

PENGELOLAAN ARSIP PENJUALAN ORBIT PADA UNIT *CONSUMER SERVICE* (CS) PT TELKOM INDONESIA WILAYAH TELEKOMUNIKASI LAMPUNG (WITEL)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

GITA EKA VIRGIA



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2022

PENGELOLAAN ARSIP PENJUALAN ORBIT PADA UNIT *CONSUMER SERVICE* (CS) PT TELKOM INDONESIA WILAYAH TELEKOMUNIKASI LAMPUNG (WITEL)

**Oleh :
Gita Eka Virgia**

Tugas Akhir

Sebagai Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar

Ahli Madya (A.Md)

Pada

Program Studi Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gita Eka Virgia
NPM : 1906061020
Program Studi : Diploma-III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit Pada Unit *Consumer Service* (CS) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Lampung (WITEL)” 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 manapun.

Bandar Lampung, 10 November 2022

Yang Menyatakan



Gita Eka Virgia

NPM. 1906061020

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit Pada Unit
Consumer Service (CS) PT Telkom Indonesia
Wilayah Telekomunikasi Lampung (Witel)

Nama Mahasiswa : Gita Eka Virgia

Nomor Pokok Mahasiswa : 1906061020

Program Studi : Diploma-III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Pembimbing Utama

Mediya Destalia S.A.B., M.A.B

NIP. 198512152008122002

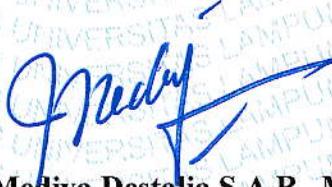
Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Mediya Destalia S.A.B., M.A.B

NIP. 198512152008122002

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji



Ketua

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

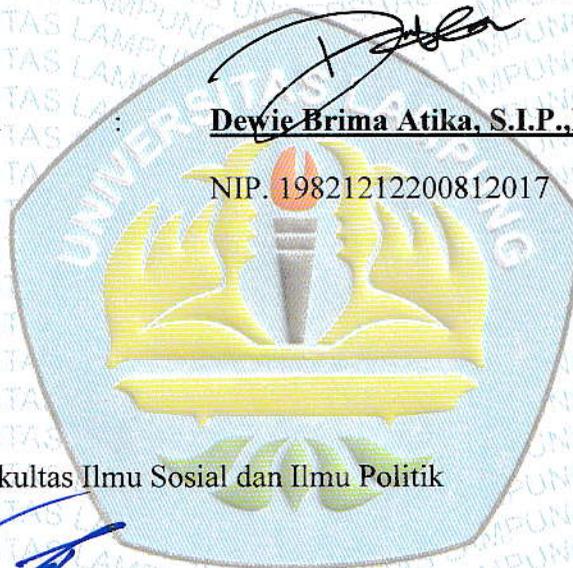
NIP. 198512152008122002



Penguji Utama

: **Dewie Brima Atika, S.I.P., M.Si**

NIP. 19821212200812017



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 10 November 2022

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan kepada :

Nenek tercinta Siti Hadiyah.

Oom tercinta Rahmat Hidayat,

Serta keluarga yang *mensupport* saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini .

Serta kepada sahabat saya Andini Amelia Putri dan Fitri Saputri yang telah membantu *mensupport* saya.

SANWACANA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit Pada Unit *Consumer Service* (CS) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Lampung (WITEL)**” sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran dan mencapai gelar ahli madya (A.Md).

Dengan selesainya laporan magang ini tidak terlepas dari banyak bantuan dan dukungan baik ketika melaksanakan kegiatan magang dan ketika menyusun laporan ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Ida Nurhaida, M.SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB. selaku Ketua Program Studi Diploma Administrasi Perkantoran dan Dosen Pembimbing Lapangan, terimakasih atas ilmu serta motivasi yang diberikan kepada penulis baik sebelum maupun selama kegiatan magang berlangsung.
3. Ibu Dewie Brima Atika, S.I.P.,M.Si selaku Dosen Penguji yang telah membantu serta memberikan masukan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.
4. Bapak Jannes selaku *Manager Consumer Service* PT Telkom Witel Lampung yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Witel Lampung.
5. Mba Puteri Wijayanti selaku pembimbing Praktik Lapangan dan kepada seluruh karyawan CS PT Telkom Witel Lampung, yang telah membantu dan membimbing penulis dalam proses magang berlangsung.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan magang ini.

7. Om ku serta tante ku dan juga nenek ku yang selalu memberikan semangat, arahan dan dukungan dengan keceriaan yang lucu penulis dari kecil hingga saat ini.
8. Teruntuk sahabatku sedari SMP Fitri Saputri yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semangat buat kita untuk dapat menggapai cita-cita dan menjadi kebanggaan orangtua.
9. Untuk sahabatku dikalangan kuliah Andini, Marina, Dina, Ola, Lutfi, Vera yang selalu menjadi teman berjuang bersama untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita dapat wisuda tepat waktu dan menjadi pusat kebahagiaan untuk orangtua kita.
10. Untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2019. M. Hisyam dan Andini (ketua kelas dan wakil ketua kelas yang bersedia menjadi perwakilan untuk memberikan informasi dan mencari kelas kosong pada saat perkuliahan *offline*) Wahyu (selaku ketua umum HMD) dan teman-teman yang lainnya, kakak dan adik-adik tingkat angkatan 2020 dan 2021
11. Almater tercinta Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, peneliti berharap semoga penelitian dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandar Lampung, November 2022

Yang Menyatakan

Gita Eka Virgia

NPM. 1906061020

RIWAYAT HIDUP



Gita Eka Virgia, biasa dipanggil Gita. Lahir dan besar di Kota Bandar Lampung pada tanggal 07 September 2000 dari pasangan suami istri Bapak Hariyanto dan Ibu Puji Astuti, merupakan anak tunggal. Penulis menyelesaikan pendidikan pada:

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Kupang Kota
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 18 Bandar Lampung
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Bandar Lampung

Penulis diterima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Universitas Lampung pada tahun 2019. Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telkom Indonesia Witel Lampung mulai 17 Januari sampai 11 Maret selama 40 hari kerja pada tahun 2022 dengan mengambil judul laporan dan Tugas Akhir dengan judul **“Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit Pada Unit *Consumer Service* (CS) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Lampung (WITEL)”**

MOTTO

“Tak pernah ada kata terlambat untuk menjadi apa yang kamu impikan.”

