

**PENGARUH DIGITALISASI ARSIP DAN BUDAYA  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
KANTOR PUSAT PT BANK SULUTGO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BIODATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	5
1.4 Pembatasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.5.2 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Konsep Digitalisasi Arsip .....	8
2.1.1 Pengertian Digitalisasi Arsip .....	8
2.2 Konsep Budaya Kerja .....	12
2.2.1 Pengertian Budaya Kerja .....	12
2.3 Konsep Kinerja Karyawan .....	20
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	20
2.4 Hubungan Antar Konsep .....	22
2.4.1 Hubungan Antar $X_1$ dan $Y$ .....	22
2.4.2 Hubungan Antar $X_2$ dan $Y$ .....	24
2.4.3 Hubungan Antar $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ .....	25
2.5 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	26
2.6 Kerangka Berpikir .....	28
2.7 Hipotesis .....	32

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.2	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	33
3.2.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2.2	Metode Penelitian.....	33
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.1	Jenis Data .....	34
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian .....	37
3.5.1	Definisi Operasional & Indikator Penelitian $X_1$ .....	37
3.5.2	Definisi Operasional & Indikator Penelitian $X_2$ .....	39
3.5.3	Definisi Operasional & Indikator Penelitian Y .....	41
3.6	Pengukuran Variabel.....	42
3.7	Metode Analisis .....	43
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.7.2	Total Skor.....	45
3.7.3	Pengukuran Validitas dan Reabilitas.....	46
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	53
3.7.4.1	Uji Multikolinearitas .....	53
3.7.4.2	Uji Heterokedastisitas .....	54
3.7.4.3	Uji Normalitas .....	54
3.7.5	Analisis Korelasi .....	55
3.7.6	Analisis Regresi Linear .....	56
3.7.7	Pengujian Hipotesis .....	58
3.7.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	62
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	62
4.1.2	Lokasi dan Telpon Perusahaan .....	65
4.1.3	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan .....	65
4.1.3.1	Visi PT. Bank SulutGo (BSG) .....	65
4.1.3.2	Misi PT. Bank SulutGo (BSG) .....	65
4.1.3.3	Budaya PT. Bank SulutGo (BSG) .....	66
4.1.4	Logo Perusahaan .....	68
4.1.5	Sumber Daya Perusahaan .....	69
4.1.6	Struktur Organisasi Perusahaan .....	73

4.1.7	Uraian Kerja (Job Description) .....	76
4.2	Hasil Analisis .....	76
4.2.1	Karakteristik Responden .....	76
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....	79
4.2.3	Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden .....	82
4.2.4	Total Skor $X_1$ , $X_2$ , dan $Y$ .....	86
4.2.5	Analisis Grafik .....	91
4.2.5.1	Uji Asumsi Klasik .....	92
4.2.6	Hasil Analisis Korelasi dan Regresi .....	95
4.2.7	Pengujian Hipotesis .....	108
4.3	Pembahasan .....	115
4.3.1	Gambaran Proses Digitalisasi Arsip Perusahaan .....	115
4.3.2	Pengaruh $X_1$ Terhadap $Y$ .....	116
4.3.3	Pengaruh $X_2$ Terhadap $Y$ .....	121
4.3.4	Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ .....	125
4.3.5	Implementasi .....	128
4.3.5.1	Penerapan Hasil Penelitian Variabel $X_1$ .....	130
4.3.5.2	Penerapan Hasil Penelitian Variabel $X_2$ .....	131
4.3.5.3	Penerapan Hasil Penelitian Variabel $Y$ .....	131
4.3.6	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	133
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>140</b>
5.1	Kesimpulan .....	140
5.2	Saran .....	141
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>142</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini, dimana hampir semua hal dilakukan dengan berbasis digital dan dimana perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi telah menjadi penggerak utama perubahan besar dalam banyak macam elemen kehidupan dan berdampak baik secara positif maupun negatif, salah satunya yaitu dalam dunia kerja. Pada Era Globalisasi, Kantor Pusat PT. Bank SulutGo harus bisa bersaing dalam berbagai hal khususnya di bagian penggunaan digitalisasi baik di bidang aktivitas perbankan maupun pada aktivitas administrasi khususnya pada bagian arsip. Dengan perlunya transformasi digital di sektor perbankan pada era saat ini, maka pentingnya digitalisasi arsip dapat meningkatkan efisiensi, dimana digitalisasi arsip dapat mempercepat akses informasi, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan efisiensi operasional bank juga bank-bank di seluruh dunia semakin berlomba-lomba menerapkan teknologi digital untuk meningkatkan layanan dan daya saing sehingga regulasi yang semakin ketat di sektor perbankan mengharuskan bank untuk mengadopsi teknologi informasi yang lebih baik, termasuk dalam pengelolaan arsip.

