



Pemanfaatan Sistem Otomatisasi Kantor dalam Menunjang Efektivitas Kinerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia Persero

Abi Sopyan Febrianto, Putri Nurwaqiah

Universitas Pendidikan Indonesia

abisopyan@upi.edu

putrinurwaqiah@upi.edu

ABSTRAK

Dalam mencapai tujuan, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang terampil, berwawasan luas, dan mendukung visi yang dibawa oleh perusahaan. Selain itu, keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh teknologi untuk mencapai peningkatan kinerja karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan sistem otomatisasi kantor dalam menunjang efektivitas kinerja karyawan di PT Kereta Api Indonesia, Unit Sekretaris Dokumen General. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengambilan data melalui wawancara untuk data primer dan sumber-sumber elektronik yang kredibel dengan topik penelitian untuk data sekundernya. Data disajikan dalam bentuk analisis deskriptif. Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa pemanfaatan sistem otomatisasi kantor di PT Kereta Api Indonesia, Unit Sekretaris Dokumen General berdampak pada efektivitas kinerja karyawan. Hasil penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik tentang sistem otomatisasi kantor dan kinerja karyawan.

Kata Kunci: efektivitas kinerja, kegiatan operasional bisnis, sistem otomatisasi kantor

ABSTRACT

In achieving the goals, companies need human resources who have skills, are broad-minded, and support the vision carried by the company. In addition, the company's success is also influenced by technology to achieve increased employee performance in carrying out business operations. This study aims to determine the impact of using office automation systems in supporting the effectiveness of employee performance at PT Kereta Api Indonesia, General Document Secretary Unit. This research is a descriptive qualitative research. Methods of data collection through interviews for primary data and credible electronic sources with research topics for secondary data. Data is presented in the form of descriptive analysis. The results of the study illustrate that the use of office automation systems at PT Kereta Api Indonesia, the General Document Secretary Unit has an impact on the effectiveness of employee performance. The results of this study contribute to enriching the academic literature on office automation systems and employee performance.

Keywords: performance effectiveness, business operational activities, office automation systems

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan penggerak utama dalam aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan (Iskandar, 2018). Hal ini diperlukan sebagai pengendali keberhasilan perusahaan, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki wawasan luas, dapat diandalkan, inovatif dan kreatif, serta mendukung visi yang dibawa oleh perusahaan. Selain dipengaruhi oleh karyawan sebagai tenaga pelaksana yang menjalankan kegiatan operasional bisnis, keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh faktor teknologi (Akhmad, 2015). Terlebih saat ini teknologi semakin berkembang pesat dan sedikit banyak merubah proses bisnis di berbagai bidang, salah satunya bidang perkantoran.

Saat ini, banyak perusahaan yang mulai menerapkan kegiatan secara digital yang semula dilakukan secara manual. Berdasarkan data hasil proyeksi teknologi industri mengungkapkan bahwa sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ialah salah satu penyumbang PDB negara Indonesia dari

total 17 sektor. Berdasarkan data dari proyeksi Badan Kebijakan Fiskal (BKF) mengungkapkan bahwa sektor TIK mengalami pertumbuhan yang pesat. Pada triwulan III 2020 berhasil menyumbang lebih dari 11 triliun rupiah PDB. Pada 2021 meningkat 9.1 sampai 10.1 persen. Sedangkan pada 2022 mencapai 9.8 sampai 10.3 persen (Acer Indonesia, 2021).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, diperlukan adanya tindakan pengelolaan data dan informasi yang lebih efektif guna mencapai tujuan perusahaan. Tentunya hal ini harus didukung oleh perbaikan Standard Operating Procedure (SOP) atau sistem kerja dan peningkatan kualitas SDM perusahaan baik pada aspek pengetahuan maupun keterampilan, diantaranya penggunaan teknologi perkantoran. Salah satu upaya yang bisa dilakukan melalui penerapan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) oleh internal perusahaan. Sistem ini berupa aplikasi yang memiliki peran penting dalam pengolahan data dan informasi untuk proses komunikasi dan koordinasi yang berkaitan dengan pembuatan, penyimpanan, pendistribusian, dan kegiatan lainnya yang ada di perusahaan. Penerapan sistem otomatisasi kantor yang efektif dinilai mampu meningkatkan kinerja SDM dalam mencapai tujuan perusahaan baik internal maupun eksternal (Aini, 2018).