(George Eliot)

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kau berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kau membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.”

(Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

“Jangan pernah biarkan kenanganmu lebih besar dari mimpimu.”

(Doug Ivester)

“Bangun untuk mengejar mimpi atau terus tidur untuk melanjutkan mimpi”

(Gita Eka Virgia)

ABSTRAK
PENGELOLAAN ARSIP PENJUALAN ORBIT PADA UNIT *CONSUMER*
***SERVICE* (CS) PT TELKOM INDONESIA WILAYAH**
TELEKOMUNIKASI LAMPUNG (WITEL)

Oleh :

Gita Eka Virgia

1906061020

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengelolaan arsip penjualan orbit pada unit *consumer service* pada PT. Telkom Indonesia Witel Lampung. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengelolaan arsip penjualan orbit pada PT Telkom Indonesia Witel Lampung yang merupakan suatu kegiatan penataan yang dilakukan oleh *staff* unit *consumer service* (CS) agar membantu berjalannya proses penjualan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui pengamatan serta dokumentasi. Pengelolaan arsip penjualan orbit pada PT Telkom Indonesia Witel Lampung terdiri dari beberapa step yaitu kegiatan penerimaan arsip (pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemeriksaan ulang dokumen), kegiatan penyimpanan arsip (pemeriksaan dokumen arsip digital, pemeriksaan dokumen arsip manual), kegiatan pemusnahan arsip, dan kegiatan penemuan kembali arsip (arsip digital dan manual). Ketiga step tersebut saling berhubungan sehingga PT Telkom Indonesia Witel Lampung melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dengan maksimal. Hasil penelitian menyimpulkan berjalan dengan lancar sehingga dapat memudahkan jalannya suatu pekerjaan dan meminimalisir adanya kesalahan dalam pengelolaan arsip.

Kata Kunci : Pengelolaan, Arsip, Penjualan, Orbit, *Consumer, Service.*

ABSTRACT
MANAGEMENT OF ORBIT SALES ARCHIVES ON CONSUMER UNITS
SERVICE (CS) PT TELKOM INDONESIA REGION
LAMPUNG TELECOMMUNICATION (WITEL)

By :

Gita Eka Virgia
1906061020

Based on the formulation of the problem that will be discussed in this study, namely how to manage the archive sales of orbits in the consumer service unit at PT. Telkom Indonesia Witel Lampung. With the aim of research to find out the management of orbit sales records at PT Telkom Indonesia Witel Lampung which is an arrangement activity carried out by the staff of the consumer service unit (CS) to help the sales process run. The method used in this study is a qualitative method and data collection techniques through observation and documentation. Archive management for sale of orbits at PT Telkom Indonesia Witel Lampung consists of several steps, namely archive receiving activities (document completeness check, document re-examination), archive storage activities (digital archival document inspection, manual archival document inspection), archive destruction activities, and discovery activities. back archives (digital and manual archives). These three steps are interconnected so that PT Telkom Indonesia Witel Lampung carries out archive management activities to the fullest. The results of the study conclude that it runs smoothly so that it can facilitate the running of a job and minimize errors in managing records.

Keywords: Management, Archives, Sales, Orbit, Consumer, Service.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
SANWACANA	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Arsip	6
2.2 Pengelolaan Arsip	10
2.3 Arsip Digital	15
2.4 Penjualan	20
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI.....	22
3.1. Sejarah Perusahaan.....	22
3.2 Visi dan Misi	23
3.3 Logo Perusahaan	24

3.4 Lokasi Perusahaan.....	24
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan	25
3.6 Struktur Organisasi Unit CS.....	27
3.7 Nilai-Nilai Perusahaan.....	29
3.8 Kode Etik.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.2 Pembahasan	39
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan	24
Gambar 2. Denah Lokasi Perusahaan	24
Gambar 3. Struktur Organisasi Witel	25
Gambar 4. Struktur Organisasi Unit CS.....	27
Gambar 5. Nomor IMEI	34
Gambar 6. Orbit Star 2	35
Gambar 7. Memeriksa Dokumen Arsip Manual	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit	33
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto saat pembekalan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	47
Lampiran 2. Foto bersama HRD PT. Telkom Witel Lampung	47
Lampiran 3. Foto Kelompok Praktik Kerja Lapangan (PKL)	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Arsip merupakan salah satu sumber informasi yang akan sangat membantu kita untuk menemukan kembali dokumen di masa yang akan datang. Teknologi informasi saat ini sudah semakin berkembang sangat pesat. Segala macam jenis pekerjaan sudah menggunakan komputer sebagai media dalam menyelesaikan tugas, termasuk dalam pengelolaan arsip di perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis *website* bisa dimungkinkan penyimpanan arsip arsip surat masuk dan surat keluar bisa dengan mudah, akurat dan tahan lama meskipun sudah setahun yang lalu. Penyimpanan arsip-arsip tersebut akan berupa *file* atau *softcopy* dengan disertai kode-kode tertentu sehingga memungkinkan kemudahan dan kenyamanan dalam hal pencarian dan tidak rusak dimakan waktu. (Masykur, 2016).

Sistem pengelolaan arsip biasanya meliputi berbagai kegiatan yaitu mengklasifikasi surat, memberi kode, menyusun surat dan menyimpan surat kedalam aplikasi. Berdasarkan sistem pengelolaan arsip tersebut, seorang arsiparis harus menerapkan prosedur pengelolaan yang baik serta seorang arsiparis harus memiliki keahlian khusus untuk menjalankan dan mengelola arsip tersebut.

Salah satu arsip yang biasanya dikelola diperusahaan adalah arsip mengenai penjualan dan pelayanan produk. Dalam mengelola arsip ini sangat penting perlu diperhatikan dari segi pengorganisasian sampai penyimpanannya. Perusahaan yang memiliki arsip penjualan ialah perusahaan yang tentunya memiliki produk atau layanan, salah satu perusahaan yang memiliki produk serta perlu dikelola arsipnya adalah PT. Telkom Indonesia.