Selain Digitalisasi Arsip, diantara berbagai faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja, budaya kerja memiliki peran yang sangat signifikan didalamnya. Budaya kerja terdiri dari prinsip dan kebiasaan yang dianut oleh suatu organisasi. Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan, sementara budaya kerja yang negatif dapat menguranginya. Perubahan budaya kerja juga dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Karyawan yang

memiliki kompetensi digital dan mampu beradaptasi dengan perubahan akan menjadi aset yang berharga bagi perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga karyawan yang berkinerja tinggi dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

PT. Bank SulutGo (Persero) adalah salah satu bank daerah dari berbagai bank daerah yang ada di Indonesia, dimana bank tersebut memiliki kantor pusat di Manado, Sulawesi Utara. Bank ini memiliki tujuan untuk berkembang menjadi bank pembangunan daerah yang terdepan dan unggul yang tidak kalah dengan bank BUMN atau bank swasta lainnya, dalam melayani masyarakat di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo dan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian di Sulawesi Utara. Kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam pencapaian tujuan bank. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, PT. Bank SulutGo menghadapi permasalahan kinerja karyawan di kantor pusatnya.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa indikator kinerja yang menunjukkan adanya penurunan performa yang melatar belakangi permasalahan kinerja karyawan di PT. Bank SulutGo antara lain: Lambatnya pencarian arsip, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, penggunaan waktu kerja yang tidak efisien, ketidaksesuaian target dan kemampuan karyawan, dan beban kerja berlebihan.

Masalah-masalah kinerja tersebut di atas dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: Karyawan membutuhkan waktu lama untuk mencari dan menemukan arsip yang dibutuhkan, sulitnya ketersediaan arsip digital secara online yang bisa

diakses 24 jam/7 hari, sering terjadi keterlambatan dalam kedatangan karyawan ke kantor maupun pelaksanaan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, karyawan yang tidak menggunakan waktu kerja secara efektif dan efisien, pekerjaan yang diberikan seringkali melebihi kemampuan karyawan, serta dalam melakukan pekerjaan, karyawan sering terlambat dalam menyelesaikannya. Untuk mengatasi permasalahan kinerja dan mencapai tujuan bank secara optimal, Kantor Pusat PT. Bank SulutGo perlu melakukan beberapa solusi dalam menyelesaikannya, seperti:

1) Meningkatkan efektivitas sistem manajemen arsip dan membuat panduan penggunaan sistem arsip, 2) Membuat sistem arsip dengan model website/ aplikasi yang berbasis cloud storage, 3) Melakukan evaluasi dan monitoring kinerja, 4) Membuat pelatihan tentang manajemen waktu dan menggunakan teknik untuk mengukur kinerja karyawan, 5) Melakukan analisis beban kerja secara berkala serta pelatihan untuk meningkatkan kemampuan, 6) Membuat pengaturan deadline yang realistis dan mengidentifikasi hambatan. Dengan menerapkan solusi-solusi di atas, diharapkan PT. Bank SulutGo dapat meningkatkan digitalisasi arsip, budaya kerja yang positif dan kinerja oleh karyawan Bank SulutGo di kantor pusat, untuk mencapai tujuan bank dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sehingga menjadi bank yang kompetitif dan berkelanjutan.

