumber informasi untuk peningkatan kualitas layanan akses arsip dinamis sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan akses arsip dinamis.

Kemampuan Filing Room dalam memahami kebutuhan spesifik dari para pengguna akan memberikan kesan baik kepada para pengguna. Pengguna akan merasa puas karena dapat dimengerti. Dengan hal tersebut tentu akan menjadi nilai tambah bagi peningkatan kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis.

Keluwesan dan kesesuaian jam kerja karyawan Filing Room dengan kesibukan pengguna tentu akan berdampak baik bagi proses berlangsungnya pekerjaan. Diharapkan jam kerja karyawan Filing Room sesuai dengan kesibukan pengguna.

Kemampuan berkomunikasi yang baik sangat diperlukan dalam suatu layanan, apalagi jika layanan tersebut langsung berhubungan dengan pengguna. Karyawan Filing Room dituntut untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi. Distribusi frekuensi Servqual untuk masing-masing atribut dalam dimensi *emphaty* dapat dilihat pada tabel 4.10.

Pada Tabel 4.10 terlihat bahwa 28 responden (56%) menyatakan bahwa kualitas layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *emphaty* masih kurang memuaskan, 10 responden (20%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk

dimensi *emphaty* cukup memuaskan dan selebihnya 12 responden (24%) menyatakan layanan akses arsip dinamis untuk dimensi *emphaty* sangat memuaskan. Selain itu berdasarkan *gap score* antara harapan dan persepsi terhadap layanan akses arsip dinamis pada dimensi *emphaty* dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Melalui penghitungan *gap score* tersebut terlihat adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan diharapkan sebesar (-0,36). Dengan demikian dimensi *emphaty* dari layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan karena layanan masih kurang berempati.

Tabel 4.10 *Servqual masing-masing atribut layanan dalam dimensi emphaty*

No	Atribut Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
18	Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati	27	54%	3	6%	20	40%
19	Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan	29	58%	4	8%	17	34%
20	Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan	22	44%	9	18%	19	38%
21	Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna	17	34%	7	14%	26	52%
22	Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi	27	54%	8	16%	15	30%
	Emphaty	10	20%	12	24%	28	56%

Sumber: Lampiran 4

Tabel 4.11 *Gap-Score antara Harapan dan Persepsi untuk Dimensi Emphaty*

No	Atribut Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
18	Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati	6,26	5,82	-0,44
19	Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan	5,94	5,58	-0,36
20	Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan	5,64	5,40	-0,24
21	Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna	5,68	5,10	-0,58
22	Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi dan memberikan informasi	6,16	5,96	-0,20
	Emphaty	5,93	5,57	-0,36

Sumber: Lampiran 5,6,7

Berdasarkan data di atas maka Filing Room harus lebih lagi meningkatkan pelayanan yang berempati kepada para penggunanya. Dapat dilihat bahwa Filing Room masih kurang memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna. Hal itu dinyatakan dengan nilai *gap score* yang paling rendah (-0,58) dan 52% responden merasa tidak puas terhadap hal tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, memang cukup banyak karyawan Perusahaan ABC yang mengambil waktu lembur untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Di saat jam lembur tersebut Filing Room masih belum mampu memenuhi harapan para pengguna dalam memberikan layanan akses arsip dinamis. Untuk itu perlu adanya komunikasi yang efektif antara karyawan Filing Room dan pengguna layanan agar adanya kesepakatan terlebih dahulu apabila ingin menggunakan layanan di saat waktu lembur.

Pemberian layanan dengan sepenuh hati masih dirasakan kurang puas oleh para pengguna. Oleh sebab itu para karyawan Filing Room diharapkan lebih mencintai lagi pekerjaannya sehingga lebih ikhlas dalam melayani penggunanya.

Kemampuan layanan dalam mendengarkan setiap keluhan-keluhan para pengguna masih kurang memuaskan. Para karyawan Filing Room dianggap belum berempati kepada para penggunanya. Hal tersebut karena beberapa karyawan Filing Room masih kurang sabar dalam melayani penggunanya. Dengan beban

kerja yang banyak ditambah lagi dengan harus mendengarkan setiap keluhan-keluhan dari pengguna menyebabkan kejengkelan tersendiri bagi karyawan Filing Room, sehingga berpengaruh kurang baik terhadap kinerja mereka. Menanggapi kejadian ini maka para karyawan Filing Room harus melihatnya sebagai tantangan untuk proses pendewasaan diri. Permasalahan dapat dijadikan sebagai sarana pembentukan karakter diri untuk menjadi lebih baik.

Filing Room masih dianggap kurang paham terhadap kebutuhan spesifik pengguna. Mengingat ketentuan mengenai layanan akses arsip dinamis yang belum dipublikasikan secara menyeluruh kepada karyawan Perusahaan ABC maka terkadang ada beberapa pengguna baru yang tidak mengerti menggunakan layanan akses arsip dinamis tersebut. Oleh sebab itu selain mempublikasikan ketentuan dalam menggunakan layanan arsip dinamis maka para karyawan Filing Room diharapkan dapat berkomunikasi dengan baik kepada para penggunanya, terlebih bagi pengguna awam. Kemampuan karyawan Filing Room dalam berkomunikasi memang sebagian besar memuaskan para pengguna. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan kembali kemampuan berkomunikasi para karyawan Filing Room agar lebih dapat memuaskan para penggunannya.

Menurut data-data kepuasan karyawan per dimensi Servqual dapat dilihat bahwa dimensi *reliability* mendapat nilai kepuasan paling rendah dibanding dimensi yang lain. Kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Sebanyak 72% responden menyatakan kurang puas terhadap dimensi *reliability*. Dengan demikian dimensi *reliability* perlu mendapat prioritas utama untuk diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Nilai *gap score* keseluruhan dari semua dimensi adalah -0,49 (Tabel 4.12). Dengan demikian secara keseluruhan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC masih kurang memuaskan.

Tabel 4.12 Nilai Keseluruhan Servqual Berdasarkan Tiap Dimensi

No	Dimensi Layanan	Mean		Gap Score
		Harapan	Persepsi	
1	Tangible	6,43	6,15	-0,28
2	Reliability	6,56	5,79	-0,77
3	Responsiveness	6,25	5,61	-0,64
4	Assurance	6,20	5,80	-0,40
5	Emphaty	5,93	5,57	-0,36
SERVQUAL				-0,49

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Nilai Keseluruhan Servqual

No	Dimensi Layanan	Servqual=0 (cukup memuaskan)		Servqual>0 (sangat memuaskan)		Servqual<0 (kurang memuaskan)	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	Tangible	10	20%	10	20%	30	60%
2	Reliability	9	18%	5	10%	36	72%
3	Responsiveness	11	22%	7	14%	32	64%
4	Assurance	15	30%	11	22%	24	48%
5	Emphaty	10	20%	12	24%	28	56%
SERVQUAL		4	8%	13	26%	33	66%

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan distribusi frekuensi pada Tabel 4.13, peneliti akhirnya memperoleh gambaran bahwa penilaian dari seluruh responden (50) terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC menyatakan sebanyak 33 (67%) responden menilai bahwa layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan. Selebihnya 4 (8%) responden menyatakan cukup memuaskan dan 13 (26%) responden menyatakan sangat memuaskan.

