

Analisis Penerapan E-Korespondensi Pada PT X

Novinda Elisia

D4 Administrasi Perkantoran Digital; Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Marsofiyati Marsofiyati

D4 Administrasi Perkantoran Digital; Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Terrylina Arvinta Monoarfa

D4 Administrasi Perkantoran Digital; Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Korespondensi penulis: elesia112@gmail.com

Abstract. *This research was conducted at PT X which aims to find out the implementation, the impact of the implementation and the effectiveness of implementing e-Correspondence according to the views of employees at PT X. In this study the authors used a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques used are interviews, observation and literature study. This data analysis technique includes data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results obtained in this study are that the use of e-correspondence at PT X has not been implemented optimally, as evidenced by the presence of several obstacles that occur. Therefore, regular implementation must be optimized so that employees have a basis for carrying out effective correspondence activities.*

Keywords: *Digitalization, e-Correspondence, Business Correspondence, Digital Correspondence, Letters*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan pada PT X yang bertujuan untuk mengetahui penerapan, dampak dari penerapan serta efektivitas penerapan e-Korespondensi menurut pandangan karyawan pada PT X. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data ini meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini bahwa penggunaan e-korespondensi di PT X belum terlaksana secara maksimal, dibuktikan dengan masih adanya beberapa kendala yang terjadi. Oleh karena itu, harus dioptimalkan penerapan yang teratur sehingga karyawan memiliki landasan untuk melakukan aktivitas korespondensi yang efektif.

Kata kunci: Digitalisasi, e-Korespondensi, Korespondensi Bisnis, Korespondensi Digital, Persuratan

LATAR BELAKANG

Era digitalisasi saat ini menciptakan ruang dimana bisnis dapat dengan cepat beradaptasi dengan kondisi yang adaptif tidak dibatasi oleh tempat dan waktu. Keberlangsungan perusahaan berkaitan erat dengan bagaimana perusahaan mengelola dokumen-dokumen yang muncul dalam setiap aktivitasnya. Pada saat ini, korespondensi tidak hanya dilakukan secara manual, namun dilakukan secara elektronik. Penggunaan teknologi informasi disebut sistem manajemen email berdasarkan penggunaan teknologi mulai dari komputer, *scanner*, *printer* hingga *router*.

Semakin majunya teknologi dunia ini dan penyebaran informasi yang sangat cepat dalam proses penyebaran informasi, karena dulu kita menggunakan selembar kertas untuk menyebarkan informasi, dan berubah fungsi dengan bantuan email atau surat. Selain itu, informasi yang disimpan dalam dokumen kertas dapat dengan mudah hilang, yang dapat

meningkatkan konsumsi kertas dan juga mempengaruhi biaya konsumsi kertas, ruang penyimpanan atau penyimpanan kertas yang terbatas.

Ketentuan SOP dalam sistem persuratan PT X diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam persuratan secara efektif dan efisien. Proses sistem korespondensi di area perkantoran sangat penting untuk meningkatkan produktivitas antar karyawan karena SOP memastikan bahwa setiap perusahaan dapat menjalankan proses bisnisnya dengan lancar dan mengantisipasi kegagalan yang mungkin terjadi sehingga SOP menciptakan kelangsungan bisnis. SOP memastikan semua jenis tugas standar dapat terus diselesaikan dengan cepat. Tanpa pedoman yang jelas, tugas dan fungsi seluruh bidang perusahaan berjalan tidak konsisten. Itulah sebabnya perusahaan membutuhkan *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Dalam kegiatan observasi penulis, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kekuatan jaringan internet yang digunakan, misalnya terkadang ada permasalahan yang membutuhkan supervisor dari departemen informasi dan teknologi. Ini pasti cukup untuk menghentikan sementara semua aktivitas terkait internet.

