

**PENATAAN PERANGKAT SISTEM
PENGARSIPAN REGISTRASI PELANGGAN
PADA PT. BINTANG BALI INDAH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi

NIM. 2215713140

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENATAAN PERANGKAT SISTEM
PENGARSIPAN REGISTRASI PELANGGAN
PADA PT. BINTANG BALI INDAH**



**Oleh :
Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi
NIM. 2215713140**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Penataan Perangkat Sistem Pengarsipan Registrasi Pelanggan Pada PT. Bintang Bali Indah”**

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat mendapatkan ijazah Diploma III (tiga) Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

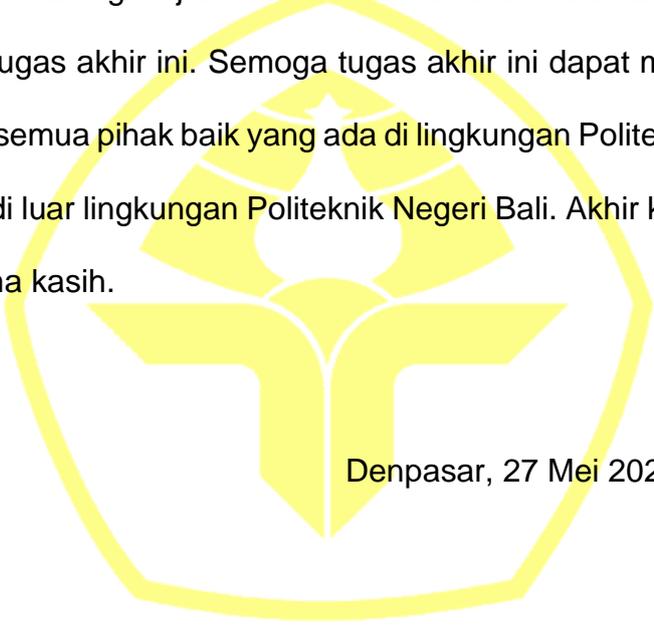
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Magang Kerja Tahun 2024-2025.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Binis Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan bimbingan selama berlangsungnya kegiatan Magang Kerja serta Penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya., SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dorongan, dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dan memberikan motivasi serta masukan yang berguna bagi penulis untuk penyusunan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Bapak Komang Arba Kusuma selaku HRD (Human Resources Department) yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan magang di PT. Bintang Bali Indah.
8. Seluruh Karyawan PT. Bintang Bali Indah cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan Magang Kerja selama 6 bulan, memberikan dukungan serta kesediaanya membantu penulis dalam memberikan data-data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.

9. Keluarga, teman-teman seperjuangan dan teman terdekat saya A. A Made Budhi Wardana yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masi jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Denpasar, 27 Mei 2025

Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISIDAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian Arsip dan Kearsipan	15
B. Perangkat Pengarsipan	17
C. Prosedur Pencatatan Arsip.....	25
D. Pengorganisasian Arsip.....	27
E. Sistem Penyimpanan Arsip	29
F. Pemeliharaan Arsip.....	34
G. Pemusnahan Arsip	36
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
A. Sejarah Perusahaan.....	38
B. Bidang Usaha.....	41
C. Struktur Organisasi.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Kebijakan Perusahaan.....	54
B. Analisis dan Interpretasi Data	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

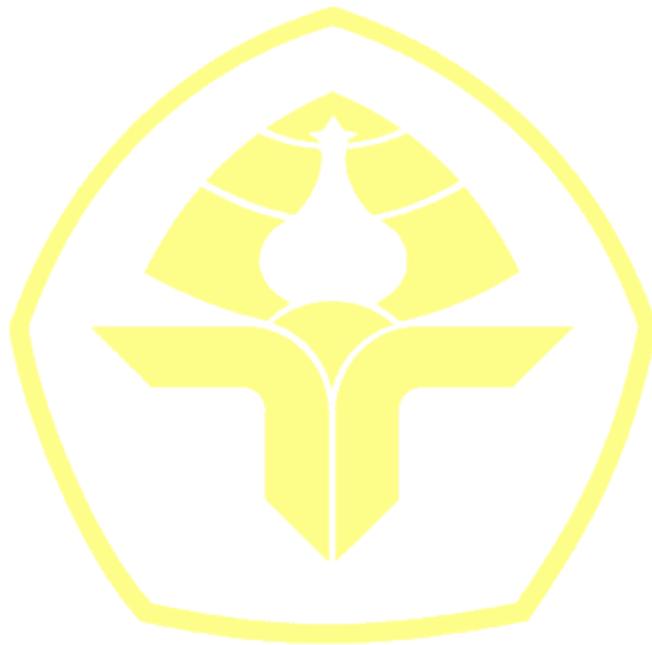
Gambar 2. 1 Filling Cabinet.....	18
Gambar 2. 2 Rotary Filling System.....	19
Gambar 2. 3 Lemari Arsip.....	20
Gambar 2. 4 Rak Arsip.....	21
Gambar 2. 5 Guide.....	23
Gambar 2. 6 Ordner.....	24
Gambar 3. 1 Logo PT. Bintang Bali Indah.....	38
Gambar 3. 2 Gambar Struktur Organisasi PT. Bintang Bali Indah.....	44



