



Efektivitas Penanganan Dokumen Kepegawaian pada Bagian *Human Capital & General Affairs* (HCGA) PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima

Windi Pontoh^{1*}, Jeaneta Josefin Rumerung², Inka Marry Steaviarty Tumengkol³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: Windipontoh18@gmail.com¹, rumerungj310167@gmail.com²,

inkamarrysteaviartytumengkol@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: Windipontoh18@gmail.com

Abstract. *Personnel document management is a strategic element of human resource management because it serves as a legal foundation and a basis for organizational decision-making. This study aims to examine the management of personnel documents, the obstacles encountered, and efforts to improve the effectiveness of personnel document management in the HCGA Division of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima. This study employed a qualitative approach using a descriptive qualitative research design. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies involving four informants, consisting of the Head of the HCGA Division and personnel document management staff. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldña, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. Data validity was examined through source and method triangulation. The results showed that document receipt and completeness verification had not been standardized, resulting in delays and incomplete documents, particularly at the end of the month and during recruitment periods. Document recording, classification, and maintenance were also not optimal due to the absence of standardized codes, digitalization, and written SOPs. Retrieval of active documents was relatively quick, whereas inactive documents depended on staff members' memory. Obstacles included delivery issues, limited storage infrastructure, and dependence on senior staff. The study recommends implementing digital archiving integrated with an HRIS and developing written SOPs to improve the effectiveness of personnel document management.*

Keywords: *Descriptive Qualitative; Document Handling; Effectiveness; HCGA; Personnel Documents.*

Abstrak. Penanganan dokumen kepegawaian merupakan elemen strategis dalam manajemen sumber daya manusia karena menjadi landasan hukum dan dasar pengambilan keputusan organisasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui penanganan dokumen kepegawaian, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan efektivitas penanganannya pada Bagian HCGA PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap empat informan, yaitu Kepala Bagian HCGA dan staf penanganan dokumen kepegawaian. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldña melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan pemeriksaan dokumen belum terstandardisasi sehingga terjadi keterlambatan dan ketidaklengkapan, terutama pada akhir bulan dan musim rekrutmen. Pencatatan, pengklasifikasian, dan pemeliharaan dokumen juga belum optimal karena belum terdapat kode baku, digitalisasi, dan SOP tertulis. Penemuan kembali dokumen aktif cepat, sedangkan dokumen nonaktif bergantung pada ingatan staf. Hambatan meliputi kendala pengiriman, keterbatasan infrastruktur, serta ketergantungan pada staf senior. Penelitian merekomendasikan pengarsipan digital terintegrasi HRIS dan penyusunan SOP tertulis untuk meningkatkan efektivitas penanganan dokumen.

Kata Kunci: Dokumen Kepegawaian; Efektivitas; HCGA; Kualitatif Deskriptif; Penanganan Arsip.

1. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi dan akselerasi transformasi digital yang tidak terbendung, pengelolaan sumber daya manusia telah mengalami pergeseran paradigma yang mendasar. Administrasi kepegawaian, yang dahulu dipandang sebagai fungsi pendukung yang bersifat rutin dan mekanis, kini menempati posisi strategis sebagai fondasi tata kelola organisasi yang menentukan daya saing dan kepatuhan korporasi. Di antara berbagai dimensi administrasi

kepegawaian, penanganan dokumen kepegawaian menempati posisi yang sangat krusial karena menjadi medium autentik yang merekam seluruh perjalanan hubungan kerja antara organisasi dan individu karyawan, mulai dari rekrutmen hingga pemutusan hubungan kerja.

Dalam praktik manajemen sumber daya manusia (MSDM) modern, penanganan dokumen kepegawaian bukan lagi sekadar kegiatan administratif rutin, melainkan elemen strategis yang menentukan kualitas tata kelola organisasi. Dokumen kepegawaian mulai dari data pribadi, kontrak kerja, penilaian kinerja, hingga surat keputusan berfungsi sebagai landasan hukum dan dasar pengambilan keputusan manajemen. Secara teoritis, efektivitas penanganan dokumen sangat menentukan kelancaran fungsi-fungsi MSDM seperti rekrutmen, pengembangan karier, dan pemutusan hubungan kerja (Barthos, 2016).