Meskipun otomatisasi kantor telah banyak diterapkan dalam menunjang pekerjaan karyawan, namun kenyataannya tidak jarang dijumpai perusahaan yang masih belum efektif dalam mengimplementasikannya, hal tersebut berdampak pada belum optimalnya kinerja karyawan. Seringkali karyawan cenderung merasa nyaman dengan cara kerja manual yang telah lama digunakan sebelumnya, serta cenderung tidak tertarik untuk mempelajari teknologi untuk memudahkan pekerjaannya (Syifani, 2017). Padahal, teknologi atau media digital yang akan digunakan untuk bekerja telah tersedia. Hal tersebut seringkali membuat peningkatan kinerja perusahaan yang direpresentasikan oleh kinerja karyawan belum signifikan dikarenakan pemanfaatan teknologi perkantoran yang belum optimal (Pahlawan et al., 2020).

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi perkantoran dalam suatu organisasi memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja para karyawannya (Koko & Okogun, 2020; Sayudha & Suryarini, 2020; Karina & Tjou, 2018). Selain itu, penguasaan teknologi perkantoran juga dapat meningkatkan kualitas hasil kerja para karyawan (Zubaidi, Cahyono & Maharani, 2019; Rahmawati, Mustika & Eka, 2018; Jansen, Morasa & Wangkar, 2018). Penelitian lain juga membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi perkantoran yang umumnya digunakan untuk mengelola informasi dalam suatu organisasi dapat meningkatkan kinerja organisasinya (Amran, 2020; Sagita, Yuliati & Fauzi, 2021). Bahkan penelitian yang dilakukan oleh Ruffiah & Muhsin (2018) dan Ali (2020) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti setelah dilakukan pengujian baik secara parsial maupun secara simultan dengan variabel komunikasi interpersonal, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional (Ruffiah & Muhsin, 2018). Dampak yang lebih luas dari kemampuan penggunaan teknologi terhadap peningkatan karir individu karyawan juga dijelaskan dalam penelitian terdahulu oleh Rosidah & Arantika (2018).

Dari kajian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan sistem otomatisasi kantor dalam menunjang efektivitas kinerja karyawan di PT Kereta Api Indonesia, Unit Sekretaris Dokumen General (PT KAI USDG) yang bertempat di Bandung.

TINJAUAN TEORITIS

Menurut Terry (dalam Gie, 2007), otomatisasi merupakan pengaturan dan penggunaan mesin tanpa menggunakan bantuan manusia kecuali menekan tombol dan penggerak yang dalam arti luas memiliki makna mekanisasi. Otomatisasi merupakan rancangan penyatuan teknologi dengan memperbaiki proses pelaksanaan pekerjaan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja (Sedarmayanti, 2017). Sehingga dapat dikatakan pula bahwa otomatisasi perkantoran sebagai suatu cara dalam penyelesaian pekerjaan-pekerjaan kantor secara sistematis menggunakan teknologi modern seperti komputer dan peralatan pendukung perkantoran lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Rachman, et al., 2022)

Seiring berkembangnya teknologi, perusahaan dituntut untuk bisa beradaptasi. Salah satunya dalam penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) yang merupakan aplikasi teknologi informasi yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi. Sistem ini dapat digunakan untuk membuat, menyimpan, mengubah, mengkomunikasikan, dan lain sebagainya terkait dengan informasi yang ada di perusahaan. Bentuk aplikasinya dapat berupa tulisan (teks, grafik, bagan, dan lainnya) dan suara (radio, telepon, video). Menurut Hall (dalam Atmaja, Santoso & Ninghardjanti, 2018), terdapat tiga tujuan utama penerapan sistem otomatisasi kantor diantaranya mendukung fungsi-fungsi manajemen, proses pengambilan keputusan, serta kegiatan operasional bisnis perusahaan.