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Alamat Cabang PT. Bintang Bali Indah	41
---	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin maju, informasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kebutuhan manusia. Hal ini terutama dirasakan dalam setiap organisasi atau instansi yang memerlukan informasi sebagai dasar dalam menjalankan berbagai aktivitas. Seluruh proses kerja, khususnya yang berkaitan dengan administrasi, sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu. Informasi tersebut umumnya tercermin dalam berbagai bentuk dokumen seperti laporan maupun surat-menyurat. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen menjadi aspek penting yang secara langsung berkaitan dengan kegiatan kearsipan.

Dalam setiap pelaksanaan kegiatan administrasi, secara alami akan dihasilkan berbagai bentuk arsip. Arsip ini merupakan rekaman atau dokumentasi dari setiap aktivitas yang dilakukan, baik dalam bentuk tulisan, gambar, suara, maupun media lainnya. Arsip diciptakan, diterima, dan disimpan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku karena memiliki nilai guna, baik sebagai bukti hukum, sumber informasi, maupun alat pengambilan keputusan. Oleh karena itu, setiap organisasi atau instansi memerlukan sistem kearsipan yang baik untuk menunjang kelancaran operasional. Keberadaan arsip yang tertata dan mudah diakses akan sangat

membantu dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas kerja organisasi secara keseluruhan.

Arsip, sebagai bukti asli informasi, harus dikelola dengan baik agar dapat diakses dengan mudah, Sari M (2022). Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, kearsipan merujuk pada semua hal yang terkait dengan arsip. Arsip sendiri merupakan dokumen otentik yang memiliki nilai penting dan strategis bagi kelangsungan operasional serta pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Karena fungsinya yang vital, arsip harus disusun dan dikelola sedemikian rupa agar dapat diakses dengan cepat dan mudah saat dibutuhkan. Untuk itu, sangat diperlukan sistem penataan dan pengelolaan arsip yang terstruktur, efisien, dan sesuai dengan kaidah kearsipan. Sistem ini mencakup pengklasifikasian, penyimpanan, hingga sistem pencarian kembali arsip secara sistematis. Tanpa manajemen kearsipan yang baik, organisasi akan menghadapi kesulitan dalam menemukan kembali arsip yang telah disimpan, yang dapat menghambat proses kerja, mengakibatkan hilangnya informasi penting, bahkan berpotensi menimbulkan kerugian administratif dan hukum.

Penataan arsip juga memiliki peran yang krusial dalam mendukung kelancaran operasional suatu organisasi atau instansi. Sebagai media penyimpan informasi, arsip memiliki fungsi strategis

dalam menunjang pelaksanaan administrasi. Namun, seiring berjalannya waktu, volume arsip cenderung akan terus bertambah setiap tahunnya, dan jika tidak dikelola secara terencana dan sistematis, dapat menimbulkan permasalahan berupa penumpukan arsip yang tidak terkendali. Oleh karena itu, pengelolaan arsip harus dilakukan secara terorganisir.

Penataan arsip yang baik memungkinkan dokumen-dokumen penting dapat disimpan dengan rapi dan mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan. Hal ini mencakup penyimpanan yang cepat, akurat, dan lengkap, sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas kerja. Pengelolaan arsip juga mencakup aspek pemeliharaan, baik dari sisi fisik seperti mencegah kerusakan akibat kelembapan, serangga, atau penanganan yang kurang tepat maupun dari sisi keamanan informasi, yaitu dengan memastikan tidak terjadi kebocoran atau penyalahgunaan data yang bersifat rahasia. Dengan pengelolaan yang tepat, arsip dapat menjalankan fungsinya secara optimal sebagai sumber informasi dan alat pengambilan keputusan yang andal.