PT. Telkom sendiri memiliki wilayah telekomunikasi (witel) yang tersebar diseluruh provinsi yang ada di Indonesia salah satunya yaitu di Provinsi Lampung yang disebut sebagai witel Lampung. Didalam Witel Lampung terbagi beberapa unit terdiri dari *customer care*, *consumer service*, *business government and enterprise service* dan sebagainya. Salah satu yang memiliki arsip penjualan layanan produk adalah unit *consumer service* (CS). Layanan produk yang disediakan unit *consumer service* (CS) ini berorientasi pada perorangan yang terdiri beberapa produk yang dipasarkan seperti indihome, orbit dan lain sebagainya. Layanan produk yang paling sering diminati pelanggan pada unit *consumer service* (CS) salah satunya yaitu orbit. Orbit merupakan modem yang berfungsi sebagai penyalur internet berbasis nirkabel dan untuk penggunaannya memerlukan pengisian kuota terlebih dahulu, kemudian baru dapat digunakan dengan maksimal kapasitas pengguna 32 orang dalam satu orbit.

Oleh karena itu orbit sebagai salah satu produk yang sering diminati tentunya akan menghasilkan arsip penjualan orbit itu sendiri, dan arsip-arsip tersebut berawal diperoleh dari data-data atau persyaratan yang diberikan oleh pelanggan atau permintaan dari pelanggan. PT Telkom memiliki sebuah *website* agar membantu proses penjualan arsip orbit digital. *Website* tersebut bernama *IzzyRetail*, didalam *website* ini karyawan bisa merekap atau mencatat permintaan produk orbit dari pelanggan untuk kemudian disimpan sebagai arsip penjualan permintaan produk.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian yang akan memenuhi Tugas Akhir dengan judul **“Pengelolaan Arsip Penjualan Orbit Pada Unit *Consumer Service* (CS) PT Telkom Indonesia Wilayah Telekomunikasi Lampung (WITEL)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana pengelolaan arsip penjualan orbit pada unit *consumer service* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan arsip penjualan orbit pada PT Telkom Indonesia Witel Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan menambah pengetahuan serta wawasan yang bermanfaat bagi penulis dan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

b. Secara Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT Telkom Indonesia Witel Lampung terutama pada pengelolaan arsip penjualan pada produk orbit.

1.5 Metode Penelitian

a. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data pada penelitian ini adalah di PT Telkom Witel Lampung yang beralamatkan Jl. Majopahit 14 Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung 35118, Enggal, Bandar Lampung City, Lampung. Mengapa penulis memilih PT Telkom Witel Lampung untuk menjadi tempat observasi, karena PT Telkom ini sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimana banyak digandrungi, PT Telkom ini merupakan pusat telekomunikasi Indonesia dan menurut penulis disana penulis bisa mendapat pelajaran yang banyak mengenai pekerjaan.

b. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif antara lain :

a. Metode Pengamatan (*observasi*)

Metode penelitian ini yaitu mengamati secara langsung pada objek untuk memperoleh data yang nyata pada pengelolaan arsip penjualan

orbit pada PT Telkom Witel Lampung. Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati karyawan pada saat menginput data penjualan *website IzzyRetail*, selama peneliti melakukan magang pada divisi *Consumer Service* pada tanggal 17 Januari 2022 sampai tanggal 11 Maret 2022.

b. Metode Dokumentasi (*documentation*)

Metode penelitian ini yaitu pengumpulan data dengan mencatat data penelitian serta dokumentasi yang berkaitan dengan berjalannya pengelolaan arsip penjualan orbit pada unit *consumer service (CS)* di PT Telkom Indonesia Witel Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan pada penelitian ini dilakukan secara bab per bab dimana masing-masing bab merupakan rangkaian yang saling berhubungan. Sehingga, membentuk suatu sistematika untuk menguraikan gambaran isinya. Adapun penjelasan secara singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjabarkan tentang pengertian arsip, peran dan fungsi arsip, tujuan arsip, manfaat arsip, prinsip kearsipan, pengertian pengelolaan arsip, prinsip pengelolaan arsip, penyimpanan arsip, peminjaman dan penemuan kembali arsip, pemeliharaan arsip, pemusnahan arsip, pengertian penjualan dan jenis – jenis penjualan dengan teori yang didapatkan melalui internet jurnal dan buku.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, logo perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, struktur organisasi unit cs, nilai-nilai perusahaan PT. Telkom Indonesia Witel Lampung.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas secara garis besar mengenai pengelolaan arsip penjualan orbit mulai dari penerimaan arsip (pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemeriksaan ulang dokumen), kegiatan penyimpanan arsip (pemeriksaan dokumen arsip digital, pemeriksaan dokumen arsip manual), dan kegiatan pemusnahan arsip.

Pada bab ini juga disertai dengan dokumentasi kegiatan saat di PT. Telkom Indonesia Witel Lampung. Dibagian akhir bab ini ditulis beberapa hasil pembahasan mengenai perbandingan antara teori dengan praktek langsung tentang pengelolaan arsip penjualan orbit di PT. Telkom Indonesia Witel Lampung.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menarik kesimpulan atas pembahasan dan penjelasan serta saran yang dianggap perlu di dalam pengelolaan arsip penjualan orbit di PT. Telkom Indonesia Witel Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Arsip

2.1.1 Pengertian Arsip

Menurut Sugiarto & Wahyono (2015), mengemukakan bahwa arsip dalam bahasa Yunani yaitu Arsip berasal dari kata *arche*, kemudian berubah menjadi *archea*, berubah kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Sedangkan menurut Muhidin & Winata (2016), mengemukakan bahwa arsip dalam bahasa Belanda dikenal dengan *archieff*, di Inggris dikenal dengan istilah *archives* dan Amerika dikenal dengan *record* dan *archives*. Kata-kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan.