PT. Bank SulutGo telah menerapkan digitalisasi arsip dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan digitalisasi arsip, seperti kurangnya penggunaan ataupun akses digitalisasi untuk arsip karyawan dan infrastruktur yang belum memadai. Selain itu, budaya kerja di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo masih perlu ditingkatkan. Budaya kerja dapat

memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Pada saat karyawan memiliki budaya kerja positif maka hal itu dapat meningkatkan kinerja oleh karyawan itu sendiri. Sedangkan, pada saat karyawan memiliki budaya kerja negatif, maka hal itu dapat menurunkan kinerja karyawan.

Akibat Digitalisasi Arsip yang masih kurang baik pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Budaya Kerja yang ada pada karyawan di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo juga yang kurang baik dapat mengakibatkan kinerja perusahaan menurun. Dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja yang ada didalam kantor pusat PT. Bank SulutGo masih perlu dibenahi, agar kinerja karyawan perusahaan dapat berkembang.

Berdasarkan permasalahan yang dilatarbelakangi dan diuraikan sebelumnya, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Digitalisasi Arsip Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis terhadap latar belakang masalah dan hasil pengamatan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, adalah:

1. Karyawan membutuhkan waktu lama untuk mencari dan menemukan arsip yang dibutuhkan.
2. Sulitnya ketersediaan arsip digital secara online yang bisa diakses 24 jam/7 hari.

3. Sering terjadi keterlambatan dalam kedatangan karyawan ke kantor maupun pelaksanaan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.
4. Karyawan tidak menggunakan waktu kerja secara efektif dan efisien.
5. Pekerjaan yang diberikan seringkali melebihi kemampuan karyawan.
6. Dalam melakukan pekerjaan, karyawan terlambat dalam menyelesaikannya.

### 1.3 Perumusan Masalah

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Digitalisasi Arsip berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo?
2. Apakah Budaya Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo?
3. Bagaimanakah proses Digitalisasi Arsip pada Kantor Pusat PT. Bank SulutGo?

### 1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini yang dilakukan akan dibatasi pada Divisi Human Capital, Divisi Umum, dan Divisi Kredit Konsumer untuk melihat bagaimana Pengaruh Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja terhadap Kinerja oleh karyawan yang ada pada Kantor pusat dari PT. Bank SulutGo.

### 1.5 Tujuan dan Manfaat

#### 1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini, akan membahas antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh Digitalisasi Arsip terhadap kinerja oleh

karyawan yang ada pada Kantor pusat dari PT. Bank SulutGo.

2. Untuk mengidentifikasi pengaruh Budaya kerja terhadap kinerja oleh karyawan Kantor pusat dari PT. Bank SulutGo.
3. Untuk mengidentifikasi bagaimana proses Digitalisasi Arsip yang ada pada Kantor pusat dari PT. Bank SulutGo.

### 1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan, terutama dalam hal:

- 1) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah pengetahuan mengenai Digitalisasi Arsip dan Budaya Kerja terhadap Kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan yang terkait.

- 2) Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat penting bagi Politeknik Negeri Manado (Polimdo), khususnya Jurusan Administrasi Bisnis. Seperti, Meningkatkan Mutu Pendidikan dan Relevansi Program Studi. Dimana hasil penelitian dapat digunakan untuk memperbarui kurikulum dan materi pembelajaran agar sesuai dengan perkembangan terkini dalam bidang ilmu Administrasi Bisnis, dapat membantu dosen dalam mengembangkan metode pembelajaran dengan lebih efektif dan inovatif, mengembangkan teori-teori baru dalam bidang Administrasi Bisnis, serta temuan penelitian dapat dijadikan sebagai dasar untuk pengembangan program studi baru atau mata kuliah baru

yang relevan dengan kebutuhan industri dan pasar kerja.

3) Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta efektifitas kinerja karyawan PT. Bank SulutGo khususnya pada karyawan yang ada pada Kantor Pusat melalui optimalisasi sistem digitalisasi arsip dan budaya kerja. Adapun, temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar didalam merancang program pengembangan kompetensi karyawan yang lebih relevan dengan tuntutan kerja di era digital saat ini.