PT. Bintang Bali Indah merupakan distributor termuka di Bali, dengan menjadi pelopor distributor minuman bermerek nasional dan internasional sejak 10 Oktober 1978 dimulai dari kota Denpasar. Perusahaan ini terus memperluas pasar sampai ke Nusa Tenggara

Timur (NTB). PT. Bintang Bali Indah merupakan mitra PT. Multi Bintang Indonesia dalam mengembangkan distribusi dan pemasaran produk Bir Bintang di Bali dan Lombok. Selain bir bintang, PT. Bintang Bali Indah juga memasarkan produk lainnya seperti Heineken, Bintang Zero, Green Sands, Dan Recharger. PT. Bintang Bali Indah selalu aktif menguatkan usaha di Bali dengan bekerja sama dengan produsen lainnya yaitu PT. Mayora Indah dengan produk bengbeng, biscuit roma, kopiko, the pucuk, le minerale, PT. Frisian Flag Indonesia (susu bendera), PT. ABC President dengan produk nu green tea dan mie abc, PT. Uilever. PT. SATP dengan produk minyak sovia, oasis, beras mkanyus, dan pronas.

Pada PT. Bintang Bali Indah, jenis asas kearsip yang digunakan adalah asas desentralisasi dimana pengelolaan arsip yang ditempatkan dimasing-masing unit dalam perusahaan dan arsip registrasi pelanggan menerapkan sistem abjad yaitu sistem penyimpanan surat yang berdasarkan susunan abjad dan sistem nomor, nomor atau numerik sebagai pengganti dari nama orang atau badan. Penggantian tersebut dikenal pula dengan sebutan indirect filing system, karena penentuan nomor pada arsip akan dilakukan berdasarkan pengelompokan divisi produk terlebih dahulu.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan pada PT. Bintang Bali Indah melihat dokumen registrasi pelanggan yang

jumlahnya cukup banyak maupun kondisi dokumen yang terkadang tidak baik karena robek, beberapa identitas pada registrasi tersebut hilang, serta sarana dan prasarana kearsipan yang kurang memadai, kurangnya ketelitian dan pemahaman karyawan dalam menyimpan arsip sehingga terkadang arsip yang dicari tidak ditemukan, tidak teraturnya penataan arsip dikarenakan belum mempunyai ruang untuk mengarsip yang memadai untuk menyimpan dokumen-dokumen yang terdapat pada PT. Bintang Bali Indah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut tujuan penulis tugas akhir ini adalah untuk mengetahui gambaran secara umum tentang pengelolaan kearsipan. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Penataan Perangkat Sistem Pengarsipan Registrasi Pelanggan Pada PT. Bintang Bali Indah”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini merupakan Bagaimana penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun tujuan penelitian ini antara lain: Untuk mendeskripsikan penataan

perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam memperluas wawasan serta meningkatkan pemahaman mengenai penataan sistem kearsipan yang efektif dan efisien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan perbandingan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik yang terjadi di dunia kerja, khususnya di lingkungan perusahaan. Di samping itu, penelitian ini juga merupakan salah satu persyaratan utama yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan, khususnya sebagai bahan perbandingan dalam proses kegiatan belajar mengajar. Informasi dan temuan yang diperoleh dapat digunakan untuk memperkaya materi pembelajaran yang

telah ada, sehingga penyampaian teori dapat lebih kontekstual dan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lingkungan perusahaan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga dapat melihat relevansinya dalam praktik di lapangan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau pedoman bagi mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL). Dengan memahami hasil studi ini, mahasiswa dapat memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai sistem dan proses yang terjadi di dunia kerja, khususnya dalam hal pengelolaan arsip dan administrasi, sehingga mereka lebih siap dalam menghadapi situasi nyata di perusahaan tempat mereka menjalani praktik.

3. Bagi PT. Bintang Bali Indah

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pengarsipan yang lebih baik di lingkungan kerja, khususnya dalam hal penataan perangkat arsip yang mendukung proses administrasi secara keseluruhan. Melalui temuan dan analisis yang disajikan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau landasan bagi instansi atau organisasi dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pengelolaan arsip yang sudah ada.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dari informasi yang relevan penulis melaksanakan kegiatan penelitian ini di PT. Bintang Bali Indah Cabang Bali Denpasar yang beralamat di Jl. Raya Cokroaminoto No. 259, Denpasar. Lokasi ini merupakan tempat dimana penulis melakukan magang kerja selama 6 bulan, terhitung pada tanggal 1 Agustus 2023 hingga 1 Februari 2024.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah arsip registrasi pelanggan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data kualitatif menitikberatkan pada kejadian atau fenomena yang berlangsung dalam konteks aslinya. Jenis data ini merefleksikan realitas sebagaimana adanya, tanpa disederhanakan menjadi bentuk angka. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan oleh peneliti umumnya bersifat beragam dan mendalam. Kekayaan data ini mencakup bentuk teks, rekaman suara, rekaman video, dokumen, gambar, serta berbagai bentuk informasi lainnya.