Komponen dasar pada Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) terdiri dari *hardware* (*Keyboard, scanner, komputer lainnya*), *software* (Perangkat lunak sistem operasi, sistem bantuan, bahasa, dan aplikasi), data base, prosedur, dan personalia pengoperasian (*Brainware*). Romindo, et al., (2021) mengatakan bahwa Office Automation System (OAS) memiliki aspek-aspek seperti *word processing, spreadsheets, electronic scheduling*, dan *voice mail, email, video conferencing* sebagai media komunikasi.

Efektivitas yaitu kemampuan keberhasilan suatu pekerjaan yang telah dilakukan untuk memberikan sesuatu yang diharapkan (Hasibuan, 2007). Menurut Siagian (2009) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Sedangkan menurut Georgopolous dan Tannemaum (dalam Purwanti, Irawati, & Adiwisastira, 2019) efektivitas ditinjau dari sudut pandang pencapaian tujuan, yang mana keberhasilan perusahaan tidak hanya mempertimbangkan sasaran melainkan juga mekanisme pertahanan diri dalam pencapaian sasaran tersebut. Sehingga penilaian suatu efektivitas sudah semestinya berkaitan dengan sasaran dan tujuan perusahaan. Steers (dalam Larastika, 2022) berpendapat bahwa efektivitas kinerja dapat diukur melalui indikator kepuasan kerja pegawai, prestasi kerja, dan kemampuan menyesuaikan diri atau beradaptasi. Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja adalah kesesuaian rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Wirawan (2009), kinerja ialah suatu usaha yang dihasilkan dari indikator tugas di waktu tertentu. Pendapat lain menurut Kosasih & Budiani (2007), mengungkapkan bahwa kinerja merupakan pencapaian atas usaha yang telah dilakukan karyawan untuk mewujudkan tujuan perusahaan dengan tingkat kemampuan dan pencapaian yang berbeda. Menurut Bernardin & Russell (2006), terdapat beberapa indikator kinerja karyawan. Pertama, kualitas (*Quality*) merupakan hasil dari pekerjaan dengan kategori baik atau mendekati sempurna. Kedua, kuantitas (*Quantity*) merupakan jumlah yang dihasilkan dari kegiatan yang telah diselesaikan. Ketiga, ketepatan (*Timeliness*) merupakan waktu untuk menyelesaikan kegiatan yang telah ditetapkan. Keempat, efektivitas biaya (*Cost Effectiveness*) merupakan memaksimalkan biaya yang telah ditetapkan agar sesuai dengan anggaran. Kelima, hubungan antar perorangan (*Interpersonal Impact*) merupakan bagaimana menjalin hubungan dengan pemimpin dan rekan kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa efektivitas kinerja merupakan suatu ukuran atau kondisi yang menunjukkan keberhasilan atas kegiatan yang telah dilakukan dalam mencapai tujuan tertentu melalui penerapan pengetahuan dan keterampilan. Efektivitas kinerja diperlukan untuk memastikan pelaksana kerja mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan prosedur untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada. Teknik penelitian yang diambil yaitu melalui wawancara dengan informan terkait. Hasil keseluruhan akan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem otomatisasi kantor terhadap efektivitas kinerja karyawan. Tentunya pertanyaan yang diajukan kepada informan berkaitan dengan judul. Penelitian dilakukan secara langsung di kantor pusat PT Kereta Api Indonesia Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung pada

tanggal 20 Oktober 2022 dengan informan Bapak Kodar sebagai ketua Unit Sekretaris Dokumen General.

