

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK (TNDE)

DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL

I GUSTI NGURAH RAI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

OLEH:

PUTU NOVIANA PUTRI

NIM: 2015744159

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK (TNDE)

DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL

I GUSTI NGURAH RAI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

OLEH:

PUTU NOVIANA PUTRI

NIM: 2015744159

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Putu Noviana Putri
Nomor Induk : 2015744159
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

(Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si)

NIP. 196804201993031002

Badung, 16 Juli 2024

Pembimbing II,

(I Ketut Mudherana, SE.,M.Si)

NIP. 196212311988031012

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Putu Noviana Putri
 - b. NIM : 2015744159
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 21 Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE, M.Si
NIP. 196804201993031002

Pembimbing II



I Ketut Muderana, SE, M.Si
NIP. 196212311988031012

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK (TNDE) DAN
INOVASI LAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ANGKASA PURA
I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

Oleh:
Putu Noviana Putri
NIM: 2015744159

Disahkan:
Ketua Penguji


Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si
NIP. 196804201993031002

Penguji I



Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si
NIP.196212311990032003

Penguji II



I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom
NIP. 18108809


Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 14 Agustus 2024
Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua


Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“keep moving forward even when circumstances make you give up”

“teruslah melangkah meski keadaan membuatmu menyerah”

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar Skripsi yang paling indah dalam laporan Skripsi ini kecuali lembar persembahan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kesabaran atas izin dan karunia-Nya, serta rasa hormat, penuh cinta dan terima kasih penulis sembahkan kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup penulis, serta adik, kekasih, teman – teman, Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, serta pengajar yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan penulis selama proses menempuh pendidikan sarjana.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putu Noviana Putri

NIM : 2015744159

Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI

Badung, 22 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Putu Noviana Putri
NIM. 2015744159

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini berlokasi di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada *Airport Administration Department, Stakeholder Relation, Legal and Compliance, Airport Operation Center Head* dan *Airport Safety, Risk and Performance Management* yang menggunakan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) untuk penyimpanan informasi dan penyampaian informasi sehingga informasi tersebut ketika dibutuhkan oleh pihak eksternal dan pihak organisasi yang membutuhkan sewaktu-waktu mudah ditemukan dan sampel dalam penelitian ini yaitu 72 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, inovasi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, secara simultan kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan melakukan evaluasi terhadap kecepatan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dalam memproses dokumen dan secara berkala melakukan pembaharuan pada Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), secara berkala melakukan pembaharuan atau inovasi pada sistem layanan dan secara berkala memberikan pelatihan, untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja mencapai target dan tujuan kerja yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), Inovasi Layanan, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the quality of electronic service scripts (TNDE) and service innovation partially and simultaneously on employee performance. This research is located at PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. The population in this study were all employees at the Airport Administration Department, Stakeholder Relations, Legal and Compliance, Airport Operation Center Head and Airport Safety, Risk and Performance Management who used the Electronic Service Document Management (TNDE) application for storing information and conveying information so that the information when needed by external parties and organizations that need it at any time, it is easy to find and the sample in this research is 72 respondents. The data analysis techniques used in this research are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Correlation Analysis, Coefficient of Determination Test, F Test and t Test. From the research results it can be seen that the quality of electronic service documents (TNDE) has a significant positive effect on employee performance, service innovation has a significant positive effect on employee performance, simultaneously the quality of electronic service documents (TNDE) and service innovation have a positive and significant effect on employee performance. The suggestion that researchers can give is that PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai Bali International Airport is expected to evaluate the speed of the Electronic Service Document Order (TNDE) in processing documents and periodically update the Electronic Service Document Order (TNDE). renewal or innovation in the service system and periodically providing training, to improve employees' ability to work to achieve work targets and goals set by the Company.