Era digitalisasi dan transformasi teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk bertransformasi dari sistem manual menuju sistem elektronik. Digitalisasi arsip kepegawaian melalui *Electronic Document Management System* (EDMS) terbukti meningkatkan efisiensi, keakuratan data, dan keamanan arsip (Sugiarto & Wahyono, 2015). Pemerintah melalui Badan Kepegawaian Negara (BKN) pun telah menginstruksikan implementasi sistem manajemen arsip terintegrasi guna mendukung profesionalisme aparatur. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak selalu berjalan mulus dan sering kali dihadapkan pada hambatan teknis maupun sumber daya manusia (Rusdiana & Zaqiah, 2022).

Kesenjangan (*Gap*) antara tuntutan regulasi, perkembangan teknologi, dan realitas operasional inilah yang menjadi titik kritis yang menarik untuk dikaji. Jika merujuk pada *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya Target 4.4 tentang peningkatan keterampilan teknis dan vokasional bagi pemuda dan dewasa, penanganan dokumen yang akurat menjadi prasyarat mutlak untuk memetakan kompetensi dan merancang program pelatihan berkelanjutan (United Nations, 2023). Data pelatihan dan riwayat kompetensi yang terdokumentasi dengan baik memungkinkan perusahaan mengukur efektivitas investasi SDM dan merencanakan pengembangan karier secara terstruktur.

Secara spesifik, sektor jasa keuangan seperti perusahaan pembiayaan (*multifinance*) memiliki kompleksitas penanganan dokumen yang lebih tinggi. Selain mengelola jumlah karyawan yang besar, perusahaan ini juga berada di bawah pengawasan ketat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mewajibkan ketersediaan dokumentasi kepegawaian yang lengkap dan akuntabel sebagai bagian dari kepatuhan regulasi. Ketidaklengkapan dokumen dapat berimplikasi pada sanksi administratif hingga penurunan reputasi perusahaan.

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima (Papua, Sulawesi, Maluku) mempunyai dokumen karyawan yang tersimpan di PT Adira. Sebagai salah satu perusahaan utama di industri pembiayaan nasional dengan ribuan karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia, sudah seharusnya memiliki sistem penanganan dokumen yang memadai. Divisi *Human Capital & General Affairs* (HCGA) memiliki peran sentral dalam memastikan seluruh arsip kepegawaian terkelola dengan baik. Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di Kantor Regional Pasima (yang mencakup Papua, Sulawesi, Maluku), justru ditemukan sejumlah hambatan.

Beberapa permasalahan krusial teridentifikasi, antara lain: masih adanya dokumen karyawan yang tidak lengkap karena pengiriman berkas dari cabang yang tidak tepat waktu. Adapun dokumen-dokumen seperti dokumen karyawan, identitas pegawai (KTP, NPWP, kartu keluarga), dokumen riwayat pekerjaan (daftar riwayat hidup, SK pengangkatan, dokumen kontrak kerja dan perjanjian, dokumen penilaian kinerja, dokumen cuti dan izin, dan pelatihan, serta, dan pemutusan hubungan kerja.

Menurut pengamatan penulis bahwa dalam pencarian dokumen tersebut, banyak dokumen yang belum lengkap contohnya dokumen surat kontrak 1 & 2 karena menunggu dokumen yang dari daerah Papua, Sulawesi, Maluku. Kesulitan kembali pencarian dokumen karyawan kontrak apabila mereka sudah tidak bekerja atau selesai masa kontrak maka dokumen tersebut di tidak perlu di simpan lagi dan di dikeluarkan dari penyimpanan. Belum adanya penerapan sistem kearsipan yang baik dan benar contohnya penamaan dan pengkodean masih acak atau belum terstruktur arsip fisik yang menyebabkan kebingungan saat pencarian.

Situasi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara teori penanganan arsip modern yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2018) dengan implementasi aktual di lapangan. Hambatan dalam temu balik dokumen tentu berimplikasi langsung terhadap proses administrasi seperti pengurusan asuransi, perpanjangan kontrak, dan promosi jabatan. Ketika syarat administrasi terhambat, maka kinerja operasional HCGA secara keseluruhan terganggu. Kondisi inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian yang berjudul "Efektivitas Penanganan Dokumen Kepegawaian Pada Bagian *Human Capital & General Affairs* (HCGA) PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima", dengan harapan dapat diperoleh gambaran yang tepat mengenai seberapa efektif penanganan dokumen kepegawaian pada bagian *Human Capital & General Affairs* (HCGA).