Selain itu, dari hasil wawancara singkat terungkap beberapa hal lain, yakni ketidaklengkapan berkas yang dikirim dan campur aduknya berkas antara Divisi Gas dan Divisi Steel yang terkadang mengarah ke pengolahan implementasi mereka. Keterlambatan dalam menyelesaikan kegiatan surat menyurat dapat memperlambat penyelesaian pekerjaan karena pekerja belum diinstruksikan dan diawasi dengan baik tentang pentingnya mengikuti SOP untuk kinerja kerja yang lebih baik, seperti: SOP surat menyurat yang seharusnya berasal dari departemen yang melakukan operasi penerimaan surat masuk setelah diproses dalam sistem surat menyurat, sehingga proses surat masuk dapat dikontrol dengan mudah oleh sistem surat menyurat.

Hal ini didukung oleh penelitian pendahuluan yang menyatakan bahwa penggunaan korespondensi digital di PT X belum dilaksanakan secara optimal, sehingga terdapat beberapa faktor yang menyebabkan lambatnya korespondensi, sehingga penggunaan reguler harus dioptimalkan, sehingga karyawan memiliki dasar untuk meningkatkan korespondensi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan surat menyurat elektronik di PT X. Pengetahuan tentang penerapan surat menyurat elektronik dan pengaruh penerapan surat menyurat elektronik terhadap pandangan karyawan sebagai pelaksana surat menyurat di PT X

KAJIAN TEORITIS

Korespondensi

Korespondensi berarti komunikasi melalui surat. Orang yang berkomunikasi dengan surat disebut koresponden (Eryanto & Marsofiyati, 2015). Sebuah surat sekurang-kurangnya mempunyai dua pihak sebagai sarana komunikasi tertulis, yaitu pihak pertama sebagai pengirim surat dan pihak kedua sebagai penerima surat. Pihak pertama atau pengirim surat dapat berupa orang perseorangan atau lembaga, maupun pihak kedua atau penerima surat. Oleh karena itu, segala sesuatu yang tertulis dalam surat itu dapat dianggap sebagai cerminan dari orang, organisasi atau instansi yang mengirimkannya (Zain et al., 2019). Korespondensi adalah kegiatan atau hubungan yang terus menerus antara dua pihak yang dilakukan dengan saling berkirim surat. Korespondensi dalam suatu kantor, organisasi atau instansi terdiri dari dua bagian: korespondensi eksternal, dimana kantor atau departemen lain berkorespondensi dengan pihak luar, sedangkan korespondensi internal adalah korespondensi kantor atau entitas lain, yang ditangani oleh staf kantor. (Rusdiana & Zaqiah, 2014)

e-Korespondensi

Ditambah dengan kebijakan waktu dan birokrasi Indonesia yang mengharuskan setiap operasional perkantoran atau proses bisnis berjalan efektif dan efisien, mengakibatkan proses operasional perkantoran berubah dari sistem tradisional menjadi sistem baru yaitu sistem otomasi. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut di lingkungan perkantoran adalah dengan menerapkan e-office untuk kegiatan surat menyurat perusahaan. Perubahan sistem persuratan ditandai dengan peralihan dari sistem tradisional yang identik dengan pengelolaan kertas, ke pengelolaan elektronik. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui jaringan berbasis teknologi dan informasi untuk berbagai keperluan untuk melaksanakan manajemen yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan. (Ardiyanti et al., 2022).

Yang disebutkan dalam penelitian (Mulyono & Kholid, 2019) bahwa implementasi *e-office* dalam manajemen studi sebagai bagian dari korespondensi kantor tanpa kertas sangat berguna dalam proses pengambilan keputusan politik. Berdasarkan hasil penelitian manajemen akademik yang mengadopsi *electronic office* ternyata memiliki pengaruh yang baik untuk memudahkan pengelolaan pegawai perkantoran khususnya *paper work* dan korespondensi, sehingga pembuatan surat dapat dilakukan dengan cepat dan efisien untuk diedit.