Keywords: *Quality of Electronic Service Documents (TNDE), Service Innovation, Employee Performance*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan disusunnya Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi akhir Program Pendidikan Diploma 4 (D-IV), Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menyadari terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi. Untuk dapat melalui hambatan tersebut, penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan

kesempatan bagi penulis untuk belajar di jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si dan Bapak I Ketut Muderana, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam Menyusun Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran serta telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
6. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku General Manager PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada orang tua saya yang telah memberikan motivasi, dukungan yang luar biasa dan senantiasa mendoakan penulis sehingga Skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

8. Serta teman – teman kelas 8D MBI dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala doa dan dukungannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan baik dari segi penyusunan kalimat maupun tata Bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi terwujudnya kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 11 Juli 2024
Penulis

Putu Noviana Putri
2015744159

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Administrasi	11
2.1.2 Pengertian Arsip	12
2.1.3 Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	13
2.1.4 Inovasi Layanan	16
2.1.5 Kinerja Karyawan	17

2.1.6	Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Terhadap Kinerja Karyawan	20
2.1.7	Analisis Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan	22
2.1.8	Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik)	22
2.2	Kerangka Konsep dan Hipotesis	29
2.2.1	Hipotesis	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Tempat Penelitian	32
3.3	Obyek Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1	Populasi	33
3.4.2	Sampel	34
3.5	Variabel Penelitian	37
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	37
3.6	Sumber Data	39
3.7	Jenis Data	39
3.8	Metode Pengumpulan data	40
3.9	Teknik Analisis Data	42
3.9.1	Analisis Deskriptif	42
3.9.2	Uji Instrumen Penelitian	43
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	44
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.9.5	Uji Koefisiensi Korelasi	47
3.9.6	Uji Hipotesis	49
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	51
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	54
4.1.3	Struktur Organisasi.....	55
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	65
4.2.1.	Hasil Analisis.....	65
4.2.2.	Pembahasan.....	95
4.3	Implikasi Penelitian.....	98
BAB V.....	101
PENUTUP.....	101
5.1	Simpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	107

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jumlah Responden di PT Angkasa Pura I Bandar Udara	36
Tabel 3.2 Skala Likert	42
Tabel 3.3 pedoman interpretasi Koefisien Korelasi	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	68
Tabel 4.5 Klasifikasi Penilaian.....	69
Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	70
Tabel 4.7 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Inovasi Layanan	72
Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kinerja Karyawan	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.11 Uji Normalitas	79
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t (Uji t-test)	87
Tabel 4.18 Hasil Uji F	92

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 jumlah pengguna aplikasi TNDE PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai – Bali.....	56
Gambar 4.2 Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0	89
Gambar 4.3 Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0	91
Gambar 4.4 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Dengan Uji F	94



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Bimbingan Skripsi	108
Lampiran 2. Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi.....	110
Lampiran 3. Daftar Kuesioner	111
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	115
Lampiran 5. Statistik Desrktiptif	116
Lampiran 6. Uji Validitas.....	123
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	125
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik	127
Lampiran 9. Analisis Regresi, Determina, F dan t.....	129
Lampiran 10. t tabel.....	129
Lampiran 11. F tabel.....	131
Lampiran 12. LoA Jurnal.....	132
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup	133

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dunia globalisasi kemajuan teknologi semakin pesat, salah satu wujud kemajuan teknologi yakni bidang Teknologi Informasi Komunikasi (TIK). Hal ini menyebabkan transformasi demi menghasilkan sumber daya manusia yang unggul. (Ismatullah & Adrian, 2021). Dengan berjalannya waktu, pesatnya perkembangan teknologi, menuntut perusahaan atau organisasi memperhatikan efektivitas dan efisiensi segala bidang yang ada. Salah satu diantaranya adalah bidang administrasi. Administrasi adalah mengendalikan dan mengatur pekerjaan perkantoran, merencanakan, serta menggerakkan anggota organisasi agar melakukan pekerjaan untuk meraih sasaran yang sudah ditetapkan (Sutha, 2018:1). Lingkup tugas dalam administrasi perkantoran meliputi korespondensi (surat-menyurat), pengolahan data menjadi informasi, penggandaan atau pengadaan data, kegiatan komunikasi, kearsipan, dan lain-lain. (Silintowe & Pravistamara, 2020:11). Suatu perusahaan atau organisasi dikategorikan lancar dan bagus jika perusahaan atau organisasi tersebut sudah memiliki

sistem atau kegiatan administrasi berjalan dengan lancar dan akan memberikan manfaat yang dibutuhkan organisasi tersebut. Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, perusahaan perlu meningkatkan pembaruan layanan yang baru demi memberikan kualitas layanan unggul sehingga para karyawan tetap bisa menjalankan tugasnya dengan efektif.