Pada penelitian ini, yang termasuk jenis data kualitatif yaitu, gambaran umum objek penelitian yang meliputi sejarah

perusahaan, struktur organisasi, uraian jabatan, bidang usaha PT Bintang Bali Indah, penataan sistem dalam pengarsipan, kendala pada penataan sistem pengarsipan, serta solusi dalam penataan sistem pengarsipan yang bersumber dari wawancara dan observasi terhadap karyawan PT. Bintang Bali Indah.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh langsung oleh peneliti selama kegiatan penelitian berlangsung. Data ini berasal dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Bentuk data primer bisa berupa hasil wawancara, observasi langsung, maupun pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada responden (Laia et al., 2022; Subagiya, 2023; Tan, 2021).

Data primer yang digunakan penulis pada penelitian ini diperoleh secara langsung melalui sumber pertama. metode yang digunakan penulis seperti wawancara, dimana penulis mengajukan pertanyaan langsung kepada karyawan bersangkutan dan mencatat serta merekam jawaban mereka. observasi juga merupakan metode yang digunakan penulis, dimana

penulis melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas dan kejadian yang bersangkutan dengan penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh melalui pihak ketiga atau media perantara, bukan secara langsung oleh peneliti. Dengan kata lain, data ini berasal dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Contoh dari data sekunder antara lain buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan keuangan, serta data sensus yang disediakan oleh instansi pemerintah (Alir, 2005). Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu mengenai penanganan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah dari berbagai buku, jurnal, artikel dan catatan.

c. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1) Wawancara

Wawancara merupakan metode dalam survei yang digunakan untuk memperoleh data dengan

menyampaikan pertanyaan secara langsung dan lisan kepada responden penelitian yang terlampir di lampiran. Kelebihan metode penelitian melalui wawancara adalah kemampuannya dalam memperoleh data terkait isu-isu yang kompleks, sensitif, atau kontroversial, yang sulit didapatkan melalui kuesioner. Selain itu, wawancara memungkinkan pengumpulan data dari responden yang tidak memiliki kemampuan membaca atau menulis.

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan kepada karyawan PT. Bintang Bali Indah, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan serta kendala-kendala dan solusinya.

2) Observasi

Menurut Riduan, observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung objek yang diteliti untuk menyaksikan secara dekat aktivitas yang berlangsung. Salah satu manfaat dari melakukan observasi adalah peneliti dapat memahami konteks penelitian secara utuh. Sebagai contoh, jika yang diteliti adalah suatu permasalahan, melalui observasi peneliti dapat

memperoleh gambaran yang jelas mengenai pokok permasalahan tersebut.

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan di PT. Bintang Bali Indah cabang Bali Denpasar yang merupakan tempat penulis melakukan magang kerja selama enam bulan. Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan terhadap karyawan yang bersangkutan langsung dengan registrasi pelanggan, serta bagaimana penataan perangkat sistem pengarsipan pelanggan tersebut.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan sebuah Teknik dengan cara mengamati serta menganalisis dokumen-dokumen yang ada. Informasi yang didapat dari Teknik ini dapat berupa arsip, laporan, surat, notulen rapat, atau dokumen lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Dalam konteks penelitian, dokumentasi juga mencakup pengambilan gambar, seperti foto atau video, yang dilakukan oleh peneliti sebagai bukti visual guna memperkuat temuan dan mendukung analisis hasil penelitian.

