

**PENGELOLAAN DIGITAL ARSIP KONTRAK LAYANAN PADA UNIT  
*BUSINESS, GOVERNMENT, ENTERPRISE SERVICE* (BGES) PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, WILAYAH TELEKOMUNIKASI  
LAMPUNG (WITEL LAMPUNG)**

**(Tugas Akhir)**

Oleh :

Andini Amelia Putri

1906061002



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
TAHUN 2022**

## **ABSTRAK**

**PENGELOLAAN DIGITAL ARSIP KONTRAK LAYANAN PADA UNIT  
*BUSINESS, GOVERNMENT, ENTERPRISE SERVICE* (BGES) PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, WILAYAH TELEKOMUNIKASI  
LAMPUNG (WITEL LAMPUNG)**

**Oleh :**

**Andini Amelia Putri**

Pengelolaan digital arsip pada perusahaan merupakan salah satu pengembangan teknologi informasi yang digunakan dalam mengelola data perusahaan menjadi lebih efektif, mudah dan efisien Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan digital arsip pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung. Jenis penelitian ini menggunakan teknik kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung dengan cara sinkronisasi, *scanning*, penyusunan dan penyimpanan digital arsip.

**Kata kunci : Pengelolaan, digital arsip, sistem teknologi informasi**

## **ABSTRACT**

***DIGITAL MANAGEMENT OF SERVICE CONTRACT ARCHIVES IN  
BUSINESS, GOVERNMENT, ENTERPRISE SERVICE (BGES) UNITS PT.  
INDONESIA TELECOMMUNICATIONS, LAMPUNG  
TELECOMMUNICATIONS AREA (WITEL LAMPUNG)***

***By :***

**Andini Amelia Putri**

*Management of digital archives in companies is one of the developments of information technology used in managing company data to be more effective, easy and efficient. The purpose of this study was to determine the procedures for managing digital archives at the BGES unit of PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung. This type of research uses qualitative techniques. Data collection techniques in this study using interviews, observation and documentation. The result of this research is the digital management of service contract archives at the BGES unit of PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung by synchronizing, scanning, compiling and storing digital archives.*

***Keywords: Management, digital archives, information technology systems***

**PENGELOLAAN DIGITAL ARSIP KONTRAK LAYANAN PADA UNIT  
*BUSINESS, GOVERNMENT, ENTERPRISE SERVICE* (BGES) PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, WILAYAH TELEKOMUNIKASI  
LAMPUNG (WITEL LAMPUNG)**

**Oleh :**

**ANDINI AMELIA PUTRI**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar**

**AHLI MADYA (A.Md)**

**Pada**

**Program Diploma III Administrasi Perkantoran**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
TAHUN 2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir

: **PENGELOLAAN DIGITAL ARSIP KONTRAK**

**LAYANAN PADA UNIT BUSINESS,**

**GOVERNMENT, ENTERPRISE SERVICE**

**(BGES) PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA,**

**WILAYAH TELEKOMUNIKASI LAMPUNG**

**(WITEL LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa

: **Andini Amelia Putri**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1906061002**

Program Studi

: **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Medya', is written over the text of the first supervisor.

**MEDIYA DESTALIA, S.A.B., M.A.B.**

**NIP. 198512152008122002**

**2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Damayanti', is written over the text of the second supervisor.

**DAMAYANTI, S.A.N., M.A.B.**

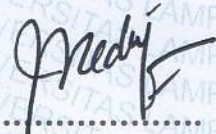
**NIP.19810106 200501 2002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

1. Tim Penguji

Ketua

: **Mediya Destalia, S.AB., M.AB** .....



Penguji Utama

: **Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si** .....



2. Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**

NIP 19610807 198703 2001



Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 29 Juli 2022

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andini Amelia Putri  
Npm : 1906061002  
Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas ; Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit *business, government, enterprise service* (bges) PT. Telekomunikasi Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung)” adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain.

Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak mana pun.

Bandar Lampung, 29 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Andini Amelia Putri

NPM. 1906061002

## RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Andini Amelia Putri biasa dipanggil Andini, penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 September 2001 sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Turuni (alm) dan Ibu Sunairah S.Pdi (almh).

Jenjang pendidikan penulis bermula dari taman kanak-kanak Intan Pertiwi. Lalu dilanjutkan ke Sekolah Dasar Al Azhar 2 Bandar Lampung pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan dijenjang Sekolah Menengah Pertama Al Azhar 3 Bandar Lampung 2013 dan melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas Al Azhar 3 Bandar Lampung pada tahun 2016 sampai tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswi jurusan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Selain mengikuti perkuliahan, penulis juga aktif dalam kepengurusan Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran Universitas Lampung periode 2019-2020 sebagai anggota. Lalu setahun kemudian penulis menjadi Koordinator Akademik Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran Universitas Lampung periode 2021-2022, Selain itu penulis pernah mengikuti KSR PMI Unit UNILA pada tahun 2019 dan Komunitas Sehat Mental Unila pada tahun 2020. Pada tanggal 17 Januari 2022 sampai dengan tanggal 11 Maret 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.Telkom Indonesia, Witel Lampung.



## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang diberikan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

Ayahanda Turuni (alm), Ibunda tercinta Sunairah (almh), Kedua Kakakku Yogi Tirama Nuza dan Riand Fernando, serta Kakak iparku Nurul Soraya Sadie. Kedua keponakan ku yang sangat aku sayangi Alesha Zivanna Mahreen dan Arcello Ziandra Maher. Yang senantiasa selalu mendoakan dan mensupport dalam membuat Tugas Akhir ini.

Sahabat seperjuangan terbaikku Gita Eka Virgia yang senantiasa menemani ku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Papa Subairi dan Uwo Siti Asiyun Aini sebagai pengganti orangtua sekarang yang senantiasa mendoakan dan mendukung dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

## **MOTTO**

***“ Get Your Choice “***

**(Andini Amelia Putri)**

***“ The Rules is Happy, when you happy you can do anything”***

**(Andini Amelia Putri)**

## SANWACANA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit *business, government, enterprise service* (bges) PT. Telekomunikasi Indonesia, wilayah telekomunikasi Lampung (witel Lampung)**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program diploma III Administrasi Perkantoran dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md).

Penulis menyadari selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari pihak yang menambah pengetahuan serta pengalaman penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
2. Ibu Damayanti, S.AN., M.AB selaku Ketua Jurusan Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Mediya Destalia, S.AB., M.AB selaku pembimbing Tugas Akhir terima kasih banyak atas motivasi, saran dan dukungannya selama prose mengerjakan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Damayanti, S.AN., M.AB selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tuaku yang telah terlebih dahulu meninggalkan saya, ayahanda Turuni (alm) dan ibunda Sunairah (almh). Terima kasih terutama untuk ibunda tercinta karena sampai saat ini masih menjadi motivasi dan alasan terbesar saya untuk semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kedua kakakku Yogi Tirama Nuza dan Riand Fernando, serta kakak iparku Nurul Soraya Sadie terima kasih atas dukungannya sehingga adikmu ini bisa menyelesaikan Tugas akhir ini. Kedua keponakanku Alesha Zivanna Mahreen dan Arcello Ziandra Maheer yang selalu menghiburku. Semoga kita bisa terus bersama dan bahagia dunia maupun akhirat.