Berjalannya kemajuan Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK) yang membuat kemudahan dalam layanan dalam hal akses informasi, serta memastikan adanya keakuratan dan kecepatan, sehingga proses organisasi menjadi lebih efisien dan fleksibel. Situasi ini juga dialami oleh semua perusahaan atau organisasi, kantor, lembaga, baik itu lembaga pemerintah maupun sektor swasta. Seiring dengan kemajuan teknologi, kebutuhan akan informasi menjadi sangat penting untuk memajukan kreativitas dan kegiatan dalam pekerjaan. Informasi yang diperoleh berasal dari data yang telah diolah dari aktivitas administrasi di suatu organisasi atau lembaga. Kegiatan administrasi melibatkan penghasiian, penerimaan, pengelolaan, dan penyimpanan data, yang mencakup daftar tugas, surat, formulir, dokumen, atau berkas yang sering disebut sebagai arsip. Arsip meliputi agenda dalam pekerjaan, surat, formulir, dan dokumen yang dikeluarkan, diterima, diatur, dan disimpan oleh sebuah lembaga dalam lingkup aktivitas arsip. Teknologi telah diterapkan dalam cara penyampaian informasi di bidang arsip. Kearsipan melibatkan manajemen arsip, termasuk pendokumentasian,

pengelolaan, dan perawatan arsip atau surat masuk dan keluar yang memiliki arti penting bagi organisasi atau lembaga, baik institusi swasta maupun organisasi pemerintah. Proses ini mengikuti sistem tertentu yang mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku untuk memastikan akuntabilitas.

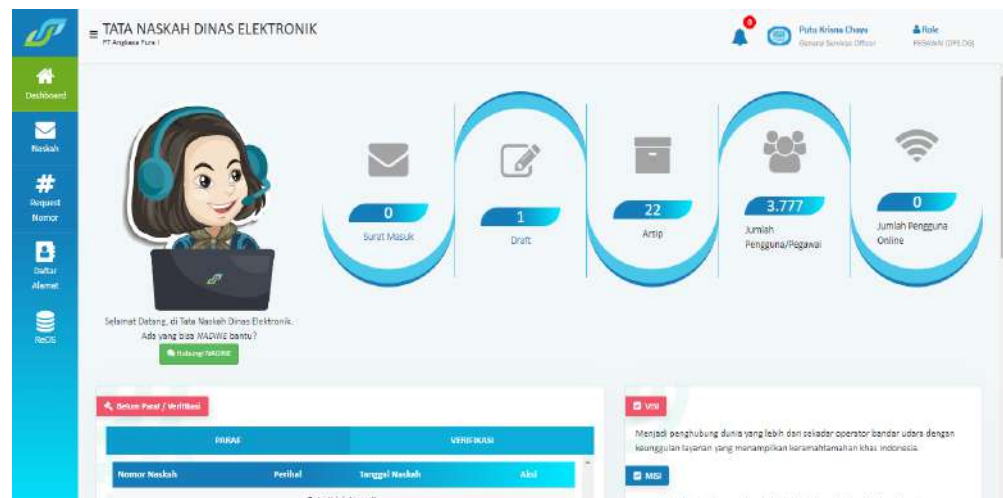
Beberapa perusahaan masih mengelola arsip berbentuk fisik maupun elektronik. Hal ini menyebabkan volume arsip kertas yang besar dan berpotensi menimbulkan masalah terkait dengan penyimpanan. Dengan munculnya teknologi informasi, terutama melalui media komputer, terjadi pergeseran dari penggunaan arsip konvensional ke arsip elektronik. Penggunaan teknologi ini, seperti komputer, memudahkan proses pengelolaan dan manajemen arsip, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mencari kembali informasi yang diperlukan.