Selanjutnya, sumber data penelitian ini melalui data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini, data primer diartikan sebagai data yang langsung diberikan kepada peneliti (Sugiyono, 2019). Sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung diberikan kepada peneliti, bisa melalui pihak lain maupun dalam bentuk dokumen (Moleong, 2017). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban wawancara bersama informan secara lisan, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka melalui penelitian terdahulu berupa jurnal dan teori yang relevan dengan topik penelitian. Terdapat tiga metode yang digunakan yaitu metode observasi dengan pengamatan secara langsung, metode wawancara dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan terkait judul penelitian, dan metode dokumentasi untuk menggali data berupa dokumen terkait pelaksanaan penelitian.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis deskriptif dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang berasal dari hasil wawancara. Tujuannya untuk memberikan kejelasan sehingga bisa ditarik satu atau lebih kesimpulan dari kegiatan penelitian yang dilakukan. Digunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman (dalam Astalini, Kurniawan, & Sumaryanti, 2018) berupa tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data diawali dengan melakukan pengumpulan data melalui pembuatan/ konsep bahasan terkait judul, penyusunan pertanyaan, menyisihkan informasi atau bahasan yang tidak sesuai dengan topik yang selanjutnya data tersebut diverifikasi untuk kesesuaian fakta dengan judul. Penyajian data yang disajikan yaitu dalam bentuk teks naratif deskriptif untuk menggabungkan dan menjelaskan seluruh informasi sehingga mudah dipahami. Penarikan kesimpulan sebagai teknik analisis data terakhir dengan melakukan verifikasi atau penarikan kesimpulan dari hasil jawaban informan (Mariyadi, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan berbagai tahapan analisis data hasil wawancara, selanjutnya diperoleh informasi penelitian yang menjelaskan bahwa PT KAI USDG telah mengalami perkembangan otomatisasi perkantoran yang signifikan. Otomatisasi ini mulai diterapkan pada tahun 2014. Meskipun pemerintah belum merencanakan dan menginstruksikan adanya transformasi digital, tetapi PT KAI sudah lebih dahulu mencoba menerapkan digitalisasi dalam kegiatan operasional perusahaan, salah satunya di Unit Sekretaris Dokumen General (USDG) dalam bidang kearsipan. PT KAI USDG menyadari bahwa transformasi digital ini perlu dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman. Agar perusahaan dapat bertahan di era persaingan ketat yang didukung oleh kemajuan teknologi, maka perusahaan harus mampu mengubah tatanan kegiatan dari proses manual ke proses digital. Selain itu, kuantitas konsumen atau pelanggan yang banyak dan terus mengalami peningkatan, maka diperlukan adanya suatu sistem untuk memberikan kemudahan terhadap kegiatan atau pelayanan di PT KAI USDG.

Penerapan sistem otomatisasi kantor khususnya di PT KAI USDG ini mengacu kepada regulasi pemerintah yaitu Undang-Undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan, Undang-Undang No. 8 tahun 1997 tentang dokumen perusahaan, dan beberapa aturan dari kepala Arsip Nasional Republik Indonesia, dan aturan pada PT KAI USDG. Aplikasi yang digunakan dalam kegiatan operasional pada unit ini sangat beragam, salah satunya adalah *Rail Document System* (RDS). Aplikasi ini hanya dikembangkan PT KAI USDG guna memperlancar kegiatan korespondensi yang meliputi penciptaan arsip mulai dari nota dinas, undangan, pelayanan registrasi surat masuk, produk hukum, dan sarana distribusi dokumen secara elektronik. Aplikasi ini telah mengalami perkembangan yang pesat, dimulai dari versi 1 sampai kepada versi 3. Hal ini tentu didukung dengan adanya perbaikan terus menerus pada sistem aplikasi tersebut. Pada versi 1 hanya berfungsi sebagai nota dan undangan saja, sehingga dilakukan pengembangan RDS versi 2. Setelah dikembangkan, namun pada pelaksanaannya *Rail Document System* (RDS) versi 2 ini mengalami kesulitan dalam pembuatan *draft* tulisan. Akhirnya dilakukan perbaikan menjadi versi 3. *Rail Document System* (RDS) versi 3 ini memiliki fitur yang sama seperti *microsoft word* sehingga memberikan kemudahan dalam proses pembuatan *draft*. Dari sisi lampiran, ukurannya lebih dari 10 *megabyte* (MB) berupa foto, grafik, video, dan lainnya. Selain

itu, terdapat fitur yang langsung terkoneksi dengan pihak eksternal. Contohnya pada saat pembuatan surat dinas, bisa mengirimkan surat kepada orang banyak dengan cepat dan tepat, serta di dalam peraturan direksi, terdapat fitur tanda tangan digital untuk melegalkan surat atau nota dinas.