7. Mba Esterlina Purba selaku *Officer 3 BS Territory Sales* unit BGES, PT. Telkom Indonesia Witel Lampung yang telah membantu dan memberikan informasi selama proses PKL dan menyusun Tugas akhir berlangsung.
8. Ibu dan Bapak Dosen D-III Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu.
9. Seluruh teman teman Administrasi perkantoran 2019, terima kasih atas dukungan, bantuan dan kerjasamanya.
10. Sahabatku terima kasih selalu mendengarkan keluhan dan tetap memberi dukungan serta semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Almamter tercinta, Universitas Lampung

Akhir kata penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membacanya.

Bandar Lampung, 2022

Penulis,



Andini Amelia Putri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan penulisan .....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori Kearsipan .....	5
2.1.1 Arsip .....	5
2.1.2 Fungsi Arsip .....	6
2.1.3 Asas Kearsipan .....	7
2.1.4 Prinsip Kearsipan .....	7
2.1.5 Prinsip Pengelolaan Arsip .....	8
2.1.6 Penemuan Kembali Arsip.....	9
2.2 Digitalisasi.....	10
2.3 Digital Arsip .....	11
2.3.1 Pengertian Digital Arsip.....	11
2.3.2 Kedudukan DigitalArsip .....	12
2.3.3 Karakteristik Digital Arsip .....	12
2.3.4 Manfaat Digital Arsip.....	12

2.3.5 Perbedaan Manual Arsip dan Digital Arsip .....	14
2.3.6 Pengelolaan Digital Arsip .....	14
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia .....	17
3.2 Visi PT. Telkom Indonesia .....	18
3.3 Misi PT. Telkom Indonesia.....	18
3.4 Nilai – Nilai Perusahaan.....	18
3.5 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung.....	20
3.6 Struktur Organisasi BGES .....	22
<b>BAB 4. HASIL OBSERVASI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Hasil Observasi .....	26
4.2 Pembahasan.....	27
4.2.1 Pengelolaan digital arsip Kontrak Layanan pada Unit BGES PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung .....	27
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Simpulan .....	37
5.2 Saran.....	37
5.2.1 Saran Bagi Instansi.....	38
5.2.2 Saran Bagi Mahasiswi.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Flowchart</i> pengelolaan digital arsip/digitalisasi arsip.....	16
Gambar 2 Struktur Organisasi Witel Kelas C Telkom Regional .....	20
Gambar 3 Struktur Organisasi Unit BGES .....	22
Gambar 4 <i>Flowchart</i> Pengelolaan Digital Arsip.....	30
Gambar 5 <i>Flowchart</i> Penyimpanan Arsip Fisik/Konvensional .....	31
Gambar 6 Map <i>Folder</i> Penyimpanan Arsip Konvensional .....	32
Gambar 7 Proses Sinkronisasi Data Digital dengan Data Fisik .....	33
Gambar 8 <i>Folder</i> Kontrak Layanan .....	34
Gambar 9 <i>Folder</i> Berita Acara.....	34
Gambar 10 <i>Spreadsheet</i> Kontrak Layanan.....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 SOP Pengelolaan Digital Arsip.....	28
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto bersama Dosen Pembimbing PKL dan Pembimbing PKL ..	42
Lampiran 2 Foto bersama Pembimbing PKL.....	42
Lampiran 3 Foto Bersama Karyawan Unit BGES .....	43
Lampiran 4 Foto Bersama Manager HRD Witel Lampung .....	43
Lampiran 5 Foto Bersama Staff HRD Witel Lampung.....	44
Lampiran 6 Foto Penulis Sedang Melakukan Sinkronisasi Arsip.....	44
Lampiran 7 Foto Kontrak Layanan Fisik atau Kertas .....	45
Lampiran 8 Foto Berita Acara dalam Bentuk Fisik/Kertas .....	45
Lampiran 9 Presensi Kegiatan Observasi.....	46
Lampiran 10 Kegiatan Observasi .....	48

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem teknologi informasi yang semakin berkembang, ikut membuat perusahaan perusahaan mengembangkan cara kerjanya, terutama pada pengelolaan arsipnya. Setiap perusahaan pasti memiliki dokumen dokumen penting yang tentunya harus dikelola dengan baik dan benar agar dokumen atau data data tersebut tidak hilang dan bisa digunakan kembali di kemudian hari. Salah satu sistem teknologi informasi yang berkembang dalam kegiatan pekerjaan yang ada di perusahaan yaitu digital arsip. Digital arsip merupakan data atau dokumen yang di kelola secara tersistem di dalam komputer dengan menggunakan *software* pendukung. Dalam pengembangan digital arsip ini tentu saja banyak keunggulan dan kekurangannya bagi lingkungan, salah satu keunggulan yang sangat berpengaruh pada lingkungan dengan adanya digital arsip ini adalah berkurangnya penggunaan kertas (*paperless*), dan salah satu perusahaan yang telah menggnakan digital arsip sekaligus menerapkan program *paperless* adalah PT. Telkom Indonesia.

PT. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya transformasi menjadi *digital telecommunication company*, PT Telkom Indonesia mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*), transformasi tersebut akan membuat

TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industry telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat, sesuai dengan hal tersebut bahwa PT. Telkom Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi tentu saja akan selalu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat dan canggih ini, tidak hanya dalam memberikan jasa layanannya, dalam proses pekerjaan di dalam perusahaannya juga PT. Telkom Indonesia sudah mengikuti teknologi informasi yang sedang berkembang, salah satunya dalam pengelolaan arsipnya, PT. Telkom Indonesia terkhusus Witel Lampung sudah menggunakan digital arsip. Kemudian dengan kesadaran akan pentingnya teknologi informasi yang semakin berkembang ini dan juga dapat dilihat dari kegiatan perusahaan yang bergerak di masa pandemi covid-19, semakin meningkatkan kegunaan teknologi informasi yang ada, selama masa pandemi covid-19 banyak sekali perusahaan yang menerapkan sistem WFH (*Work from home*) sebagai bentuk pencegahan penularan sekaligus mentaati peraturann pemerintah pada saat itu, sistem ini berarti membuat para karyawan harus melakukan pekerjaannya dengan daring atau dalam jaringan atau jarak jauh, hal ini pula yang membuat instansi dan pemerintah ingin menggunakan layanan atau produk sistem informasi yang tersedia di witel Lampung .