4.4 Analisis Korelasi Antar Variabel Dimensi Servqual dengan Kepuasan

Karyawan Perusahaan ABC

Variabel pada layanan akses arsip dinamis yang dihubungkan dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC meliputi lima dimensi dari Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Selanjutnya variabel kepuasan merupakan *gap score* antara harapan dan persepsi karyawan. Hasil

analisis korelasi ini adalah melihat hubungan antara variabel terikat dengan faktor-faktor yang diteliti (variabel bebas). Sesuai dengan hipotesis penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara berbagai variabel bebas dengan variabel terikat maka analisis data yang digunakan adalah *Kendall's Coefficient of (Rank) Correlation*.

4.4.1 Variabel *Tangible* dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC

Hasil berdasarkan uji korelasi Kendall terhadap variabel *tangible* dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC didapatkan (Lampiran 11):

$$r = 0,587$$

$$p = 0,000$$

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *tangible*. Hal tersebut terlihat dengan nilai $p < 0,025$ (nilai $p = 0,000$). Selain itu dengan nilai r sebesar 0,587 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *tangible*.

Bila hipotesis:

H₀: Layanan yang tercakup dalam *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

H_a: Layanan yang tercakup dalam *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Karena hasil penghitungan menyatakan $p < 0,025$ dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Hubungan antara *tangible* dan kepuasan keseluruhan dinyatakan signifikan.

4.4.2 Variabel *Reliability* dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC

Hasil berdasarkan uji korelasi Kendall terhadap variabel *reliability* dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC didapatkan (Lampiran 11):

$$r = 0,698$$

$$p = 0,000$$

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *reliability*. Hal tersebut

terlihat dengan nilai $p < 0,025$ (nilai $p = 0,000$). Selain itu dengan nilai r sebesar 0,698 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *reliability*.

Bila hipotesis:

H0: Layanan yang tercakup dalam *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Ha: Layanan yang tercakup dalam *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Karena hasil penghitungan menyatakan $p < 0,025$ dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Hubungan antara *reliability* dan kepuasan keseluruhan dinyatakan signifikan.

4.4.3 Variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC

Hasil berdasarkan uji korelasi Kendall terhadap variabel *responsiveness* dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC didapatkan (Lampiran 11):

$$r = 0,649$$

$$p = 0,000$$

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *responsiveness*. Hal tersebut terlihat dengan nilai $p < 0,025$ (nilai $p = 0,000$). Selain itu dengan nilai r sebesar 0,649 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *responsiveness*.

Bila hipotesis:

H0: Layanan yang tercakup dalam *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Ha: Layanan yang tercakup dalam *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Karena hasil penghitungan menyatakan $p < 0,025$ dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Hubungan antara *responsiveness* dan kepuasan keseluruhan dinyatakan signifikan.

4.4.4 Variabel *Assurance* dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC

Hasil berdasarkan uji korelasi Kendall terhadap variabel *assurance* dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC didapatkan (Lampiran 11):

$$r = 0,651$$

$$p = 0,000$$

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *assurance*. Hal tersebut terlihat dengan nilai $p < 0,025$ (nilai $p = 0,000$). Selain itu dengan nilai r sebesar 0,651 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *assurance*.

Bila hipotesis:

H₀: Layanan yang tercakup dalam *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

H_a: Layanan yang tercakup dalam *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Karena hasil penghitungan menyatakan $p < 0,025$ dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Hubungan antara *assurance* dan kepuasan keseluruhan dinyatakan signifikan.

4.4.5 Variabel *Emphaty* dengan Kepuasan Karyawan Perusahaan ABC

Hasil berdasarkan uji korelasi Kendall terhadap variabel *emphaty* dengan kepuasan karyawan Perusahaan ABC didapatkan (Lampiran 11):

$$r = 0,668$$

$$p = 0,000$$

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *emphaty*. Hal tersebut terlihat dengan nilai $p < 0,025$ (nilai $p = 0,000$). Selain itu dengan nilai r sebesar 0,668 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *emphaty*.

Bila hipotesis:

H₀: Layanan yang tercakup dalam *emphaty* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

HA: Layanan yang tercakup dalam *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan Perusahaan ABC.

Karena hasil penghitungan menyatakan $p < 0,025$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hubungan antara *emphaty* dan kepuasan keseluruhan dinyatakan signifikan.

Berdasarkan uji korelasi Kendall tersebut terlihat bahwa kelima variabel Servqual berpengaruh positif secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan dan mempunyai korelasi yang cukup erat. Nilai r yang dipakai sebagai acuan adalah sesuai dengan tabel interpretasi nilai r dari *Guilford Emperical Rulesi*.

Tabel 4.14 Rangkuman Korelasi Variabel Layanan dengan Kepuasan Karyawan

No	Variabel	r	Interpretasi
1	Tangible	0,587	cukup
2	Reliability	0,698	cukup
3	Responsiveness	0,649	cukup
4	Assurance	0,651	cukup
5	Emphaty	0,668	cukup

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan menggunakan metode Servqual maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan karyawan Perusahaan ABC terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC dengan menggunakan metode Servqual dinyatakan bahwa sebanyak 33 karyawan (66%) menilai bahwa layanan akses arsip dinamis masih kurang memuaskan, 4 karyawan (8%) menyatakan cukup memuaskan dan 13 karyawan (26%) menyatakan sangat memuaskan.
2. Nilai *gap score* keseluruhan Servqual dari semua dimensi adalah -0,49. Dengan demikian secara keseluruhan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC masih kurang memuaskan.
3. Penyebab utama dari ketidakpuasan karyawan pada penelitian kali ini berasal dari dimensi *reliability*, yaitu Filing Room belum mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sebanyak 64% karyawan tidak puas dengan hal ini. Dilihat secara keseluruhan dimensi *reliability* juga menempati kepuasan paling rendah, yaitu sebanyak 72% karyawan tidak puas dengan dimensi *reliability*. Berdasarkan *gap score*, *reliability* juga menempati nilai paling rendah, yaitu -0,77. Dengan demikian layanan akses arsip dinamis masih kurang handal dalam melayani penggunanya.
4. Metode Servqual dapat digunakan sebagai alat ukur kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis. Hal itu karena semua variabel yang terdiri dari 5 dimensi Servqual mempunyai korelasi yang cukup erat dengan kepuasan karyawan. Hubungan variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

- Pada dimensi *tangible* nilai r sebesar 0,587 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *tangible*.
- Pada dimensi *reliability* nilai r sebesar 0,698 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *reliability*.
- Pada dimensi *responsiveness* nilai r sebesar 0,649 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *responsiveness*.
- Pada dimensi *assurance* nilai r sebesar 0,651 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *assurance*.
- Pada dimensi *emphaty* nilai r sebesar 0,668 menunjukkan arah korelasi positif dan cukup kuat antara kepuasan menyeluruh dengan dimensi *emphaty*.