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Dokumen

Dokumen merupakan rekaman informasi dalam berbagai bentuk dan media yang memiliki nilai guna bagi organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, serta berbagai bangsa dan bernegara.

Barthos dalam Cheinarno (2015) mendefinisikan arsip sebagai setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar maupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu subjek ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingat orang itu pula. Sementara itu, Sedarmayanti (2003) mendefinisikan kearsipan sebagai kelompok pengetahuan teratur yang mempelajari ihwal arsip dari perorangan, badan swasta, atau organisasi pemerintah yang sangat penting untuk keperluan penelitian atau sumber ingatan di kemudian hari.

Pengertian Dokumen Kepegawaian

Dokumen kepegawaian adalah seluruh berkas, catatan, dan informasi yang berkaitan dengan data diri, riwayat pekerjaan, kontrak kerja, penilaian kinerja, surat keputusan, hingga dokumen pensiun atau pemutusan hubungan kerja seorang karyawan. Menurut Kamus Kepegawaian, dokumen kepegawaian adalah surat keputusan di bidang kepegawaian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, serta surat yang memuat tentang data pribadi dari setiap pegawai.

Penanganan Dokumen Kepegawaian

Penanganan dokumen kepegawaian adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, penyimpanan, pemeliharaan, dan penemuan kembali dokumen-dokumen kepegawaian secara sistematis dan teratur. Penanganan dokumen berbeda dengan pengelolaan dokumen dalam hal ruang lingkupnya penanganan lebih menekankan pada aspek operasional dan prosedural sehari-hari dalam menangani arsip, sedangkan pengelolaan mencakup aspek yang lebih luas termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Efektivitas Penanganan Dokumen Kepegawaian

Efektivitas penanganan dokumen kepegawaian mengacu pada sejauh mana proses penanganan dokumen dapat mencapai tujuan yang diharapkan secara tepat, akurat, dan efisien. Menurut teori efektivitas Gibson, penanganan arsip yang efektif harus memenuhi tujuh

indikator, namun sumber daya manusia menjadi faktor yang sering kali belum maksimal dalam implementasinya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Creswell & Poth, (2018) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif sangat sesuai ketika peneliti berupaya memahami konteks dan *setting* di mana para partisipan menjalani pengalaman yang diteliti, serta ketika fenomena yang dikaji memiliki kompleksitas sosial yang tidak dapat direduksi menjadi variabel-variabel kuantitatif semata. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sugiyono, 2019). Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menguraikan secara mendalam bagaimana efektivitas penanganan dokumen kepegawaian berlangsung di Bagian HCGA Regional Pasima, faktor-faktor apa yang mempengaruhinya, serta bagaimana para pelaksana memaknai pengalaman mereka. Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan observasi langsung di lokasi penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Regional Pasima PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk yang berlokasi di kawasan bisnis Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (Empat) bulan, dari bulan Maret 2026 sampai dengan bulan Juli 2026. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di kawasan Indonesia Timur dengan jumlah karyawan yang cukup besar sehingga memerlukan penanganan dokumen kepegawaian yang efektif dan efisien. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan triangulasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Profil Informan Penelitian.

Kode	Nama	Jabatan/Posisi	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
INF-01	Agnes Domits	HCGA Head	Perempuan	S1	5 Tahun
INF-02	MR.Y	HCBP Officer	Laki-laki	S1	3 Tahun
INF-03	Margareta Lambey	HCBP	Perempuana	Diploma	5 Tahun
INF-04	Grace	HCBP	Perempuan	S1	5 Tahun

Sumber : Data Olahan Penelitian (2026).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terbuka yang disusun berdasarkan empat subfokus utama, yaitu (1) Penerimaan dan Kelengkapan Dokumen, (2) Pencatatan, Pengklasifikasian, dan Penyimpanan Dokumen, (3) Pemeliharaan, Penemuan Kembali, Keamanan, dan Aksesibilitas Dokumen, serta (4) Efisiensi, Kepastian Prosedur, dan Peningkatan.

Subfokus 1: Penerimaan dan Kelengkapan Dokumen

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 informan mengenai subfokus 1: Penerimaan dan Kelengkapan Dokumen.

Seperti apa langkah-langkah awal dalam menerima dokumen kepegawaian dari cabang menuju Bagian HCGA, dan bagaimana biasanya pemeriksaan kelengkapan dokumen yang diterima dilakukan selama ini?