Unit *Business, Government Enterprise Service (BGES)*, dimana unit ini merupakan salah satu unit yang ada di witel Lampung yang memberikan layanan kepada perusahaan, instansi dan pemerintahan ,permintaan permintaan layanan yang semakin banyak dari perusahaan atau instansi tersebut, membuat informasi terutama dokumen layanan kontrak menumpuk apabila tidak dilakukan digitalisasi, hal ini akan berdampak buruk bagi perusahaan . Penyajian pelayanan yang ada sudah pasti memiliki prosedur atau SOP yang berlaku, salah satu unit yang menggunakan layanan kontrak sebagai dokumen prosedur layanannya adalah unit *Business, Government Enterprise Service (BGES)*, pada setiap kegiatan pengerjaan layanan yang diberikan BGES menggunakan berita acara dan kontrak layanan untuk mengorganisir data yang dilakukan di BGES. Berita acara dan kontrak layanan yang ada di BGES tentunya sangat berkaitan, karena di dalam berita acara pasti ada kontrak

layanan di dalamnya, maksud dengan adanya berita acara ini untuk mengetahui pengerjaan layanan yang sedang berlangsung, seperti pemasangan layanan, perpanjangan layanan (BAPK) , *MO PRICE* (keringanan) dan pemberhentian layanan (DO), dalam setiap berita acara tersebut dibutuhkan penjelasan mengenai kontrak layanan yang di berikan agar antar pihak witel Lampung dan pelanggan memiliki kesepakatan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman mengenai layanan yang digunakan. Dalam mengelola arsip kontrak layanan ini unit BGES sudah mengikuti perkembangan sistem teknologi informasi yang ada, yaitu dengan perubahan manual arsip ke digital arsip atau disebut digitalisasi arsip. Oleh karena itu arsip arsip yang dikelola harus sesuai dengan prosedur yang benar, karena kontrak layanan ini merupakan arsip vital yang sangat penting bagi perusahaan, dengan menggunakan digital arsip data tersebut akan lebih tersimpan secara sistematis.

Berdasarkan alasan tersebut penulis ingin mendalami mengenai pengelolaan digital arsip dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit *business, government, enterprise service* (BGES) PT. Telekomunikasi Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana prosedur pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung) ?
2. Apa kendala yang ada didalam prosedur pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung) ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

1. Dapat mengetahui prosedur pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung).
2. Mengetahui kendala yang ada dalam prosedur pengelolaan digital arsip kontrak layanan pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Wilayah Telekomunikasi Lampung (witel Lampung).

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini adalah :

#### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengelolaan digital arsip di unit BGES PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung.

#### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelolaan digital arsip pada unit BGES PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung.

### **1.5 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis pada penelitian kali ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **A. Observasi**

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui situasi dan kondisi yang terjadi dan membuktikan kebenarannya.

#### **B. Dokumentasi**

Dokumentasi ialah metode pengumpulan data dengan melihat dan melakukan pengamatan terhadap data data informasi yang ada di perusahaan yang nantinya akan dijadikan sebagai objek penelitian.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Kearsipan**

##### **2.1.1 Arsip**

Istilah arsip berasal dari bahasa Yunani *Archaio* yang berarti lama, kuno, namun arsip mempunyai makna sebagai power atau kekuasaan (*Arche*). Dari kata *arche* jadi kata *Archeion* atau *Archivum* ( bahasa Latin), yang berarti gedung pemerintahan, tempatnya para penguasa itu berada. lama-lama *Archivum* tidak hanya berarti gedungnya saja, tetapi isi dari apa yang terdapat dalam gedung/disimpan dalam gedung itupun dinamakan arsip. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, maka arsip saat ini sudah ada yang berbentuk elektronik, yang disimpan dalam file-file, sehingga semakin memberikan kemudahan untuk mencarinya kembali bila dibutuhkan, lembaran kertas dialih mediakan menjadi lembaran elektronik, sehingga dapat menghemat ruangan dan Nampak rapi, bersih dan indah (Thanthirige et al., 2016).

Menurut undang-undang no. 43 Pasal 1 tahun 2009 tentang kearsipan, “arsip adalah rekaman kegiatan dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam melaksanakan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara “ (Fitriyah, 2019). Menurut Muhidin (2016), arsip adalah dokumen yang disimpan secara sistematis, karena memiliki manfaat tertentu agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan. Arsip menurut Barthos (2013) adalah catatan yang tertulis baik dalam bentuk gambar maupun keterangan

mengenai suatu subyek ataupun peristiwa yang dibuat oleh orang dalam membantu daya ingatan orang tersebut.

Menurut International Council Of Archives (ICA), arsip adalah informasi terekam yang dibuat atau diterima dalam rangka perencanaan, pengendalian pelaksanaan atau penyelesaian kegiatan kelembagaan atau perseorangan dan terdiri atas isi, konteks, dan struktur yang memadai untuk bisa menjadi bukti dari suatu kegiatan (Hazmi, et al, 2017).

### **2.1.2 Fungsi Arsip**

Berdasarkan fungsinya arsip menurut Fitriyah (2019) di bagi menjadi dua, sebagai berikut :

#### **a. Arsip Dinamis**

Arsip dinamis merupakan arsip yang masih digunakan secara langsung, dalam penciptaan kegiatannya arsip ini disimpan dalam jangka waktu tertentu. Arsip dinamis terbagi menjadi arsip aktif dan arsip Inaktif. Arsip aktif yaitu arsip dinamis yang masih digunakan oleh penggunanya secara terus menerus, sedangkan arsip inaktif merupakan arsip dinamis yang frekuensi penggunaannya telah mengalami penurunan.

#### **b. Arsip Statis**

Fungsi arsip yang kedua yaitu arsip statis, arsip ini dihasilkan sebagai nilai guna kesejarahan yang telah habis masa retensinya serta berketerangan permanen, yang kemudian diverifikasi oleh ANRI atau lembaga kearsipan di daerah.

### 2.1.3 Asas Kearsipan

Kegiatan kearsipan memiliki pedoman dalam pengurusannya, hal ini disebut dengan asas kersipan, ada tiga asas yang perlu diterapkan (Hazmi et al., 2017). Adapun ketiga asas tersebut sebagai berikut :

a. Asas Sentralisasi

Semua dokumen pada asas ini didimpan secara terpusat. Unit bawahan yang ingin menggunakan dokumen dapat menghubungi untuk mendapat ingkatan dan menggunakan dokumen dengan keperluan yang dimaksud

b. Asas Desentralisasi

Pada asas ini, pengelolaan dan penyimpanan dokumen di serahkan kepada unit masing masing, sehingga setiap unit bisa lebih mudah dalam pencarian arsip yang diperlukan tanpa harus menghubungi terlebih dahulu tingkatan atasnya.

c. Asas Kombinasi

Asas ini menggabungkan kedua asas sebelumnya, yaitu sentralisasi dan desentralisasi, pada asas ini setiap unit bisa menyimpan dokumennya masing masing dengan tetap di bawah kontrol sistem terpusat. Penanggung jawab penuh dokumen pada asas ini berada pada puncak manager atau petugas penanggung jawab atas pengelolaan dokumen.