Sebuah perusahaan yang menerapkan sistem pengarsipan untuk dokumen-dokumen digital adalah PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Perusahaan tersebut termasuk kategori Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan fokus pada penyediaan layanan di sektor layanan lalu lintas udara dan manajemen bisnis bandara di Indonesia, terutama wilayah Indonesia bagian Timur dan Tengah. PT Angkasa Pura I, disebut sebagai Angkasa Pura Airports, adalah perusahaan pelopor dalam komersialisasi pengelolaan bandara di Indonesia, dengan awal operasinya dari tahun 1962. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali Tahun 1930 menjadi tahun pertama pembangunan oleh Departemen Voor

Verkeer en Waterstaats, yang berfungsi serupa dengan departemen Pekerjaan Umum, yang menyediakan landasan pacu dasar sepanjang 700 meter yang berfungsi sebagai airstrip. Selain mengatur dan mengoperasikan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali, perusahaan tersebut mengelola 15 bandar udara lainnya di Indonesia dan memiliki 5 anak perusahaan, antara lain PT Angkasa Pura Hotel, PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Support, dan PT Angkasa Pura Retail.

Berdasarkan keputusan direksi PT Angkasa Pura I nomor : KEP.DU.78/TU.01/2020 akan Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) PT. Angkasa Pura I. Merupakan langkah inovatif dalam mencapai manajemen perusahaan baik (*Good Corporate Governance*) ialah mengubah serta mengembangkan sistem pengelolaan naskah dinas manual menjadi berbasis komputer dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi melalui penggunaan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Dengan adanya aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) diharapkan bahwa karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dimudahkan untuk mengelola naskah dinas agar mempercepat dan mempermudah pengambilan keputusan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 1.1 jumlah pengguna aplikasi TNDE PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Peneliti melakukan pengamatan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali khususnya unit kerja *Airport Administration Department, Stakeholder Relation Section, Legal and Compliance Section, Airport Operation Center Head* dan *Airport Safety, Risk and Performance Management Section*. Pada *Airport Administration* bagian ini dikelompokkan menjadi 4 unit kerja, yakni *Finance Section, Accounting Section, Human Capital Business Partner Section* dan *General Services Section*. Dimana saya melakukan penelitian bahwa pemakaian aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) pada menu role pegawai (DPS.DG). Saat ini tercatat 3.777 pengguna pada aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik yang masih aktif pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (TNDE, 2024). Keluhan dalam aplikasi ini para pegawai bisa menghubungi admin pada kantor pusat di Jakarta dan bisa langsung pilih menu pada aplikasi TNDE karena pemegang role admin hanya Tata Usaha

(TU) dan Informasi dan Teknologi (IT). Pada proses pemberkasan melalui aplikasi memang sangat memakan waktu ketika memproses dokumen dengan perlu membuka buku pedoman untuk melihat kode perihal surat tersebut agar bisa diarsipkan ke tempat yang selaras isi dokumen serta ditambah sistim yang tidak berfungsi dengan benar dengan demikian tidak bisa mengirim dokumen ke pihak terkait. Dengan demikian, pada studi ini akan memberikan gambaran lebih tepat tentang sejauh mana kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, diharapkan dengan adanya kode otomatis pada Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) untuk pengarsipan surat setelah mengisi perihal surat sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Mengacu kepada uraian sebelumnya, penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengevaluasi topik yang berjudul “Analisis Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada rangkaian serta mempertimbangkan latar belakang masalah di atas, peneliti menyusun rumusan masalah yang sesuai dengan penelitian ini. Rumusan masalah yang disusun adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?
2. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?
3. Apakah kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) serta Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menyelidiki apakah kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) mempengaruhi secara positif serta signifikan secara parsial kepada Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
2. Untuk mengetahui apakah Inovasi Layanan mempengaruhi secara positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Sementara itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi yang signifikan kepada pihak-pihak terkait, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil pada penelitian dapat dijadikan sebagai acuan serta bahan pembanding untuk penelitian yang akan datang tentang bagaimana kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) serta Inovasi Layanan pada Kinerja Karyawan Serta dapat menguji teori-teori yang menjadi dasar penelitian ini untuk menganalisis di tempat kerja juga memiliki potensi untuk memperkuat teori-teori yang relevan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Memberikan perpektif dan pengetahuan baru akan studi yang bersifat akademis tentang mutu Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan Inovasi Layanan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan bahwa pada penelitian yang akan dilakukan bisa membuat sumbangsih berguna sebagai rujukan bagi penulis lain agar dapat menjadi bahan rujukan dan memberikan petunjuk dalam melakukan penelitian mendatang dengan isu menyerupai topik yang dibahas dalam penelitian ini.