5.2 Saran

1. Metode Servqual diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Perusahaan ABC secara berkala. Dengan demikian dapat diketahui peningkatan-peningkatan yang akan terjadi.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan prototipe yang dapat diajukan kepada Local IMS untuk pengembangan manajemen arsip dinamis di Perusahaan ABC dalam hal layanan akses arsip dinamis.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan urutan dimensi dari tingkat kepuasan paling rendah yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, dan *assurance*. Melihat hasil ini diharapkan Filing Room mulai melakukan perbaikan dari layanan dengan tingkat kepuasan yang paling rendah. Mengingat tidak mungkinnya perbaikan secara drastis langsung dilakukan, oleh karena itu lebih baik dimulai tahap demi tahap. Yang menjadi perhatian khusus adalah mengenai Filing Room masih belum

dapat memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Menyikapi masalah tersebut maka karyawan Filing Room harus lebih lagi mengefektifkan jam kerjanya, mengatur deskripsi kerja dan prioritas kerja yang lebih baik lagi, menjalin koordinasi dan komunikasi yang baik antar karyawan Filing Room. Selain itu apabila dimungkinkan adalah merekrut karyawan baru yang lebih kompeten.

4. Berikut adalah perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan prioritas yang didapat dari hasil penelitian ini, yaitu:

a. *Reliability*

- Filing Room harus segera membuat ketentuan pasti mengenai prosedur peminjaman arsip dinamis yang dapat dipahami dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Dengan adanya ketentuan ini maka para pengguna dapat mengerti ketika ingin menggunakan layanan akses arsip dinamis.
- Keandalan dalam menjaga kondisi arsip dinamis mutlak diperlukan bagi Filing Room. Hal ini berkenaan dengan pentingnya keberadaan arsip dinamis bagi perusahaan. Dengan demikian arsip dinamis tetap aman, utuh, mudah diakses, dan dapat dimengerti ketika arsip dinamis tersebut dibutuhkan.

b. *Responsiveness*

- Penting bagi supervisor *Planning and Controls* sebagai penanggung jawab Filing Room Departemen Pengadaan untuk mengawasi kinerja karyawan Filing Room. Hal tersebut berkenaan dengan tidak disiplinnya beberapa karyawan Filing Room yang selalu tidak ada di tempat ketika dibutuhkan.
- Kebiasaan untuk selalu menunda-nunda pekerjaan perlu dihindari sehingga pekerjaan tidak menjadi menumpuk dan memperlambat kinerja dari layanan akses arsip dinamis.

c. *Tangible*

- Filing Room diharapkan untuk tetap menjaga kebersihan dan kerapian ruangan. Hal tersebut dapat memberikan kesan baik kepada pengguna layanan. Karyawan Filing Room dapat

mengkomunikasikan ini kepada pihak *cleaning service* mengenai kepastian jadwal membersihkan Filing Room. Kebersihan dari Filing Room dapat berdampak pada kondisi arsip dinamis yang disimpannya. Sehingga arsip dinamis tetap dalam kondisi baik.

- Filing Room diharapkan dapat menyediakan tempat khusus agar karyawan dapat dengan leluasa melihat-lihat arsip dinamis yang hendak dipinjamnya.
- Filing Room memang sudah dilengkapi dengan perlengkapan yang modern. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah perlunya penambahan *pallet* untuk menempatkan boks-boks dan juga memaksimalkan penggunaan *air conditioner* sebab syarat minimal suhu untuk penyimpanan arsip kertas adalah 18C.
- Penampilan yang menarik dari para karyawan Filing Room akan memberikan kesan enak dipandang oleh para penggunanya. Dengan demikian diharapkan para karyawan Filing Room tetap berpenampilan menarik dalam melaksanakan pekerjaannya.

d. *Emphaty*

- Mencintai pekerjaan adalah modal utama untuk menghasilkan kinerja yang baik. Agar layanan akses arsip dinamis dapat lebih berempati kepada para penggunanya diharapkan para karyawan Filing Room mencintai pekerjaannya. Dengan demikian tercipta layanan dengan sepenuh hati.
- Komunikasi adalah hal yang penting bagi suatu layanan jasa. Karyawan diharapkan untuk tetap berkomunikasi dengan baik dengan para penggunanya. Melalui komunikasi ,Filing Room dapat mengetahui harapan para penggunanya.

e. *Assurance*

- Pelatihan-pelatihan perlu diberikan kepada para karyawan Filing Room agar mereka dapat meningkatkan kemampuannya.
- Mengingat beban kerja yang banyak, jika dimungkinkan Filing Room dapat menambah karyawannya lagi dengan latar belakang pendidikan kearsipan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerson, Richard F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pengguna: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*.
- Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*
- International Organization for Standardization. (2001). *ISO 15489-1 Information and documentation-Records management*.
- Kennedy, Jay and Cheryl Schauder. (1998). *Records Management: A Guide to Corporate Record Keeping*. 2nd ed. Sydney: Longman Australia.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 6th ed.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Boedi. (1994). *Penyusutan dan Pengamanan Arsip Vital Dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. (2009). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur: Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2009
- Palmer, Adrian. (2001). *Principles of Services Marketing* (3rd ed).
- Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Sebuah Pengantar Diskusi Epistemologi & Metodologi*. Jakarta: JIP-FS UI.
- Santoso, Singgih. (2009). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Shepherd, Elizabeth and Geoffrey Yeo. (2005). *Managing Records: a handbook of principles and practice*. London: Facet Publishing.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri, Ed. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sulistyo-Basuki. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Untuk Menaikan Pangsa Pangsar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, 1990

Jurnal

Parasuraman, Zeithmal, A., Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, 49

_____. (1988). Servqual: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64

Penelitian

Amiruddin, Ja'far. (2003). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Gabungan Servqual, Kano Model dan QF (Studi Kasus: Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI)*. Tesis. Universitas Indonesia.

Handrianto. (2002). *Pengukuran Customer Satisfaction Melalui "Metode Servqual" pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung*. Tesis. Universitas Indonesia.

Irawan, Pandu. (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Balikpapan (Studi Kasus dengan Pendekatan Servqual)*. Tesis. Universitas Indonesia.

Rosjid, Harun. (1997). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Servqual*. Tesis Universitas Indonesia.

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri
Karyawan Perusahaan ABC

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa S-1 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan topik “**Kepuasan Karyawan terhadap Layanan Akses Arsip Dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan Perusahaan ABC**”.