### 2.1.4 Prinsip Kearsipan

Prinsip kearsipan menurut Mirmani, 2014 ada dua prinsip kearsipan yang perlu diperhatikan dalam pemeliharaannya. Prinsip yang pertama yaitu *provenance*, istilah *provenance* berasal dari kata perancis yang artinya asal usul, dapat diartikan bahwa arsip harus disimpan berdasarkan sumber pencipta arsipnya. Prinsip kedua adalah *original order* atau prinsip aturan asli. Pemeliharaan arsip sesuai dengan prinsip akan memberikan penyediaan bahan bukti tentang sifat penciptanya sehingga memudahkan untuk mengatur, mendeskripsikan dan mengadministrasi secara efektif dan efisien



### **2.1.5 Prinsip Pengelolaan Arsip**

Pengelolaan arsip pada dasarnya memiliki prinsip dalam pengelolaannya agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien. berikut prinsip prinsip pengelolaan arsip (Rustam, 2014) :

#### **a. Andal**

Sistem pengelolaan arsip harus dapat:

1. Menjaring (capture) secara rutin semua arsip dari seluruh kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.
2. Menata arsip dengan cara yang mencerminkan proses kegiatan organisasi;
3. Melindungi arsip dari perubahan atau penyusutan oleh pihak yang tidak berwenang.
4. Berfungsi secara rutin sebagai sumber utama dari informasi tentang kegiatan yang terekam dalam arsip;
5. Menyediakan akses terhadap semua arsip berikut metadatanya.

#### **b. Utuh**

Sistem pengelolaan arsip harus dilengkapi dengan sarana pengendali sehingga mampu mencegah akses, perubahan, pemindahan atau pemusnahan arsip dari pihak yang tidak berwenang.

#### **c. Sesuai peraturan**

Sistem pengelolaan arsip harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, standar, pedoman dan petunjuk teknis yang terkait.

#### **d. Menyeluruh**

Sistem pengelolaan arsip harus mampu mengelola seluruh arsip yang diciptakan organisasi dalam bentuk corak apa pun.

#### **e. Sistematis**

Sistem pengelolaan arsip harus mengelola arsip sejak penciptaan hingga penyusutan yang pelaksanaannya secara sistematis mengacu pada rancang bangun dan pengoperasian yang terpadu antara sistem kearsipan dan sistem kegiatan

organisasi. Selain itu, sistem pengelolaan arsip dinamis juga harus memiliki kebijakan, pembagian tanggung jawab dan metode yang akurat untuk kepentingan pengelolaannya sebagai sebuah sistem..

### **2.1.6 Penemuan Kembali Arsip**

Keberhasilan pelaksanaan manajemen arsip dinamis atau arsip aktif akan nampak dengan jelas bilamana semua bahan yang dibutuhkan mudah ditemukan kembali dan mudah pula dikembalikan ke tempat semula. Karena penemuan atau pencarian dokumen merupakan salah satu kegiatan dalam bidang kearsipan yang bertujuan untuk menemukan kembali arsip yang akan dipergunakan dalam proses penyelenggaraan administrasi. Menemukan kembali arsip juga berarti memastikan dimana suatu arsip yang akan dipergunakan itu disimpan dalam kelompok berkas apa arsip itu berada disusun menurut sistem apa dan bagaimana cara mengambilnya. Menemukan kembali arsip tidak hanya sekedar menemukan kembali arsip dalam bentuk fisiknya akan tetapi juga menemukan informasi yang terkandung di dalamnya. oleh karena itu penemuan kembali ini sangat berhubungan dengan keakuratan sistem pemberkasan atau penyimpanannya. kegiatan penemuan kembali merupakan barometer efisiensi penyajian informasi kearsipan. Siklus penemuankembali arsip yang dibutuhkan (*retrieval finding cyclus*), dan siklus penempatan kembali (*filing cyclus*) merupakan prosedur yang memerlukan penanganan tersendiri (Tambat et al., 2016). Salah satu hal penting yang sering diabaikan dalam penemuan kembali arsip ialah tidak melakukan pencatatan dalam transaksi peminjaman. kita sering mengambil arsip tanpa menggunakan bukti tertulis atau hanya meminjam lisan saja bahkan mungkin menggunakannya tanpa seijin petugas arsip, akibatnya bila kita lupa mengembalikannya maka arsip itu bisa hilang atau tercecer disembarang tempat. oleh karena itu bila kita meminjam arsip sebaiknya mempergunakan surat pinjam atau kartu permintaan pinjam melalui petugas yang menanganinya. untuk menghindari hal itu maka perlu dibuat lembar kartu pinjam arsip. Setelah peminjam mengisi lembar peminjaman maka perlu dipertanyakan apakah peminjam boleh langsung melakukan akses ke laci *filing*

*cabinet* atau ke almari arsip?. Sebelum menjawab pertanyaan itu perlu disampaikan bahwa ada dua sistem layanan yaitu

a. Layanan terbuka (*opened access*) yaitu pengguna diperbolehkan langsung mengambil dokumen yang diinginkannya dari tempatnya (rak, laci, folder, dsb)

b. Layanan tertutup (*closed access*) yaitu pengguna tidak diperbolehkan mengambil sendiri dokumen yang diinginkannya dari tempatnya melainkan harus melalui petugas. pada umumnya sistem yang dipakai ialah sistem layanan tertutup

## **2.2 Digitalisasi**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membuat segala pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat, pekerjaan secara manual mulai ditinggalkan karena dianggap sudah tidak efektif, kini semua berubah menjadi secara lebih modern atau sering disebut digital. Digital merupakan peralatan modern yang digunakan untuk melakukan sebuah kegiatan atau pekerjaan, digital ini juga merupakan perubahan dari analog. Berbeda dengan digital, sedangkan digitalisasi adalah proses perubahannya, proses perubahan dari analog atau manual ke digital, sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, yang semakin berubah dan semakin maju hal proses perkembangan itulah juga yang sering disebut digitalisasi.

Digitalisasi merupakan salah satu tren utama yang mengubah masyarakat dan bisnis dalam jangka pendek dan panjang di masa depan]. Digitalisasi disebut sebagai perubahan yang lebih mendasar dari sekedar digitalisasi proses yang ada atau produk kerja. Istilah digitalisasi mengacu pada “Tindakan atau proses digitalisasi; konversi data analog (terutama yang nantinya akan menggunakan gambar, video, dan teks) ke dalam bentuk digital.” Menurut Stolterman (2021), digitalisasi atau transformasi digital, mengacu pada “Perubahan yang terkait dengan penerapan teknologidigital di semua aspek masyarakat manusia]. Digitalisasi juga dikenal sebagai “Kemampuan untuk mengubah produk atau layanan yang ada menjadi varian digital, dan dengan demikian menawarkan keunggulan dibandingkan produk yang berwujud”. Menurut Kreiss (2017), digitalisasi mengacu pada “Adopsi atau peningkatan penggunaan teknologi

digital atau komputer oleh organisasi, industri, negara, dll” (Kumorojati et al., 2021).