c. Bagi Instansi atau Perusahaan

Penelitian ini direncanakan mampu menyampaikan penjelasan & evaluasi bagi perusahaan, sebagai masukan apa yang seharusnya perusahaan lakukan agar tetap berkembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun agar dapat memfasilitasi pemahaman serta analisis dengan menyajikan penelitian secara terstruktur. Studi menggunakan sistem penulisan yang terbagi dalam tiga bagian inti yang dapat dijelaskan secara singkat antara lain :

Bab I Pendahuluan

Pada bab pertama berupa bab pertama dimana dijelaskan latar belakang masalah, diikuti rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat pada penelitian.

Bab II Kajian Pustaka

Bab selanjutnya menjelaskan aspek tinjauan pustaka dimana membahas teori-teori yang diterapkan dengan landasan penelitian mencakup landasan teori, kajian penelitian terdahulu, serta kerangka pada konsep dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab selanjutnya, menguraikan aspek-aspek penelitian mulai dari jenis, tempat, objek, populasi, sample, variabel, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian serta sistematika penulisan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab selanjutnya, menerangkan mengenai profil perusahaan, tujuan serta visi, struktur pada organisasi, aktivitas perusahaan, hasil serta analisis, serta pengaruh temuan penelitian.

Bab V Penutup

Bab selanjutnya, menyajikan kesimpulan mengenai keseluruhan hasil yang akan dibahas menurut analisis, beserta rekomendasi pada pihak yang diteliti serta untuk penelitian berikutnya.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,920$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,667$ dan nilai signfikansi sebsar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi mutu tata naskah dinas elektronik (TNDE), maka akan memperbaiki kinerja karyawan
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,960$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,667$ dan nilai signfikansi sebsar 0,000 lebh kecil dari 0,05, yang berarti bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik inovasi layanan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh $F_{hitung} = 59,368$ yang lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,13$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$, yang berarti bahwa kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE), inovasi layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE), inovasi layanan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

5.2 Saran

1. Bagi perusahaan
 - a) Dari pernyataan terkait variabel kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE), pernyataan bahwa saya merasa Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) memiliki kecepatan dalam pengolahan dokumen menunjukkan nilai rata-rata paling rendah, berdasarkan hasil penelitian tersebut PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan melakukan evaluasi terhadap kecepatan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dalam memproses dokumen dan secara berkala melakukan pembaharuan pada Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)
 - b) Dari pernyataan mengenai variabel inovasi layanan pernyataan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali mampu terus berinovasi untuk

mengembangkan layanan baru sesuai yang dibutuhkan pelanggan memperoleh nilai rata-rata paling rendah, berdasarkan temuan penelitian tersebut PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan secara berkala melakukan pembaharuan atau inovasi pada sistem layanan.