Layanan akses arsip dinamis merupakan layanan yang diberikan oleh Filing Room untuk menyediakan arsip dinamis (*invoice, contract, dsb.*) yang dibutuhkan oleh karyawan. Sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas layanan akses arsip dinamis, maka saya bermaksud untuk melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan karyawan terhadap kualitas layanan akses arsip dinamis di Filing Room. Sehubungan dengan penulisan penelitian skripsi ini, saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner terdiri dari dua bagian, *Bagian-1* berkaitan dengan identitas anda sebagai responden dan *Bagian-2* berkaitan dengan harapan dan persepsi anda terhadap layanan akses arsip dinamis di Filing Room. Kebenaran/kejujuran dalam menjawab kuesioner ini akan sangat menentukan pada hasil penelitian. Agar data dari kuesioner ini dapat diolah, saya mohon setiap pernyataan dijawab dengan baik dan tidak ada yang terlewat sebab setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri memenuhi harapan tersebut dalam mengisi kuesioner ini.

Nama perusahaan dan data pribadi akan dijamin kerahasiaannya sebab Bpk/Ibu/Sdr/Sdri tidak perlu menuliskan nama diri dan juga nama perusahaan akan disamarkan. Atas perhatian dan kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Salam hormat,

Peneliti

Stefanus Syauta

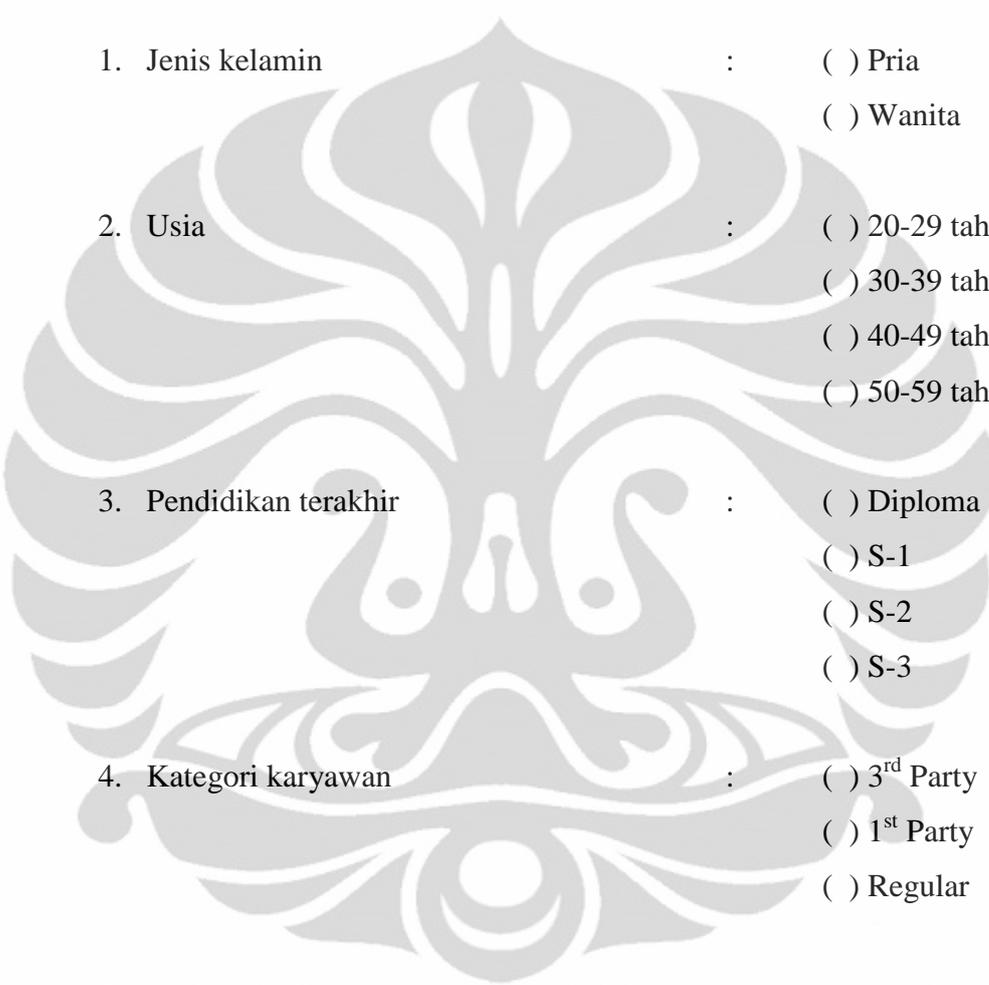
NPM 0706292006

(lanjutan)

BAGIAN-1

Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) sesuai dengan data pribadi

- 
1. Jenis kelamin : Pria
 Wanita
 2. Usia : 20-29 tahun
 30-39 tahun
 40-49 tahun
 50-59 tahun
 3. Pendidikan terakhir : Diploma
 S-1
 S-2
 S-3
 4. Kategori karyawan : 3rd Party
 1st Party
 Regular
 5. Jenis arsip dinamis yang sering dipinjam : Invoice
(nb:pilih salah satu) Contract
 T&E Report
 DTL

(lanjutan)

BAGIAN-2

Harapan Karyawan

Coba anda bayangkan tentang suatu Filing Room yang memberikan layanan akses arsip dinamis yang berkualitas tinggi. Pikirkan mengenai layanan akses arsip dinamis yang seperti anda harapkan. Tunjukkan tingkatan layanan akses arsip dinamis yang anda harapkan, jika anda merasa pelayanan tersebut **sangat penting** seperti yang anda harapkan, **lingkarilah angka 7**. Jika anda merasa pelayanan itu **sangat tidak penting** untuk Filing Room, **lingkarilah angka 1**. Jika perasaan anda berada diantaranya, **lingkarilah angka yang ada di tengah**. Tidak ada jawaban betul atau salah, saya hanya mengharapkan bahwa anda dapat menggambarkan apa yang menjadi harapan anda tentang suatu Filing Room yang memberikan layanan akses arsip dinamis yang berkualitas tinggi.