## **2.3 Digital Arsip**

### **2.3.1 Pengertian digital Arsip**

Istilah arsip awalnya berasal dari kata yunani *Archaios* yang artinya berarti lama, kuno namun arsip mempunyai makna sebagai *power* atau kekuasaan, kemudian istilah arsip semakin berkembang dan kini seiring perkembangan teknologi informasi arsip sudah dikembangkan dalam bentuk file elektronik sehingga dapat menghemat ruang (Thanthirige et al., 2016). Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah digital adalah “*berhubungan dengan angka – angka untuk system perhitungan tertentu*”, berdasarkan arti istilah tersebut apabila dikaitkan dengan arsip adalah konteks medianya, dengan demikian pengertian dari digital arsip adalah data yang disimpan dan diubah dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat dan dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolahnya, sehingga arsip bisa digunakan atau dimanfaatkan secara lebih efektif dan efisien di kemudian hari (Muhidin et al., 2016).

Ahli kearsipan dari belahan benua Eropa, Patricia E. Wallace, Jo Ann Lee dan Dexter R. Schumbert, dalam buku *Records Management : Integrateg Information System, 1992 telah membuat satu definisi tentang file elektronik. Electronic file generally consist of any collection of information.that is recorded in a code that can be stored by computer and stored on some medium for retrieval viewing and use.* Apabila diterjemahkan, file elektronik pada umumnya terbagi dalam beberapa kumpulan informasi yang direkam dalam kode yang dapat disimpan pada komputer dan dalam beberapa media untuk dilihat kembali dan dipergunakan. *that is recorded in a code that can be stored by computer and stored on some medium for retrieval viewing and use.* Apabila diterjemahkan, file elektronik pada umumnya terbagi dalam beberapa kumpulan informasi yang direkam dalam kode yang dapat disimpan pada komputer dan dalam beberapa media untuk dilihat kembali dan dipergunakan (Thanthirige et al., 2016).

### **2.3.2 Kedudukan Digital Arsip**

Digital arsip dalam pengelolaannya memiliki kedudukan berdasarkan perspektif media penyimpanan dan juga perspektif proses kegiatannya. Dalam perspektif media penyimpanan, arsip digital di isi informasi dan bentuk fisiknya direkam menggunakan media atau perangkat elektronik sehingga dapat terpelihara sebagai bukti aktivitas dan transaksi individu atau organisasi. Kemudian dalam perspektif proses kegiatannya, digital arsip termasuk pada sistem pengelolaan arsip manual dan elektronik atau disebut otomatisasi pengelolaan arsip, sehingga dalam prosesnya melalui media manual dan juga elektronik (Muhidin et al., 2016).

### **2.3.3 Karakteristik Digital Arsip**

Digital arsip tentu berbeda dengan manual arsip, dari segi bentuk hingga penyimpanannya juga berbeda, untuk mengenali hal tersebut ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh digital arsip diantaranya adalah :

- a. Media penyimpanan yang sangat berbeda bentuknya dengan dokumen fisik aslinya
- b. Digital arsip tidak dapat dibaca secara langsung tanpa menggunakan alat bantu pembaca digital seperti komputer atau sejenisnya
- c. Penyimpanan digital arsip harus bisa diintegrasikan ke dalam server komputer (Muhidin et al., 2016).

Media pembaca digital yang sering digunakan adalah hardisk, kartu penyimpanan, SSD dan lainnya, karena memiliki kapasitas yang besar dan harganya relative murah.

### **2.3.4 Manfaat Digital Arsip**

Menurut Dul (2015) Manfaat yang baik dari pengelolaan arsip yang benar dan terdigital dalam *database* antara lain :

- a. Penghematan investasi berupa kertas, tinta cetak (printer dan *fotocopy*). Arsip yang begitu banyak, membutuhkan banyak kertas dan tinta cetak. Namun bila sudah didigitalisasikan, mengurangi kebutuhan kertas dan tinta cetak. Tentu menjadi lebih hemat, daripada arsip manual.

- b. Penghematan investasi berupa waktu akses terhadap arsip. Dengan menggunakan metode pengarsipan fisik, akan sangat sulit menemukan sebuah arsip yang terdapat dalam sebuah gudang arsip. Hal - hal yang mempersulit pencarian arsip tersebut diantara lain adalah lokasi arsip yang sering berpindah karena arsip sering dipinjam dan tidak dikembalikan pada tempatnya, penempatan arsip yang tidak terstruktur, pencatatan perjalanan arsip yang tidak terstruktur, dan sebagainya dan menggunakan metode arsip elektronik, pencarian elektronik akan semudah menginput kode arsip tersebut sama halnya apabila kita melakukan pencarian sebuah dokumen dikomputer kita.
- c. Penghematan investasi berupa SDM. Sistem kearsipan melibatkan banyak petugas kearsipan untuk dapat melayani kebutuhan kearsipan, dan hal ini juga belum menjamin kecepatan. pencarian dan struktur penataan arsip yang baik, karena makin banyak pihak yang mengelola arsip tersebut malah biasanya membuat sistem pengelolaan yang berbenturan antara kebiasaan masing - masing SDM yang mengelola arsip tersebut Dengan menggunakan arsip elektronik dapat dilakukan penekanan kebutuhan SDM karena kebutuhan akan SDM hanya berupa pengalih media, pemeriksa, serta orang yang mendistribusiakan.
- d. Memperkecil kemungkinan kehancuran data. Sangat mudah untuk melakukan back-up data pada sistem elektronik. sehingga kita akan selalu mempunyai cadangan terhadap arsip-arsip penting yang kita miliki. Hal ini untuk mencegah kehancuran arsip yang disebabkan oleh bencana seperti banjir, kebakaran dsb. Selain itu masih sangat banyak keunggulan yang kita peroleh dari sistem arsip elektronik, maka mulai sekarang marilah kita bersama mulai beralih perlahan ke sistem kearsipan elektronik dan merupakan langkah yang baik dan bijak untuk segera dilaksanakan.

### **2.3.5 Perbedaan Manual Arsip dan Digital Arsip**

Arsip sangat penting dalam suatu kehidupan berorganisasi karena sebagai sumber utama informasi untuk mendukung setiap pelaksanaan kegiatannya, hal ini membuat perkembangan pengelolaan arsip terus diperhatikan hingga kini pengelolaan arsip menjadi digital. Manual arsip sudah mulai ditinggalkan karena dianggap kurang efektif dan lebih banyak resiko di dalam penyimpanannya, manual arsip sangat berbeda dengan digital arsip tentunya dari segi fisik hingga pengelolaannya.

Siklus manajemen arsip digital Menurut Read dan Giin (2020) terdiri dari yaitu pembuatan dan penyimpanan, pendistribusian dan penggunaan, pemeliharaan dan disposisi. Perbedaan yang terjadi pada arsip konvensional dan arsip digital terdapat di tahap penciptaan, penyimpanan dan distribusi serta penggunaan . yang terjadi di arsip konvensional yaitu dengan adanya suatu proses kegiatan sedangkan arsip digital proses pembuatan dan penyimpanan dilakukan dengan satu tahap serta distribusi dan pengguna dilakukan dengan satu tahap maka dari itu proses arsip digital dilakukan sangat efektif dan efisien (Husnita & Kesuma, 2020).