Apakah Anda pernah menghadapi masalah keterlambatan atau dokumen yang tidak lengkap dari cabang? Apa dampak situasi tersebut terhadap tugas Anda dan bagaimana solusinya?

Tabel 2. Jawaban Pertanyaan Subfokus 1: Penerimaan dan Kelengkapan Dokumen.

Kode	Jawaban Pertanyaan 1	Jawaban Pertanyaan 2
INF-01	Diterima via kurir internal/pengiriman langsung, dicatat di buku serah terima; diperiksa dengan <i>checklist</i> manual yang memakan waktu karena belum ada sistem digital terintegrasi.	Sering terlambat/tidak lengkap terutama akhir bulan; berdampak tertundanya administrasi kepegawaian dan harus menghubungi cabang berulang kali; solusi mencatat manual daftar dokumen belum lengkap.
INF-02	Diterima dua tahap: salinan digital via email lebih dulu, fisik menyusul via ekspedisi; pemeriksaan memakai daftar dokumen wajib yang tidak baku, berbasis pengalaman masing-masing staf.	Keterlambatan paling sering dari cabang berjarak jauh akibat kendala logistik; berdampak tertundanya pembuatan kontrak/pembaruan data dan lembur; solusi meminta salinan digital lebih awal.
INF-03	Diterima melalui loket khusus, diperiksa dengan <i>checklist</i> per jenis dokumen; <i>checklist</i> masih terpisah dari sistem HRIS sehingga verifikasi kelengkapan dilakukan dua kali.	Keterlambatan lebih disebabkan keterbatasan staf cabang yang merangkap tugas; berdampak jadwal pelaporan ke pusat meleset; solusi menetapkan jadwal pengiriman berkala per cabang.
INF-04	Diterima dari kurir, dicatat di <i>logbook</i> fisik; pemeriksaan dilakukan <i>double check</i> berdua dengan rekan kerja, namun kadang memperlambat proses.	Keterlambatan paling terasa saat musim rekrutmen karena volume melonjak; berdampak tumpukan dokumen dan pengorbanan waktu istirahat; solusi meminta bantuan rekan dari bagian lain.

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat informan, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penerimaan dokumen dari cabang bervariasi (kurir internal, dua tahap digital-fisik, loket khusus, hingga *double check antarstaf*), tetapi pemeriksaan kelengkapan secara umum belum terstandarisasi karena masih mengandalkan *checklist* manual yang berbasis pengalaman masing-masing staf. Keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen dari cabang dialami oleh seluruh informan dengan penyebab yang saling melengkapi, mulai dari kendala

logistik, keterbatasan staf cabang, hingga lonjakan volume pada periode tertentu (akhir bulan/musim rekrutmen), yang berdampak pada tertundanya proses administrasi kepegawaian.

Subfokus 2: Pencatatan, Pengklasifikasian, dan Penyimpanan Dokumen

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 informan mengenai subfokus 2: Pencatatan, Pengklasifikasian, dan Penyimpanan Dokumen.

Bagaimana cara Anda mencatat dan mengklasifikasikan dokumen pegawai yang dilakukan (misalnya berdasarkan tipe, golongan, atau metode penamaan dan pengkodean tertentu)?

Menurut pandangan Anda, apakah sistem penanganan dokumen yang saat ini diberlakukan sudah cukup mudah dan jelas untuk dipahami serta dijalankan oleh petugas?

Apakah dokumen selalu disimpan di lokasi yang benar sesuai dengan sistem klasifikasi yang diterapkan (ketepatan)? Apa saja hambatan yang biasanya muncul terkait masalah ini?

Tabel 3. Jawaban Pertanyaan Subfokus 2: Pencatatan, Pengklasifikasian, dan Penyimpanan.