No	Pernyataan	Skala
1	Filing Room yang baik akan mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
2	Kondisi fasilitas fisik Filing Room yang baik akan terlihat nyaman, memadai, dan bersih	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
3	Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani akan terlihat bersih dan rapi	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
4	Lokasi Filing Room yang baik akan mudah dijangkau dan strategis	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
5	Filing Room yang baik akan mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
6	Filing Room yang baik akan mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
7	Filing Room yang baik akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
8	Filing Room yang baik akan memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

(lanjutan)

9	Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room akan menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
10	Karyawan Filing Room akan cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
11	Karyawan Filing Room tidak akan pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
12	Karyawan Filing Room akan selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
13	Filing Room tidak akan membuat pengguna menunggu terlalu lama	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
14	Karyawan Filing Room akan menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
15	Karyawan Filing Room akan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
16	Karyawan Filing Room akan merupakan orang yang ahli di bidangnya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
17	Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
18	Karyawan Filing Room akan melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
19	Karyawan Filing Room akan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
20	Karyawan Filing Room akan paham kebutuhan spesifik pengguna layanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
21	Filing Room yang baik akan memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
22	Karyawan Filing Room akan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Persepsi Karyawan

Kumpulan pernyataan berikut berhubungan dengan perasaan anda setelah merasakan layanan akses arsip dinamis di Filing Room Departemen Pengadaan. Jika anda merasa **sangat setuju** bahwa Filing Room mempunyai layanan yang

disebutkan pada pernyataan tersebut, **lingkarilah angka 7**. Jika anda merasa **sangat tidak setuju** bahwa Filing Room mempunyai pelayanan yang disebutkan, **lingkarilah angka 1**. Jika perasaan anda berada diantaranya, **lingkarilah angka yang ada di tengah**. Tidak ada jawaban betul atau salah, saya hanya mengharapkan bahwa anda dapat memberikan perhatian pada angka yang menunjukkan seberapa baik layanan akses arsip dinamis Departemen Pengadaan Perusahaan ABC menurut penilaian anda.

No	Pernyataan	Skala
1	Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
2	Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
3	Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
4	Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
5	Filing Room mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
6	Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
7	Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
8	Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
9	Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
10	Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
11	Karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
12	Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
13	Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

(lanjutan)

14	Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
15	Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
16	Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
17	Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
18	Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
19	Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
20	Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
21	Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
22	Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi dan memberikan informasi	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Harapan

1. Tangibility

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1_1	20.70	.900	1.000	1.000
H1_2	20.70	.900	1.000	1.000
H1_3	20.70	.900	1.000	1.000
H1_4	20.70	.900	1.000	1.000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.60	1.600	1.265	4

2. Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

(lanjutan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H2_1	26.90	4.544	.808	.900
H2_2	27.00	4.000	.922	.867
H2_3	27.00	4.000	.922	.867
H2_4	27.30	2.233	.880	.955
H2_5	27.00	4.000	.922	.867

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.80	5.733	2.394	5

3. Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H3_1	19.80	3.956	.742	.868
H3_2	19.90	3.211	.707	.851
H3_3	20.00	3.111	.721	.846
H3_4	20.10	2.322	.901	.775

(lanjutan)

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.60	5.378	2.319	4

4. Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H4_1	20.20	3.067	.963	.967
H4_2	20.20	3.067	.963	.967
H4_3	20.30	2.233	.980	.955
H4_4	20.30	2.233	.980	.955

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.00	4.667	2.160	4

(lanjutan)

5. Emphaty

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H5_1	24.80	27.733	.716	.913
H5_2	25.30	16.011	.928	.861
H5_3	25.30	16.011	.928	.861
H5_4	25.00	22.444	.996	.851
H5_5	24.80	27.733	.716	.913

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.30	33.567	5.794	5

Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Persepsi

1. Tangibility

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1_1	18.90	6.544	.872	.800
P1_2	19.30	5.122	.678	.800
P1_3	19.50	3.611	.750	.822
P1_4	19.10	5.878	.745	.788

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.60	8.933	2.989	4

2. Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	5

(lanjutan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2_1	24.80	23.733	.682	.961
P2_2	24.00	27.556	.827	.927
P2_3	24.20	23.289	.883	.911
P2_4	24.40	25.156	.906	.909
P2_5	24.20	23.956	.959	.898

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30.40	38.044	6.168	5

3. Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P3_1	17.30	20.900	.649	.935
P3_2	17.80	14.400	.944	.836
P3_3	17.60	20.044	.913	.866
P3_4	17.50	17.833	.783	.893

(lanjutan)

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.40	31.600	5.621	4

4. Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4_1	18.20	12.844	.922	.919
P4_2	18.60	8.933	.926	.873
P4_3	19.00	9.556	.745	.949
P4_4	18.60	10.044	.920	.876

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.80	17.956	4.237	4

(lanjutan)

5. Emphaty

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P5_1	23.20	33.289	.710	.923
P5_2	23.30	28.233	.957	.875
P5_3	23.70	25.122	.857	.899
P5_4	23.80	23.956	.903	.889
P5_5	22.80	36.400	.782	.927

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.20	45.067	6.713	5

Perhitungan Frekuensi *Servqual* masing-masing atribut layanan dalam tiap Dimensi

Tangible

Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	2	4.0	4.0	4.0
	-1.00	11	22.0	22.0	26.0
	.00	33	66.0	66.0	92.0
	1.00	2	4.0	4.0	96.0
	2.00	1	2.0	2.0	98.0
	4.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	10	20.0	20.0	22.0
	-1.00	15	30.0	30.0	52.0
	.00	22	44.0	44.0	96.0
	2.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	4.0	4.0	4.0
	-2.00	3	6.0	6.0	10.0
	-1.00	13	26.0	26.0	36.0
	.00	19	38.0	38.0	74.0
	1.00	8	16.0	16.0	90.0
	2.00	1	2.0	2.0	92.0
	3.00	3	6.0	6.0	98.0
	4.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	4	8.0	8.0	10.0
	-1.00	14	28.0	28.0	38.0
	.00	23	46.0	46.0	84.0
	1.00	3	6.0	6.0	90.0
	2.00	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-1.75	2	4.0	4.0	4.0
	-1.00	9	18.0	18.0	22.0
	-.75	8	16.0	16.0	38.0
	-.50	5	10.0	10.0	48.0
	-.25	6	12.0	12.0	60.0
	.00	10	20.0	20.0	80.0
	.25	1	2.0	2.0	82.0
	.50	2	4.0	4.0	86.0
	.75	4	8.0	8.0	94.0
	1.00	1	2.0	2.0	96.0
	1.75	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Reliability

Filing Room mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4.00	2	4.0	4.0	4.0
	-3.00	3	6.0	6.0	10.0
	-2.00	12	24.0	24.0	34.0
	-1.00	15	30.0	30.0	64.0
	.00	16	32.0	32.0	96.0
	1.00	1	2.0	2.0	98.0
	2.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	5	10.0	10.0	10.0
	-2.00	6	12.0	12.0	22.0
	-1.00	13	26.0	26.0	48.0
	.00	24	48.0	48.0	96.0
	1.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	4	8.0	8.0	8.0
	-2.00	12	24.0	24.0	32.0
	-1.00	13	26.0	26.0	58.0
	.00	18	36.0	36.0	94.0
	1.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	4.0	4.0	4.0
	-2.00	4	8.0	8.0	12.0
	-1.00	17	34.0	34.0	46.0
	.00	24	48.0	48.0	94.0
	1.00	2	4.0	4.0	98.0
	2.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	4.0	4.0	4.0
	-2.00	9	18.0	18.0	22.0
	-1.00	10	20.0	20.0	42.0
	.00	26	52.0	52.0	94.0
	1.00	1	2.0	2.0	96.0
	2.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.20	1	2.0	2.0	2.0
	-2.60	1	2.0	2.0	4.0
	-2.20	2	4.0	4.0	8.0
	-2.00	1	2.0	2.0	10.0
	-1.80	4	8.0	8.0	18.0
	-1.60	1	2.0	2.0	20.0
	-1.40	2	4.0	4.0	24.0
	-1.20	2	4.0	4.0	28.0
	-1.00	4	8.0	8.0	36.0
	-.80	5	10.0	10.0	46.0
	-.60	7	14.0	14.0	60.0
	-.40	5	10.0	10.0	70.0
	-.20	1	2.0	2.0	72.0
	.00	9	18.0	18.0	90.0
	.20	2	4.0	4.0	94.0
	.40	1	2.0	2.0	96.0
	.60	2	4.0	4.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Responsiveness

Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4.00	1	2.0	2.0	2.0
	-3.00	3	6.0	6.0	8.0
	-2.00	7	14.0	14.0	22.0
	-1.00	12	24.0	24.0	46.0
	.00	24	48.0	48.0	94.0
	1.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-5.00	1	2.0	2.0	2.0
	-4.00	1	2.0	2.0	4.0
	-3.00	1	2.0	2.0	6.0
	-2.00	3	6.0	6.0	12.0
	-1.00	15	30.0	30.0	42.0
	.00	18	36.0	36.0	78.0
	1.00	8	16.0	16.0	94.0
	2.00	1	2.0	2.0	96.0
	3.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-5.00	1	2.0	2.0	2.0
	-3.00	6	12.0	12.0	14.0
	-2.00	7	14.0	14.0	28.0
	-1.00	15	30.0	30.0	58.0
	.00	16	32.0	32.0	90.0
	1.00	3	6.0	6.0	96.0
	2.00	1	2.0	2.0	98.0
	4.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-5.00	1	2.0	2.0	2.0
	-3.00	2	4.0	4.0	6.0
	-2.00	8	16.0	16.0	22.0
	-1.00	11	22.0	22.0	44.0
	.00	22	44.0	44.0	88.0
	1.00	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.50	1	2.0	2.0	2.0
	-2.50	1	2.0	2.0	4.0
	-2.25	2	4.0	4.0	8.0
	-2.00	4	8.0	8.0	16.0
	-1.75	1	2.0	2.0	18.0
	-1.50	2	4.0	4.0	22.0
	-1.25	5	10.0	10.0	32.0
	-1.00	3	6.0	6.0	38.0
	-.75	3	6.0	6.0	44.0
	-.50	3	6.0	6.0	50.0
	-.25	7	14.0	14.0	64.0
	.00	11	22.0	22.0	86.0
	.25	2	4.0	4.0	90.0
	.75	3	6.0	6.0	96.0
	1.00	1	2.0	2.0	98.0
	2.25	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Assurance

Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	4	8.0	8.0	10.0
	-1.00	7	14.0	14.0	24.0
	.00	28	56.0	56.0	80.0
	1.00	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	3	6.0	6.0	6.0
	-2.00	4	8.0	8.0	14.0
	-1.00	10	20.0	20.0	34.0
	.00	30	60.0	60.0	94.0
	1.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	3	6.0	6.0	6.0
	-2.00	3	6.0	6.0	12.0
	-1.00	15	30.0	30.0	42.0
	.00	22	44.0	44.0	86.0
	1.00	6	12.0	12.0	98.0
	3.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	9	18.0	18.0	20.0
	-1.00	13	26.0	26.0	46.0
	.00	22	44.0	44.0	90.0
	1.00	4	8.0	8.0	98.0
	2.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.50	1	2.0	2.0	2.0
	-2.25	3	6.0	6.0	8.0
	-1.50	1	2.0	2.0	10.0
	-1.25	2	4.0	4.0	14.0
	-1.00	5	10.0	10.0	24.0
	-.75	4	8.0	8.0	32.0
	-.50	7	14.0	14.0	46.0
	-.25	1	2.0	2.0	48.0
	.00	15	30.0	30.0	78.0
	.25	6	12.0	12.0	90.0
	.50	3	6.0	6.0	96.0
	.75	1	2.0	2.0	98.0
	1.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Emphaty

Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	3	6.0	6.0	8.0
	-1.00	16	32.0	32.0	40.0
	.00	27	54.0	54.0	94.0
	1.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	4.0	4.0	4.0
	-2.00	5	10.0	10.0	14.0
	-1.00	10	20.0	20.0	34.0
	.00	29	58.0	58.0	92.0
	1.00	2	4.0	4.0	96.0
	3.00	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	4	8.0	8.0	10.0
	-1.00	14	28.0	28.0	38.0
	.00	22	44.0	44.0	82.0
	1.00	6	12.0	12.0	94.0
	2.00	2	4.0	4.0	98.0
	3.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	4.0	4.0	4.0
	-2.00	8	16.0	16.0	20.0
	-1.00	16	32.0	32.0	52.0
	.00	17	34.0	34.0	86.0
	1.00	6	12.0	12.0	98.0
	3.00	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	4	8.0	8.0	10.0
	-1.00	10	20.0	20.0	30.0
	.00	27	54.0	54.0	84.0
	1.00	5	10.0	10.0	94.0
	2.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.60	1	2.0	2.0	2.0
	-2.00	1	2.0	2.0	4.0
	-1.60	1	2.0	2.0	6.0
	-1.40	3	6.0	6.0	12.0
	-1.00	5	10.0	10.0	22.0
	-.80	2	4.0	4.0	26.0
	-.60	5	10.0	10.0	36.0
	-.40	6	12.0	12.0	48.0
	-.20	4	8.0	8.0	56.0
	.00	10	20.0	20.0	76.0
	.20	6	12.0	12.0	88.0
	.40	2	4.0	4.0	92.0
	.60	3	6.0	6.0	98.0
	1.20	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi
Layanan
(Harapan Pengguna Layanan)**

Descriptives

[DataSet1] D:\Skripsi\SPSS\P-H.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
H1_1	50	6.6600	.74533
H1_2	50	6.6400	.59796
H1_3	50	5.9600	1.10583
H1_4	50	6.4600	.83812
H2_1	50	6.7600	.55549
H2_2	50	6.7000	.46291
H2_3	50	6.7400	.48697
H2_4	50	6.2400	.82214
H2_5	50	6.3800	.90102
H3_1	50	6.5600	.61146
H3_2	50	5.9600	.85619
H3_3	50	6.1600	.93372
H3_4	50	6.3400	.71742
H4_1	50	6.2400	.82214
H4_2	50	6.4200	.57463
H4_3	50	5.9400	1.21907
H4_4	50	6.2200	.86402
H5_1	50	6.2600	.77749
H5_2	50	5.9400	1.11410
H5_3	50	5.6400	1.43939
H5_4	50	5.6800	1.07741
H5_5	50	6.1600	.84177
Valid N (listwise)	50		

Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi

Layanan

(Persepsi Pengguna Layanan)