Korespondensi elektronik ini merupakan kegiatan korespondensi dengan perangkat elektronik yang disebut juga *paperless office*. "*Paperless*" sendiri bertujuan untuk mengurangi

konsumsi kertas, namun tidak sepenuhnya menghilangkan konsumsi kertas. Jadi mari berharap konsep *paperless* tidak diterjemahkan sebagai "bebas kertas". Karena hampir tidak mungkin sebuah kantor tanpa kertas dalam manajemen kantor. Konsep ini merupakan hasil pertimbangan yang muncul dari perkembangan teknologi informasi dan informasi, serta sebagai solusi untuk mengurangi penggunaan lemari arsip yang terlalu memakan waktu sebagai sarana penyimpanan arsip. (Syafitri et al., 2020).

Mengelola korespondensi secara manual menghasilkan pelaporan atau pencarian surat yang tidak efisien. Perkembangan teknologi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari permasalahan tersebut, sehingga sistem email merupakan jawaban yang dapat diterapkan untuk permasalahan tersebut. Beberapa penelitian telah menghasilkan sistem surat yang canggih dan menemukan bahwa kajian penting tentang manajemen surat adalah alasan untuk menciptakan sistem surat yang terkomputerisasi sehingga siklus surat menyurat dan eksekusi dapat diselesaikan dengan cepat. (Faizal & Irmayana, 2021).

Dalam penelitian disebutkan bahwa *electronic office* yang mana juga mencakup terkait e-korespondensi, berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas kerja dan juga kinerja karyawan (Khairunnisa & Roni, 2022). Peralihan perubahan sistem dari manual ke digital dialami oleh setiap individu karyawan dengan cara yang sangat berbeda. Keberadaan *e-mail* dalam implementasinya unik dan dapat menciptakan paradigma baru dalam pengelolaan surat yang dulu memakan waktu lama, namun kini menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian berupa langkah-langkah atau fase-fase kegiatan ilmiah yang diawali dengan pendefinisian subjek, pengumpulan informasi, dan analisis data. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu rencana penelitian yang mengikuti peristiwa yang bersangkutan tanpa manipulasi. Hal ini karena studi kasus didasarkan pada teknik yang sama dengan teknik umum dengan penambahan dua sumber bukti, observasi dan wawancara sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan kajian pustaka. Teknik analisis data penulis menggunakan reduksi data, penyajian data dan inferno drawing. Unit evaluasi untuk penelitian ini adalah pegawai yang bertanggung jawab untuk memproses korespondensi kantor yaitu resepsionis, public relations, serta divisi penerima informasi.. Hal ini karena berkaitan dengan topik yang ingin penulis bahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan efektivitas sistem e-korespondensi kantor pusat PT X dan metode penyajian data yang digunakan adalah deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah satu variabel yaitu efektivitas sistem e-korespondensi PT X. Metode wawancara dan observasi yang dilakukan secara bersamaan selama magang atau kerja lapangan di perusahaan digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Ada 9 pertanyaan dalam pertanyaan utama wawancara. Tempat penelitian adalah kantor pusat PT X, dimana subjek penelitian termasuk koresponden bertempat di lingkungan perkantoran.

Penulis melakukan wawancara dan observasi di PT X, khususnya dengan beberapa karyawan yang melakukan korespondensi. Terdapat empat partisipan yang penulis wawancarai, diantaranya yaitu:

Tabel 1. Deskripsi Partisipan

No	Partisipan	Divisi	Jabatan
1	Pegawai A	HR/GA	Resepsionis
2	Pegawai B	HR	Humas (Public Relations)
3	Pegawai C	HR	Staf
4	Pegawai D	FA	Staf

Sumber: Data yang Diolah Penulis.