- c) Dari pernyataan mengenai variabel kinerja karyawan pernyataan saya mampu bekerja mencapai target dan tujuan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali diharapkan secara berkala memberikan pelatihan, untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja mencapai target dan tujuan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya disarankan untuk meneliti dan menganalisis lebih mendalam faktor-faktor lain yang belum dikaji dalam penelitian ini yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan

selain kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan. Supaya di masa mendatang dapat diidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil oleh PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I

Gusti Ngurah Rai Bali guna meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antanegoro, RY, Sanusi, F & Surya, D. (2017). Analisis pengaruh inovasi produk, inovasi layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, vol. 1, no. 2.
- Andriansyah, R., & Elmi, F. (2020). Analysis of the Effect of Electronic Document Management System, Organizational Commitment and Work Satisfaction on Employee Performance PT. Graha Fortuna Purnama. In *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, vol. 5, no. 8.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baribin, A. M. J., Alam, S., & Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana UHO Kendari, M. (2022). ANALISIS INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KONAWA SELATAN INNOVATION ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION KONAWA SELATAN DISTRICT. In *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik* (Vol. 13, Issue 1).
- Dariska, K. W., Derriawan, & Tabroni. (2020). STRATEGI PENINGKATAN KINERJA END USER MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI TNDE PT. ANGKASA PURA I (PERSERO). *Jurnal Ekobisman*, 5(2).
- Delafrooz, N. et al. (2013). *The impact of service innovation on consumer satisfaction*. 3(2).
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mondy, R.W. Edar Santoso. "Arsip: From Problem to Solution". *Buletin Kearsipan Sahifah*, 2014, halaman 6.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Intan, Hanifati & Lisnini. (2018). Manajemen Kearsipan. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Iskandar, A. H., (2020). SDGs Desa Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan Nasional Berkelanjutan. Jakarta Pustaka Obor Indonesia.
- Ismatullah, H., & Jafar Adrian, Q. (n.d.). Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA). <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatik>.
- Josilina, G. N., & Prathama, A. (2024). SJIAS Inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Sebagai Optimalisasi Tata Persuratan. In Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial (Vol. 13). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Kristanti, R., Lestari, H., & Listyaningsih, D. (n.d.). PENGARUH INOVASI SIMUT DAN KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KOTA SEMARANG. Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
- Lengkong, O., Lengkong, V. P. K., Pandowo, M. H. C., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BERBINTANG DI MANADO THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE OF STAR HOTELS IN MANADO. 9(3), 1286–1295.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. 2015. ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus’. Management Analysis Journal, vol 4, no.4.
- Nugraha, R. V. (2019). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Informasi, Inovasi Proses terhadap Kinerja Operasi Perusahaan Coffee Shop di Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia, 6(1), 5–10. <https://doi.org/10.1109/MTAS.2004.1371634>.
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi Di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik, 22(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v22i2.172>
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. 2022. ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN

- (Persero) Kota Semarang'. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol.11, no.4, 694-700.
- Pujilestari, A., & Maksum, I. R. (2022). Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. *15(2)*, 211–220.
- Puspita, N. P. W., Rumini, N. L. P. I. & Yudistira, C. G. P. 2022. Penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Pada Airport Equipment Department Di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Penerapan Tata Naskah Dinas Elektron. Dalam Pengelolaan Arsip Elektron. Pada Airpt. Equip. Dep. Di PT Angkasa Pura I Kant. Cab. Bandar Udara. Int. I Gusti Ngurah Rai-Bali 01–29.
- Silintowe, Y. B. R., & Pravitasmara, Y. E. (2020). *Manajemen Perkantoran. Modern*. Jawa Tengah: CV Amerta Media.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, D. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum (Edisi Pertama)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sri Hartini. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas produk dan kinerja bisnis. *14*, 63–90.
- Untari, L. W., Fernando Tumanggor, B., Stia, P., & Jakarta, L. (2022). EVALUASI PENERAPAN APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK (NADINE) BAGI PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL. In *Jurnal Sumber Daya Aparatur (Vol. 4, Issue 2)*.
- Wildy, D. P. M., & Emilda. (2023). Pengaruh Penggunaan Surat Naskah Dinas Elektronik terhadap Kinerja Karyawan di KPP Pratama Kendari. *Jurnal Nasional*, 4(2).
- Zakiya Muslichati, S. W. 2015. 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus'. *Management Analysis Journal*, vol. 4, no. 4, 341–347.