4) Studi Pustaka

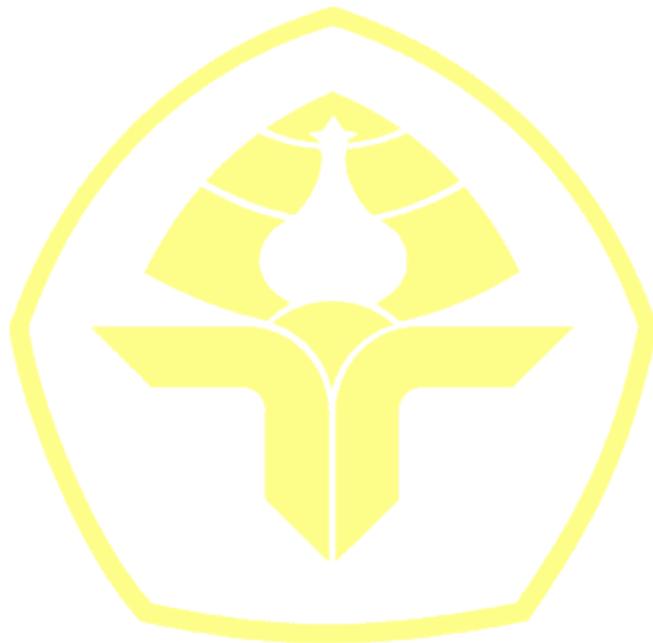
Metode studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri, membaca, dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat berupa buku referensi, literatur ilmiah, ensiklopedia, artikel dari jurnal akademik, dokumen perusahaan yang tersedia di situs resmi, maupun informasi yang diperoleh dari internet. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh landasan teori, memperkuat argumen, serta menambah pemahaman terhadap isu-isu yang dibahas dalam penelitian.

4. Metode Analisis Data

Dikutip oleh Sukmadinata (2009), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menguraikan dan menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi, baik yang berlangsung secara alami maupun yang merupakan hasil rekayasa manusia. Penelitian ini lebih fokus pada karakteristik, kualitas, serta hubungan antar aktivitas, Penelitian ini lebih menekankan makna daripada hasilnya.

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yakni analisis yang dimulai dari data yang telah dikumpulkan, kemudian dikembangkan menjadi pola hubungan tertentu atau dirumuskan

sebagai hipotesis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik observasi, wawancara, serta studi dokumentasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pembahasan tentang Penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain tidak tersedianya tenaga ahli di bidang kearsipan, rendahnya kesadaran dan perhatian karyawan terhadap pentingnya pengelolaan arsip, serta unit yang menangani arsip tidak menjadikan kegiatan kearsipan sebagai fokus utama. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana seperti tidak adanya ruang khusus penyimpanan, kurangnya map ordner, serta peralatan yang kurang memadai turut menghambat kelancaran proses pengarsipan. Arsip disimpan secara sembarangan seperti di dalam dus karton, di atas meja, atau ditumpuk di lemari, sehingga menyulitkan proses pencarian kembali arsip dan menyebabkan waktu pencarian melebihi standar ideal. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem kearsipan yang praktis, ekonomis, mudah dilaksanakan, dan didukung oleh sumber daya manusia

serta fasilitas yang memadai agar mendukung kelancaran administrasi di instansi tersebut.

2) Kendala dan Solusi Dalam Penataan Perangkat Sistem Pengarsipan Registrasi Pelanggan Pada PT. Bintang Bali Indah

a. Sarana dan prasarana pengarsipan yang memadai dan digunakan dengan tepat sangat penting untuk mendukung keberhasilan sistem kearsipan di suatu instansi. Peralatan pengarsipan seperti filling cabinet, lemari arsip, dan map ordner berperan penting dalam menjaga kerapian, keamanan, dan kemudahan akses arsip.

b. Prosedur pencatatan arsip di PT. Bintang Bali Indah belum berjalan efektif karena hanya mencatat arsip keluar dalam cek list print out, sementara arsip masuk tidak tercatat sama sekali. Hal ini menyulitkan proses pencarian arsip kembali. Padahal, menurut teori, buku agenda memiliki peran penting sebagai alat bantu dalam pencarian arsip secara efisien, meskipun memiliki kelemahan dalam sistem kronologisnya.

c. PT. Bintang Bali Indah menerapkan asas desentralisasi dalam pengorganisasian arsip, namun pelaksanaannya belum disertai dengan pengawasan yang memadai, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan seperti

penataan arsip yang tidak sesuai standar, kekacauan dalam pengelolaan, dan kurangnya fasilitas pendukung. Meskipun asas desentralisasi memiliki kelebihan seperti kemudahan akses dan peningkatan keterampilan karyawan, tanpa pengawasan yang tepat, manfaat tersebut tidak dapat dirasakan secara optimal.