Selanjutnya berkaitan dengan sistem otomatisasi kantor dan kinerja karyawan, dalam melaksanakan tugasnya karyawan sudah melaksanakan penggunaan teknologi yang ada di PT KAI USDG sesuai dengan prosedur. Fokus pertama terkait dengan indikator efektivitas kinerja berupa kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja. Karyawan di PT KAI USDG sudah mampu beradaptasi dengan teknologi yang ada. Awalnya karyawan merasa kesulitan dalam penggunaan teknologi atau aplikasi tertentu contohnya aplikasi *Rail Document System (RDS)* yang terus mengalami perkembangan dan perubahan fitur sehingga ada prosedur sistem terbaru, namun karena diadakan pelatihan secara masif, sehingga permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik. Karyawan menjadi lebih terampil dan percaya diri dalam melaksanakan tugasnya setelah mampu memahami dan menggunakan sistem otomatisasi kantor.

Fokus kedua terkait dengan indikator efektivitas kinerja berupa kepuasan kerja pegawai mengungkapkan bahwa dengan adanya sistem otomatisasi kantor ini karyawan merasa kinerjanya lebih baik dan adanya kesenangan yang dirasakan karena memperoleh kemudahan dalam penyelesaian tugas yang didukung oleh sistem. Contohnya pada PT KAI USDG, selain aplikasi *Rail Document System (RDS)* sebagai aplikasi pendukung korespondensi, terdapat aplikasi lain berupa E-Office untuk mengakomodir data dan kebijakan pegawai, serta sebagai media informasi pegawai. Dengan adanya aplikasi ini dapat menghemat biaya kertas, biaya distribusi dokumen, dan menghemat waktu dalam pembuatan surat. Tentunya hal ini berdampak pada peningkatan semangat kerja dan efektivitas kinerja karyawan.

Fokus ketiga terkait dengan indikator efektivitas kinerja berupa prestasi kerja. Karyawan PT KAI USDG mampu disiplin dan menyelesaikan tugasnya dengan baik. Karyawan selalu menaati peraturan dan prosedur yang berlaku baik dari penggunaan sistem otomatisasi kantor, berpenampilan, dan etika di PT KAI USDG. Karyawan berupaya untuk meningkatkan prestasi kerja dengan cara mengikutsertakan diri pada pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan, mampu menggunakan sistem otomatisasi kantor dengan baik, dan mampu menghadapi hambatan yang ada.

Dari kajian hasil penelitian yang telah diuraikan, didapatkan hasil bahwa penggunaan sistem otomatisasi kantor di PT KAI USDG dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawannya melalui kemampuan adaptasi di lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja. Secara garis besar, hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu oleh Koko & Okogun (2020); Sayudha & Suryarini (2020); dan Karina & Tjou (2018) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik yang relevan dengan topik otomatisasi kantor dan kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sistem otomatisasi kantor berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di PT KAI USDG. Peningkatan efektivitas karyawan dinilai berdasarkan indikator kemampuan adaptasi di lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja.

Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan pengujian pada pengaruh sistem otomatisasi kantor terhadap peningkatan efektivitas kinerja karyawan menggunakan metode kuantitatif dengan seluruh karyawan sebagai populasinya, baik pada objek yang sama maupun berbeda. Penelitian yang berfokus pada berbagai faktor yang dapat meningkatkan efektifitas kinerja karyawan pada berbagai