Jadi berdasarkan beberapa pengertian di atas diketahui bahwa arsip adalah data atau gambar yang disimpan berbentuk fisik atau digital, agar tersusun rapih. Hal ini memudahkan seseorang untuk mencari kembali arsip tersebut atau memudahkan seseorang untuk mengingatnya.

2.2.2 Peran dan Fungsi Arsip

Menurut Muhidin & Winata (2016), mengemukakan bahwa arsip mempunyai fungsi dan peran tersendiri di dalam sebuah organisasi. Kearsipan mempunyai peranan yang penting sebagai pusat ingatan serta sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, menganalisa, pengembangan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan,

pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian, dan pengendalian setepat-tepatnya.

Arsip mempunyai peranan penting dalam proses penyajian informasi bagi pimpinan untuk membuat keputusan dan merumuskan kebijakan, oleh sebab itu untuk dapat menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar haruslah ada sistem dan prosedur kerja yang baik di bidang kearsipan.

Dalam pasal 3 Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, disebutkan bahwa tujuan dari kearsipan adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional.
- b. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- c. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.
- e. Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu.
- f. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- g. Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa.

- h. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

2.2.3 Tujuan Arsip

Menurut Barthos (2013), mengemukakan bahwa tujuan kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa arti pentingnya kearsipan memiliki jangkauan yang sangat luas, yaitu baik sebagai alat untuk membantu daya ingatan manusia maupun dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Mengingat pentingnya peranan pengelolaan arsip, maka untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan dengan baik diperlukan usaha peningkatan dan penyempurnaan pengelolaan arsip secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik, berdaya guna dan tepat guna.

2.2.4 Manfaat Arsip

Menurut Mulyadi (2016), mengatakan bahwa arsip memiliki empat kegunaan, antara lain:

- a. Sebagai sumber informasi

Sumber informasi adalah medis yang berperan penting bagi seseorang dalam menentukan sikap dan keputusan untuk bertindak. Anda bisa memperoleh sumber informasi secara bebas dari teman, kerabat, guru, buku-buku, film atau video, termasuk arsip. Arsip bermanfaat sebagai sumber informasi penting yang menyangkut suatu kegiatan maupun organisasi. Misalnya, arsip yang berisi surat pertemuan dan surat undangan.

b. Sebagai sumber yuridis

Sumber yuridis bisa diartikan sebagai sumber hukum. Arsip bermanfaat sebagai sumber yuridis, karena bisa menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak bersangkutan. Misalnya, arsip surat perjanjian hutang piutang atau surat perjanjian kerja dan sebagainya.

c. Sebagai sumber sejarah

Sejarah adalah kajian tentang masa lampau, khususnya berkaitan dengan manusia. Arsip bisa menjadi sumber sejarah yang harus dilestarikan, diabadikan atau disimpan dengan baik. Misalnya, arsip surat serah terima jabatan atau sejarah terbentuknya sebuah perusahaan.

d. Sebagai sumber ilmu pengetahuan

Ilmu pengetahuan adalah usaha-usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi agar dihasilkan rumusan yang pasti. Arsip juga bisa berisi tentang ilmu pengetahuan yang harus disimpan bila sewaktu-waktu dibutuhkan. Misalnya, arsip karya penelitian atau laporan hasil uji coba.

2.2.5 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

2.2 Pengelolaan Arsip

2.2.1 Pengertian Pengelolaan Arsip

Menurut Sugiarto & Wahyono (2015), dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer* mengemukakan bahwa pengelolaan kearsipan adalah rangkaian kegiatan penataan terhadap penciptaan, pengelolaan, pemeliharaan, pemakaian, pengambilan kembali dan penyingkiran dokumen-dokumen yang dilakukan oleh seorang pejabat pimpinan dari suatu organisasi.

Sedangkan menurut Sukoco (2007), dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern* mengemukakan bahwa pengelolaan arsip adalah suatu proses penataan, penyimpanan, peminjaman, penemuan kembali, pemeliharaan, pengamanan dan penyusutan dokumen baik dokumen fisik/manual, maupun dokumen elektronik dan sebagai proses yang menitikberatkan pada efisiensi administrasi.

2.2.2 Prinsip Pengelolaan Arsip

Menurut Rustam (2019), pengelolaan arsip pada dasarnya memiliki prinsip dalam pengelolaannya agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien. berikut prinsip-prinsip pengelolaan arsip:

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.

2.2.3 Penyimpanan Arsip

Menurut Muhidin (2019), prosedur penyimpanan arsip untuk kelima sistem abjad, masalah, wilayah, tanggal, dan nomor sebagai berikut:

- a. Memeriksa yaitu kegiatan untuk menentukan mengetahui kelengkapan kondisi fisik arsip, dan berkaitan dengan arsip lain.
- b. Mengindeks yaitu kegiatan untuk menentukan nama jenis arsip atau kata tangkap atau kata kunci sesuai dengan materi arsip.
- c. Memberi kode yaitu penentuan kode berupa berdasarkan kelompok subjek, subsubjek dan sub-subsubjek yang berupa gabungan huruf dan angka.

- d. Membuat tunjuk silang jika diperlukan yaitu untuk menghubungkan berkas yang satu dan berkas yang memiliki keberkaitan informasi.
- e. Mengurutkan yaitu kegiatan untuk memilah antara kelompok arsip yang satu dan kelompok arsip yang lain.
- f. Menyimpanan yaitu penempatan arsip sesuai dengan lokasi atau kelompok subjeknya atau memasukkan arsip dalam folder dan menyimpan dalam *filling cabinet*.
- g. Menemukan yaitu penemuan arsip yang diperlukan di tempat penyimpanan arsip

2.2.4 Peminjaman dan Penemuan Kembali Arsip

Penemuan kembali arsip berkaitan dengan pengendalian arsip yang berada disuatu instansi atau organisasi. Pengendalian pengarsipan dilakukan sesuai dengan alur dimana kepala kantor sebagai pihak yang bertanggungjawab hingga tahap penanganan. Pengendalian disini didukung dengan diadakan pemeliharaan dan pengamanan terhadap arsip agar arsip tetap terjaga keamanan fisik dan isinya. Kemudian agar mudah dalam penanganannya, maka dilakukan penyusutan secara rutin terhadap arsip dinamis yang retensi kegunaannya sudah mulai berkurang sehingga tidak terjadi penumpukan arsip yang berlebihan. Hal tersebut dilakukan agar pada proses pencarian dan penemuan kembali arsip dapat dilakukan dengan cepat dan mencegah hilangnya arsip yang dipinjam.