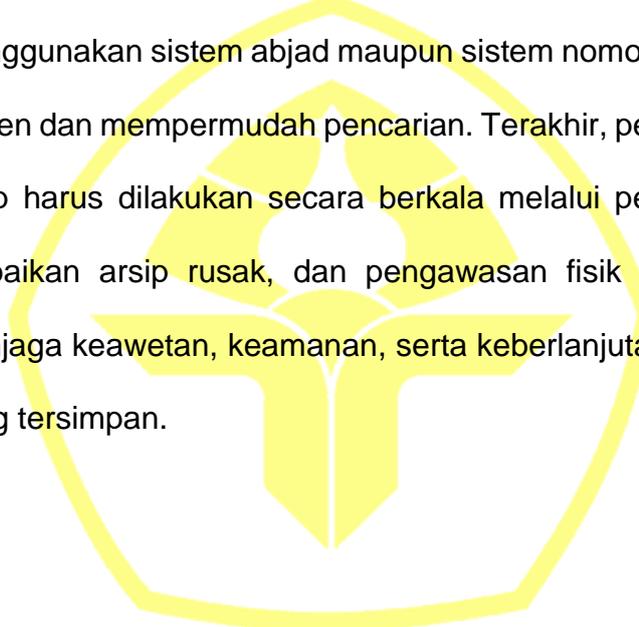
- d. Sistem abjad dan sistem nomor adalah dua sistem penataan arsip yang digunakan PT. Bintang Bali Indah, namun penerapannya masih belum tepat sehingga menyulitkan dalam pencarian arsip kembali. Padahal, pemilihan sistem penataan arsip seharusnya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik perusahaan agar dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan arsip.
- e. Pemeliharaan arsip di PT. Bintang Bali Indah belum dilaksanakan dengan baik, karena tidak adanya pembersihan, perbaikan arsip yang rusak, serta pengawasan terhadap kondisi fisik arsip. Padahal, menurut teori, pemeliharaan arsip sangat penting untuk menjamin keawetan dan keamanan arsip, yang meliputi pengawasan rutin, penggunaan bahan berkualitas, serta perawatan fisik dan kebersihan lingkungan penyimpanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis akan menyampaikan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan kerja pada PT. Bintang Bali, yaitu :

1. Untuk mengoptimalkan penataan perangkat sistem pengarsipan registrasi pelanggan, PT. Bintang Bali Indah disarankan untuk menyediakan tenaga ahli di bidang kearsipan, meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab karyawan terhadap pentingnya pengelolaan arsip, serta menjadikan kegiatan kearsipan sebagai fokus utama unit terkait. Selain itu, perlu dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai agar proses pengarsipan dapat berjalan lebih tertib. Disarankan pula untuk menerapkan sistem kearsipan yang praktis, efisien, dan sesuai kebutuhan agar pencarian arsip dapat dilakukan dengan cepat dan mendukung kelancaran administrasi di lingkungan perusahaan.
2. PT. Bintang Bali Indah disarankan untuk segera melengkapi sarana dan prasarana pengarsipan seperti filling cabinet, lemari arsip, dan map ordner agar mendukung kerapian, keamanan, serta kemudahan akses arsip. Selain itu, perlu diterapkan prosedur pencatatan arsip yang lebih efektif dengan mencatat baik arsip masuk maupun keluar

menggunakan buku agenda atau sistem digital yang terstruktur untuk memudahkan pencarian kembali. Dalam penerapan asas desentralisasi, perusahaan perlu meningkatkan pengawasan dan pembinaan agar pengelolaan arsip tetap sesuai standar serta tidak menimbulkan kekacauan. Pemilihan sistem penataan arsip juga perlu disesuaikan dengan karakteristik perusahaan, baik menggunakan sistem abjad maupun sistem nomor, agar lebih efisien dan mempermudah pencarian. Terakhir, pemeliharaan arsip harus dilakukan secara berkala melalui pembersihan, perbaikan arsip rusak, dan pengawasan fisik arsip, guna menjaga keawetan, keamanan, serta keberlanjutan informasi yang tersimpan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, R. Y., & Firmansyah, Y. (2022). Development of Archives Manually in the Unit Simpan Pinjam Koperasi Inti Bandung. *Records Management System Journal*, 1(1), 19–25. <https://doi.org/10.62201/rmsj.v1i1.3>.
- Faridah. (2023). *Manajemen kearsipan untuk siswa, mahasiswa, dunia pendidikan dan perkantoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghofilah, P. N. N., Sukaesih, S., Kusnandar, K., & Romaddyniah, L. (2022). Pengelolaan arsip di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Cianjur. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 59.
- Kolkman, R., & Blackburn, S. (2014). Sulung. *Tribal Architecture in Northeast India*, 5(September), 121–125. https://doi.org/10.1163/9789004263925_015.
- Laili, R., Juliati, R., & Lamingthon, N. (2023). Analisis prosedur penyimpanan arsip dalam menunjang efektivitas kerja pegawai di Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kota Palembang. *JIADS (Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan)*, 18(1), Januari–Juni 2023.
- Marianata, A. (2023). *Kearsipan*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- Martinus. (2024). *Sistem pengelolaan arsip aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.

