

BAB III PERUMUSAN MASALAH

3.1 Analisa Permasalahan Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil kerja praktek yang telah dilaksanakan maka temuan masalah sebagai berikut :

1. Pengarsipan yang belum susun rapih karena masih tertunda setiap harinya
2. Minimnya penempatan arsip bagi perbankan secara tidak langsung akan terpengaruhi oleh arsip atau bukti transaksi sepanjang waktu.
3. Kurangnya pentaan arsip yang tidak rapi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengelolaan arsip pada PT bank lampung KCP Tanjung bintang?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pada PT bank lampung kcp Tanjung bintang?

3.1.3 Karangka Pemecahan Masalah

Cara mengatasi pengelolaan arsip agar terpelihara dengan rapih dan baik sebagai berikut :

1. Pengarsipan setiap harinya harus selesai dan tersusun dengan rapih dan baik
2. Menyediakan tempat atau gudang untuk penyimpanan arsip yang luas dan memadai agar memudahkan untuk menemukan arsip itu kembali

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu. strategi menurut arti bahasa yang digunakan maka dapat disimpulkan.

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu

Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

3.2.2 Pengertian Pengelolaan Arsip

Pengolahan Arsip adalah suatu proses pembuatan sarana bantu penemuan kembali arsip berdasarkan kaidah-kaidah kearsipan yang berlaku.

15. Preservasi Arsip adalah keseluruhan proses dan kerja dalam rangka perlindungan arsip terhadap kerusakan arsip atau unsur perusak dan restorasi/perbaiki bagian arsip yang rusak.

Pengertian arsip secara etimologis berasal dari bahasa Belanda yaitu “archieff atau archives”, dari bahasa Yunani “arche” yang berarti permulaan. Dari kata “arche” inilah kemudian berkembang menjadi kata “ta archia” yang berarti catatan. Kemudian untuk selanjutnya dari kata “ta archia” tersebut berkembang lagi menjadi kata “archeon” yang berarti gedung pemerintahan. Istilah lain dari arsip yaitu file (bahasa Inggris) dan record atau warkat.

File merupakan jenis arsip aktif (early archive). Arsip aktif mengandung pengertian arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam proses administrasi sehingga arsip ini masih terdapat di unit kerja setiap organisasi (Moekijat, 2002:75). Record merupakan lembaran (catatan, bahan tertulis, daftar, rekaman dan sebagainya), dalam bentuk atau dalam wujud apapun yang berisi informasi atau keterangan untuk disimpan sebagai bahan pembuktian atau pertanggungjawaban atas suatu peristiwa atau kejadian. Record jenis arsip inaktif (permanent file).

3.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5).

Menurut Helena Panggabean (2011), kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap

(responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) secara simultan berpengaruh sebesar 69,82% terhadap kepuasan pelanggan.

3.3 Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kerja praktek ini menggunakan metode kualitatif, dimana metode ini memiliki beberapa tahapan yaitu wawancara.

Melakukan sesi Tanya jawab langsung dengan bagian adm dalam perusahaan tersebut yang memiliki wewenang atas data yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dilampikan sebagai bukti pelaksanaan kerja praktek.

Dalam penulisan laporan ini penulis melakukan wawancara kepada bagian perusahaan agar apa yang diinginkan bagian pengarsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.4 Rancangan Program yang Akan Dibuat

1. Strategi penyusunan arsip setiap harinya harus selesai agar tidak lagi terjadi penumpukan arsip yg belum dijilid setiap harinya.
2. Metode penyusunan harus sesuai tanggal, bulan dan tahun agar mempermudah jika ingin mencari arsip tersebut.
3. Menyediakan tempat atau gudang untuk penyimpanan arsip yang memadai.