Penerapan Sistem E-Korespondensi

Dalam hasil wawancara dengan para narasumber, peneliti mendapatkan jawaban yang sama yaitu dalam PT X ini sudah menggunakan sistem e-korespondensi berupa e-mail dengan domain nama kantor. Didukung dengan pernyataan narasumber A, B, C, D sebagai berikut:

Pegawai A: “Untuk pelaksanaan korespondensi di perusahaan beberapa masih menggunakan dokumen fisik dan juga digital melalui aplikasi e-mail.”

Pegawai B: “Korespondensi digital yang saya tangani yaitu e-mail kantor pusat yang menggunakan domain kantor. Pelaksanaannya yaitu dimulai sejak adanya pandemi covid-19 sejak beberapa tahun lalu.”

Pegawai C: “Pertukaran informasi antar pegawai di lingkungan perusahaan digunakan dengan menggunakan e-mail yang memiliki domain kantor.”

Pegawai D: “Persuratan yang dilakukan di kantor dikakukan melalui e-mail dengan domain kantor yaitu PT X.”

Dalam hasil wawancara yang ada dapat diambil beberapa kesimpulan berupa penggunaan e-korespondensi ini sudah dilakukan pada lingkungan internal kantor, yaitu pada lingkungan kantor pusat maupun kantor cabangnya. Sedangkan pada lingkungan eksternal kantor melakukan sistem campuran yaitu menggunakan korespondensi fisik dan juga digital.

Dalam pelaksanaannya, korespondensi yang dilakukan secara digital ini belum dilakukan secara menyeluruh, karena ada beberapa berkas atau surat yang disampaikan secara fisik. Seperti yang dikatakan oleh narasumber A bahwa masih ada beberapa berkas fisik berupa berkas lamaran kerja, lamaran magang, surat penawaran, dan sebagainya. Berkas fisik tersebut biasanya berasal dari eksternal perusahaan, sedangkan pada lingkungan kantor pusat dan juga cabang sudah menggunakan berkas secara digital melalui e-mail.

Sistem surat menyurat yang diterapkan secara digital ini merupakan kegiatan surat menyurat yang menggunakan teknologi digital di dalamnya. Menurut Sarbani (2021) penggunaan teknologi komunikasi digital dapat memberikan pengaruh yang baik, seperti pengaruh peningkatan citra perusahaan baik terhadap kinerja maupun efisiensi dan efisiensi kerja. Selain itu, dibutuhkan karyawan yang memandang positif perkembangan teknologi dan mendukung pengenalan korespondensi digital dan korespondensi elektronik. Oleh karena itu, sudah selayaknya bagi karyawan untuk lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menghadapi teknologi komunikasi digital.

Hal ini mengacu pada evolusi zaman dimana perubahan sistem persuratan ditandai dengan adanya peralihan dari sistem tradisional yang identik dengan pengelolaan kertas menjadi pengelolaan secara elektronik [Ardiyanti et al., 2022]. Sebagaimana yang disampaikan pada hasil wawancara bahwa korespondensi yang ada pada PT X ini belum sepenuhnya dilaksanakan secara digital, hal ini dikarenakan sistem surat menyurat elektronik atau e-korespondensi baru diperkenalkan dalam beberapa tahun terakhir, yaitu. ini masih dalam tahap transisi.

Dampak E-Korespondensi

Berdasarkan hasil dari wawancara singkat yang dilakukan, yang dapat peneliti simpulkan yaitu penggunaan e-korespondensi pada lingkungan kantor PT X ini dapat menambah efektivitas kerja pegawai. Didukung oleh pernyataan narasumber dalam wawancara sebagai berikut:

Pegawai A : “Walau pada pelaksanaannya saya tidak menangani korespondensi secara digital, namun dapat dikatakan dengan adanya korespondensi secara digital ini dapat berdampak secara positif terhadap operasional perusahaan.”

Pegawai B : “Dalam pelaksanaannya menggunakan korespondensi digital ini bisa dikatakan lebih baik serta lebih efektif dan efisien.”