### **2.3.6 Pengelolaan Digital Arsip**

*Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective*, dalam Rustam (2014) Paris, 1996 menyatakan bahwa suatu sistem pengelolaan arsip (*recordkeeping system*) harus menjadi suatu instrumen yang mengatur fungsi-fungsi manajemen arsip (*records management*) sepanjang *life cycle/records continuum*. *Guide* tersebut memberi pengertian *recordkeeping system* sebagai suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk tujuan penyimpanan dan temu balik arsip, dan diorganisir untuk mengontrol fungsi-fungsi penciptaan, penyimpanan, dan pengaksesan arsip serta untuk menjaga otentisitas dan reliabilitasnya (*an information system that has been developed for the purpose of storing and retrieving records, and is organized to control the specific functions of creating, storing, and accessing records to safeguard their authenticity and reliability*). Disebutkan bahwa sistem pengelolaan arsip yang baik akan menjamin pemeliharaan dan preservasi arsip-arsip yang otentik, reliabel dan dapat diakses

sepanjang masa. *Electronic Records Management Handbook, State Records Department of General Services, State of California 2002*, membedakan istilah-istilah berikut ini :

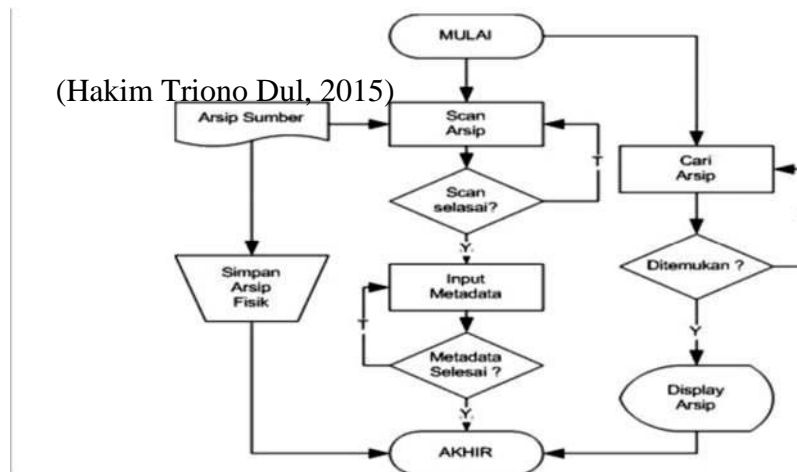
1. *Records Management* (Manajemen Arsip) merupakan hal-hal yang berkaitan khusus dengan perencanaan, penganggaran, pengorganisasian, pengarahan, pelatihan, dan pengontrolan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan arsip sepanjang hidupnya.
2. *Electronic Recordkeeping* (Pengelolaan Arsip Elektronik) adalah penggunaan prinsip-prinsip manajemen arsip untuk memelihara arsip secara elektronik.
3. *Electronic Recordkeeping System* (Sistem Pengelolaan Arsip Elektronik) merupakan metodologi berbasis perangkat lunak yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengelola semua arsip yang dimiliki, apa pun formatnya, sepanjang daur hidup arsip yang bersangkutan. Fungsi-fungsi utama pengelolaan arsip harus mencakup pengkategorian, pencarian, pengidentifikasian, pengontrolan ketentuan- ketentuan penyusutan arsip, termasuk juga manajemen penyimpanan, temu balik, dan penyusutan arsip; di mana pun lokasi penyimpanannya. Perangkat lunak jenis ini memiliki kemampuan baik sebagai perangkat lunak sistem manajemen dokumen terpadu (*Integrated Document Management System (IDMS)*) maupun manajemen informasi arsip (*Records Information Management (RIM)*).

Kegiatan pengelolaan arsip digital meliputi dua hal yakni penyimpanan arsip dan penemuan kembali arsip. Dalam penyimpan digital arsip berawal dari kegiatan alih media arsip dengan menggunakan alat pemindai (*scanner*). Pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Pasal 40, disebutkan bahwa alih media arsip merupakan salah satu cara (kegiatan) dalam pemeliharaan arsip dinamis. Jika dilihat dari tujuannya, setidaknya ada dua tujuan dilakukannya alih media arsip, yaitu (1) untuk mempercepat layanan akses (aktif dan inaktif), dan (2) untuk pelestarian arsip (statis statis). Tujuan alih media arsip untuk mempercepat layanan akses arsip, dilakukan terkait tujuan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. (Sambas dan Hendri, 2016).



Tahapan penyimpanan digital arsip adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan dokumen fisik yang akan di alih media.
2. Melakukan scanning terhadap dokumen fisik
3. Membuat folder-folder penyimpanan dokumen sebagai tempat penyimpanan dokumen yang telah di alih media kan, sesuai dengan prinsip kearsipan bahwa folder penyimpanan harus disusun secara sistematis secara urutan tanggal atau dengan membuat kode-kode penyimpanan sesuai dengan kebutuhan.
4. Membuat *hyperlink* yaitu menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil scan.
5. Membuat kelengkapan administrasi alih media.



Gambar 1 *Flowchart* Pengelolaan digital arsip atau digitalisasi arsip

Sumber: Zulhalim, Desain Dan Implementasi Aplikasi Alih Media Arsip Statis Menggunakan Visual Basic.Net, Sql Server Dan Crystal.

## **BAB 3**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia**

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”. Dalam upaya bertransformasi menjadi digital telecommunication company, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih lean (ramping) dan agile (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 Digital *Business Domain*:

1. *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*
2. *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
3. *Digital Services: Enterprise, Consumer*

PT. Telkom Indonesia, memiliki Wilayah Telekomunikasi atau disebut Witel yang tersebar di setiap provinsi yang ada di Indonesia, salah satunya yaitu Witel Lampung, Witel Lampung merupakan kantor wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia pusat yang ada di Lampung, witel memiliki lima unit dalam membantu menjalankan dan mewujudkan visi misi yang ada di PT. Telkom Indonesia, salah satunya yaitu unit *Business, Government and Enterprise service* (BGES), unit ini melayani layanan pada perusahaan dan pemerintahan yang ada di wilayah provinsi Lampung.