sektor industri sangat dibutuhkan untuk mendorong kinerja industri dan mempercepat pencapaian tujuan jangka panjangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Acer Indonesia. (2021, Agustus 5). *Seperti Apa Tren Teknologi Industri Tahun 2022 Nanti?* Retrieved from <https://commercial.acerid.com/support/articles/seperti-apa-tren-teknologi-industri-tahun-2022-nanti/>
- Aini, B. (2018). Dampak Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prestasi Kinerja Karyawan Pada PT Fajar Mas Murni Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(3), 1-20.
- Akhmad, K. A. (2015). Pemanfaatan media sosial bagi pengembangan pemasaran UMKM (Studi deskriptif kualitatif pada distro di Kota Surakarta). *Dutacom*, 9(1), 43-43.
- Ali, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Dimoderasi Oleh Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Sebatik*, 24(1), 81-86.
- Amran, A. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah: Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palopo. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(1).
- Astalini, Kurniawan, D. A., & Sumaryanti. (2018). Sikap siswa terhadap pelajaran fisika di sman kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmu Pendidikan Fisika*, 3(2), 59-64.
- Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 2(2).
- Bernardin, & Russell. (2006). *Pinter Manajemen, Aneka Pandangan Kontemporer*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gie, T. L. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan. (2007). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iskandar, D. (2018). Strategi peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 23-31.
- Jansen, C. F., Morasa, J., & Wangkar, A. (2018). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Keahlian Pemakai Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Going concern: jurnal riset akuntansi*, 13(03).
- Karina, A., & Tjou, C. B. (2018). Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal, Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga). *AkunNas*, 15(2).
- Koko, M. N., & Okogun, G. F. (2020). Perceived influence of modern office automation on administrative performance of staff of private business organizations in Port Harcourt Rivers State. *International Journal of Innovative Information Systems & Technology Research*, 8(1), 44-53.
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2007). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Manajemen Perhotelan*, 81.
- Larastika, A. (2022). Efektivitas Kinerja Work From Home Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru di Masa Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation). Riau: UIN Sultan Syarif Kasim.

- Mariyadi. (2019, Oktober 20). *Analisis Data Kualitatif Model Miles Dan Huberman (Sebuah rangkuman dari buku Analisis Data Kualitatif, Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman)*. Retrieved from Mariyadi.com: <https://www.mariyadi.com/2019/10/analisis-data-kualitatif-model-miles.html>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pahlawan, E. W., Wijayanti, A., & Suhendro, S. (2020). Pengaruh kompetensi aparatur desa, sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa. *Indonesia Accounting Journal*, 2(2), 162-172.
- Purwanti, D., Irawati, I., & Adiwisastro, J. (2019). Efektivitas kebijakan penerimaan peserta didik baru sistem zonasi bagi siswa rawan melanjutkan pendidikan (The Effectiveness of New Student Admission of Zoning System Policy for Students Prone to Continue Education). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 1-7.
- Rachman, R. M., Sobandi, A., & Wahyudin, A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pendeteksi Plagiarisme Image sebagai Fasilitas Pendukung Otomatisasi Perkantoran. *Manajerial*, 21(1), 387-400.
- Rahmawati, A., Mustika, I. W., & Eka, L. H. (2018). Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan SKPD Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 20(2).
- Romindo, R., Muttaqin, M., Rasinus, R., Israwan, L. F., Yuswardi, Y., Karim, A., . . . Samosir, K. (2021). *Sistem Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rosidah, R., & Arantika, T. (2018). Peran Teknologi untuk Pengembangan Karir Sekretaris. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 15(1), 43-50.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Sagita, N. M. M. Y. D., Yulianti, N. N., & Fauzi, A. K. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Penggunaan Informasi Akuntansi dan Pelatihan Terhadap Kinerja UMKM di Kecamatan Mataram. *Jurnal Akuntansi Dan keuangan Syariah*, 6(1), 14-23.
- Sayudha, V. B. T., & Suryarini, T. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2).
- Siagian, S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Syifani, N. (2017). PENGARUH KNOWLEDGE SHARING ENABLERS TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi eksplanatif pengaruh knowledge sharing enablers terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan di Pt. Semen Indonesia (Persero) Tbk. di kantor Gresik dan Tuban). *LIBRI-NET*, 6(3), 37-38.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zubaidi, N., Cahyono, D., & Maharani, A. (2019). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan. *International Journal of Social Science and Business*, 3(2), 68-76.