Pegawai C: “Dengan menggunakan *e-mail* ini bisa dikatakan berdampak positif terhadap operasional perusahaan, selain mempermudah komunikasi juga dapat memaksimalkan efektivitas waktunya juga.”

Pegawai D: “Komunikasi ataupun persuratan yang dilakukan dengan menggunakan *e-mail* berdampak secara positif terhadap operasional perusahaan seperti mempersingkat waktu, mempermudah pekerjaan, dan lainnya”

Dalam hasil wawancara seperti yang dikatakan oleh narasumber bahwa penggunaan sistem e-korespondensi ini mulai sering digunakan sejak adanya pandemi covid-19 pada beberapa tahun lalu. Selain itu, narasumber menambahkan jika penggunaan e-korespondensi ini tentunya berpengaruh secara positif terhadap jalannya operasional perusahaan dalam hal korespondensi.

Perubahan dan perkembangan sistem informasi digital telah menyebabkan perubahan mendasar, termasuk cara bertindak institusi dan bahkan individu. Korespondensi digital adalah bentuk komunikasi yang menggunakan teknologi informasi. Dalam Febryansyah (2021) menyatakan bahwa komunikasi digital adalah alat yang mentransfer informasi digital dari dan ke perangkat lain. Salah satu keunggulan informasi digital adalah lebih tahan terhadap kesalahan transmisi dan interpretasi daripada informasi yang disimbolkan dalam media analog.

Kajian oleh [Mulyono and Kholid, 2019] juga sejalan dengan hal tersebut, menurutnya digitalisasi memudahkan karyawan untuk menangani manajemen kantor, terutama urusan administrasi dan korespondensi, sehingga surat dapat diproses dengan cepat dan efisien.

Kendala Dalam Pelaksanaan E-Korespondensi

Dalam wawancara singkat yang peneliti lakukan, mendapatkan simpulan bahwa dalam penggunaan e-korespondensi ini masih terdapat beberapa kesulitan atau kendala. Hal ini diungkapkan oleh narasumber pada pernyataan dalam wawancara sebagai berikut:

Pegawai A: “Karena saya tidak melaksanakan korespondensi digital, untuk pelaksanaan secara fisik pun terdapat beberapa masalah seperti terkadang ada berkas salah kirim dan sebagainya.”

Pegawai B: “Karena pada pelaksanaannya korespondensi digital hanya ditangani oleh saya, yang mana di dalamnya terdapat dua jenis informasi yaitu informasi dari bidang Divisi Gas dan Divisi Steel sehingga terkadang terdapat ambiguitas informasi, sehingga

dalam pelaksanaannya dituntut untuk selalu berkomunikasi cepat dengan masing-masing divisi.”

Pegawai C: “Untuk kendala yang biasa saya alami hanya berupa kendala stabilitas jaringan internet yang digunakan, atau beberapa miskomunikasi antar pegawai saja.”

Pegawai D: “Kendala yang biasa terjadi itu berupa kendala jaringan internet, kurang lengkapnya berkas yang terlampir, ataupun beberapa hal lain antar individu pegawai.”

Dalam hasil wawancara tersebut seperti yang disampaikan oleh narasumber bahwa kesulitan yang sering terjadi yaitu pada stabilitas jaringan internet yang digunakan mengalami penurunan atau biasa disebut dengan *error*, yang mana dapat menyebabkan terkendalanya operasional e-korespondensi yang ada.

Selain itu, kendala yang diungkapkan pada teknis penggunaan e-korespondensi ini yaitu berupa kendala pada ketidaklengkapan berkas yang dikirimkan dan juga tercampurnya berkas antara bidang Divisi Gas dan Divisi Steel yang terkadang membuat pihak pengolah mengalami sedikit kendala dalam pelaksanaannya. Dengan adanya kendala tersebut juga sudah dilakukan beberapa upaya sebagai solusi yaitu untuk mengatasi ketidaklengkapan dokumen ini dengan menghimbau mengenai prosedur kelengkapan berkas yang seharusnya ada, sedangkan untuk kendala tercampurnya berkas yaitu dengan menghubungi langsung kepada masing-masing divisi terkait barang yang dipertanyakan.