Menurut Rahayu (2014), menjelaskan bahwa terkait peminjaman dan penemuan kembali, dalam penemuan kembali arsip terdapat beberapa tindakan yang perlu dilakukan yang meliputi:

- a) Memahami/menelaah materi yang akan dicari.
- b) Menemukan tempat penyimpanan arsip yang berpedoman pada penggolongan arsip menurut pola klasifikasi
- c) Menentukan kode /berdasarkan indeks materi yang akan dicari.

2.2.5 Pemeliharaan Arsip

Menurut Barthos (2014), arsip-arsip tidak hanya merupakan warisan masa lampau, akan tetapi juga memberi informasi tentang masa lampau itu sendiri. Oleh Karena itu adalah kewajiban kita semua untuk memelihara dan menjaga arsip-arsip. Menurut Barthos sistem pemeliharaan arsip sebagai berikut:

- a. Membersihkan ruangan.
- b. Pemeriksaan ruangan dan sekitarnya.
- c. Mengawasi serangga.
- d. Larangan makan dan merokok.
- e. Membersihkan arsip.

Ada terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan dalam melakukan kegiatan perlindungan/pemeliharaan/pengamanan terhadap arsip sebagai berikut.:

- a. Memencarkan salinan arsip, kegunaanya adalah jika salah satu tempat penyimpanan terkena musibah, maka arsip yang disimpan ditempat lain cenderung aman. Contohnya adalah surat-surat yang mempunyai tembusan berarti disimpan dibeberapa tempat, Contoh lainnya adalah dengan menggandakan warkat/arsip minimal 2.
- b. Membuat duplikasi sebagai bahan rujukan, untuk surat masuk yang diterima bersifat penting, maka membuat duplikasi adalah salah satu cara melindungi arsip.
- c. Menyimpan pada ruangan khusus, arsip-arsip yang sangat berharga merupakan arsip yang rentan terhadap pencurian. Oleh karena itu, arsip ini perlu disimpan.
- d. Di tempat khusus, yang mempersulit pencurian. Misalnya dengan menyimpan di brankas dengan menggunakan kode tertentu untuk membuka pintunya.
- e. Membangun ruang/gedung, dalam membangun ruangan/gedung arsip hendaknya memperhatikan aspek-aspek yang menyebabkan

rusaknya arsip. Misalnya kelembaban udara, menyiapkan alat pemadam kebakaran, menyimpan arsip ditempat yang lebih tinggi untuk menghindari dari banjir.

- f. Melakukan fumigasi, fumigasi adalah usaha yang dilakukan untuk memelihara arsip dari berbagai kerusakan, khususnya yang bersifat kimia dan biologis, dengan menyemprotkan obat pembasmi hama. Melakukan deasidifikasi, deasidifikasi adalah cara untuk menetralkan asam yang sedang merusak kertas dengan memberi bahan penahan (buffer) untuk melindungi kertas dari pengaruh asam yang berasal dari luar.
- g. Memberikan pengetahuan kepada petugas arsip.
- h. Memasang detector.
- i. Pengecekan arsip secara priodik.
- j. Menjaga keamanan sepanjang waktu.

2.2.6 Pemusnahan Arsip

Menurut Muhidin (2019), pemusnahan arsip adalah salah satu kegiatan penyusutan arsip yang bertujuan mengurangi jumlah arsip. Arsip yang akan dimusnakan harus memiliki kriteria berikut:

- a. Tidak memiliki nilai guna.
- b. Telah habis retensinya dan berketerangan dimusnakan berdasarkan JRA.
- c. Tidak ada peraturan perundang-undang yang mealrang.
- d. Tidak berkaitan dengan penyelesaian proses suatu perkara.

2.2.7 Kerusakan Arsip

Menurut Barthos (2013), kerusakan pada arsip di bagi menjadi dua bagian yaitu :

- a. Kerusakan yang disebabkan dari dalam
 - a) Kertas

Arsip dalam penggunaan kertas yang akan dipakai hendaknya memilih kertas yang baik lagi kuat yang tidak mengandung

kayu dasar atau serabut yang belum dikelantang. Akan tetapi betapa baiknya kertas yang dipergunakan, apabila perawatan penyimpanannya tidak baik daya tahan kertaspun tidak akan lama.

b) Tinta

Arsip dalam menulis harus menggunakan tinta dengan kualitas yang baik (tidak mudah luntur).

b. Kerusakan akibat serangan dari luar :

a) Kelembaban

Akibat kelembaban udara yang tidak terkontrol akan memungkinkan akibat-akibat seperti timbulnya jamur, pasta/lem hilang, kertas menjadi lemah dan merusakkan kulit.

b) Debu

Debu bermacam-macam asalnya, seperti dari kain, asap dan debu-debu yang dibawa oleh angin hal ini dapat menyebabkan kerusakan pada kertas.

c) Rayap

Ruang penyimpanan arsip seharusnya melakukan peniadaan penggunaan kayu yang langsung bersentuhan dengan tanah, karena hal ini dapat memicu munculnya rayap.

2.3 Arsip Digital

2.3.1 Pengertian Arsip Digital

Menurut Muhidin (2016), istilah arsip awalnya berasal dari kata yunani *Archaios* yang artinya berarti lama, kuno namun arsip mempunyai makna sebagai *power* atau kekuasaan, kemudian istilah 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.

Menurut Thanthirige (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.

2.3.2 Kedudukan Arsip Digital

Menurut Muhidin (2016), 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 system pengelolaan arsip manual dan elektronik

atau disebut otomatisasi pengelolaan arsip, sehingga dalam prosesnya melalui media manual dan juga elektronik.

2.3.3 Karakteristik Arsip Digital

Menurut Muhidin (2016), 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 fisikalnya
- 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.