Kode	Jawaban Pertanyaan 1	Jawaban Pertanyaan 2	Jawaban Pertanyaan 3
INF-01	Dicatat berdasarkan jenis dokumen dan nama karyawan, tanpa kode baku yang seragam; setiap petugas punya cara labeling sendiri.	Belum cukup mudah dipahami karena tidak ada panduan tertulis baku; staf baru belajar otodidak dari senior.	Tidak selalu tepat lokasi karena keterbatasan waktu dan rak penuh, tanpa sistem penomoran lokasi yang jelas.
INF-02	Dikelompokkan berdasarkan status kepegawaian dan cabang asal, disusun per tahun masuk; tanpa kode unik, pencarian silang antarkategori sulit.	Cukup dipahami karena sudah terbiasa, bukan karena instruksi tertulis; tidak ada SOP tertulis rujukan resmi.	Sebagian besar tepat, namun dokumen yang sering diminta kembali (BPJS/pajak) suka salah tempat karena tidak ada penanggung jawab pengembalian.
INF-03	Klasifikasi berdasarkan kategori dokumen (identitas, kontrak, pendidikan, kinerja); field belum seragam antarcabang karena tidak ada template baku.	Relatif mudah bagi staf senior, sulit bagi staf baru karena tidak ada modul pelatihan resmi; pembelajaran via on the job training informal.	Ketepatan baik pada tahap awal, menurun karena belum ada sistem penomoran rak/barcode lokasi untuk verifikasi cepat.
INF-04	Dicatat manual di buku besar dengan nomor urut sesuai tanggal kedatangan, bukan kategori jenis; mengandalkan ingatan untuk memperkirakan lokasi dokumen.	Sistem manual unggul karena tidak bergantung listrik/internet, namun lemah saat harus cepat atau saat perpindahan map tidak dicatat ulang resmi.	Tidak selalu tepat karena keterbatasan rak; dokumen baru kadang ditumpuk sementara di meja kerja sehingga rawan tertukar.

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026).

Hasil wawancara menunjukkan variasi metode pencatatan dan klasifikasi yang cukup signifikan antarinforman, mulai dari pengelompokan berdasarkan status kepegawaian dan cabang asal, nomor urut tanggal kedatangan, jenis dokumen dan nama karyawan, hingga kategori dokumen seperti identitas dan kontrak kerja. Kesamaan yang konsisten pada keempat informan adalah belum adanya kode penamaan yang baku, sehingga klasifikasi antarpetugas dapat berbeda-beda. Seluruh informan juga sepakat bahwa sistem saat ini lebih mudah

dipahami oleh staf senior dibanding staf baru karena tidak ada panduan tertulis atau modul pelatihan resmi. Terkait ketepatan lokasi penyimpanan, pola yang muncul konsisten: dokumen umumnya tepat pada tahap awal tetapi bergeser seiring waktu akibat keterbatasan ruang fisik dan tidak adanya sistem penomoran lokasi atau *barcode*.

Subfokus 3: Pemeliharaan, Penemuan Kembali, Keamanan, dan Aksesibilitas Dokumen

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 informan mengenai subfokus 3: Pemeliharaan, Penemuan Kembali, Keamanan, dan Aksesibilitas Dokumen.

Bagaimana Anda menjaga dan merawat dokumen kepegawaian, supaya kualitas dan keamanannya terjaga?

Seberapa cepat dan tepatkah proses pencarian dokumen kepegawaian dapat dilakukan saat dibutuhkan, termasuk dokumen karyawan kontrak yang sudah tidak aktif? Berapa lama waktu yang umumnya diperlukan?

Bagaimana sistem keamanan untuk dokumen diterapkan agar terhindar dari risiko kehilangan, kerusakan, tetapi tetap mudah ditemukan oleh pihak-pihak yang bersangkutan?

Tabel 4. Jawaban Pertanyaan Subfokus 3: Pemeliharaan, Penemuan Kembali, Keamanan, dan Aksesibilitas.

Kode	Jawaban Pertanyaan 1	Jawaban Pertanyaan 2	Jawaban Pertanyaan 3
INF-01	Disimpan dalam map/folder tertutup untuk menghindari debu dan kelembapan; perawatan masih sebatas usaha individu, belum ada standar bagian.	Pencarian tergolong lambat (15-30 menit atau lebih) karena penyimpanan belum tertata; dokumen nonaktif lebih sulit karena tercampur arsip aktif.	Mengandalkan penguncian lemari arsip dan pembatasan akses staf HCGA; penataan belum rapi sehingga dokumen rawan rusak/terselip meski terkunci.
INF-02	Disimpan dalam ordner berlabel per cabang, ruang arsip dibersihkan mingguan; belum ada anggaran khusus untuk digitalisasi arsip lama.	Dokumen aktif 10-20 menit; dokumen nonaktif lebih dari 30 menit karena dipindah ke gudang terpisah, kadang perlu menghubungi cabang asal dulu.	Kunci ganda dan akses terbatas staf HCGA, dengan pencatatan keluar-masuk dokumen; peminjaman masih manual di buku sehingga riwayat akses sulit ditelusuri.
INF-03	Mengacu pada kebijakan retensi dokumen internal dan jadwal pemusnahan, namun sering tertunda karena tidak ada penanggung jawab khusus.	Kecepatan sangat bergantung senioritas staf; staf baru lebih lambat tanpa panduan tertulis; berisiko jika staf senior pindah/berhenti.	Kombinasi kunci fisik dan otorisasi akses berjenjang (staf-supervisor-manajer); belum ada audit trail digital sehingga sulit ditelusuri jika terjadi kehilangan.
INF-04	Perawatan sederhana (dilapisi plastik, dijauhkan dari air/AC); belum ada fumigasi rutin karena bukan prioritas anggaran.	Cepat jika staf mencari dokumen simpanannya sendiri (mengandalkan ingatan pribadi), jauh lebih lambat jika dicari rekan lain; dokumen nonaktif >30 menit.	Kunci dipegang bergantian oleh staf piket; belum ada CCTV sehingga sulit membuktikan riwayat akses; mengandalkan kepercayaan antarstaf.