Descriptives

[DataSet1] D:\Skripsi\SPSS\P-H.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
P1_1	50	6.5200	.67733
P1_2	50	5.9600	.92494
P1_3	50	5.9200	.98644
P1_4	50	6.2200	.81541
P2_1	50	5.7000	1.11117
P2_2	50	5.9400	1.03825
P2_3	50	5.8200	1.10083
P2_4	50	5.7000	.97416
P2_5	50	5.8000	1.12486
P3_1	50	5.8400	1.16689
P3_2	50	5.6200	1.19335
P3_3	50	5.3000	1.18235
P3_4	50	5.7000	1.12938
P4_1	50	6.0800	.89989
P4_2	50	5.9400	.97750
P4_3	50	5.5200	1.09246
P4_4	50	5.6600	.98167
P5_1	50	5.8200	1.04374
P5_2	50	5.5800	1.08965
P5_3	50	5.4000	1.27775
P5_4	50	5.1000	1.37396
P5_5	50	5.9600	.90260
Valid N (listwise)	50		

Perhitungan Rata-rata dan Standar Deviasi Tiap Atribut dari Dimensi

**Layanan
(Servqual)**

Descriptives

[DataSet1] D:\Skripsi\SPSS\P-H.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
S1_1	50	-.1400	.90373
S1_2	50	-.6800	.99877
S1_3	50	-.0400	1.41364
S1_4	50	-.2400	1.09842
S2_1	50	-1.0600	1.20221
S2_2	50	-.7600	1.06061
S2_3	50	-.9200	1.08496
S2_4	50	-.5400	.93044
S2_5	50	-.5800	1.07076
S3_1	50	-.7200	1.10730
S3_2	50	-.3400	1.43726
S3_3	50	-.8600	1.48475
S3_4	50	-.6400	1.20814
S4_1	50	-.1600	.91160
S4_2	50	-.4800	.95276
S4_3	50	-.4200	1.10823
S4_4	50	-.5600	1.01338
S5_1	50	-.4400	.78662
S5_2	50	-.3600	1.12050
S5_3	50	-.2400	1.09842
S5_4	50	-.5800	1.14446
S5_5	50	-.2000	1.01015
Valid N (listwise)	50		

**Perhitungan Frekuensi Harapan Responden terhadap masing-masing atribut
dalam tiap Dimensi**

Frequency Table

Tangible

Filing Room yang baik akan mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	5	2	4.0	4.0	6.0
	6	9	18.0	18.0	24.0
	7	38	76.0	76.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Kondisi fasilitas fisik Filing Room yang baik akan terlihat nyaman, memadai, dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	6.0	6.0	6.0
	6	12	24.0	24.0	30.0
	7	35	70.0	70.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani akan terlihat bersih dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	5	10.0	10.0	12.0
	5	10	20.0	20.0	32.0
	6	13	26.0	26.0	58.0
	7	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lokasi Filing Room yang baik akan mudah dijangkau dan strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	5	5	10.0	10.0	12.0
	6	13	26.0	26.0	38.0
	7	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Reliability

Filing Room yang baik akan mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	2.0	2.0	2.0
	6	9	18.0	18.0	20.0
	7	40	80.0	80.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room yang baik akan mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	15	30.0	30.0	30.0
	7	35	70.0	70.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room yang baik akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	2.0	2.0	2.0
	6	11	22.0	22.0	24.0
	7	38	76.0	76.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room yang baik akan memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.0	4.0	4.0
	5	6	12.0	12.0	16.0
	6	20	40.0	40.0	56.0
	7	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room akan menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	4	1	2.0	2.0	4.0
	5	1	2.0	2.0	6.0
	6	21	42.0	42.0	48.0
	7	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Responsiveness

Karyawan Filing Room akan cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	6.0	6.0	6.0
	6	16	32.0	32.0	38.0
	7	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room tidak akan pernah menyatakan sedang sibuk untuk melayani pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.0	4.0	4.0
	5	13	26.0	26.0	30.0
	6	20	40.0	40.0	70.0
	7	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room akan selalu ada di tempat ketika sedang dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	2	4.0	4.0	6.0
	5	6	12.0	12.0	18.0
	6	20	40.0	40.0	58.0
	7	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room tidak akan membuat pengguna menunggu terlalu lama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	2.0	2.0	2.0
	5	4	8.0	8.0	10.0
	6	22	44.0	44.0	54.0
	7	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Assurance

Karyawan Filing Room akan menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.0	4.0	4.0
	5	6	12.0	12.0	16.0
	6	20	40.0	40.0	56.0
	7	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room akan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	2	4.0	4.0	4.0
	6	25	50.0	50.0	54.0
	7	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room akan merupakan orang yang ahli di bidangnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	4	5	10.0	10.0	12.0
	5	8	16.0	16.0	28.0
	6	16	32.0	32.0	60.0
	7	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room terampil dan berpengalaman dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.0	4.0	4.0
	5	8	16.0	16.0	20.0
	6	17	34.0	34.0	54.0
	7	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Emphaty

Karyawan Filing Room akan melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	2.0	2.0	2.0
	5	7	14.0	14.0	16.0
	6	20	40.0	40.0	56.0
	7	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room akan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	4	2	4.0	4.0	6.0
	5	11	22.0	22.0	28.0
	6	19	38.0	38.0	66.0
	7	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room akan paham kebutuhan spesifik pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4.0	4.0	4.0
2	1	2.0	2.0	6.0
4	5	10.0	10.0	16.0
5	8	16.0	16.0	32.0
6	20	40.0	40.0	72.0
7	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Filing Room yang baik akan memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2.0	2.0	2.0
4	7	14.0	14.0	16.0
5	12	24.0	24.0	40.0
6	17	34.0	34.0	74.0
7	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room akan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	1	2.0	2.0	2.0
5	11	22.0	22.0	24.0
6	17	34.0	34.0	58.0
7	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



**Perhitungan Frekuensi Persepsi Responden terhadap masing-masing atribut
dalam tiap Dimensi**

Frequency Table

Tangible

Filing Room mempunyai perlengkapan layanan yang modern seperti roll o'pack (lemari bergerak), telepon, komputer, dan sebagainya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	10.0	10.0	10.0
	6	14	28.0	28.0	38.0
	7	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fasilitas fisik Filing Room terlihat nyaman, memadai, dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	5	16	32.0	32.0	34.0
	6	16	32.0	32.0	66.0
	7	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Penampilan karyawan Filing Room dalam melayani terlihat bersih dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	2	4.0	4.0	6.0
	5	14	28.0	28.0	34.0
	6	16	32.0	32.0	66.0
	7	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lokasi Filing Room mudah dijangkau dan strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	2.0	2.0	2.0
	5	9	18.0	18.0	20.0
	6	18	36.0	36.0	56.0
	7	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Reliability