### **3.2 Visi PT. Telkom Indonesia**

Menjadi digital telkom pilihan utama untuk memajukan masyarakat

### **3.3 Misi PT. Telkom Indonesia**

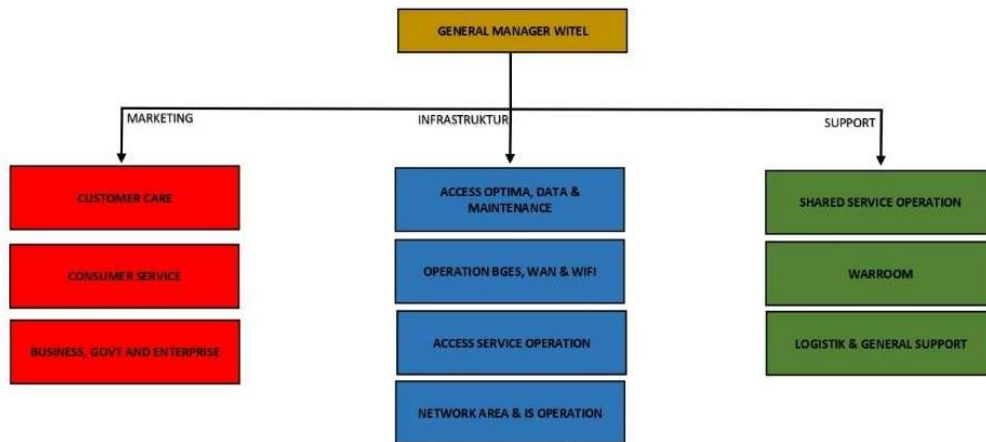
1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

### **3.4 Nilai – Nilai Perusahaan**

PT. Telkom Indonesia memiliki nilai-nilai inti yang di junjung tinggi di dalam perusahaan yang disebut **AKHLAK** yang merupakan singkatan dari :

1. **Amanah**  
Amanah disini artinya PT. Telkom Indonesia harus memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh seluruh orang yang berkaitan dengan PT. Telkom Indonesia.
2. **Kompeten**  
Sebagai BUMN yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi dimana hal tersebut selalu berkembang pesat PT. Telkom Indonesia harus terus belajar dan mengembangkan kapabilitasnya sesuai dengan perkembangan zaman.
3. **Harmonis**  
PT. Telkom Indonesia sangat mementingkan nilai kepedulian dan menghargai perbedaan.
4. **Loyal**  
PT. Telkom Indonesia merupakan BUMN yang dimana mayoritas saham di pegang oleh pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09% hal ini membuat PT. Telkom Indonesia harus memiliki dedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara tentunya.
5. **Adaptif**  
Adaptif disini memiliki arti harus terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. **Kolaboratif**  
PT. Telkom Indonesia harus mampu membangun kerjasama yang sinergis.

### 3.5 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung



Gambar 2 Struktur Organisasi Witel Kelas C Telkom Regional

Sumber : Dokumen milik perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Witel Lampung

#### a. General Manager

General manager pada witel Lampung adalah pemegang tanggung jawab tertinggi di perusahaan witel Lampung, general manager memiliki tanggung jawab di setiap unit yang bekerja di wilayah telekomunikasi tersebut, general manager juga memimpin beberapa manager unit bidang yang ada di witel Lampung.

#### b. Marketing

PT. Telkom Indonesia , witel Lampung memiliki beberapa bidang yang pertama yaitu di bidang pemasaran atau marketing layanan dalam hal ini setiap unit memiliki spesifikasi target pasar penjualan layanan yang berbeda beda. Pada bidang marketing ini ada tiga unit , sebagai berikut :

##### 1. Customer Care

*Customer Care* disini bertugas sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan witel Lampung dengan pelanggan, segala bentuk informasi dari witel kepada pelanggan akan di informasikan oleh pihak *customer care* ini, informasi yang biasa

sering diberikan adalah informasi tagihan telepon, survey mengenai pemakaian SLJJ yang menurun, L25/2 atau telpon tidur, salam perdana, dan sebagainya.

## 2. *Consumer Service (CS)*

*Consumer service* di witel Lampung memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan perorangan atau rumahan. Pelayanan yang diberikan oleh CS yaitu indihome, telpon rumah, orbit dan lain sebagainya.

## 3. *Business, Government and Enterprise Service (BGES)*

Unit yang bergerak pada bidang pemasaran atau *marketing* selain *customer care* dan *consumer service* adalah BGES, di BGES ini berfokus pada layanan telpon dan internet dengan orientasi pelanggan pemerintahan, instansi dan juga perusahaan, sehingga dalam hal ini layanan yang diberikan tersebut dalam jumlah besar dan banyak.

### **c. Infrastruktur**

Pada bidang ini bertugas menangani fasilitas yang menjadi pendukung dalam setiap kegiatan pekerjaan yang ada di witel Lampung, dimulai dari ruangan hingga operasional, di bidang infrastruktur ini juga menangani bidang atau unit yang berbeda beda, oleh karena itu di bidang infrastruktur ini terdiri dari empat unit yaitu *access optima*, data dan *maintenance*, *operation BGES*, WAN dan *wifi*, *access service operation* dan *network area and is operation*.

### **d. Support**

Pada bidang support ini terdiri dari unit *shared service operation*, *warroom* dan *logistic* dan *general support*. Bidang ini merupakan bidang tambahan yang dimiliki witel Lampung sebagai bidang pendukung dalam memenuhi layanan yang ada di perusahaan.

### 3.6 Struktur Organisasi Unit BGES



Gambar 3 Struktur organisasi BGES

Sumber : Dokumen milik perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Witel Lampung

a. *Manager*

Manager dalam hal ini sebagai pemimpin di unit BGES, manager melakukan tanggung jawab atas unit BGES yang di pimpin, melakukan pengorganisasian kepada seluruh karyawan dan mengontrol setiap kegiatan yang ada di unit BGES.

b. *Assistant Manager*

*Assistant Manager* disini bertugas untuk membantu pekerjaan manager dan mewakili manager apabila manager berhalangan hadir pada suatu kegiatan penting tertentu.

c. *Officer BS Territory Sales and Officer sales engineer & Bidding Mgt*

1. Menyediakan kebijakan dan strategi penjualan produk TELKOM yang ditetapkan oleh perusahaan, demand potensial area, customer profiling, dan ketersediaan alat produksi digunakan sebagai kajian /sumber data untuk menyusun rencana penjualan (sales plan) dan promotion

2. Mengevaluasi kinerja penjualan secara periodik untuk mengukur kinerja channel dan merumuskan tindak lanjut peningkatan yang diperlukan dalam penjualan produk TELKOM
3. Mengelola penjualan seluruh produk TELKOM dengan kreatif untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pengguna produk TELKOM
4. Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf /tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
5. Melaksanakan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodic
6. Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan BUSINESS TERRITORY SALES, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
7. Memastikan pencapaian sasaran kinerja individu yang selaras dengan pekerjaan, dengan menyusun program kerja dan indikatornya, memahami perannya, mengumpulkan data /informasi, menjadwalkan dan menata prioritas kegiatan, melaksanakan program kerja-program kerja, dan melaporkan hasil kerja kepada atasan secara periodic
8. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
9. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja
10. Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
11. Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
12. Membangun relasi dengan unit kerja lain dan key person (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan



13. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

*d. Inputer OBL/HSL/Sooltanet*

Tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Melakukan greeting kepada pelanggan pasang baru setelah dinyatakan aktif (salam perdana)
2. Mengedukasi produk dan melakukan konfirmasi pembelian pelanggan
3. Melakukan carring ke Pelanggan PS H+1 (info terkait Pembayaran dan gangguan, dll)
4. Melakukan input order HSI All segmen dan melaporkan hasil sales HSI secara rutin setiap minggu
5. Memastikan order hingga PS dengan berkordinasi HD
6. Memastikan kelengkapan berkas OBL (P2 sd BAST BAUT) dan melakukan input Dashboard OBL secara benar dengan berkoordinasi dengan Treg Bidding
7. Melakukan pengecekan billing pelanggan dan melakukan koordinasi dengan collection untuk antisipasi New Loss
8. Monitoring dan melakukan cleansing terhadap billing CT0 (untuk inet + Telepon)

*e. Admin SPH/OBL*

Memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Melakukan greeting kepada pelanggan pasang baru
2. Mengedukasi produk dan melakukan konfirmasi pembelian pelanggan
3. Memastikan data SPH Polda 100% comply
4. Memastikan OBL ( P0 - P1 ) diinput Dashboard OBL 100%
5. Melakukan input ICCA ( input Evident ) secara rutin 100% comply
6. Melakukan monitoring dan mengawal KBM ( KBM Online) 100% comply
7. Membuat laporan pertanggung jawaban BBM ke GSD 100% comply
8. Mencapai target HSI segment BS 234 di Q1
9. Mencapai target wireline 140 SST di Q1

f. EOS

1. Memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :
2. Memastikan Semua Order telah terproses sesuai sistem dan melakukan integrasi sesuai permintaan
3. Melakukan pengukuran rutin kepada semua pelanggan setiap 2 hr sekali dan mengcapture hasil MRTG
4. Memastikan SLG pelanggan terpenuhi
5. Menyelesaikan order gangguan pada kesempatan pertama dan berkordinasi dgn unit terkait
6. Mengawal penyelesaian complain Pelanggan VVIP/VIP sesuai segment
7. Mengikuti briefing unit BGES
8. Mengikuti sharing mengenai produk knowledge BGES

g. *Account Manager (AM)*

*Account Manager (AM)* bertugas untuk memasarkan layanan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia, Witel Lampung, dengan target pasar pemasangan layanan pada instansi, pemerintahan dan perusahaan. Selengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Mengawal kontrak pelanggan existing segment HBS, TBS, LBS, MBS, CCS sesuai teritory masing- masing
2. Melakukan scalling terhadap new customer segment HBS, TBS, LBS, MBS, CCS sesuai teritory masing- masing
3. Melakukan sales ke segment HBS, TBS, LBS, MBS, CCS sesuai teritory masing- masing
4. Melakukan pengawalan terhadap billing n+1, tertagih dan terbayar oleh pelanggan

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis bisa mengambil kesimpulan bahwa pengelolaan digital arsip yang ada pada unit BGES witel Lampung sudah sesuai dengan teori kearsipan yang ada dengan lima belas tahapan dan melibatkan empat PIC dalam pengelolaannya
2. Kendala yang terjadi dalam pengelolaan digital arsip tersebut yaitu kurangnya ketelitian arsiparis dalam mengelola arsip fisik sehingga terjadi ketidak sinkronan antara digital arsip dengan arsip fisik sehingga, perlu dilakukan pembuatan arsip fisik kembali dan hal itu kurang efektif dan cukup memakan waktu.

#### **5.2 Saran**

Setelah penulis melakukan pengamatan selama empat puluh hari di PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung, peneliti memberikan saran untuk PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung dan saran bagi penulis sebagai mahasiswa guna membangun kinerja yang lebih baik bagi perusahaan maupun mahasiswa itu sendiri.

### **5.2.1 Saran Bagi Instansi**

PT. Telkom Indonesia, Witel Lampung dalam mengelola digital arsip kontrak layanan diharapkan agar bisa lebih teliti dalam membuat arsip fisik dan menyinkronkannya dengan digital arsip yang ada, agar proses pengelolaan digital arsip bisa berjalan lebih baik dan lebih efektif lagi. Digital arsip yang dikelola juga sebaiknya lebih dilengkapi lagi mengenai data-data nya agar saat penemuan kembali arsip tidak sulit.

### **5.2.2 Saran Bagi Mahasiswa**

Seharusnya sebelum melakukan observasi langsung hendaknya lebih dipersiapkan materi yang akan dipelajari sehingga saat observasi berlangsung sudah lebih siap. Dalam pengumpulan data juga seharusnya penulis hendaknya lebih teliti dan lengkap agar tidak ada kekurangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriyah, R. N. (2019). Penyusutan Sebagai Salah Satu Fungsi Manajemen Arsip Di Balai Diklat Keagamaan Semarang. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 76–87. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27422>
- Hakim Triono Dul. (2015). Pengelolaan Arsip di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 109–117.
- Hazmi, E.G, Prsetyawan, Y. . (2017). Manajemen Organisasi Arsip dengan Asas Sentralisasi oleh Subbagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), 1–10.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23222/21250>
- Husnita, T. J., & Kesuma, M. el-K. (2020). ORGANISASI MELALUI ARSIP MANUAL DAN ARSIP DIGITAL PENDAHULUAN Sebuah lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta dalam melakukan sebuah aktivitas atau kegiatan terhadap masyarakat perlu adanya suatu data dan informasi salah satunya adalah data arsip . I. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 01(02), 27–41.
- Kumorojati, G. S., Mahardhika, G. P., & Setiaji, H. (2021). Digitalisasi Proses Bisnis Penjualan Studi Kasus PT Limas Indra Group. *Automata*, 2(2).  
<https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19521>
- Muhidin, S. A., Hendri, W., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan arsip digital. *Pendidikan Bisnis & Manajemen*, 2(3), 178–183.  
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jpbm/article/view/1708>
- Prasetyo, A., & Bramantya, A. R. (2020). Peran Sistem Informasi Manajemen Kearsipan di Era Digital: Studi Kasus Kementerian Sekretariat Negara RI. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(2).  
<https://doi.org/10.22146/diplomatika.58476>
- Putri, P. P., Purwanto, P., & Rusdiyanto, W. (2020). PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)

KABUPATEN KLATEN. *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*,  
17(1). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.30439>

Rustam, M. (2014). Pengantar Pengelolaan Arsip Elektronik. *Pengelolaan Arsip Elektronik*, 1–85.

Thanthirige, P., Shanaka, R., Of, A., Contributing, F., Time, T. O., Of, O.,  
Shehzad, A., & Keluarga, D. D. (2016). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.*  
10(August), 36–46.

Tjiptasari, F. (2018). Persepsi kegunaan pengelolaan arsip digital menggunakan SIKD (sistem informasi kearsipan dinamis). *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 5(2). <https://doi.org/10.24198/jkip.v5i2.12645>

Tambat (2016). Pentingnya Manajemen Kearsipan Bagi Organisasi.  
Academia.edu, 1-48

### **Rujukan Elektronik**

[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID.html](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID.html). Diakses. Pada Tanggal  
18 Mei 2022. Pukul 13.31 Wib.