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026).

Upaya pemeliharaan dokumen pada umumnya masih bersifat fisik dan sederhana (map tertutup, plastik pelindung, pembersihan berkala), dengan seluruh informan menyoroti belum tersedianya anggaran khusus untuk digitalisasi arsip. Kecepatan dan ketepatan penemuan kembali dokumen menunjukkan pola yang jelas: dokumen karyawan aktif relatif cepat ditemukan (10-30 menit), sedangkan dokumen karyawan kontrak yang sudah tidak aktif memerlukan waktu lebih dari 30 menit karena disimpan terpisah dan sangat bergantung pada ingatan individu staf tertentu. Pada aspek keamanan, seluruh informan menyatakan ruang arsip terkunci dengan akses terbatas untuk staf HCGA, tetapi secara konsisten menyoroti kelemahan yang sama: pencatatan peminjaman masih manual dan belum ada audit trail digital maupun CCTV, sehingga penelusuran riwayat akses menjadi sulit dilakukan.

Subfokus 4: Efisiensi, Kepastian Prosedur, dan Peningkatan

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 informan mengenai subfokus 4: Efisiensi, Kepastian Prosedur, dan Peningkatan.

Apakah penanganan dokumen saat ini dilakukan dengan cara yang efisien (tanpa pengeluaran yang tidak perlu) dan apakah terdapat kepastian yang jelas mengenai prosedur serta tanggung jawab penanganan dokumen?

Berdasarkan pengalaman Anda, rintangan apa yang paling umum dihadapi dalam penanganan dokumen kepegawaian, dan perbaikan apa yang Anda harapkan agar proses dokumen di Bagian HCGA di masa mendatang lebih efektif dan efisien?

Tabel 5. Jawaban Pertanyaan Subfokus 4: Efisiensi, Kepastian Prosedur, dan Peningkatan.

Kode	Jawaban Pertanyaan 1	Jawaban Pertanyaan 2
INF-01	Belum sepenuhnya efisien karena banyak proses manual dan berulang; prosedur dan tanggung jawab belum tertulis sehingga tumpang tindih antarpetugas.	Rintangan utama: penyimpanan acak tanpa sistem digital; harapan: sistem pengarsipan digital terintegrasi disertai SOP tertulis.
INF-02	Ekonomis dari sisi biaya karena internal, tetapi boros waktu karena pengecekan berulang; tanggung jawab terbagi namun tidak tertulis sehingga kadang dokumen diperiksa dua kali atau justru terlewat.	Rintangan utama: minimnya koordinasi standar antarcabang dan keterbatasan ruang fisik; harapan: pelatihan rutin dan investasi sistem arsip digital.
INF-03	Efisien dari sisi biaya karena tanpa pihak ketiga, tetapi belum ada SOP resmi yang disahkan manajemen sehingga standar kerja bisa berbeda antarperiode pimpinan.	Rintangan utama: keterbatasan SDM dan anggaran transformasi dokumen di wilayah Papua, Sulawesi, dan Maluku; harapan: investasi HRIS terintegrasi arsip digital dan tambahan tenaga arsip.
INF-04	Terasa melelahkan karena banyak pengecekan/penataan ulang berulang; tanggung jawab tumpang tindih dengan tugas rutin lain sehingga prioritas kadang membingungkan.	Rintangan utama: kelelahan fisik/mental akibat tugas manual berulang tanpa alat digital dan ketergantungan pada ingatan pribadi; harapan: alat bantu sederhana seperti spreadsheet terpusat.