Filing Room mampu memenuhi layanan akses arsip dinamis sesuai dengan waktu yang ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	4.0	4.0	4.0
	4	5	10.0	10.0	14.0
	5	13	26.0	26.0	40.0
	6	16	32.0	32.0	72.0
	7	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room mampu menjaga kondisi arsip dinamis tetap dalam keadaan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	14.0	14.0	14.0
	5	7	14.0	14.0	28.0
	6	18	36.0	36.0	64.0
	7	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	5	10.0	10.0	12.0
	5	14	28.0	28.0	40.0
	6	12	24.0	24.0	64.0
	7	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Filing Room memiliki komitmen pada pelayanan tanpa kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	12.0	12.0	12.0
	5	15	30.0	30.0	42.0
	6	17	34.0	34.0	76.0
	7	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Apabila pengguna mendapat masalah mengenai layanan, karyawan Filing Room menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	9	18.0	18.0	18.0
	5	10	20.0	20.0	38.0
	6	13	26.0	26.0	64.0
	7	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Responsiveness

Karyawan Filing Room cepat tanggap melayani kebutuhan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	8	16.0	16.0	18.0
	5	8	16.0	16.0	34.0
	6	14	28.0	28.0	62.0
	7	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room tidak pernah menyatakan sedang sibuk
untuk melayani pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	1	2.0	2.0	4.0
	4	6	12.0	12.0	16.0
	5	14	28.0	28.0	44.0
	6	14	28.0	28.0	72.0
	7	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room selalu ada di tempat ketika sedang
dibutuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	1	2.0	2.0	4.0
	4	10	20.0	20.0	24.0
	5	18	36.0	36.0	60.0
	6	10	20.0	20.0	80.0
	7	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Filing Room tidak membuat pengguna menunggu terlalu lama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	4	6	12.0	12.0	14.0
	5	13	26.0	26.0	40.0
	6	16	32.0	32.0	72.0
	7	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Assurance

Karyawan Filing Room menampilkan keramahan dan kesopanan serta bersahabat dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	6.0	6.0	6.0
	5	9	18.0	18.0	24.0
	6	19	38.0	38.0	62.0
	7	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	12.0	12.0	12.0
	5	7	14.0	14.0	26.0
	6	21	42.0	42.0	68.0
	7	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room merupakan orang yang ahli di bidangnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	9	18.0	18.0	20.0
	5	14	28.0	28.0	48.0
	6	15	30.0	30.0	78.0
	7	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room terampil dan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan masalah pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	4	8.0	8.0	10.0
	5	17	34.0	34.0	44.0
	6	17	34.0	34.0	78.0
	7	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Emphaty

Karyawan Filing Room melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	4	8.0	8.0	10.0
	5	14	28.0	28.0	38.0
	6	15	30.0	30.0	68.0
	7	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Karyawan Filing Room mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pengguna layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.0	2.0	2.0
	4	7	14.0	14.0	16.0
	5	17	34.0	34.0	50.0
	6	12	24.0	24.0	74.0
	7	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room paham akan kebutuhan spesifik pengguna layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.0	2.0	2.0
2	1	2.0	2.0	4.0
3	2	4.0	4.0	8.0
4	4	8.0	8.0	16.0
5	15	30.0	30.0	46.0
6	19	38.0	38.0	84.0
7	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Filing Room memiliki keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan pengguna

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.0	2.0	2.0
2	2	4.0	4.0	6.0
3	3	6.0	6.0	12.0
4	6	12.0	12.0	24.0
5	18	36.0	36.0	60.0
6	13	26.0	26.0	86.0
7	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

(lanjutan)

Karyawan Filing Room menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam berkomunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.0	4.0	4.0
	5	15	30.0	30.0	34.0
	6	16	32.0	32.0	66.0
	7	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Distribusi Frekuensi Nilai Keseluruhan Servqual

Statistics

Servqual

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		-.4912

Servqual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.07	1	2.0	2.0	2.0
	-2.04	1	2.0	2.0	4.0
	-1.82	1	2.0	2.0	6.0
	-1.58	1	2.0	2.0	8.0
	-1.49	1	2.0	2.0	10.0
	-1.27	1	2.0	2.0	12.0
	-1.19	1	2.0	2.0	14.0
	-1.16	1	2.0	2.0	16.0
	-1.13	1	2.0	2.0	18.0
	-1.02	1	2.0	2.0	20.0
	-.92	1	2.0	2.0	22.0
	-.86	1	2.0	2.0	24.0
	-.83	1	2.0	2.0	26.0
	-.81	1	2.0	2.0	28.0
	-.80	1	2.0	2.0	30.0
	-.79	1	2.0	2.0	32.0
	-.78	1	2.0	2.0	34.0

(lanjutan)

-.77	1	2.0	2.0	36.0
-.73	1	2.0	2.0	38.0
-.64	1	2.0	2.0	40.0
-.58	1	2.0	2.0	42.0
-.57	1	2.0	2.0	44.0
-.54	1	2.0	2.0	46.0
-.53	1	2.0	2.0	48.0
-.46	1	2.0	2.0	50.0
-.37	1	2.0	2.0	52.0
-.36	2	4.0	4.0	56.0
-.32	1	2.0	2.0	58.0
-.29	1	2.0	2.0	60.0
-.24	1	2.0	2.0	62.0
-.18	1	2.0	2.0	64.0
-.05	1	2.0	2.0	66.0
.00	4	8.0	8.0	74.0
.05	1	2.0	2.0	76.0
.07	2	4.0	4.0	80.0
.07	1	2.0	2.0	82.0
.09	1	2.0	2.0	84.0
.10	1	2.0	2.0	86.0
.11	1	2.0	2.0	88.0
.12	1	2.0	2.0	90.0
.15	1	2.0	2.0	92.0
.18	1	2.0	2.0	94.0
.44	1	2.0	2.0	96.0
.60	1	2.0	2.0	98.0
.94	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Hasil Uji Korelasi Kendall

1. Tangible

			Servqual	Tangible
Kendall's tau_b	Servqual	Correlation Coefficient	1.000	.587**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
Tangible	Tangible	Correlation Coefficient	.587**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Reliability

			Servqual	Reliability
Kendall's tau_b	Servqual	Correlation Coefficient	1.000	.698**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	.698**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(lanjutan)

3. Responsiveness

Correlations

			Servqual	Responsiveness
Kendall's tau_b	Servqual	Correlation Coefficient	1.000	.649**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
Responsiveness	Correlation Coefficient		.649**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Assurance

Correlations

			Servqual	Assurance
Kendall's tau_b	Servqual	Correlation Coefficient	1.000	.651**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
Assurance	Correlation Coefficient		.651**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(lanjutan)

5. Emphaty

Correlations

			Servqual	Emphaty
Kendall's tau_b	Servqual	Correlation Coefficient	1.000	.668**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
Emphaty	Emphaty	Correlation Coefficient	.668**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bagan Organisasi Departemen Pengadaan Perusahaan ABC