Nofitri, I. T. (2024). *Gambaran prosedur penyimpanan arsip di Bagian Umum RSUD Arosuka Solok tahun 2024* (Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).

Risparyanto, A. (2021). Pengelolaan Arsip Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 4(2), 161–172.
<https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/22235>.

Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Kanisius PT.

Setyadi, B. (2022). *Metode penelitian*. Jejak Pustaka.

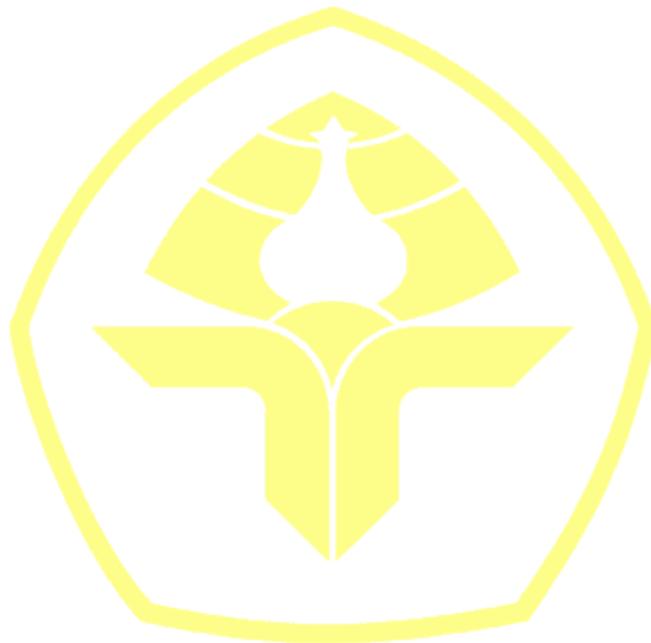
Sukaesih, E., Erwin, W., & Winoto, Y. (2023). *Pengantar manajemen rekod dan arsip*. Jawa Barat: Unpad Press.

Tarihoran, N., & Qurtubi, A. (2023). *Landasan penelitian kualitatif*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.

Triyono, A. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.

Yusma Sari, R., & Zulaikha, S. R. (2020). Pengelolaan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 979.
<https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.42584>.

LAMPIRAN



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama :

- Kadek sutami (Sales Admin)
- Antonia palmis (Accounting)
- Ratna Dewi (Accounting)

Hari/ tanggal : 27 Mei 2025

Tempat : PT. Bintang Bali Indah

Pertanyaan :

1. Bagaimana Kebijakan Perusahaan mengenai penataan sistem pengarsipan registrasi pelanggan
2. Bagaimana sarana dan prasarana pengarsipan registrasi pelanggan pada PT. Bintang bali Indah?
3. Bagaimana sistem penyimpanan arsip registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah?
4. Bagaimana prosedur pencatatan arsip registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah?
5. Siapa yang mengelola arsip registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah?
6. Bagaiaman pemeliharaan arsip registrasi pelanggan pada PT. Bintang Bali Indah?

Lampiran 2. Dokumentasi Penataan perangkat sistem Pengarsip PT.

Bintang Bali Indah



Lampiran 3. Dokumentasi wawancara



Lampiran 4. Lembar Bimbingan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
Tahun Akademik 2024/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi
NIM : 2215713140
Judul Tugas Akhir : PENGELOLAAN ARSIP REGISTRASI PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BINTANG BALI
INDAH