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026)

Dari sisi biaya, seluruh informan menilai penanganan dokumen cukup ekonomis karena seluruh proses dikerjakan internal tanpa pihak ketiga. Namun dari sisi waktu, keempat informan menyoroti inefisiensi akibat pengecekan dan penataan ulang dokumen yang berulang. Terkait kepastian prosedur, seluruh informan menyatakan pembagian tanggung jawab sebenarnya sudah berjalan, tetapi belum dituangkan tertulis maupun disahkan sebagai SOP resmi oleh manajemen, sehingga batasan tanggung jawab kerap kabur. Sebagai harapan perbaikan, keempat informan secara konsisten mengarah pada dua hal utama: investasi sistem pengarsipan digital yang terintegrasi dengan HRIS, serta penyusunan SOP tertulis mengenai penamaan, pengkodean, dan penyimpanan dokumen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, efektivitas penanganan dokumen kepegawaian pada Bagian HCGA PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima dibahas dengan mengacu pada tujuh indikator efektivitas penanganan arsip menurut Sedarmayanti (2008), yaitu kesederhanaan, ketepatan, ekonomis, keamanan, kecepatan, kelengkapan, dan kepastian. Ringkasan pembahasan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Ringkasan Pembahasan Berdasarkan Indikator Efektivitas Sedarmayanti (2008).

Indikator	Temuan di Lapangan	Capaian
Kesederhanaan	Prosedur dijalankan berdasarkan kebiasaan lisan antarstaf, tanpa SOP tertulis baku.	Belum tercapai
Ketepatan	Penempatan dokumen tepat pada tahap awal, namun bergeser seiring waktu karena tidak ada penomoran lokasi/rak.	Tercapai sebagian
Ekonomis	Biaya relatif kecil karena tanpa pihak ketiga, tetapi waktu kerja banyak terserap pengecekan berulang.	Tercapai sebagian
Keamanan	Ruang arsip terkunci dan akses dibatasi, namun pencatatan peminjaman manual tanpa audit trail digital/CCTV.	Tercapai sebagian
Kecepatan	Dokumen aktif ditemukan 10-30 menit; dokumen nonaktif >30 menit dan bergantung pada ingatan staf tertentu.	Belum tercapai
Kelengkapan	Dokumen dari cabang berulang kali terlambat/tidak lengkap, terutama pada periode volume tinggi.	Belum tercapai
Kepastian	Pembagian tanggung jawab berjalan berdasarkan kebiasaan, belum tertulis dan belum disahkan manajemen sebagai SOP resmi.	Belum tercapai

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026).

Indikator kesederhanaan belum tercapai karena keempat informan konsisten menyampaikan bahwa pemahaman tata cara penanganan dokumen diperoleh melalui kebiasaan yang diwariskan dari staf senior, bukan pedoman tertulis baku, sejalan dengan pandangan Barthos (2016) bahwa penanganan arsip semestinya diatur dalam tatanan yang sistematis dan

logis. Indikator ketepatan tercapai sebagian, karena lokasi penyimpanan cenderung baik pada tahap awal namun menurun seiring waktu akibat keterbatasan ruang fisik dan ketiadaan sistem penomoran lokasi. Dari sisi ekonomis, biaya relatif kecil karena tidak melibatkan pihak ketiga, tetapi efisiensi waktu belum tercapai akibat proses pengecekan berulang.