Salah satu kendala yang diungkapkan yaitu ketidaklengkapan lampiran berkas yang diperlukan. Menurut Rosita (2019) hal ini dapat terjadi karena beberapa sebab yaitu berupa faktor beban kerja petugas, faktor pengetahuan petugas tentang kelengkapan dokumen, dan faktor kurangnya ketelitian petugas assembling dalam mengecek kelengkapan dokumen. Dalam kendala ini narasumber memiliki solusi berupa himbauan pada pihak pengirim terkait kelengkapan dokumen yang seharusnya, sehingga dokumen tersebut dapat segera ditindaklanjuti.

Selain itu, kendala yang dialami oleh narasumber yaitu berupa kendala yang disebabkan oleh kurang terorganisirnya golongan surat yang masuk. Hal ini disebabkan oleh karena surat yang berasal dari eksternal perusahaan sebagian besar ditangani oleh satu akun saja sedangkan PT X sendiri merupakan perusahaan gabungan antara usaha distribusi dan perdagangan Gas Industri dan produk teknik (*steel*). Kendala yang muncul yaitu karena perbedaan golongan antara produk Gas dan Steel. Hal ini menyebabkan kendala karena petugas pemegang akun yang memangku jabatan sebagai *public relations* tidak sepenuhnya memahami tentang perbedaannya. Sehingga dalam kasus ini narasumber memiliki solusi penanganan yaitu dengan

menghubungi masing-masing divisi untuk mengkonfirmasi terkait produk yang ada, baru setelah itu narasumber tersebut mengirimkan pada divisi yang seharusnya. Hal ini tentu berakibat pada kurang maksimalnya pekerjaan oleh pemegang akun utama karena hanya ada satu orang saja yang ditugaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tanggung jawab perusahaan berkaitan erat dengan bagaimana perusahaan mengelola dokumen-dokumen yang muncul dalam setiap aktivitasnya. Salah satu jenis kegiatan pengelolaan dokumen yang ada adalah berupa surat atau korespondensi. Korespondensi saat ini tidak hanya dengan tangan, tetapi secara elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan surat menyurat elektronik di PT X.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa hal tersebut belum terlaksana secara maksimal, sehingga lambatnya proses surat menyurat disebabkan oleh beberapa faktor. Keterbatasan yang dihadapi terkait dengan kekuatan jaringan internet yang digunakan, terkadang ada kendala seperti membutuhkan penanganan dari bagian informasi dan teknologi, berkas yang dikirim tidak lengkap, dan berkas tercampur antara Divisi Gas dan Divisi Steel yang terkadang menyebabkan prosesor mengalami beberapa masalah implementasi. Oleh karena itu, pelaksanaan rutin tersebut harus dioptimalkan agar pegawai memiliki landasan untuk melakukan kegiatan surat menyurat secara lebih efektif dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiyanti NNS, Artatanaya IGLS, Adnyana IBA. 2022. Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Sistem E-Office Dalam Kegiatan Korespondensi Pada Pt Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero). *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana* 11: 1277.
- Febryansyah Y. 2021. Transformasi Komunikasi Digital : Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Koperasi. *Koalisi Coop. J. 1*: 17–34.
- Mulyono T, Kholid. 2019. Sistem Informasi E-Office Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *CAHAYAtch* 6: 33.
- Rosita, R., Rizky, A. P. K., Afifah, N. N., & Harjanti. (2019). Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Pada Kasus Single Live Birth. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESnas)*.
- Sarbani, Y. A. (2021). Perilaku Sekretaris Dalam Berkorespondensi Digital. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 6(2), 124–146.