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 Arsip Digital

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 di komputer 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 mendistribusikan.
- 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 danempakan langkah yang baik dan bijak untuk segera dilaksanakan.

2.3.5 Pengelolaan Arsip Digital

Kegiatan pengelolaan arsip digital setidaknya meliputi dua hal, yaitu penyimpanan arsip dan penemuan kembali arsip. Kegiatan

penyimpanan arsip digital merupakan kegiatan pengelolaan arsip yang dimulai dari kegiatan alih media arsip sampai pada penataan arsip dalam media baru. Alih media arsip adalah proses pengalihan media arsip dari satu bentuk media ke bentuk media arsip lainnya, dengan menggunakan alat pemindai (*scanner*) dalam rangka penyelamatan fisik dan informasi arsip. Dalam 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:

- a. Untuk mempercepat layanan akses (aktif dan inaktif),
- b. Untuk pelestarian arsip (statis statis).

Sementara penemuan kembali arsip merupakan kegiatan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan untuk kepentingan pelaksanaan kegiatan organisasi. Berikut adalah tahapan yang dapat dilakukan dalam kegiatan penyimpanan arsip digital, khususnya yang terkait alih media arsip dari media kertas ke media elektronik (komputer) adalah:

- a. Menyiapkan surat/naskah dinas yang akan dialih media.
- b. Melakukan *scanning* terhadap naskah/surat.
- c. Membuat folder-folder pada komputer, sebagai tempat penyimpanan surat atau naskah dinas yang telah di-*scan*.
- d. Membuat hyperlink yaitu menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil *scan*.
- e. Membuat kelengkapan administrasi alih media, yang terdiri dari:
 - a) Surat keputusan tim alih media
 - b) Berita acara persetujuan alih media
 - c) Berita acara legalisasi alih media
 - d) Daftar arsip usul alih media
 - e) Daftar arsip alih media.

Sementara penemuan kembali arsip digital dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Menyiapkan perangkat komputer, dimana arsip digital tersimpan.
- b. Membuka folder daftar arsip yang menyimpan *file* arsip yang akan dicari.
- c. Melakukan pencarian *file* arsip pada daftar arsip.
- d. Membuka *file* arsip yang sudah ditemukan, melalui fasilitas hyperlink.
- e. Melakukan pencetakan (*print*) arsip.

2.4 Penjualan

2.4.1 Pengertian Penjualan

Menurut Swastha (2018), dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Penjualan* mengemukakan bahwa penjualan adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program kontak tatap muka yang dirancang untuk mencapai tujuan penjualan perusahaan.

Sedangkan menurut Mulyadi (2016), dalam bukunya yang berjudul *Sistem Akuntansi* mengemukakan bahwa penjualan adalah kegiatan yang terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun tunai.

2.4.2 Jenis – Jenis Penjualan

Jenis-jenis penjualan menurut Swastha (2018), terdiri dari lima jenis, yaitu:

- a. *Trade selling*

Trade selling, yaitu dapat terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distributor produk-produk mereka.

- b. *Missionary selling*

Missionary selling, yaitu penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan.

c. *Technical selling*

Technical selling, yaitu berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir dari barang dan jasanya.

d. *New business selling*

New business selling, yaitu berusaha membuka transaksi baru dengan merubah calon pembeli menjadi pembeli.

e. *Responsive selling*

Responsive selling, yaitu jenis penjualan seperti ini tidak akan menciptakan penjualan yang terlalu besar meskipun layanan yang baik dan hubungan pelanggan yang menyenangkan dapat menjurus kepada pembelian ulang.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1. Sejarah Perusahaan

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. Di seluruh Indonesia tersebar wilayah telekomunikasi atau witel, salah satunya di Provinsi Lampung yaitu Wilayah Telekomunikasi Lampung. Perusahaan PTT tersebut bertahan sampai adanya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang adanya persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN).

Tetapi pada tahun 1961 menurut Peraturan Pemerintah No.240 bahwa Perusahaan Negara dilebur menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang dimuat dalam pasal 2 I.B. . Pada tahun 1995 PT Telkom mengalami rekonstruksi internal yaitu Penerapan Kerjasama Operasi (PKO) dimana tanggal 1 Juli 1995 PT Telkom menghapus struktur Organisasi Wilayah Telekomunikasi yang berjumlah 12 Wilayah Telekomunikasi menjadi 7 Divisi Regional (DIVRE) dan satu Divisi *Network*.

Adapun 7 divisi Regional tersebut meliputi :

1. Divisi Regional I : meliputi wilayah Sumatra
2. Divisi Regional II : meliputi wilayah DKI Jakarta
3. Divisi Regional III : meliputi wilayah Jawa Barat
4. Divisi Regional IV : meliputi wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Divisi Regional V : meliputi wilayah Jawa Timur
6. Divisi Regional VI : meliputi wilayah Kalimantan
7. Divisi Regional II : meliputi wilayah Bali dan Kawasan Indonesia Timur.

Dari ketujuh divre tersebut, Divre I (Sumatera) membawahi 5 Kantor Wilayah Telekomunikasi, yaitu :

1. Wilayah Telekomunikasi Aceh
2. Wilayah Telekomunikasi Medan
3. Wilayah Telekomunikasi Siantar
4. Wilayah Telekomunikasi Padang
5. Wilayah Telekomunikasi Riau daratan
6. Wilayah Telekomunikasi Riau kepulauan
7. Wilayah Telekomunikasi Bengkulu
8. Wilayah Telekomunikasi Palembang
9. Wilayah Telekomunikasi Pangkal Pinang
10. Wilayah Telekomunikasi Lampung

Wilayah Telekomunikasi Lampung yang beralamat di Jl.Majapahit no.14 Kelurahan Enggal Bandar Lampung membawahi Kantor Daerah Wilayah Telkom. (KANDATEL)

1. Kandatel Pringsewu
2. Kandatel Metro

Sumber : www.telkom.co.id

11. Wilayah telekomunikasi Jambi

3.2 Visi dan Misi

Visi

“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”. Maksudnya adalah menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Service (TIMES)* di kawasan regional.