NO	URAIN BIMBINGAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	Tambahkan teori tentang pemusnahan arsip. Pada prinsipnya sdh OK. Perbaikan diisi warna kuning. Upload di bimbingan 2.	30 Apr 2025	Terverifikasi
2	Setor hasil perbaikan pada bimbingan sebelumnya	23 May 2025	Terverifikasi
3	Perbaikan sdh ACC. Sekarang perhatikan/perbaiki : Penomeran gambar, tabel, grafik dan lainnya. Judul tabel, grafik dan lainnya, serta cantumkan sumber dan tahunnya. Perbaikan upload di bimbingan 3, isi warna biru muda.	01 Jun 2025	Terverifikasi
4	Setor perbaikan di bimbingan 2	02 Jul 2025	Terverifikasi
5	Tampilkan/berikan bapak daftar pertanyaan yang dipersiapkan sebelum adik melaksanakan wawancara dalam rangka pengumpulan data primer kualitatif. Juga transkrip jawaban responden/informan yang adik wawancarai. Siapa dan berapa orang yang diwawancarai. Bapak ingin mencocokkan data hasil wawancara dengan pembahasan bab 4 yang adik buat. Bab 4 belum bisa bapak setuju sebelum dilampirkan hal diatas. Perbaikan di upload ke Bimbingan 4.	03 Jul 2025	Terverifikasi
6	Setor perbaikan bab 4	05 Jul 2025	Terverifikasi
7	ACC bab 4, lanjut bab berikutnya. Upload di bimbingan 5.	06 Jul 2025	Terverifikasi
8	- penambahan teori pada BAB III	30 Apr 2025	Terverifikasi
9	- pemahaman mengenai tata tulis dan pahaman mengenai tugas akhir	23 May 2025	Terverifikasi
10	- Pengecekan penambahan teori BAB III - Perbaikian penomeran gambar, tabel, grafik dan lainnya. - Penambahan Judul tabel, grafik dan lainnya, serta mencantumkan sumber dan tahunnya.	01 Jun 2025	Terverifikasi
11	- pembahasan mengenai bimbingan sebelumnya yaitu perbaikan penomeran dan judul daftar tabel, gambar dan mencantumkan sumbernya	04 Jun 2025	Terverifikasi
12	- Penambahan daftar pertanyaan wawancara untuk mencocokkan data hasil wawancara dengan pembahasan bab IV	02 Jul 2025	Terverifikasi
13	Setor bab 5	11 Jul 2025	Terverifikasi
14	Perbaikan bab 5 ACC. Lengkapi Agar jadi TA yang lengkap. Upload di bimbingan 7	14 Jul 2025	Terverifikasi
15	ACC,siapkan diri untuk ujian.	15 Jul 2025	Terverifikasi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

NO	URAIN BIMBINGAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
16	- pengecekan BAB IV - Melanjutkan BAB V	05 Jul 2025	Terverifikasi
17	- Perbaikan Kesimpulan dan saran dengan membuat dalam point 1 point 2 dst	11 Jul 2025	Terverifikasi
18	Pengecekan perbaikan pada BAB V Melengkapi tugas akhir agar menjadi TA lengkap	13 Jul 2025	Terverifikasi

Dosen Pembimbing 2



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM
NIP. 196808271993031002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
Tahun Akademik 2024/2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi
NIM : 2215713140
Judul Tugas Akhir : PENGELOLAAN ARSIP REGISTRASI PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BINTANG BALI
INDAH

NO	URAIAN BIMBINGAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	- pemberian masukan mengenai perubahan judul - pemberian masukan mengenai topik permasalahan - pemberian masukan mengenai teori pada BAB II	09 Apr 2025	Terverifikasi
2	- pengecekan kembali atas perubahan judul dan teori - pemberian masukan mengenai teori-teori BAB IV	15 Apr 2025	Terverifikasi
3	- pengecekan isi pada BAB IV - perbaikan tata tulis pada BAB IV - Melanjutkan untuk BAB V - Penambahan kesimpulan setiap pembahasan pada BAB IV	07 May 2025	Terverifikasi
4	- pengecekan pada BAB V - Melanjutkan kelengkapan pada Tugas Akhir sesuai pedoman	14 May 2025	Terverifikasi
5	- perbaikan pada daftar pustaka - Penambahan kelengkapan tugas akhir seperti lembar pengesahan dan surat pernyataan keaslian projek tugas akhir	28 May 2025	Terverifikasi
6	- Melanjutkan kelengkapan tugas akhir yang kurang lengkap	11 Jun 2025	Terverifikasi
7	Acc Final pada Tugas Akhir	02 Jul 2025	Terverifikasi

Dosen Pembimbing 1



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

Lampiran 5. Lembar Layak Ujian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi
NIM : 2215713140
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : PENGELOLAAN ARSIP REGISTRASI PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BINTANG BALI
INDAH

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Bukit Jimbaran, 16 Juli 2025
Dosen Pembimbing 2



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM
NIP. 196808271993031002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701961 | Fax. 701128 | Laman. <https://www.pnb.ac.id> | Email. poltek@pnb.ac.id

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Ni Komang Anggreni Ayu Lasmi
NIM : 2215713140
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : PENGELOLAAN ARSIP REGISTRASI PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PADA PT. BINTANG BALI
INDAH

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Bukit Jimbaran, 16 Juli 2025
Dosen Pembimbing 1



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