Pada aspek keamanan, pengamanan fisik berupa penguncian ruang arsip dan pembatasan akses telah diterapkan konsisten, tetapi ketiadaan audit trail digital dan CCTV menjadikan aspek keterlacakan sebagai titik lemah, sejalan dengan urgensi digitalisasi arsip yang dikemukakan Sugiarto & Wahyono, (2015). Indikator kecepatan belum tercapai konsisten karena dokumen nonaktif memerlukan waktu lebih lama dan sangat bergantung pada ingatan individu staf tertentu. Indikator kelengkapan juga belum tercapai konsisten karena dokumen dari cabang berulang kali datang terlambat atau tidak lengkap, terutama pada periode volume tinggi. Indikator kepastian menunjukkan kesenjangan paling besar, karena pembagian tanggung jawab belum dituangkan tertulis maupun disahkan resmi oleh manajemen sebagai SOP, sehingga standar kerja berpotensi berbeda antarperiode kepemimpinan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai efektivitas penanganan dokumen kepegawaian pada Bagian *Human Capital & General Affairs* (HCGA) PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerimaan dokumen dari cabang menuju Bagian HCGA berjalan melalui mekanisme yang bervariasi, tetapi pemeriksaan kelengkapan secara umum belum terstandardisasi. Keterlambatan dan ketidaklengkapan dokumen dari cabang masih sering terjadi, terutama pada periode volume tinggi, dengan dampak tertundanya proses administrasi kepegawaian. Pencatatan dan klasifikasi dokumen masih bervariasi antartugas karena belum ada kode penamaan yang baku. Sistem penanganan dokumen relatif mudah dipahami oleh staf senior namun sulit dipahami staf baru karena tidak ada panduan tertulis. Ketepatan lokasi penyimpanan cenderung menurun seiring waktu akibat keterbatasan ruang fisik dan ketiadaan sistem penomoran lokasi. Pemeliharaan dokumen masih bersifat fisik dan sederhana tanpa anggaran digitalisasi. Penemuan kembali dokumen aktif relatif cepat, tetapi dokumen nonaktif memerlukan waktu lebih lama dan bergantung pada ingatan individu staf. Keamanan dokumen sudah didukung penguncian dan pembatasan akses, tetapi belum dilengkapi audit trail digital maupun CCTV. Penanganan dokumen tergolong ekonomis dari sisi biaya, tetapi belum efisien dari sisi waktu karena banyak pengecekan berulang. Kepastian prosedur dan tanggung jawab masih lemah karena belum ada SOP tertulis yang disahkan

manajemen, sehingga standar kerja berpotensi berbeda antarperiode kepemimpinan. Hambatan yang dihadapi bersifat multifaktor, meliputi kendala pengiriman dari cabang, belum adanya standardisasi format dan SOP, keterbatasan infrastruktur penyimpanan, serta ketergantungan pada ingatan individu staf senior. Seluruh informan berharap adanya investasi sistem pengarsipan digital terintegrasi dengan HRIS serta penyusunan SOP tertulis mengenai penamaan, pengkodean, dan penyimpanan dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perusahaan perlu menyusun dan mengesahkan SOP tertulis mengenai prosedur penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, penyimpanan, pemeliharaan, penemuan kembali, hingga penyusutan dokumen, agar tidak lagi bergantung pada kebiasaan lisan antarstaf. Penerapan sistem penomoran lokasi penyimpanan atau *barcode* diperlukan untuk menjaga ketepatan dan mempercepat penemuan kembali dokumen, khususnya untuk dokumen karyawan kontrak yang sudah tidak aktif. Penetapan jadwal pengiriman dokumen berkala per cabang serta *template* dokumen yang baku diperlukan untuk mengurangi variasi format dan keterlambatan pengiriman dari wilayah Papua, Sulawesi, dan Maluku. Penyediaan pelatihan rutin dan materi tertulis bagi staf baru diperlukan agar tidak sepenuhnya bergantung pada *on the job training* informal, sekaligus mengurangi risiko hilangnya pengetahuan institusional apabila staf senior berpindah tugas. Dengan menerapkan kelima rekomendasi di atas secara simultan, Bagian HCGA PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Regional Pasima diharapkan dapat mengatasi kendala multidimensional yang selama ini menghambat efektivitas penanganan dokumen kepegawaian, sekaligus mewujudkan tata kelola administrasi yang lebih profesional, akurat, dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Barthos, B. (2007). *Manajemen kearsipan untuk lembaga negara, swasta, dan perguruan tinggi*. PT Bumi Aksara.
- Barthos, B. (2016). *Manajemen kearsipan*. Bumi Aksara.
- Cheinarno. (2015). *Arsip dan kearsipan*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fauziyah. (2019). *Pengelolaan arsip dinamis*.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. Basic Books.
- Gibson. (n.d.). *Teori efektivitas*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2018). *Pengelolaan arsip*.
- Rusdiana, H. A., & Zaqiah, Q. Y. (2022). *Manajemen perkantoran modern*. Penerbit Insan Komunika.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern*. CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2008). *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern*. CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2018). *Tata kearsipan* (Edisi revisi ketiga). CV Mandar Maju.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan elektronik: Panduan pengembangan aplikasi kearsipan elektronik*. Penerbit Gava Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. (2009). Sekretariat Negara.
- United Nations. (2023). *The sustainable development goals report 2023*. United Nations Publications.