Misi

- a. Menyediakan layanan *“more for less” TIMES*.
- b. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

3.3 Logo Perusahaan



Gambar 1. Logo Perusahaan

Sumber : Data Internal PT Telkom Witel Lampung, 2022

3.4. Lokasi Perusahaan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di :

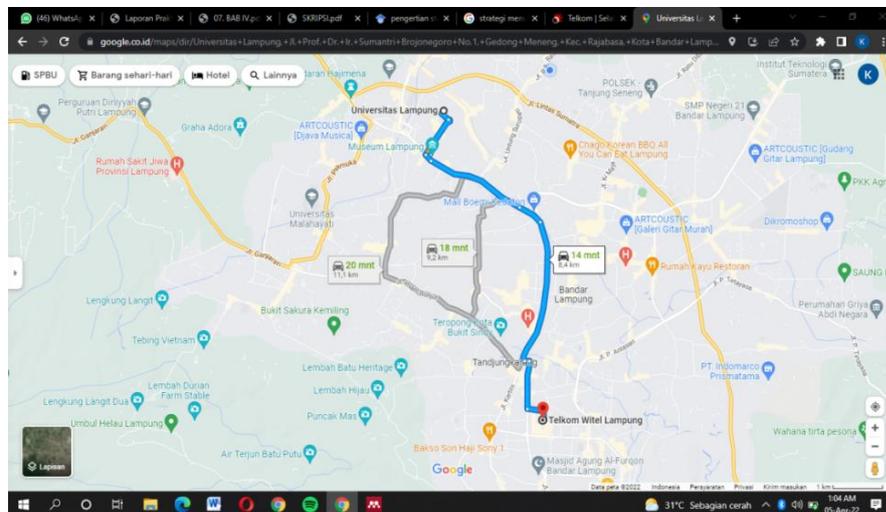
Nama Instansi : PT Telkom Witel Lampung

Alamat : Jl. Majopahit 14 Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung 35118, Enggal, Bandar Lampung City, Lampung

Website : <https://www.telkom.co.id>

Divisi : *Consumer Service*

Denah Lokasi :



Gambar 2. Denah Lokasi Perusahaan

Sumber: Dokumen Pribadi *Google maps*3.

3.5 Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. terdiri dari banyak wilayah telekomunikasi (Witel) yang tersebar di setiap provinsi yang ada di Indonesia. Setiap Witel terdiri dari beberapa divisi yang bergerak dan mewujudkan visi dan misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. sesuai dengan bidangnya.



Gambar 3. Struktur Organisasi Witel

Sumber: Data Internal PT Telkom Witel Lampung, 2022

Keterangan dari struktur organisasi PT Telkom Witel Lampung pada gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *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.

2. *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:

a. *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.

b. *Consumer Service (CS)*

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

c. *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.

3. *Infrastruktur*

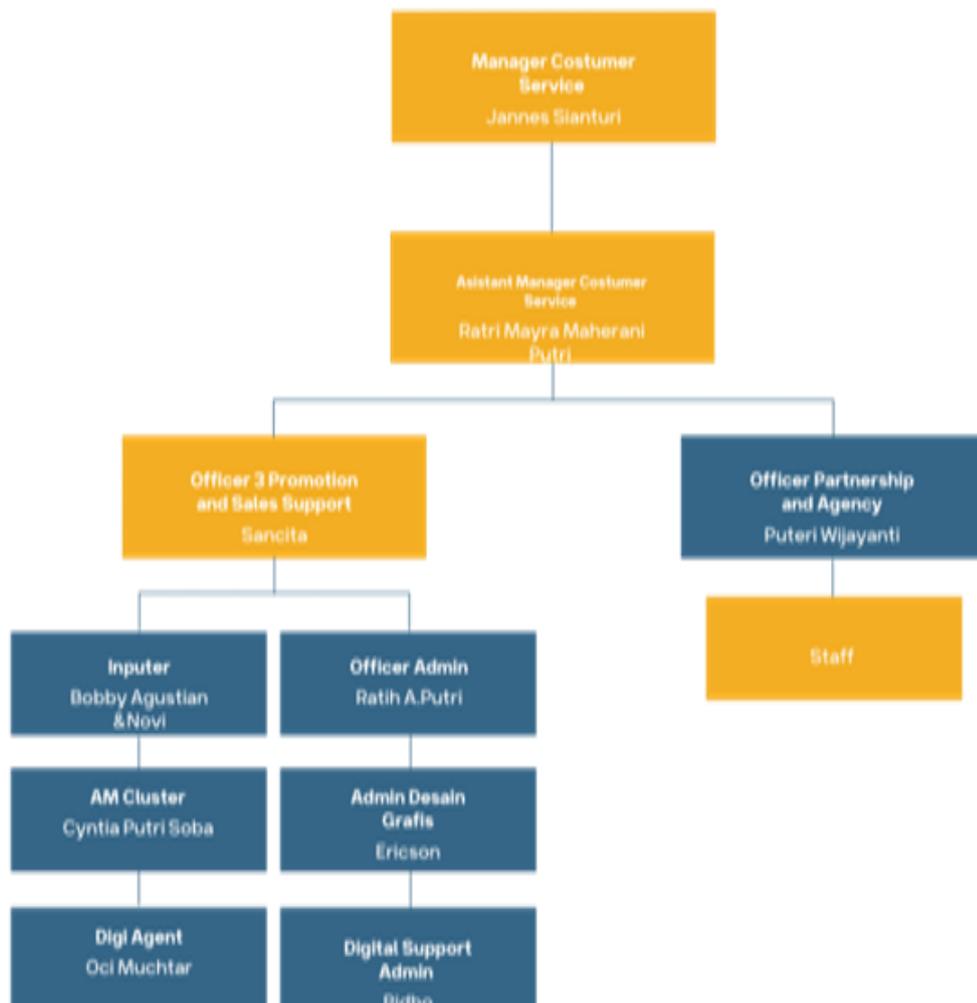
Pada bidang ini bertugas menangani fasilitas yang menjadi pendukung dalam setiap kegiatan pekerjaan yang ada di witel Lampung, dimulai dari ruangan hingga operasional, di bidang infrastruktur ini juga menangani bidang atau unit yang berbeda beda, oleh karena itu di bidang infrastruktur ini terdiri dari empat unit yaitu *access optima*, data dan

maintenance, operation BGES, WAN dan wifi, acces service operation dan network area and is operation.

4. *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 CS



Gambar 4. Struktur Organisasi Unit CS

Sumber: Data diolah, 2022

1. *Manager*

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

2. *Assistant Manager*

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

3. *Officer 3 Promotion and Sales Support*

Officer 3 Promotion and Sales Support bertugas untuk mempromosikan produk jasa dari perusahaan dan mencari pelanggan, memikat pelanggan untuk memakai produk yang ditawarkan.

4. *Officer 3 Partnership and Agency*

Officer 3 Partnership and Agency bertanggung jawab untuk menambah relasi yang kuat baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan dan instansi lainnya. *Officer 3 Partnership and Agency* juga menganalisis calon mitra yang akan bergabung dengan perusahaan.

5. *Inputer*

Inputer bertanggung jawab memproses informasi lewat pengambilan data dari formulir maupun sumber data lain. Kemudian data dimasukkan ke dalam sistem komputer.

6. *AM Cluster*

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.

7. *Digital Agent*

Menjangkau para pembeli potensial karena sejumlah fitur iklan pada sosial media memungkinkan untuk melakukan segmentasi secara detail.

8. *Officer Admin*

Bertanggung jawab dengan segala hal yang berhubungan dengan personalia seperti mutasi karyawan, cuti, penerimaan karyawan dan lain-lain.

9. *Admin Desain Grafis*

Merupakan pekerjaan yang menghasilkan desain ilustrasi, tipografi, ataupun grafis motion buat keperluan penerbitan media cetak serta elektronik sosial media Witel Lampung.

10. *Digital Support Admin*

Seseorang yang memiliki tugas untuk membantu semua aspek manajemen administrasi, memelihara dan mengelola inventaris aset dan persediaan barang, mengirim dan menerima email, membuat laporan dan memberikan support kepada karyawan yang membutuhkan.

3.7 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.

3.8 Kode Etik

Sesuai ketentuan Surat Edaran OJK No.32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Sarbanes-Oxley Act (“SOA”) 2002 section 406, kami memiliki dan menjalankan kode etik yang berlaku bagi seluruh level organisasi.

Kode Etik Telkom ditetapkan melalui Keputusan Direksi No. PD. 201/.01/r.00/PS150/COP-B0400000/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan Telkom Group dan Keputusan Direktur Human Capital Management No.PR.209.05/r.01/HK250/COP-A4000000/2020 tentang Disiplin Karyawan Pokok-pokok Kode Etik Telkom antara lain mengatur mengenai:

1. Etika Kerja Karyawan; yaitu sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh Karyawan dan Pemimpin dalam bekerja sehari-hari dengan lingkup sebagai berikut:

a. Perilaku Utama Karyawan:

- a) Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan
- b) Kewajiban dan Larangan
- c) Kerahasiaan Informasi
- d) Infrastruktur
- e) Lingkungan Kerja

b. Perilaku Utama Pemimpin:

- a) Perilaku Pemimpin

- b) Perilaku Direksi
 - c) Perilaku *Chief Executive Officer* (CEO) dan *Chief Financial Officer* (CFO)
2. Etika Usaha yaitu sistem nilai atau norma yang dianut oleh Perusahaan sebagai acuan Perusahaan, Manajemen dan Karyawannya untuk berhubungan dengan lingkungannya dengan lingkup sebagai berikut:
- a. Hubungan dengan Regulator
 - b. Hubungan dengan Stakeholder
 - c. Ketentuan tambahan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa PT Telkom Witel Lampung dalam pengelolaan arsip penjualan orbit khususnya pada unit *Consumer Service* (CS) memiliki tiga step yaitu kegiatan penerimaan arsip (pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemeriksaan ulang dokumen), kegiatan penyimpanan arsip (pemeriksaan dokumen arsip digital, pemeriksaan dokumen arsip manual), kegiatan pemusnahan arsip, dan kegiatan penemuan kembali arsip (arsip digital dan manual).

Ketiga step tersebut merupakan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam pengelolaan arsip penjualan orbit khususnya pada unit *Consumer Service* (CS), namun SOP (*Standard Operating Procedure*) tersebut belum terdokumentasi.

5.2 Saran

1. SOP (*Standard Operating Procedure*) pengelolaan arsip penjualan orbit khususnya unit *Consumer Service* (CS) sebaiknya didokumentasikan agar dapat mengatur dan memudahkan jalannya suatu pekerjaan serta meminimalisir adanya kesalahan pengelolaan arsip.
2. Senantiasa melakukan pengembangan *IzzyRetail* terutama pada penjualan orbit menggunakan web ini agar semakin mempermudah dan lebih efektif dan efisien lagi.
3. Serta senantiasa melakukan pengecekan Imei pada orbit sebelum dilakukannya penginputan data melalui *sellorder* yang menggunakan web *IzzyRetail*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barthos, Basir. (2013). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masykur, F & Atmaja, I. M. P. (2015). Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web. *IJNS (Indonesian Journal on Networking dan Security)*, Hal. 1-7.
- Muhidin, Sambas.ali (2019). *Praktik dan Teori Sistem Kearsipan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A., Hendri, W., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan arsip digital. *Pendidikan Bisnis & Manajemen*, 2(3), Hal. 178-183.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi (Edisi 4)*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat.
- Rustam, M. (2019). *Pengelolaan Arsip Elektronik (Edisi 2)*. Tangerang Selatan: Jakarta : Universitas Terbuka.
- Santoso, A. (2016). Pemahaman Sejarah dan Arsip. *Sejarah Kearsipan*, Hal.1-47.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta. Erlangga
- Swastha, B. (2018). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Thanthirige, P., Shanaka, R., Of, A., Contributing, F., Time, T. O., Of, O., Shehzad, A., & Keluarga, D.D. (2016). Hal. 36-46.
- Wahyono, T., & Sugiarto, A. 2005 *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta. Gava Media. Hal.12